



# 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



**No al commercio illegale di animali da compagnia**

Pagina 5



**Cosa fare in caso di truffe OTP?**

Pagina 6



**Stop alle verande?**

Pagina 7



**Plastica – dalla bottiglia alla bocca**

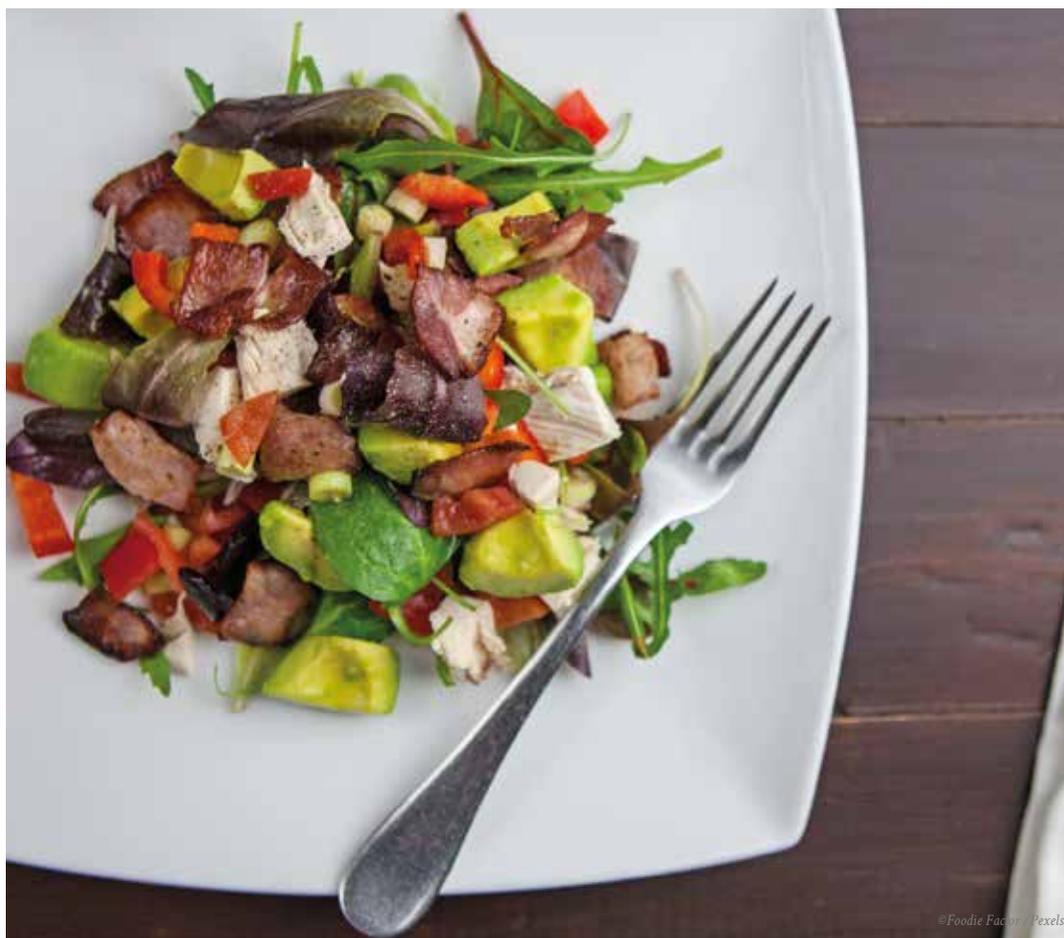
Pagina 5



Alimentazione

## Consumo di carne: dove stiamo andando?

La nuova strategia UE "Farm to Fork" indica la direzione



**Con la nuova strategia "Farm to Fork" la Commissione UE intende rendere sostenibile nei prossimi anni l'intero sistema alimentare "dal produttore al consumatore", inclusi l'allevamento di animali e il consumo di carne. Il Centro Tutela Consumatori Utenti propone una panoramica sull'argomento.**

Il sistema della carne a basso costo, nelle ultime settimane, è stato decisamente sconvolto. Dopo che circa 1.400 lavoratori hanno effettuato il test per il coronavirus, il più grande mattatoio d'Europa, quello di Tönnies nel Land tedesco della Renania Settentrionale-Vestfalia, è stato chiuso per diverse settimane. Di conseguenza non è stato possibile macellare al momento previsto almeno 400.000 maiali

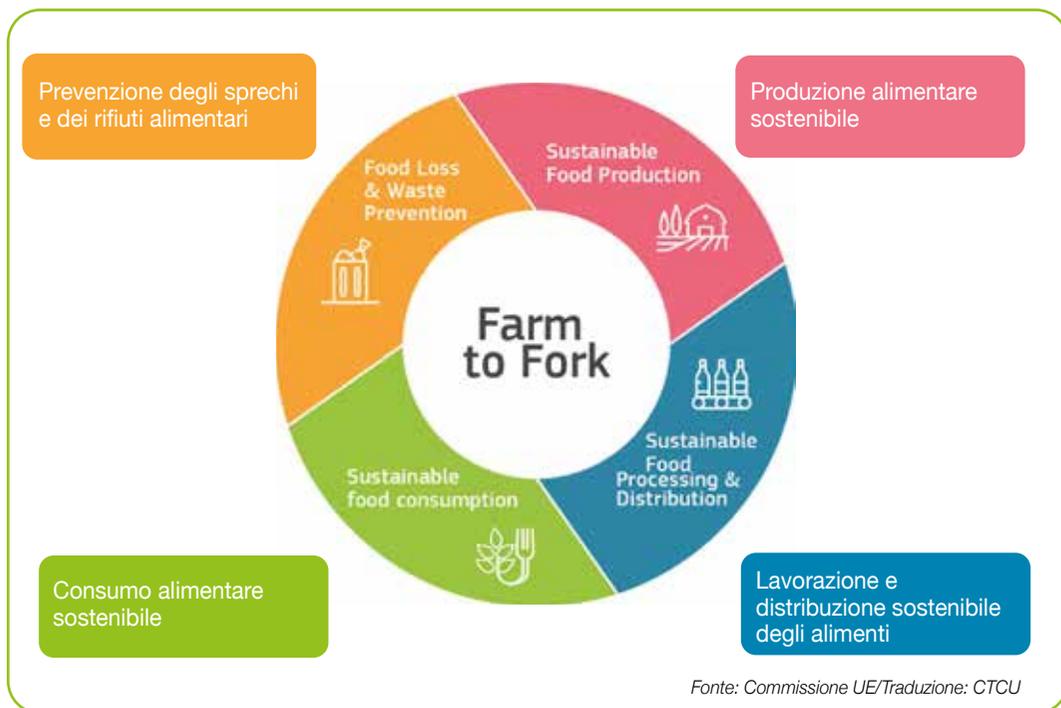
**Assemblea dei soci 2020  
tutte le informazioni  
a pag. 3**

e immetterne la carne sul mercato. Molti allevatori di suini si trovano ora a fronteggiare il sovrappollamento nelle loro stalle e prezzi in calo. L'accaduto ha fatto improvvisamente luce sulle condizioni di sfruttamento in cui operano i lavoratori precari dei mattatoi tedeschi, ma non solo: l'intero sistema dell'allevamento di massa e della produzione di carne a basso costo è ancora più oggetto di critiche e giunge da più parti la richiesta di un cambio di rotta.

