



# 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



**Tutelare il clima, risparmiando energia**

Pagina 5



**Conservare i documenti, fino a quando?**

Pagina 6



**Grigliare in modo salutare, come?**

Pagina 7



**Spazzacamini: le novità**

Pagina 7



**Diritto del consumo & pubblicità**

## Coronavirus e diritti dei consumatori

### Le informazioni più importanti qui riassunte

L'emergenza Coronavirus ha cambiato drasticamente la nostra quotidianità. Per tutelare la salute, negli ultimi mesi sono state vietate molte attività: scuola, università, corsi, eventi culturali, palestre, ... - la lista è lunga. Sulla base dei recenti allentamenti, tanto è di nuovo permesso, ma molte sono le domande che restano ancora aperte. Di seguito una breve panoramica sulle informazioni più importanti per area.

### Contratti "con prestazioni corrispettive" in generale

È stato effettuato un pagamento per un servizio di cui non si ha potuto usufruire, a causa del lockdown. Il Codice Civile la definisce una "impossibilità sopravvenuta" (art. 1463), e stabilisce che in caso di pagamento senza adempimento, sussiste il diritto al rimborso. Importante: non si ha diritto ad alcun risarcimento, perché la società non ha colpe per la mancata fornitura del servizio. Allo stesso tempo, l'azienda non può semplicemente trattenere l'importo ricevuto, in quanto equivarrebbe ad un "arricchimento ingiustificato".

#### Come procedere?

Contattate il fornitore per vedere cosa vi propone. Nel caso in cui riusciate a trovare una soluzione conciliativa con l'azienda, questa andrebbe messa per iscritto (anche per e-mail), e accettata da entrambe le parti. Se, invece, al primo tentativo non si dovesse avere successo, si dovrebbe procedere con un sollecito (per posta raccomandata), chiedendo il rimborso della parte di prestazione non goduta. Il CTCU offre consulenza e assistenza in merito. Importante: nel caso in cui al contratto sia col-

legato un contratto di finanziamento con rimborso a rate, informate sempre anche la società finanziaria della corrispondenza in corso con il fornitore. Infine, se l'importo fosse stato pagato con carta di credito, si può tentare di recuperare la quota non goduta tramite la società emittente della carta (cd. "chargeback").

#### Soluzioni eque

In questi casi si tratta di importi per i quali è probabilmente preferibile una soluzione di comune accordo, rispetto a una controversia legale, poiché così facendo si può risparmiare denaro, tempo e nervi. Tuttavia, un accordo deve tenere conto anche di altre circostanze che prescindono dal principio di pura "equità legale"; ad esempio, un buono per un corso di cucina l'anno prossimo è probabilmente di scarsa utilità per una famiglia che ha perso il suo reddito.

#### A proposito di "buoni"

In questi giorni, molti consumatori ci comunicano che, sebbene i fornitori offrano buoni per i servizi non goduti, questi sono soggetti a restrizioni molto severe (ad esempio in termini di periodo di validità). Anche in questo caso si consiglia di trovare un accordo accettabile per entrambe le parti.

**Un elenco di casi-tipo è consultabile qui:**

<https://www.consumer.bz.it/it/vademecum-riguardo-i-diritti-dei-consumatori-durante-lemergenza-coronavirus>



## Mutui e prestiti personali - il differimento dei pagamenti è possibile!

Le banche locali (Banca Popolare dell'Alto Adige, Cassa di Risparmio di Bolzano e Casse Rurali), con 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.

**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 considerate 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%.

Sebbene queste opzioni non comportino costi "attivi", l'intervento sulla scadenza di un prestito genera automaticamente costi aggiuntivi. Al fine di offrire ai consumatori un orientamento sulle varie opzioni, simulandole, è stato messo a disposizione un foglio di calcolo sul sito del CTCU, [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it).

Anche nel caso di **crediti al consumo**, le società finanziarie concedono la possibilità di differire il pagamento delle rate per 6 mesi. Chiunque stia rimborsando un prestito personale o un credito al consumo, e si trovi in una situazione di difficoltà finanziaria, può presentare una richiesta scritta al soggetto finanziatore. La sospensione è possibile solo se queste difficoltà derivino da determinate circostanze (perdita del posto

di lavoro, riduzione dell'orario di lavoro, ecc.).

Inoltre, l'importo originale del finanziamento deve essere superiore a 1.000 euro, e la durata iniziale deve essere superiore a 6 mesi. Infine, non devono risultare ritardi nei pagamenti antecedenti al 21 febbraio.

La società finanziaria può differire la rata per intero oppure soltanto la quota capitale, per la durata di 6 mesi (ovvero 6 rate), stesso periodo per il quale verrà prorogato il finanziamento.

Entrambe le forme di sospensione aumentano il costo del prestito: anche qui il CTCU mette a disposizione sul proprio sito [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it), un foglio di calcolo che simula le diverse opzioni.

In ogni caso, consigliamo ai consumatori di **documentare nel dettaglio le fasi della moratoria**, l'addebito automatico delle rate e quando e quali importi vengono addebitati, in modo da garantire la correttezza della procedura.

## Auto: questi sono i nuovi termini

### 1) RC auto

**Proroga della garanzia assicurativa supplementare, successiva alla scadenza della polizza RC auto**

Il decreto "Cura-Italia" ha previsto un prolungamento della copertura assicurativa RC auto per ulteriori 30 giorni dalla scadenza, questo per le scadenze entro il 31/07/2020. Di norma, alla scadenza della polizza, la copertura di responsabilità civile si protrae automaticamente per altri 15 giorni, adesso il periodo di copertura supplementare è stato esteso da 15 a 30 giorni.