### Dal produttore al consumatore: un nuovo approccio globale

La nuova strategia "Farm to Fork" (in sigla: F2F), presentata dalla Commissione UE a fine maggio, giunge proprio a questo proposito. Fa parte del "New Green Deal" europeo, un programma con cui l'Unione Europea intende raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, attraverso misure nei settori dell'energia, dei trasporti, dell'industria, del commercio, dell'agricoltura e della silvicoltura. Con la strategia F2F la Commissione UE persegue per la prima volta un approccio globale delle politiche alimentari. Tutti gli ambiti della catena del valore della filiera alimentare "dal produttore al consumatore" devono diventare sostenibili affinché si possano mantenere le basi della nostra vita e sia garantito a tutte le persone un approvvigionamento di alimenti sani e prodotti in modo sostenibile. F2F sta per più biodiversità, più protezione degli animali e del clima e condizioni più eque in agricoltura, maggiore trasparenza per i consumatori, riduzione degli sprechi alimentari e passaggio a regimi alimentari sostenibili e più sani.





**Minor consumo di carne, più benessere per gli animali**

Per raggiungere questi ambiziosi obiettivi si mira a ridurre notevolmente l'impiego di pesticidi chimici di sintesi e di fertilizzanti e ad aumentare fino al 25% la superficie dedicata all'agricoltura biologica a livello europeo entro il 2030.

Secondo dati forniti dall'UE, il settore agricolo è responsabile del 10,3% delle emissioni di gas serra dell'UE, il 70% delle quali proviene dagli allevamenti, e il 68% della superficie agricola è destinato alla produzione animale.

Nella strategia si afferma che il consumo alimentare attuale è insostenibile sia dal punto di vista della salute che ambientale. In media gli europei assumono energia nutrizionale in quantità eccessiva e mangiano troppa carne rossa, zuccheri, sale e grassi, e troppo pochi cereali integrali, verdura, frutta, legumi e frutta secca. Il passaggio a una dieta basata maggiormente sui vegetali, che comprenda più verdura e frutta e meno carni rosse e trasformate, dovrebbe contribuire in futuro a diminuire l'incidenza di sovrappeso, obesità, patologie cardiovascolari e oncologiche e a contenere quindi i costi della sanità e al tempo stesso ridurre l'impatto sull'ambiente e sul clima del sistema alimentare. A questo scopo si dovrà ridurre la produzione animale e il consumo di carne e promuovere la produzione sostenibile nell'agricoltura e i consumi sostenibili. Il miglioramento del benessere degli animali si tradurrebbe nel miglioramento della salute animale e della qualità degli alimenti e in una minore necessità di medicinali; inoltre corrisponderebbe chiaramente a quanto richiesto dai cittadini, si legge nel documento strategico. La Commissione UE annuncia pertanto di voler riesaminare la normativa in materia di protezione degli animali, compresa quella sul trasporto e sulla macellazione, al fine di garantire un livello più elevato di protezione degli animali, e vagliare l'opzione di un'etichettatura "benessere degli animali". In generale in futuro, con un'etichettatura nutrizionale obbligatoria e armonizzata e l'estensione dell'obbligo delle indicazioni di origine o provenienza, si dovranno informare meglio i consumatori sugli aspetti nutrizionali, ma anche ambientali e sociali, dei prodotti alimentari.

Anche la normativa europea sul commercio sarà rivista, in considerazione degli enormi sprechi alimentari.

I sistemi alimentari regionali e locali andranno potenziati e accorciate le catene di fornitura. Per ridurre la dipendenza dalla soia d'importazione saranno incentivate le colture foraggere proteiche in Europa. Stante lo sviluppo di batteri resistenti agli antibiotici, l'utilizzo di antibiotici nell'allevamento animale (e in acquacoltura) deve essere drasticamente ridotto. Affinché la sostenibilità non si fermi ai confini esterni dell'UE, la politica commerciale dell'UE deve essere indirizzata in modo da ottenere anche l'impegno di Paesi terzi a un maggior benessere degli animali e alla riduzione dell'impiego di pesticidi.

**Dalla carne a basso costo all'arrosto della domenica**

Come si evolverà pertanto il consumo di carne nei Paesi membri dell'UE? Silke Raffener, nutrizionista del Centro Tutela Consumatori Utenti, azzarda una previsione: "In futuro mangeremo molta meno carne di oggi, ma di qualità migliore e proveniente da forme di allevamento migliori. Auspicabilmente la carne tornerà a essere, come una volta, un prodotto pregiato e costoso e non più nutrimento a buon mercato. Per via di questo maggiore apprezzamento e al fine di ridurre gli sprechi, tutte le parti commestibili degli animali verranno utilizzate in misura sempre maggiore a scopo alimentare. Questa evoluzione andrebbe a beneficio della salute sia delle persone che degli animali, dell'ambiente, del clima e non da ultimo anche del suolo".

Il Centro Tutela Consumatori Utenti vede con favore l'intera strategia "Farm to Fork" in quanto importante e ambizioso passo in direzione di una trasformazione in senso più ecologico del sistema alimentare. Analogamente la pensano organizzazioni come Bioland, Slow Food e il WWF. "Ora si tratta di formulare gli obiettivi concreti e di farli confluire in leggi, stabilire misure vincolanti per i singoli Stati membri dell'UE e finanziarle adeguatamente; inoltre bisognerà orientare e adeguare di conseguenza la politica agricola comune e altri programmi", sintetizza Gunde Bauhofer, Direttrice del CTCU.



Gunde Bauhofer  
Direttrice  
del CTCU

**Segnalate gli esempi positivi!**

In qualità di difensori dei consumatori, è nostra responsabilità tutelare i vostri diritti – così a volte potrebbe sembrare che abbiamo sempre qualcosa da criticare. Inoltre spesso (forse troppo spesso?) veniamo costretti a ricoprire il ruolo di "vigili del fuoco", per cui altri ambiti di attività passano in secondo piano. Con il premio dei consumatori "OK d'Oro" vogliamo creare un focus alternativo e porre degli accenti positivi nella direzione di un consumo sostenibile.

La corsa per aggiudicarsi il premio "OK d'Oro 2021" è ancora aperta. Ogni due anni, il Centro Tutela Consumatori Utenti premia (in modo simbolico) "un'azione oppure una iniziativa messa in atto da una persona privata, da un gruppo/comunità, da un'associazione, da un'azienda, un'amministrazione o un'istituzione che abbia la propria residenza o la propria sede in Alto Adige, e che risponda ad una delle finalità previste dal Centro Tutela Consumatori Utenti e/o ai principi comunitari in tema di politiche dei consumi. Essa deve inoltre rappresentare un modello particolarmente esemplare di consapevolezza e maturità con riferimento alle abitudini di consumo."

L'emergenza sanitaria in corso ha fatto vacillare molti diritti quotidiani dei consumatori. Sin dall'inizio, le previsioni normative non hanno lasciato presagire nulla di buono, e gli interessi dei consumatori sono finiti all'ultimo posto della agenda politica. Siamo tuttavia convinti che molte aziende abbiano agito nel rispetto dei consumatori, e che anche in questo periodo complesso abbiano cercato di venire incontro ai propri clienti. Ma affinché queste esperienze vengano ascoltate, devono essere prima raccontate – e l'OK d'Oro è l'occasione appropriata per farlo. Le proposte, siano esse riferite al Covid oppure ad altri ambiti, devono contenere le motivazioni fondate per le quali si ritiene che una certa azione o un determinato comportamento debbano essere premiati, ed inoltre il motivo per cui esse sono particolarmente favorevoli, di sostegno o volte alla tutela per i consumatori.

Chiunque volesse presentare candidature per l'assegnazione per l'"OK d'Oro 2021", è pregato di inviarle per iscritto al Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano oppure tramite e-mail all'indirizzo

**info@centroconsumatori.it.**

 **Trasporti & comunicazioni**

## Tariffe per la telefonia fissa, mobile e internet – come scegliere?

### Il CTCU analizza le offerte dei vari gestori telefonici

Le tariffe per telefonia fissa, mobile e connessione internet fissa o tramite modem portatile non vengono sempre presentate in modo semplice, quindi il CTCU ha deciso di comparare le tariffe più interessanti per fare chiarezza. I dati derivano dai siti web dei gestori analizzati, a settembre 2020.

Quando si sceglie una tariffa, ci sono una serie di informazioni che devono essere tenute in considerazione per evitare brutte sorprese: costi di attivazione, durata del vincolo contrattuale, costi di disdetta o recesso anticipato, modifiche unilaterali del contratto.

#### Telefono fisso e connessione ad internet

Il numero di tariffe è elevato, la differenza di prezzo invece non lo è: i prezzi in caso di promozione partono da 24,90 € fino a 35,90 € al mese, in media, 28 € al mese. I prezzi "normali" vanno da 26,95 € fino ad 34,95 € al mese (in media 31 € al mese). È fondamentale verificare la copertura e la velocità della rete prima di sottoscrivere un contratto: quanto promesso dalla pubblicità spesso non riflette la realtà.

#### Telefono fisso

Le tariffe che includono l'opzione "solo voce" sono più comprensibili rispetto a quelle con internet: da

14,90 € (con promozione, altrimenti 18 € al mese) fino a 27 € al mese. Di media, circa 20 € al mese. I costi per le telefonate verso l'estero il più delle volte non vengono inclusi: in questo caso, è bene informarsi della tariffa al minuto e del costo dello scatto alla risposta.

#### Telefonia mobile

Le tariffe della telefonia mobile sono ancora più complesse. Queste variano sia per il prezzo (da 4,99 € fino a 29,99 € al mese) che per il traffico dati, le chiamate e gli SMS. Alcuni operatori offrono anche delle tariffe per gruppi specifici: under 16, under 25 e over 60.

#### Connessione ad internet tramite modem portatile

È possibile anche attivare solamente una connessione ad internet portatile. In commercio sono disponibili modem e router portatili. Il prezzo mensile varia sensibilmente in base al volume dei dati: da un minimo 3 € per 3 GB fino ad un massimo di 13,99 € per 100 GB al mese.

**Tutti i dettagli del confronto sono disponibili presso la nostra sede e sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).**

 **Servizi finanziari**

## Banche e investimenti finanziari:

### L'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) decide un indennizzo di 25.000 euro a favore del cliente di una banca che non aveva rispettato gli obblighi di informazione

Il caso riguarda l'acquisto di titoli (obbligazioni convertibili in azioni, di una primaria banca italiana) effettuato da un risparmiatore, cliente di altra banca locale, per un controvalore di 50.000 euro. Prima della conclusione dell'operazione di investimento, la banca intermediaria aveva sottoposto al proprio cliente il cd. questionario MIFID, documento utilizzato dalle banche per valutare le caratteristiche dell'investitore e l'adeguatezza dell'investimento; fra le altre cose, la propensione al rischio, l'obiettivo di investimento, la conoscenza di strumenti finanziari. La banca aveva informato il cliente per iscritto, prima dell'acquisto, di come l'investimento fosse per lo stesso "non adeguato".

Qualche anno dopo l'acquisto, le obbligazioni erano state convertite in azioni. Tali azioni avevano però, poi subito un significativo crollo di valore, causando al risparmiatore un'elevata perdita: poco meno della metà della somma investita.

Dall'esame della documentazione contrattuale effettuata dal Centro Tutela Consumatori Utenti

(CTCU), è emerso che, al momento dell'acquisto, non era stata fornita al cliente **alcuna specifica scheda informativa sul titolo da acquistare** e che parte della stessa documentazione non era consona, in quanto riportante una situazione dell'emittente risalente a ben due anni prima dell'acquisto, quando lo stesso poteva vantare un rating decisamente migliore di quello del momento dell'acquisto.

Rimasto senza esito il reclamo iniziale, il CTCU ha successivamente fornito assistenza al cliente nella presentazione di un ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF). L'ACF, esaminato il caso, ha rilevato come la mancanza di informazioni da parte della banca fosse stata un elemento cruciale per il cliente e ha deciso, di conseguenza, un risarcimento a favore dello stesso, risarcimento che la banca ha provveduto anche a liquidare rapidamente.