### Termini più lunghi per il pagamento dei sinistri

Fino al 31 luglio 2020, il termine entro il quale le compagnie di assicurazione devono formulare il risarcimento, è stato prorogato di ulteriori 60 giorni, passando da 30 a 90 giorni. Lo stesso vale anche se un perito deve determinare l'entità dei danni alle cose o alle persone.

### 2) Cambio pneumatici - "obbligo" di gomme estive?

Il termine per il cambio dei pneumatici è stato prorogato dal 17 maggio al 15 giugno. **Sussiste un "obbligo" al cambio? Solo per chi circola con pneumatici con indice di velocità inferiore a quello riportato sulla carta di circolazione.** L'indice di velocità massima è indicato nell'ultima lettera del codice riportato sul pneumatico.

### 3) Revisione auto

**Le revisioni con scadenza entro il 31/07/2020 sono state autorizzate fino al 31/10/2020.** Anche la sostituzione dei serbatoi GPL, con scadenza dopo il 31/01/2020, è prorogata fino al 31/10/2020. Gli impianti a metano in scadenza dal 15 gennaio al 15 aprile sono invece prorogati fino al 15 giugno 2020. **Attenzione: non è certa la proroga della revisione, per i veicoli con revisione scaduta in data antecedente al 17 marzo 2020.** In questi casi è me-

glio chiedere conferma ad un Centro revisioni di fiducia o alla polizia locale del proprio Comune.

### 4) Rinnovo patenti scadute

La proroga della validità delle patenti, è stata prevista per le patenti che sono scadute dopo il 31 gennaio 2020. Il loro rinnovo va fatto entro il 31 agosto 2020.

### I permessi provvisori e gli attestati

Fino al **15 giugno 2020** resteranno validi anche i permessi provvisori di guida che vengono rilasciati a chi deve rinnovare la patente sottoponendosi a una visita in **Commissione medica locale**.

### 5) Sospensione dei termini di pagamento della tassa automobilistica provinciale

La Provincia Autonoma di Bolzano ha prorogato le scadenze di pagamento della tassa automobilistica provinciale, previste nei mesi di marzo, aprile e maggio 2020, al **30/06/2020**.

## Immobili e imposte: bonus 110% e proroga dei termini

C'è una nuova detrazione fiscale per gli interventi che permettono una riqualificazione energetica degli edifici di due classi energetiche: il 110% della spesa può essere detratto dalle imposte in 5 anni. Informazioni dettagliate sono disponibili sul sito [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it).

Gli acquirenti che acquistano una prima casa, paga-

no molto meno tasse di registro e IVA se vengono soddisfatti determinati requisiti:

1. trasferire la propria residenza, nel comune in cui è ubicato l'immobile, entro 18 mesi dall'**avvenuto acquisto** del nuovo immobile,
2. riacquistare un altro immobile, entro un anno in caso di vendita prima dei 5 anni dal primo acquisto,
3. rivendere il primo immobile entro un anno dall'acquisto del secondo.

Nel caso in cui tali requisiti non vengano rispettati l'acquirente perde la possibilità di godere delle agevolazioni prima casa e quindi del diritto all'imposta di registro o IVA agevolata, avendo inoltre l'obbligo di saldare la differenza. Per ovviare a questa problematica, il "decreto liquidità" ha previsto **che i termini relativi alle agevolazioni prima casa saranno congelati dal 23 febbraio 2020 al 31 dicembre 2020 e torneranno a decorrere allo scadere del periodo di sospensione**.

## Viaggi: quali diritti hanno i consumatori?

Per domande su viaggi ed acquisti da un venditore con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia, è possibile rivolgersi al **Centro Europeo Consumatori di Bolzano**

([info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)). Il CEC Italia informa inoltre anche sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie con l'aiuto della Piattaforma Europea ODR.

Tutte le informazioni per i consumatori sugli aspetti legali relativi al Coronavirus sono consultabili al link:

<https://www.consumer.bz.it/it/focus-coronavirus-info-e-consigli-consumatori>

 Alimentazione

## Mangiare bene e a buon prezzo è possibile!

### Come evitare i rincari grazie ai consigli del CTCU



**Tempi difficili per i consumatori: le entrate delle famiglie sono in calo, mentre i prezzi sono aumentati notevolmente. Il Centro Tutela Consumatori Utenti indica alternative per potenziali risparmi di spesa.**

Secondo le ultime rilevazioni ISTAT, nello scorso mese di aprile i prezzi dei prodotti alimentari sono aumentati in media del 2,7%, rispetto a quelli dello stesso periodo dello scorso anno. L'aumento dei prezzi dei prodotti agricoli è dovuto, in parte, ai problemi nel settore dei trasporti e alla mancanza di

addetti alla raccolta nel corso dell'emergenza Covid. Non tutti gli aumenti di prezzo sembrano tuttavia essere giustificati: l'Antitrust ha già provveduto ad avviare indagini a riguardo.

#### Mangiare bene, senza spendere troppo

"Chi riesce a ottimizzare le proprie abitudini alimentari, di acquisto e in cucina, può ottenere risparmi nella spesa", afferma Silke Raffener, esperta nutrizionista presso il CTCU. Così facendo, si possono, inoltre, ottenere benefici per la propria salute e minori impatti sull'ambiente.

"Una delle strategie più semplici ed efficaci, è quella di bere più acqua del rubinetto, e acquistare perciò meno bevande confezionate", suggerisce l'esperta del CTCU.

Studi e stime mostrano che ogni anno finiscono nella spazzatura tra i 40 e gli 80 kg di cibo pro capite. Il valore di questi rifiuti alimentari evitabili viene stimato tra i 250 e gli 800 euro per famiglia l'anno (fonte: WWF Austria e Università delle risorse naturali e scienze della vita applicate 2020). I consigli del CTCU aiutano a evitare sprechi alimentari e a far risparmiare denaro.