"Il caso è esemplare per noi sotto due aspetti", spiega la direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer. "Da un lato, è chiaro che questi collegi arbitrali (ACF, ABF

 **Centro Tutela Consumatori**

## Lettera ai soci

Invito all'assemblea ordinaria dei soci martedì 20/10/2020 alle 15.00 in prima convocazione e **mercoledì 21/10/2020 alle 15.00 in seconda convocazione presso l'Ufficio pastorale, in Piazza Duomo 2 a Bolzano.**

I soci del CTCU sono cordialmente invitati all'assemblea dei soci di cui sopra, dove il direttivo propone il seguente ordine del giorno:

1. Protocollo
2. Relazione sull'anno appena trascorso
3. Rendiconto e bilancio 2019
4. Resoconto del revisore dei conti e relative delibere
5. Bilancio di previsione e programma di lavoro 2020 - Delibera
6. Varie ed eventuali.

Cordiali saluti  
Priska Auer, Presidente.

#### Misure Covid

Poiché il numero dei posti è ridotto, chiediamo cortesemente di **confermare la partecipazione entro il 16/10/2020** all'indirizzo [paccagnella@centroconsumatori.it](mailto:paccagnella@centroconsumatori.it).

In alternativa, è possibile **partecipare da remoto tramite Zoom**. Per ricevere il link della riunione, vi preghiamo di inviare una e-mail all'indirizzo [paccagnella@centroconsumatori.it](mailto:paccagnella@centroconsumatori.it).

**Hanno diritto a partecipare all'assemblea generale tutti i soci che hanno regolarmente pagato la quota associativa attuale.**

ecc...) contribuiscono in modo significativo a dare attuazione quotidiana ai diritti dei consumatori. Dall'altro, mostra chiaramente quanto sia importante l'analisi della documentazione contrattuale, soprattutto nel caso di investimenti finanziari. Un questionario MIFID, ad esempio, dovrebbe essere compilato dai clienti in tutta tranquillità e non invece, come spesso accade, firmando moduli già precompilati. Questo perché quanto dichiarato nel questionario può far pendere la bilancia, a seconda, a favore oppure a sfavore dei diritti del risparmiatore-investitore. È inoltre fondamentale che banche e intermediari finanziari mettano a disposizione dei risparmiatori informazioni chiare e trasparenti. Nell'ambito assicurativo, è previsto, ad esempio, il cd. KID (**Key Information Document**), nel quale, attraverso la cd. „analisi degli scenari“, vengono simulati i possibili sviluppi futuri di un investimento (buono, medio, scarso...). In questo caso, se il risparmiatore avesse ricevuto informazioni più accurate da parte della banca intermediaria, avrebbe potuto comprendere, da subito, che il titolo in questione era tutt'altro che sicuro, poiché poteva essere convertito in azioni, pertanto, ci avrebbe pensato due volte prima di acquistarlo. In caso di dubbio, prima di firmare un contratto, è bene chiedere consiglio e maggiori informazioni a consulenti indipendenti", conclude la direttrice del CTCU.


**Trasporti & comunicazioni**

## Social Commerce: la nuova frontiera degli acquisti in rete!

**Il cosiddetto "social commerce" è un esempio del nuovo fenomeno che si sta imponendo tra chi acquista online. Per i consumatori tuttavia, si moltiplicano inevitabilmente i rischi e le preoccupazioni.**

### In cosa consiste il "social commerce"?

Il social commerce consiste nella pubblicizzazione e commercializzazione dei prodotti attraverso i network, invece che attraverso i siti aziendali.

A differenza dell'e-commerce più tradizionale, gli acquisti (così come la fase del pagamento) vengono effettuati direttamente all'interno dei vari social network. Inutile dire che la potenziale diffusione di tale modalità di vendita è semplicemente enorme, dato che consente sostanzialmente ad ogni impresa, di accedere con costi quasi nulli al mercato della vendita online.

### Ma cosa cambia per i consumatori?

Il marketing e la promozione dei prodotti da ac-

quistare vengano infatti veicolati direttamente dalle ricerche sui social network effettuate dagli utenti. Semplicemente scorrendo sul proprio smartphone le foto o i post, l'utente potrà cliccare sul prodotto che sta guardando, e ritrovarsi subito nel processo d'acquisto, senza passaggi intermedi e senza uscire dalla piattaforma.

### Più facile e più veloce: meglio così?

L'avanzata del social commerce porta con sé anche alcuni inevitabili timori per la sicurezza e la privacy dei consumatori. "È assolutamente indispensabile verificare sempre da chi si sta acquistando quando si compra online, dato che il social network che ospita la transazione non è il venditore, ma si comporta come un marketplace e ospita venditori terzi", raccomanda Stefano Albertini di Conciliareonline.it.

**Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito internet [www.consumer.bz.it/it](http://www.consumer.bz.it/it)**


**Il caso del mese**

## Viaggi e fatture telefoniche da capogiro

**Roaming extra-UE: recuperati ben 20.000 euro!**

Avere la "sorpresa" di una fattura del proprio gestore di telefonia mobile con importo di oltre 20.000 euro non è certo cosa da tutti i giorni. Giustamente allarmato e disorientato dalla richiesta, un consumatore si è rivolto immediatamente al Centro Tutela Consumatori Utenti per chiedere assistenza.

La rapida analisi condotta dai consulenti del CTCU ha permesso di individuare immediatamente il motivo di un tale addebito: i costi aggiuntivi si erano originati dal traffico roaming generato in Sud Africa, Paese extra-UE nel quale il nostro associato aveva trascorso una vacanza di alcuni giorni.

Lo svolgimento di un tale traffico dati e con costi esorbitanti non era stato tuttavia autorizzato dal consumatore e pertanto i consulenti del CTCU gli hanno consigliato di presentare immediatamente un **reclamo formale al gestore**, con la richiesta anche dei tabulati telefonici riguardanti il periodo di traffico contestato.

Al reclamo non è seguita alcuna risposta soddisfacente del gestore e non avendo avuto esito positivo nemmeno la successiva procedura di conciliazione paritetica intrapresa, la controversia è stata sottoposta al vaglio del **CoReCom**, sempre con l'assistenza del CTCU. Questa procedura ha dato finalmente esito positivo per il consumatore.