**Creare in famiglia un menu settimanale** può aiutare ad acquistare solo quei cibi che effettivamente verranno preparati e poi consumati. Un risparmio sui costi si ottiene, inoltre, riducendo il consumo (in media ancora troppo elevato) di carni, dolci, cibi pronti e bevande alcoliche. Nei supermercati i prodotti più economici sono di solito collocati in zone poco visibili. Può essere utile verificare sempre i cartellini dei prezzi posti sugli scaffali. Nel caso di prodotti simili, ma di marchi diversi, il confronto del prezzo di base (cioè il costo „per chilogrammo“ o „per litro“) può aiutare a identificare il prodotto più economico.

Semplici azioni possono prevenire lo spreco di cibo e farci risparmiare denaro. Tutti i consigli del Centro Tutela Consumatori Utenti sull'argomento sono consultabili al link: <https://www.consumer.bz.it/it/mangiare-bene-e-buon-prezzo-e-possibile>

 Diritto del consumo & pubblicità

## La spesa per energia e gas: scegliere chi offre semplicità e trasparenza!

### Il nuovo confronto prezzi del CTCU: un risparmio di spesa è possibile

**Nonostante l'emergenza Covid-19, le bollette dell'elettricità e del gas continuano ad arrivare, e il "teleselling" di contratti energetici è addirittura in pieno boom. I risparmi promessi al telefono possono sembrare molto allettanti, soprattutto in questi tempi in cui vengono a mancare preziose fonti di reddito. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha esaminato da vicino l'attuale situazione sul fronte prezzi dell'energia e del gas.**

Il confronto ha riguardato le offerte tanto di fornitori locali, quanto di alcuni, principali fornitori nazionali (vedasi tabelle: <https://www.consumer.bz.it/it/la-spesa-energia-e-gas-scegliere-chi-offre-semplicita-e-trasparenza>). Il **potenziale di risparmio stimabile a seguito del confronto ammonta a 100-120 euro all'anno per l'energia e ad oltre 400 euro all'anno per il gas. Il passaggio dall'offerta più cara a quella più economica, può portare pertanto ad un risparmio di spesa totale di ca. 500 euro!**

#### Come comprendere al meglio condizioni e termini della proposta – Alcuni consigli

Prima di concludere un nuovo contratto, è importante avere chiare le condizioni della nuova offer-

ta. Purtroppo, nella maggior parte dei casi questo è tutt'altro che facile. Cosa considerare dunque?

- Non farsi allettare dallo sconto sulla "materia prima": questa è solo una componente del costo complessivo, e incide per non più del 20/30% della spesa annua complessiva;
- il prezzo complessivo comprende, oltre al costo della materia prima, anche i costi di commercializzazione e di vendita, le spese di trasporto e di gestione del contatore, gli oneri generali di sistema e le imposte (questo 70%, non è comprimibile);
- le imposte incidono sul prezzo finale dell'energia per ca. il 15%, e su quello del gas per ca. il 42%!
- È bene farsi indicare sempre **il costo per chilowattora, comprensivo delle imposte;**
- sul Portale Offerte di ARERA ([www.ilportale-offerte.it](http://www.ilportale-offerte.it)) è possibile fare una simulazione della spesa annua (imposte incluse) in base alle diverse offerte. Se non trovate l'offerta che cercate, provatela a cercare sul sito del fornitore (verificate in particolare la cd. "scheda di confrontabilità", dove i prezzi sono però indicati senza imposte). Se non trovate i dettagli dell'offerta nemmeno sul sito del fornitore, vi consigliamo allora di considerare altre offerte e altri fornitori, più trasparenti!
- Attenzione ad eventuali "bonus" o "sconti"; questi sono di solito legati a particolari vincoli, come la

durata minima del contratto. Chi cambia fornitore prima, deve di norma restituire il bonus oppure lo sconto.

#### Offerte via telefono: attenzione, e ancora attenzione!

Queste offerte non sono sempre convenienti, anzi! Principalmente non comunicate mai i vostri dati personali o della fornitura, tanto meno l'IBAN a degli sconosciuti. Se decidete di accettare una proposta via telefono, segnatevi per bene il nome della società e ricordatevi che **avete 14 giorni di tempo per esercitare il cd. diritto di recesso.**

#### Offerte con "energia verde"

Ultimo, ma non meno importante: dal nostro confronto abbiamo riscontrato che molti fornitori offrono la cd. "energia verde" certificata. In questi casi però, si può trattare di un'opzione soggetta a sovrapprezzo (ca 1-2 euro/mese).

Al seguente link è possibile consultare e scaricare un breve **vademecum** con alcuni, utili consigli per il cambio fornitore di energia e gas: <https://www.consumer.bz.it/it/cambio-fornitore-di-energia-elettrica-e-gas-breve-vademecum-del-ctcu>



## Sanzionata dall'AGCM un'azienda di parcheggi

### Contestate le maggiorazioni applicate ai pagamenti con carta di credito e le informazioni mancanti sulla conciliazione online

Un consumatore ha prenotato la scorsa estate un parcheggio nelle vicinanze dell'aeroporto. Solo al momento del pagamento, gli veniva improvvisamente imposto un prezzo maggiorato, per aver scelto come modalità di pagamento la carta di credito. Un aumento di pochi euro, ma che in percentuale corrispondeva ad un aumento del prezzo del 3%. Il CTCU ha segnalato il caso all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), evidenziando contestualmente che sulla pagina web per la prenotazione non compariva neppure l'avviso, previsto per legge, della possibilità per il consumatore di avvalersi della conciliazione online.