In sede di ricorso presso il Co.Re.Com il conciliatore del CTCU ha evidenziato la presenza di una falla nella procedura seguita dal gestore; di fatto al cosiddetto messaggio di alert, che informava l'utente del raggiungimento della soglia massima di spesa prevista, non era seguito il messaggio di autorizzazione alla prosecuzione del traffico dati e l'operatore non provvedeva, come dovuto, a far cessare immediatamente la connessione.

Questo aspetto è in particolare regolato dalla delibera AGCOM 326/10/CONS in base alla quale i gestori sono appunto tenuti a bloccare la connessione internet al raggiungimento di una soglia di consumi scelta dall'utente o determinata in automatico nel rispetto della delibera sopra indicata; questo nel caso che il consumatore non comunichi espressamente la sua volontà di continuare a navigare accettando i costi previsti dal proprio piano tariffario per il roaming.

Nel corso della procedura dinanzi al CoReCom, il gestore, riconosciuta la validità delle argomentazioni fornite dal consulente del CTCU, e non potendo dimostrare dai tabulati l'invio della notifica di allerta per il raggiungimento della soglia massima, ha ammesso che si trattava di un addebito illegittimo e ha di conseguenza provveduto a stornare l'intero importo della fattura, con somma soddisfazione del consumatore.


**Consumo critico**

## Contratti "porta a porta": dopo i sistemi di rilevazione di fughe del gas, i mobili, la pulizia dei tappeti, ora anche "terapie della luce".

### I consigli del CTCU ai consumatori



**L'occasione è dunque buona per ricordare i principali diritti dei consumatori, nel caso di una involontaria conclusione di contratto a distanza oppure "porta a porta":**

- Nessuno è obbligato a far entrare in casa rappresentanti di questa o quella azienda, né tanto meno ad acquistare prodotti o servizi spacciati come "obbligatori per legge".
- Da casa, i prezzi di prodotti e servizi non possono essere confrontati con altri. I prodotti venduti porta a porta spesso hanno un rapporto qualità/prezzo inferiore rispetto a prodotti analoghi.
- Attenzione anche a fornire dati personali o sensibili nel corso di telefonate improvvisate, in cui l'interlocutore cerca di far concludere un contratto a distanza. È vero infatti che si possono concludere contratti anche solo "via telefono".

La notizia apparsa nei giorni scorsi sulla stampa locale e diramata dall'Azienda Sanitaria Locale su tentativi di raggirare a danno di persone anziane, alle quali sarebbero state proposte, via telefono, improbabili "terapie della luce", ripropone il tema, ahimè sempre attuale, dei tentativi di far concludere contratti, il più delle volte inutili, sia a distanza (via telefono) che con il sistema del "porta a porta", a persone sole e/o anziane, ma non solo.

In questi malaugurati casi, al consumatore è consentito recedere dal contratto stipulato entro 14 giorni di calendario dalla consegna del prodotto (la lettera tipo è disponibile online oppure tramite mail a [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)). I prodotti vanno restituiti alla ditta fornitrice a spese del consumatore e secondo le modalità e l'indirizzo indicati nel contratto o nella nota d'ordine.

 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.**

La tutela del clima è più importante che mai, poiché il cambiamento climatico continua ad avanzare senza sosta, anche in Alto Adige. Ognuno di noi può dare il proprio personale contributo per cercare di limitare gli effetti di questo cambiamento e proteggere l'ambiente. Grazie ai consigli del Centro Tutela Consumatori Utenti possono essere attuate molte cose, attraverso semplici accorgimenti quotidiani e senza l'impiego di grosse somme di denaro.

**Il consiglio per il mese di settembre: acquistare in base al proprio fabbisogno aiuta a proteggere il clima**

In casa si può evitare gran parte dei rifiuti alimentari normalmente prodotti. Se questo cibo in eccesso non venisse prodotto e trasportato, l'emissione di una grande quantità di gas serra potrebbe essere evitata, tutelando così il clima. Facendo acquisti in base alle proprie necessità, si evitano pertanto inutili costi aggiuntivi e sprechi, e si apportano benefici a lungo termine all'ambiente.

**Suggerimento:** molti alimenti con dicitura "da consumarsi preferibilmente entro" possono essere consumati senza esitazione anche dopo la loro data di scadenza. È consigliabile fidarsi dei propri sensi.

**L'applicazione UBO** aiuta i consumatori a fare la spesa in base al loro fabbisogno, a conservare correttamente gli alimenti, a consumarli per tempo, nonché a riutilizzare gli avanzi e le eccedenze di cibo. Questa applicazione mobile è stata realizzata nell'ambito del progetto "Una buona occasione" ([www.consumer.bz.it/it/ubo-app-lantidoto-contro-lo-spreco-di-cibo](http://www.consumer.bz.it/it/ubo-app-lantidoto-contro-lo-spreco-di-cibo)).

 Europa

## Il Parlamento europeo dice No al commercio illegale di animali da compagnia!



**Non è sempre facile resistere al dolce fascino degli animali! Cuccioli di gatti e di cani, in cerca di una famiglia che voglia loro bene, vengono venduti nei negozi specializzati ma anche agli angoli delle strade e sui social network. Peccato che dietro tale commercio vi siano spesso traffici illegali, manovrati da bande criminali che non hanno il minimo scrupolo nel vendere il maggior numero di animali possibile, anche malati, per far soldi in fretta.**

Secondo alcune stime, ogni mese nei paesi dell'UE vengono trattati circa 46.000 esemplari solo di cani. Inoltre, una parte degli allevatori commerciali sta abusando della legislazione UE (Regolamento n. 576/2013) sui movimenti a carattere non commerciale degli animali da compagnia, per

scambi di natura economica. Molti cuccioli, trattati come meri oggetti lucrativi in questo mercato illegale, muoiono durante il trasporto o subito dopo il loro arrivo a destinazione. Per i cuccioli sopravvissuti, inizia poi, un nuovo calvario. Spesso si ammalano perché non sono stati vaccinati. Soffrono di gastroenterite virale, cimurro, malattie facilmente trasmissibili, spesso a decorso mortale. **Le leggi a tutela ci sono**, ma spesso questi traffici fuggono ai controlli.