L'Antitrust ha ora deciso sulla segnalazione ed ha sanzionato la società. In merito, l'AGCM ha valutato come scorretti diversi aspetti: da un lato, la maggiorazione imposta per il pagamento con carta di credito, d'altro lato anche la mancanza dell'avviso obbligatorio sulla conciliazione online. Secondo quanto previsto dal codice del consumo infatti, il prezzo totale deve essere già conoscibile per il consumatore, prima di obbligarsi contrattualmente all'acquisto. Devono infatti essere indicati chiaramente tutte le voci di costo previste, quali imposte, trasporto ecc. E' poi anche vietato applicare costi aggiuntivi per la scelta di un determinato mezzo di pagamento.

Viene inoltre ribadito che nella UE vige l'obbligo per gli shop online di avvisare della possibilità di

ricorrere alla conciliazione online. La previsione serve a rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato digitale interno. Gli acquirenti dovrebbero essere informati, prima della conclusione del contratto, dell'esistenza di un sistema regolato di reclamo e conciliazione, per effettuare i propri acquisti con tranquillità. La decisione dell'AGCM sottolinea quindi l'importanza di un'informazione chiara e trasparente. Questo caso dimostra come un'azione di sorveglianza forte dell'organo garante sia essenziale per la tutela dei consumatori: l'azienda ha applicato dal 2016 al 2019 una maggiorazione del 3% su ogni transazione con carta di credito ed ha smesso di farlo dopo la nostra segnalazione.

Ma questo provvedimento è anche fondamentale e deve essere preso a modello per tutte le aziende che hanno uno shop online: nominare un organismo di conciliazione di fiducia e informare in merito in modo trasparente, non significa infatti soltanto adempiere ai propri obblighi di legge ed evitare possibili sanzioni, ma anche ottenere un ritorno in termini di fiducia. Le aziende altoatesine hanno il vantaggio di poter diventare partner e usufruire della procedura con l'Organismo di conciliazione ODR (online dispute resolution) istituito dal CTCU [Conciliareonline.it](http://Conciliareonline.it). Il servizio è totalmente gratuito sia per le aziende che ovviamente anche per i consumatori.



Gundel Bauhofer  
Direttrice  
del CTCU

## Prezzi "sanificati"?

In questi giorni ci stanno giungendo alcune segnalazioni su dei nuovi "balzelli" - dal parucchiere, dal dentista ma anche altrove. Sugli scontrini e sulle fatture iniziano a fare capolino dei "contributi di sanificazione", partendo da pochi euro per arrivare anche a somme più rilevanti nell'ordine di 25 euro.

È chiaro che le imposizioni della fase 2 comportino per molte categorie un surplus di oneri con relativi costi. Per le ditte iscritte al registro imprese, lo Stato ha previsto anche dei contributi per l'acquisto di dispositivi di protezione e simili, ma resta da vedere se gli importi previsti risulteranno poi sufficienti.

Meno chiaro resta se (e in quale misura) questi costi possano semplicemente essere "passati" al consumatore. I rapporti contrattuali si definiscono attraverso il prezzo: prestazione in cambio del pagamento pattuito. Maggiorazioni di prezzo distorcono queste chiare linee, e quantomeno rischiano di provocare un certo malumore, laddove non siano proprio vietati per legge (in alcuni settori per taluni tipi di aumenti esistono dei chiari divieti, vedi articolo a lato).

Un chiaro no va riservato a supplementi di prezzo che ci vengono comunicati soltanto a prestazione già eseguita. Anche durante periodi di emergenza il diritto a chiare informazioni precontrattuali non deve vacillare.



## Ha senso indossare i guanti monouso quando si fa la spesa?



Molte persone, quando fanno la spesa, indossano guanti monouso per proteggersi dall'infezione da coronavirus. Tuttavia, secondo il parere di alcuni medici della Germania, i guanti non offrirebbero

alcuna protezione efficace, bensì trasmetterebbero un infondato senso di sicurezza. Inoltre, questi esperti ritengono per diverse ragioni, che quando i guanti vengono utilizzati in maniera inappropriata, diventano persino una "fucina di germi". Questo perché in molti casi i guanti non sono a tenuta del tutto stagna e possono avere piccoli fori (invisibili), attraverso i quali i batteri o i virus possono finire sulla pelle. In secondo luogo, con guanti contaminati i virus possono essere trasmessi in misura pari o addirittura maggiore che a mani nude, ad esempio portando le mani al viso o toccando altri oggetti. Infatti, già dopo breve tempo sulla superficie dei guanti è riscontrabile un numero maggiore di microrganismi che sulle mani lavate da poco. In terzo luogo, togliendo i guanti è molto facile venire a contatto con la superficie contaminata. Non da ultimo, in molti

casi i guanti non vengono eliminati in modo corretto, ma lasciati nel carrello della spesa o lasciati cadere sul marciapiede.

L'utilizzo appropriato dei guanti monouso è piuttosto impegnativo: occorre disinfettare le mani (e avere necessariamente le unghie corte) prima di indossarli e dopo averli tolti, cambiarli dopo un massimo di 15 minuti (per evitare lacerazioni), e infine eliminarli in modo corretto dopo averli utilizzati una volta sola.

Più semplice, ecologico e presumibilmente più efficace è quindi non usare i guanti e piuttosto disinfettare le mani prima di andare a fare la spesa e anche subito dopo.

 Il clima chiama

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

Il 2020 è all'insegna della tutela del clima. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) fornisce ogni mese consigli utili a riguardo, considerando che la salvaguardia del clima comincia dalle piccole cose.