I deputati di Bruxelles chiedono un **sistema comunitario obbligatorio** che preveda: la registrazione di gatti e cani, una regolamentazione da parte dell'UE sugli impianti di allevamento commerciale su larga scala, le cosiddette "fabbriche per cuccioli", una più vigile applicazione della normativa esistente e sanzioni più severe per chi non la rispetta. Infine, essa prevede un maggior numero di campagne di informazione e di sensibilizzazione per incoraggiare le persone ad adottare, piuttosto che ad acquistare, i propri animali domestici.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha approntato un **semplice vademecum**, disponibile presso le sue sedi e sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), che vi aiuterà a diventare proprietari di un cane o di un gatto, senza incentivare inconsapevolmente il deplorabile commercio dei cuccioli, e per avere inoltre una buona garanzia d'aver acquistato un animale sano che vi darà gioia per molto tempo.

 Il test

## Plastica: dalla bottiglia alla bocca?

### La microplastica nell'acqua minerale proviene (anche) dalle bottiglie in PET

**Le bottiglie di acqua minerale in plastica (PET) rilasciano particelle di microplastica nell'acqua. Lo dimostra un recente studio commissionato dalla rivista tedesca ÖKO-TEST. Il Centro Tutela Consumatori Utenti consiglia pertanto di bere l'acqua del rubinetto.**

L'acqua in bottiglia contiene microplastiche che vengono rilasciate nell'acqua dalla confezione? Per rispondere al quesito, la rivista tedesca per la tutela dei consumatori ÖKO-TEST ha inviato al laboratorio di analisi 71 campioni di acque minerali delle varietà naturale e frizzante. Tra queste vi erano 52 bottiglie d'acqua in PET a perdere, nove bottiglie in PET a rendere e dieci bottiglie d'acqua in vetro.

Nel 44% dei campioni provenienti da bottiglie in PET, sono state rilevate particelle di plastica PET contenenti antimonio. Nelle bottiglie in PET a perdere delle acque minerali naturali, il valore più alto riscontrato è stato di 500.000 particelle per litro. Nell'acqua proveniente da bottiglie in PET a rendere, invece, il contenuto di microplastica riscontrato era inferiore, raggiungendo un valore massimo di 25.000 particelle per litro. In confronto, tutti i campioni provenienti da bottiglie di vetro sono risultati privi di microplastica PET. L'indagine dimostra che la microplastica passa effettivamente dalle bottiglie in PET all'acqua minerale contenuta al loro interno.

Al momento non è ancora chiaro se le microplastiche presenti nei cibi e nelle bevande abbiano o meno effetti sulla nostra salute. Ciononostante, ci sono indicazioni che l'assunzione di microplastica possa causare infiammazioni nell'uomo, ad esempio nella pelle e nei polmoni.

Alla luce di questi fatti poco tranquillizzanti, il Centro Tutela Consumatori Utenti consiglia una volta in più di bere l'acqua del rubinetto: l'acqua del rubinetto è un vero e proprio alimento a km 0, disponibile in ogni casa e in qualsiasi momento, a basso costo e senza imballaggi. Chi nonostante ciò preferisca l'acqua minerale, dovrebbe acquistare l'acqua solo in bottiglie di vetro a rendere, e provenienti dalla nostra regione. Anche l'acquisto di un gasatore per l'acqua può essere una buona alternativa all'acquisto di acqua minerale gassata.



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



© Polina Tankilevitch / Pexels

### **Igiene in cucina: i germi non vanno in vacanza**

Batteri e altri microrganismi si moltiplicano in modo particolarmente rapido con il caldo. Il consumo di alimenti contaminati può provocare infezioni o intossicazioni alimentari. Per evitare che ciò avvenga, è fondamentale rispettare le norme igieniche di base specialmente durante il periodo estivo, ma non solo. Gli alimenti facilmente deperibili non si possono conservare a lungo, pertanto si sconsiglia di acquistarne in grandi quantità, ma piuttosto di comprarli freschi più di frequente.

I prodotti che necessitano di refrigerazione, come la carne fresca, il pesce fresco e il latte, così come i prodotti surgelati, dovrebbero essere collocati nel carrello della spesa idealmente solo alla fine del "giro di acquisti". Questo per evitare che rimangano troppo a lungo senza la giusta refrigerazione. Inoltre, è preferibile trasportarli a casa in una borsa termica.

Il frigorifero non deve essere riempito troppo, altrimenti l'aria fredda fatica a circolare. I cibi e gli alimenti non confezionati si conservano meglio in frigorifero se posti all'interno di un contenitore richiudibile oppure coperti.

Gli avanzi di cibo devono essere raffreddati rapidamente e consumati al più presto. Quando li si riscalda, invece, si consiglia di scaldarli per bene. Lo stesso vale per la preparazione di carne, pesce e uova. Nei giorni più caldi è meglio evitare il consumo di carne e di pesce crudi (ad es. sushi). Tutti gli utensili utilizzati (e naturalmente le mani) devono essere lavati immediatamente con acqua calda e detersivo per piatti. Anche se sul cibo sono visibili solo piccole parti ammuffite, è sempre meglio smaltirlo completamente.

### **Consegna della posta raccomandata: da agosto è richiesta nuovamente la firma del destinatario**

A causa delle misure di contenimento del Covid-19, da marzo scorso Poste italiane consegnava gli invii che prevedevano una consegna diretta con acquisizione della firma del ricevente, come una raccomandata, un'assicurata o un atto giudiziario, semplicemente accertandosi della presenza del destinatario. Dal primo di agosto è stata invece ripristinata la procedura di consegna con la sottoscrizione del ricevente. Al momento del recapito sarà richiesto al ricevente di indossare la mascherina, attenendosi alle indicazioni del portatore per raccogliere la firma in sicurezza. **Rimane invece fissato a 60 giorni il termine di giacenza** nell'ottica di agevolare i destinatari al ritiro delle comunicazioni.

Qualora i consumatori accertassero ancora difformità in relazione a questa tipologia di consegna o che ritenessero di aver subito un disservizio legato ai servizi postali retail, i consumatori hanno diritto di inoltrare un reclamo a Poste Italiane tramite i moduli presenti in tutti gli Uffici postali o scaricandoli direttamente dal link [www.poste.it/modulistica.html](http://www.poste.it/modulistica.html).

Per ulteriori azioni che si possono intraprendere, si consiglia di consultare il nostro sito: [www.consumer.bz.it/it/consegna-della-posta-raccomandata-da-agosto-e-richiesta-nuovamente-la-firma-del-destinatario](http://www.consumer.bz.it/it/consegna-della-posta-raccomandata-da-agosto-e-richiesta-nuovamente-la-firma-del-destinatario).

### **refill.bz.it: il motto è fare un refill!**

#### **Evitare le bottiglie d'acqua facendo un refill di questo bene pubblico gratuito!**

I rifiuti di plastica distruggono l'ambiente e sono pericolosi per la nostra salute. Chi desidera impegnarsi in questo senso, ha acquisito ora anche in Alto Adige un nuovo strumento. La Federazione Protezionisti Sudtirolesi, in occasione della Giornata internazionale dell'Ambiente del 5 giugno, ha presentato un progetto innovativo. Lo scopo di questa iniziativa è quello di ridurre sia l'acquisto che lo spreco di bottiglie di plastica usa e getta, e allo stesso tempo di incentivare il riempimento gratuito di bottiglie d'acqua riutilizzabili. Chi volesse placare la propria sete in modo economicamente vantaggioso e allo stesso tempo ecologico, può semplicemente entrare nel sito internet [www.refill.bz.it](http://www.refill.bz.it) e trovare la stazione di rifornimento d'acqua più vicina dove poter riempire la propria bottiglia, invece di acquistare bottiglie di plastica costose che si trasformano solo in rifiuti.

## Il giroscopio · Il giroscopio

### **La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana**

**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.**

La tutela del clima è più importante che mai, poiché il cambiamento climatico continua ad avanzare senza sosta, anche in Alto Adige. Ognuno di noi può dare il proprio, personale contributo per cercare di limitare gli effetti di questo cambiamento e proteggere l'ambiente.

Bere l'acqua del rubinetto per proteggere il clima: l'acqua del rubinetto è un alimento a km 0, poiché è disponibile in ogni casa, in qualsiasi momento, a basso costo e senza alcun tipo di imballaggio. Le altre bevande, infatti, attraverso la produzione di materiali da imballaggio, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti inquinano l'ambiente. Bevendo l'acqua del rubinetto, si può proteggere attivamente l'ambiente. Ulteriori informazioni sull'acqua potabile sono disponibili sul nostro sito web alla voce "Acqua potabile del rubinetto, una decisione consapevole".

### **€ Pagamenti digitali: cosa sono le truffe OTP e come ci si può proteggere da esse?**

Durante il periodo di lockdown, i pagamenti digitali sono aumentati notevolmente – e molti "principianti" di internet hanno sperimentato gli acquisti online. Un pagamento digitale tramite carta di credito oppure online banking necessita spesso di una "password monouso", detta anche OTP oppure One-Time Password. Questa viene comunicata tramite SMS oppure generata da altri sistemi al momento del pagamento. I truffatori online hanno sviluppato una serie di trucchi per ottenere queste OTP e prosciugare carte e conti.

Alcuni consigli per proteggersi:

- Indipendentemente da chi telefona, scrive, manda un SMS, un messaggio Whatsapp o dei segnali di fumo: **le OTP non devono essere inoltrate**. Nessuna banca, istituto di carta di credito o altra istituzione la richiede: l'unico luogo in cui viene utilizzata la OTP è la pagina del sito web – già aperta – in cui effettuare il pagamento dell'acquisto online, oppure la pagina dell'online banking. Le OTP servono solamente quando si paga qualcosa – non per ricevere denaro.
- Ormai c'è una app specifica per qualsiasi cosa – ma purtroppo non tutte sono perfette! Ad esempio, una app per la calcolatrice potrebbe, in realtà, trasmettere informazioni a truffatori. Bisogna sempre installare app attendibili e aggiornare regolarmente il software dello smartphone.
- In caso di problematiche con la banca, la società della carta di credito oppure un'altra azienda, bisogna assicurarsi di utilizzare i dati di contatto corretti.

## Giroscopio · Il giroscopio

## Le verande altoatesine sono ormai cosa del passato

Con la nuova legge provinciale "territorio e paesaggio", entrata in vigore il 1° luglio 2020, le verande altoatesine sono state abolite. Per essere più precisi, a seguito dell'entrata in vigore della nuova legge, le disposizioni relative alla costruzione di verande escluse dal computo del volume non sono più applicabili. Finisce così l'era delle tipiche verande altoatesine che non rientrano nella cubatura residenziale. Per i proprietari di case o di appartamenti che in futuro vorranno costruire una veranda, ciò significa che sarà possibile costruirne una, solo se si dispone di una cubatura sufficiente. Chi è già in possesso di un "tipico" appartamento di 110 m<sup>2</sup> dell'edilizia agevolata dovrebbe prima chiarire con l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata se sia effettivamente possibile costruire una veranda. L'abolizione della disposizione relativa alle verande altoatesine comporta quindi anche una serie di restrizioni. Ulteriori informazioni riguardanti la costruzione e il risanamento sono disponibili nei fogli informativi sul nostro sito ([www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)).

## Come nutrirsi in modo ottimale durante le escursioni

Per assicurare al corpo le giuste riserve di glicogeno, la sera prima dell'escursione è consigliabile cenare con dei carboidrati facilmente digeribili: pasta, risotto di verdure, un piatto a base di patate o simili. L'ideale per iniziare bene la giornata di cammino è un porridge ai cereali, come per esempio di fiocchi d'avena, con l'aggiunta di un po' di frutta. Qualora ci si alzi molto presto e non si abbia ancora fame, è bene portare con sé qualcosa per la colazione. Nello zaino non dovrebbero mai mancare bevande come acqua, tè non zuccherato o succhi di frutta diluiti. Per le escursioni più lunghe e impegnative sono consigliate le bevande isotoniche. È possibile anche prepararle da sé utilizzando ingredienti semplici come acqua, succo di mela o d'uva, sciroppo di lamponi e un pizzico di sale. Per brevi escursioni sotto le tre ore, in genere è sufficiente avere con sé della frutta fresca (riposta in confezioni rigide per evitare che si schiacci!), barrette di muesli, frutta secca, miscele di frutta secca o dolcetti energetici. Per camminate di tre ore o più bisognerebbe portare anche una merenda più abbondante. Un classico sono i panini farciti: tuttavia, un nutrimento più equilibrato del panino al salame, è il pane integrale con formaggio fresco spalmabile, o di altro tipo, accompagnato da un po' di verdura fresca. Facili da infilare nello zaino sono anche le uova sode – non dimenticate di portare una piccola saliera! – e verdure tagliate a bastoncino. In un contenitore a chiusura ermetica si possono portare perfino insalate di pasta, di patate o di cuscus. Le barrette energetiche o preparati proteici per attività sportive non sono invece necessari per le escursioni nel tempo libero.