### Il consiglio per il mese di maggio: risparmiare elettricità

- Nel campo dell'energia elettrica, si può dare un contributo alla tutela del clima applicando i seguenti suggerimenti, risparmiando così elettricità e denaro.
- evitare che gli apparecchi elettrici vadano in modalità standby, ad esempio utilizzando una ciabatta o una presa multipla o attraverso l'utilizzo di altri "standby killer". Ulteriori informazioni nella nostra scheda informativa: "Sotto tensione: la funzione standby".



- Utilizzare elettrodomestici particolarmente efficienti dal punto di vista energetico. Ulteriori informazioni nel nostro opuscolo informativo: "Consumo energetico degli elettrodomestici".
- Non mettere cibi caldi nel frigorifero e nel congelatore.
- Scongelerare gli alimenti, togliendogli per tempo dal congelatore e lasciandogli scongelare senza l'utilizzo del forno o del microonde. Ulteriori informazioni nella nostra scheda informativa: "Risparmio energetico in casa".

 Diritto del consumo & pubblicità

## E-Commerce e Coronavirus: è corsa agli acquisti online

### I consigli degli esperti di Conciliareonline.it

L'emergenza sanitaria ha determinato un aumento dell'80% degli acquisti di beni e servizi online (fonte: indagine Nielsen). Con il moltiplicarsi della richiesta aumentano, però, anche i tentativi di frode. Dall'esperienza dell'Organismo di conciliazione del CTCU "Conciliareonline.it", specializzato nell'e-commerce, ecco allora alcuni consigli per effettuare acquisti più sicuri. **Mascherine, disinfettanti e medicinali: attenzione!**

Tra i prodotti più cercati e richiesti ci sono quelli legati all'emergenza in corso, quali mascherine, disinfettanti o addirittura medicinali, spacciati falsamente come efficaci contro il Coronavirus. Molte di queste offerte si possono però rivelare delle vere e proprie fregature, come quelle di cui siamo venuti a conoscenza grazie ad alcuni reclami di consumatori: prodotti che non arrivano o che non corrispondevano all'ordine fatto.

**Attenzione anche alle offerte di "trading online"!**

Durante il periodo di isolamento forzato, e magari a causa di qualche subentrata difficoltà finanziaria, qualcuno potrebbe volersi cimentare con il cd. "trading online".

Si sconsiglia di farlo, poiché anche la Commissione Nazionale per la Società e la Borsa (CONSOB) mette in guardia in merito a numerosi operatori che operano sul web senza specifica autorizzazione.

Il rischio è di vedere andare in fumo velocemente, anche ingenti somme! Maggiori dettagli dal

Centro Europeo Consumatori (CEC) al link: [http://www.euroconsumatori.org/wdb.php?lang=it&modul=new&action=v&b=0&folder\\_id=0&oid=542](http://www.euroconsumatori.org/wdb.php?lang=it&modul=new&action=v&b=0&folder_id=0&oid=542)

### Acquisti online, come effettuarli

**Controllare sempre l'identità del venditore:** la denominazione, la sede legale, la partita IVA, i contatti del servizio clienti e le condizioni d'acquisto complete. Questo anche su piattaforme come Amazon oppure Ebay, poiché ivi operano anche venditori esterni. Sono sconsigliati inoltre gli acquisti sulle pagine dei social network, data la scarsa trasparenza dei venditori.

È sempre bene effettuare **una verifica del prezzo del prodotto da acquistare**, attraverso comparatori di prezzo online, oppure **controllando anche le recensioni riportate sul web riguardo il venditore**.

Infine è **fondamentale utilizzare metodi di pagamento tracciabili e sicuri**, come le carte di credito o come il sistema Paypal.

### Cosa fare se qualcosa va storto?

Una possibilità in più in questo caso è offerta dal CTCU e dal suo Organismo di conciliazione **Conciliareonline.it**. Basta connettersi al portale Conciliareonline.it, per accedere con semplicità alla procedura di risoluzione gestita interamente online; la procedura è **completamente gratuita**. Il Conciliatore, dopo un esame del caso inoltrato attraverso la piattaforma, cercherà di trovare una soluzione conciliativa con il fornitore.

 Servizi finanziari

## Consulenza finanziaria e "certificates": la Cassa di Risparmio di Bolzano condannata al risarcimento di quasi 250.000 euro!

### La Corte di Appello conferma anche la prescrizione decennale in tema di risarcimento danni da investimenti finanziari

Nel 2014 un risparmiatore si era rivolto al Centro Tutela Consumatori Utenti per contestare alla Cassa di Risparmio di Bolzano le conseguenze negative di un investimento finanziario. Ancora nel 2007, lo stesso aveva investito 500 mila euro in cd. "certificates". Alla scadenza, l'investimento si era praticamente dimezzato di valore. Assistito dall'Avv. Prof. Massimo Cerniglia, l'associato del CTCU aveva poi presentato una richiesta di risarcimento alla banca, sostenendo che i titoli erano "speculativi", nonostante egli avesse dichiarato una propensione al rischio "media".

Nel 2018 il Tribunale di Bolzano gli aveva dato in parte ragione, riconoscendogli un risarcimento di 120.000 euro. Il giudice aveva accertato la mancanza di informazione, riguardo "l'inadeguatezza", per 5 dei certificati totali. La banca aveva poi pagato i danni, ma aveva anche presentato appello contro la sentenza di primo grado. In risposta, l'avvocato del risparmiatore aveva richiesto che la sentenza venisse estesa anche ai restanti certificati acquistati.

Nella sentenza emessa dalla Corte di Appello di Bolzano non solo è stato respinto l'appello della banca, ma è stato anche accolto l'appello dell'investitore. I certificates sono stati, infatti, giudicati "titoli ad alto rischio" e la banca dovrà ora risarcire al cliente quasi 250.000 euro, oltre agli interessi e alle spese legali.

La sentenza di appello pronunciata non solo è di estrema rilevanza per il fatto di aver sancito, pare per la prima volta in Italia, che i certificates hanno natura speculativa, bensì anche per aver confermato il termine di prescrizione decennale per le richieste di risarcimento danni nell'ambito degli investimenti finanziari (dal momento della perdita), e non quello quinquennale, come era stato ripetutamente sostenuto da diversi istituti bancari in passato.

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori

### Risanamento energetico edifici: il "bonus energia" prorogato fino alla fine del 2021

**"Cubatura in regalo" per gli interventi di risanamento energetico e per i nuovi edifici**

**Il Bonus Energia è stato prorogato una seconda volta dalla Giunta Provinciale fino alla fine del 2021.**

Esso può essere preso in considerazione per gli edifici costruiti prima del 12/01/2005, i quali nel corso di una ristrutturazione raggiungono almeno la classe CasaClima C, ovvero quelli che ottengono un miglioramento della certificazione R. In questi casi è possibile aumentare la cubatura. L'edificio può essere ampliato del 20% del suo volume esistente e l'estensione può essere di almeno 200 m<sup>3</sup>.

Invece per quanto riguarda l'ampliamento della cubatura nelle zone residenziali, vengono applicati numerosi altri requisiti. In futuro ci saranno alcune aree in cui il bonus energetico non potrà più trovare applicazione o potrà essere applicato solo in parte. Ulteriori dettagli sono contenuti nel foglio informativo del Centro Tutela Consumatori e Utenti "Aumenti di cubatura - riqualificazione energetica degli edifici in Alto Adige".

### **"Bonus energia" per le nuove costruzioni, ovvero per le ricostruzioni a nuovo, in seguito a demolizioni**

Nel caso di nuove costruzioni, e di ricostruzioni a nuovo, in seguito a demolizione (per più del 50%) dell'edificio esistente, l'edificio dovrà raggiungere almeno la classe "CasaClima A Nature" per poter beneficiare del bonus energia (aumento della cubatura del 10%).



### La conservazione dei documenti

Una domanda che tutti noi ci poniamo, quando riorientiamo i documenti: posso gettare quella ricevuta, quella fattura oppure la prova di quell'avvenuto pagamento oppure li devo conservare?

#### **Nella lista sottostante alcune indicazioni a riguardo dei termini:**

- **Referti medici:** meglio per sempre
- **Bollo auto:** 3 anni oltre l'anno cui si riferisce il pagamento (consigliamo però di conservare le ricevute di pagamento per almeno 5 anni)
- **Mutui:** meglio per sempre (ai fini fiscali il termine è però fino alla fine del quinto anno successivo a quello dell'ultima detrazione)
- **Scontrini per acquisti di prodotti:** 26 mesi (sia ai fini della prova di acquisto, che per esercitare il cd. diritto di garanzia - attenzione agli scontrini su carta termica: meglio farsene una fotocopia)
- **Spese condominiali:** 5 anni
- **Estratti conto bancari:** 10 anni
- **Affitto (pagamenti):** 5 anni
- **Bollette e fatture energia elettrica, gas, rifiuti:** 5 anni (consigliamo però di conservarle per almeno 10 anni, anche perché da luglio 2016 in bolletta vi è anche l'addebito del canone Rai)
- **Abbonamenti a palestre:** 1 anno (consigliamo però almeno 5 anni)
- **Bollette telefono fisso e mobile:** 5 anni (consigliamo però di conservarle per almeno 10)
- **Assicurazioni (premi):** 1 anno dalla scadenza (nel caso in cui le quietanze, es. di polizze vita, siano state utilizzate a fini fiscali, si devono conservare per 5 anni).

La lista completa è consultabile al link: <https://www.consumer.bz.it/it/la-conservazione-dei-documenti>

### I fiori sono le stazioni di rifornimento delle api

#### **Pesticidi e monoculture mettono a rischio gli insetti e i loro habitat**

Senza le api e gli altri impollinatori avremmo ben poco da mangiare. In occasione della giornata italiana "Stop pesticidi", il Centro Tutela Consumatori Utenti ricorda l'importanza di questi insetti. L'iniziativa è organizzata ogni anno da una rete di numerose associazioni, alleate per la tutela dell'ambiente e quest'anno si tiene il 24 maggio.

Nella zona alpina vivono circa 700 specie di api, una

## Il giroscopio · Il giroscopio

sola delle quali produce miele: l'ape mellifera europea. Tutte le altre sono api selvatiche, esse sono attive quasi tutto l'anno e volano anche con basse temperature e ad altitudini elevate. Non producono miele, ma impollinano l'80% delle piante selvatiche e più del 75% di quelle coltivate. La garanzia del nostro approvvigionamento alimentare dipende in gran parte da questo importante servizio "eco-sistemico". Nonostante la loro enorme importanza, il 50% delle specie di api selvatiche sono a rischio di estinzione. Cos'è d'aiuto alle api e ad altri impollinatori è consultabile: <https://www.consumer.bz.it/it/i-fiori-sono-le-stazioni-di-rifornimento-delle-api>

### **Per un'agricoltura a favore delle api**

L'iniziativa dei Cittadini Europei (ICE) "Salviamo Api e Agricoltori!" sta promuovendo a livello europeo un'agricoltura favorevole alle api e ad un ambiente sano. Lo scopo dell'iniziativa è quello di ridurre gradualmente l'impiego di pesticidi di sintesi e di sostenere le aziende agricole nella conversione agricola.

Per l'ICE si può firmare al seguente link: <https://www.savebeesandfarmers.eu/ita/>

### **Emergenza coronavirus: sciacalli in movimento!**

#### **Avidità e frode non sembrano fermarsi nemmeno davanti ad una situazione così eccezionale**

Anche se incredibile, ogni situazione pare buona per perpetrare qualche truffa. Anche se per vari mesi tutti i contatti sociali sono stati drasticamente ridotti a causa dell'emergenza coronavirus, noi del CTCU abbiamo continuato a ricevere chiamate di persone che hanno avuto la visita a casa (???) da parte di rappresentanti di alcune aziende (del Nord Italia). Alcuni di questi proponevano la vendita di mobili, altri di "sistemi di sicurezza" contro le fughe di gas; in ogni caso, entrambi molto più costosi di analoghi prodotti presenti sul mercato. In una situazione come quella che stiamo vivendo attualmente, il nostro spassionato consiglio è quello di non far entrare estranei in casa vostra; in caso di comportamenti insistenti, aggressivi o semplicemente anomali di tali soggetti non esitate a chiamare le forze di polizia. **Se invece avete già firmato un contratto, sappiate che potete recedere dal contratto entro 14 giorni dalla sua conclusione.** Nel corso di questi ultimi mesi è aumentata anche la circolazione di SMS fraudolenti, nei quali i truffatori fanno esplicito riferimento al coronavirus, per ottenere i dati di accesso di carte di credito e di conti correnti dei consumatori. Mantenete sempre la calma, anche quando si tratta di SMS e di messaggi di posta elettronica; semplicemente non reagite, poiché l'accesso online ai conti bancari e alle carte di credito „non è influenzato in alcun modo dal Coronavirus“.

Circolano infine molte notizie fasulle sui social network: traete informazioni solo da fonti valide, verificate e attendibili!

Per ulteriori informazioni contattate il CTCU al numero 0471-975597.

## Il giroscopio · Il giroscopio

### Che cosa indica il valore ORAC di un alimento?

L'acronimo inglese ORAC sta per *Oxygen Radical Absorbance Capacity*, ossia la capacità di assorbimento dei radicali liberi dell'ossigeno da parte degli alimenti.

I radicali liberi si formano in seguito a infiammazioni del corpo, causate dal fumo di sigaretta, dall'esposizione ai raggi UV o da altre condizioni climatiche, altresì da sport agonistico. Nel nostro corpo essi provocano danni alle cellule e lesioni vascolari, accelerando così il processo di invecchiamento e contribuendo all'insorgere di malattie.

Gli antiossidanti sono in grado di neutralizzare i radicali liberi rendendoli inoffensivi. In tale contesto, il valore ORAC funge da unità di misura per il potenziale antiossidante di un alimento.

Il valore è riferito a 100 grammi di un alimento ( $\mu\text{mol TE}/100\text{ g}$ ). Secondo le classifiche ORAC, ad esempio, la farina di semi d'uva (100.000), il cioccolato fondente (49.926), la salvia (32.004), il timo (27.426), lo zenzero (39.042), la cannella (131.420) e i chiodi di garofano (290.283) possiedono un valore ORAC molto elevato.

Tuttavia, non è ancora del tutto dimostrato se un elevato valore rilevato in laboratorio sia trasferibile 1:1 all'effetto sul corpo umano. Inoltre, i risultati delle misurazioni di diversi laboratori divergono l'uno dall'altro. Una cosa, però, è certa: non abbiamo bisogno di ricorrere agli integratori alimentari o ad esotici "superfood" per fornire al nostro corpo degli antiossidanti.

### Bancomat all'estero I prelievi al di fuori della zona euro possono essere molto costosi!

I consumatori che effettuano pagamenti e prelievi all'estero con la loro carta bancomat possono incorrere in spese non preventivate. Al di fuori della zona euro (la valuta è diversa), infatti, i movimenti non sono soggetti alle condizioni più favorevoli previste per i prelievi nazionali e intra-euro.

Al Centro Tutela Consumatori Utenti si è rivolta una consumatrice, che aveva utilizzato il bancomat per effettuare pagamenti e prelievi al di fuori dell'Unione Europea, e successivamente si è trovata nell'estratto conto spese molto elevate. La banca aveva, infatti, addebitato alla consumatrice circa 100 euro di spese, ma la stessa non se ne era accorta al momento di effettuare le operazioni con la propria carta. Così anche nel secondo estratto conto ricevuto, dove si erano accumulati oltre 500 euro di spese e commissioni, impossibili da non notare. A seguito dell'inoltro di un reclamo alla banca, questa - anche in segno di buona volontà - ha provveduto a rimborsarle una piccola quota delle spese addebitate.

La domanda della consumatrice ai consulenti del CTCU è stata questa: il resto della somma può essere formalmente contestata? La risposta è: purtroppo no, e non c'è modo di recuperarla: infatti questi costi vengono chiaramente indicati nelle condizioni contrattuali del conto corrente.

Il nostro consiglio: prima di recarsi all'estero, può essere consigliabile verificare la sicurezza e i costi dei mezzi di pagamento per il fondo viaggio.

### Grigliate: come evitare che si formino sostanze nocive?

Sulla griglia, a seguito dell'elevato calore, si possono formare sostanze cancerogene, fra queste, **amine aromatiche eterocicliche** e **idrocarburi aromatici policiclici**.

Ecco come fare per evitare che si formino:

- evitate le temperature troppo alte ed il contatto diretto dei cibi con le fiamme;
- appoggiate i cibi sulla griglia solo quando il carbone non è più in fiamma, ma arde (lo si riconosce dallo strato di cenere bianco);
- ultimate la cottura sui bordi della griglia;
- gli insaccati (speck, prosciutto, o „Leberkäse“, ecc.) non andrebbero grigliati affatto;
- evitate che grasso, liquido o condimento gocciolino sulla brace;
- molto consigliato grigliare con il calore indiretto, ad esempio nella griglia a sfera o nello „smoker“, dove il cibo non viene posato direttamente sopra la brace;
- se i cibi sono poggiati direttamente sopra la brace, è consigliabile inserire una barriera, come carta stagnola, ciotole di stagnola o carta forno;
- le ciotole in alluminio non sono adatte per la marinatura, in quanto sale e acidi dissolvono l'alluminio, che così passa al cibo;
- grigliando non si dovrebbero usare grassi sensibili al calore (oli spremuti a freddo, burro, margarina)
- parti di cibo bruciate o annerite non andrebbero mangiate;

### Mangiare consapevolmente: come si fa?

“Mangiare in maniera consapevole significa prestare attenzione al cibo, ai segnali e alle sensazioni del corpo, e apprezzare con tutti i sensi i pasti e gli alimenti, consapevoli del momento e del luogo in cui essi vengono consumati”, spiega Silke Raffener, nutrizionista presso il Centro Tutela Consumatori Utenti. In questo modo si affinano le percezioni sensoriali. Mangiare in maniera accorta aiuta anche a riconoscere i segnali del proprio corpo (fame, sazietà), e di conseguenza ad assumere cibo solamente quando si avverte davvero la fame. Inoltre aiuta a smettere di mangiare quando ci si sente sazi.

Mangiare consapevolmente si può imparare. Innanzitutto, è importante prendersi del tempo ed evitare distrazioni (televisione, radio, ecc.). Per mangiare volutamente in modo più lento, si può masticare i primi due o tre bocconi più a lungo del solito. Anche se una pietanza è un piatto abituale, può essere riscoperta ogni volta: come si presenta il mio piatto, qual è il suo profumo? Mi fa bene? È utile anche porsi domande sui segnali del proprio corpo: ho fame, quanta fame ho e da cosa lo capisco? Ho veramente bisogno di mangiare in questo preciso momento o mi serve piuttosto un altro tipo di incoraggiamento o conforto? Chi in questo modo prende atto delle proprie sensazioni e conosce i propri modelli comportamentali, riesce a distinguere tra **fame fisiologica** e **fame psicologica**, e può evitare di assumere cibi in maniera incontrollata in situazioni di stress.

### Cambiamenti nelle prestazioni degli spazzacamini

**Sono stati adeguati i prezzi, come già previsto dalla Giunta Provinciale nel 2017, ed è stata introdotta anche qualche altra novità.**

Da ora in avanti, per le prestazioni degli spazzacamini, sarà addebitata all'utente una tariffa oraria massima di 52,08 euro più IVA.

#### Cosa significa per i consumatori?

Fino a poco tempo fa, per una casa unifamiliare media, con un impianto di riscaldamento da 34 kW e un camino lungo 12 metri, si pagavano 37,13 euro per un intervento della durata di 40 minuti, più il viaggio (5 minuti). La spesa ammonta ora a 42,97 euro.

L'aspetto positivo di questa novità: siccome la tariffa oraria è una **tariffa oraria massima**, sarà possibile concordare, anticipatamente, con l'artigiano anche un prezzo leggermente inferiore.

Il controllo delle emissioni continuerà tuttavia ad essere fatturato con somma forfettaria. Attualmente essa ammonta a 42,10 euro (IVA inclusa) per gli impianti con combustibili gassosi o liquidi, e a 52,77 euro (IVA inclusa) per i combustibili solidi.

Un'ulteriore novità, è data dall'annotazione nel libretto degli spazzacamini della data prevista per il prossimo intervento periodico.

Altra novità: l'utente è obbligato a informare per iscritto lo spazzacamino di qualsiasi modifica apportata al sistema di combustione.

Ulteriori informazioni sulle prestazioni degli spazzacamini sono reperibili online nel nostro opuscolo "Lo spazzacamino in Alto Adige".

#### 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:** Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.  
**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

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

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

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

Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

## ✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 - I-39100 Bolzano  
Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 97 99 14  
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- Sedi periferiche**
  - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)
  - Brunico**, viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
  - Chiusa**, Seebeegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), mar 15:00-17:00
  - Lana**, via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
  - Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
  - Merano**, via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
  - Passiria**, S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
  - S. Martino**, Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00
- Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it  
\* solo su prenotazione
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condominiale:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

### Le nostre offerte: (Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)

#### i informazioni

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

#### @ servizi online

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

#### ☀️ consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### 📖 formazione dei consumatori

- visite di scolarisce e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

#### 📄 altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic  
**www.centroconsumatori.it**



## ✓ Sportello Mobile



### Giugno

09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
10	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza d. Città
11	09:30-11:30 Rio di Pusteria, di fronte Farmacia Peer
12	16:30-18:30 Nova Levante, Piazza Municipio
13	09:30-11:30 Anterivo, Piazza Municipio
15	09:30-11:30 San Pancrazio, Ufficio Turistico
16	09:30-11:30 La Vila, Piazza Italia
17	15:00-17:00 San Candido, Piazza del Magistrato
18	09:30-11:30 Vandoies, Piazza Raiffeisen
19	09:30-11:30 Collepietra, Piazza del Comune
22	09:30-11:30 Campo Tures, Piazza del Comune
24	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Hartmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
25	09:30-11:30 Mezzaselva, Piazza d. Chiesa
29	09:30-11:30 Fortezza, Piazza del Comune

### Luglio

03	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
14	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
29	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Hartmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

### Agosto

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

# 5%

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

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