## Quali tipi di coloranti vengono adoperati nell'industria alimentare?

Sport-drink, bevande alcoliche, caramelle, gomme da masticare, dessert: spesso, nell'industria alimentare vengono adoperati coloranti per conferire ai prodotti un aspetto più invitante. I coloranti alimentari compensano le perdite di colore causate dalla lavorazione dei prodotti, garantiscono una colorazione uniforme e talvolta simulano una percentuale di frutta più elevata di quella effettivamente contenuta.

A seconda della loro origine, si distingue tra coloranti naturali, coloranti natural-identici e coloranti artificiali o sintetici. I coloranti naturali derivano da piante o da alcune specie di animali. La clorofilla verde (E 140), ad esempio, viene estratta dalle piante. I coloranti natural-identici presentano la stessa composizione chimica delle sostanze naturali a cui si rifanno, ma sono riprodotti sinteticamente per motivi di costo. Un esempio di questa tipologia di coloranti è la riboflavina gialla (E 101), conosciuta anche come vitamina B2. Diversamente da quelli natural-identici, i coloranti sintetici sono composti artificiali che non si trovano in natura. Oggi, per la produzione di coloranti sia artificiali che natural-identici si usano, in misura crescente, anche organismi geneticamente modificati. L'eventuale utilizzo di coloranti alimentari deve essere dichiarato nell'elenco degli ingredienti riportato sulla confezione dei prodotti. Alcuni coloranti (E 102, E 110, E 122, E 124, E 129 e E 104) sono sospettati di provocare nei bambini il cd. Disturbo da Deficit di Attenzione e Iperattività (ADHS). I prodotti contenenti questi coloranti devono pertanto recare sulla confezione l'avvertenza "Può compromettere l'attività e l'attenzione dei bambini". Inoltre, i coloranti azoici possono causare allergie e pseudo-allergie e potrebbero avere anche effetti cancerogeni, motivo per cui le organizzazioni per la tutela dei consumatori chiedono di bandirli.

## A casa l'ideale è la fibra ottica

I collegamenti di gran lunga più sicuri ed efficienti sono quelli in fibra ottica: essi permettono di lavorare velocemente senza rappresentare un rischio per la salute, come invece accade con i collegamenti realizzati via radio. Soprattutto i bambini e i ragazzi, vale a dire i soggetti in crescita, risentono molto della minaccia elettromagnetica per il loro organismo e approfittano al meglio di una riduzione dei campi elettromagnetici intorno a loro.

Per queste ragioni, la connessione in fibra ottica dovrebbe diventare lo standard per le nostre abitazioni. Il Centro Tutela Consumatori Utenti e la Rete Onde Civiche Alto Adige suggeriscono proprio ora alle famiglie e alle istituzioni, per via dell'inizio dell'anno scolastico, di attrezzare la casa e la scuola con impianti in fibra ottica, **badando soprattutto che bambini e ragazzi possano studiare senza essere immersi nelle radiazioni del wi-fi**, investendo il più possibile nella tecnologia in **fibra ottica come la più sicura e affidabile anche per i tempi a venire!**

## Bere acqua fa bene: a casa, per strada e a scuola

Spesso i bambini bevono troppo poco e per di più bevande zuccherate. Bere acqua a sufficienza durante i giorni di scuola potrebbe invece aiutarli a sostenere le loro capacità fisiche e mentali. Anche per via delle sue numerose funzioni, l'acqua è un elemento indispensabile per la vita e la salute: è la sostanza principale delle cellule e dei fluidi corporei (ad es. il sangue), trasporta l'ossigeno, gli elementi nutritivi e i prodotti metabolici e regola la temperatura corporea. L'acqua che il corpo rilascia ininterrottamente – attraverso i reni (urina), la pelle (sudorazione), i polmoni (respirazione) e l'intestino (feci), pari a circa 2-2,5 litri al giorno, deve essere nuovamente reintegrata, prevalentemente assumendone altra, cioè bevendo.

### I nostri bambini bevono abbastanza?

In relazione al peso corporeo, i bambini necessitano di più acqua rispetto agli adulti, dato che di norma sono più attivi fisicamente per via del gioco e dello sport. Già una leggera disidratazione ha un impatto sulle loro capacità fisiche e mentali. Stanchezza, mal di testa, difficoltà nella concentrazione e stitichezza potrebbero essere le conseguenze di una carenza di liquidi.

Circa un terzo del fabbisogno di acqua viene soddisfatto tramite gli alimenti solidi, in particolare la frutta e la verdura.

Potete trovare un approfondimento dei seguenti punti al link [www.consumer.bz.it/it/bera-acqua-fa-bene-casa-strada-e-scuola](http://www.consumer.bz.it/it/bera-acqua-fa-bene-casa-strada-e-scuola):

- **Ecco come incoraggiare i bambini a bere regolarmente**
- **Cosa rende una borraccia di buona qualità**
- **Cosa devono tenere in considerazione i genitori**

### Colophon

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



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

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

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

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

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

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

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- Sedi periferiche**
  - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)
  - Brunico**, via Lampi 4 (ex Municipio) (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar 14:00-17:00, mer + gio 9:00-12:00
  - Chiusa**, Seebeegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 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: seguitemi @CTCU\_BZ

#### ☀️ consulenze per consumatori

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

#### 📖 formazione dei consumatori

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

#### 📄 altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



### Appuntamenti:

#### Martedì 20 ottobre 2020

Merano - Sala Civica Via Otto Huber, ore 20:  
Incontro con il Prof. Ugo Mattei

e presentazione del suo libro  
**La dittatura dell'economia,**  
da scritti di Papa Francesco.

Moderata la serata il giornalista e scrittore  
Francesco Comina.

### ✓ Sportello Mobile



### Ottobre

13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
14	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
15	15:00-17:00 La Vila, Piazza Casa della Cultura
16	09:30-11:30 Tires, Piazza Centrale
19	16:30-18:30 Fié a. Sciliar, Piazza Municipio
20	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
21	09:30-11:30 Colma, Piazza Principale
22	14:30-16:30 Ciardes, Piazza Canonica
23	09:30-11:30 Laces, Piazza Municipio
27	09:30-11:30 Appiano, Piazza H. Weber Tyrol
28	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Hartmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
30	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne

### Novembre

05	09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Rieder
06	15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio-Veneto
09	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
11	09:30-11:30 Salorno, Piazza V. Veneto
12	09:30-11:30 Lagundo, Parcheggio Municipio
17	09:30-11:30 Postal, Parcheggio Galleria Muchele
25	09:00-12:00 Termeno, Fontana Egetmann 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
26	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
27	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne

### Dicembre

04	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
15	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
23	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Hartmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni