



# 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



**Scandalo diesel VW: registratevi adesso!**

Pagina 5



**Interruzione corrente: quanto spetta?**

Pagina 7



**Come rafforzare il sistema immunitario**

Pagina 6



**Polizze vita, attenzione alle clausole**

Pagina 7



Diritto del consumo & pubblicità

## Cashback, "lotteria degli scontrini", bonus e altro ancora per il 2021

Ecco alcune delle novità per i consumatori dai più recenti provvedimenti normativi di fine anno



Il Centro Tutela Consumatori Utenti riporta qui di seguito alcune delle novità più rilevanti per consumatori e famiglie.

### Lotteria degli scontrini

La lotteria degli scontrini, al contrario di quanto previsto dal d. lgs. 34/2020, non è partita con il 1° gennaio, ma è stata posticipata di alcune settimane. A regime, per ogni euro speso, si ottiene un biglietto virtuale - fino ad un massimo di 1.000 biglietti virtuali per acquisti di importo pari o superiore ad € 1.000. Prima dell'emissione dello scontrino, è necessario chiedere all' esercente di abbinare il proprio "codice lotteria" all'acquisto. Questo codice lo si può ottenere accedendo al portale già attivo (<https://www.lotteriadegliscontrini.gov.it/portale/>), inserendo il proprio codice fiscale e generando il codice. Codice da tenere sempre con sé in formato cartaceo oppure in digitale, sul proprio smartphone.

### Cashback standard

Dal 1° gennaio è anche possibile ottenere il rimborso del 10% sugli acquisti effettuati con carte o app di pagamento (esclusi gli acquisti online). Ogni 6 mesi, con un minimo di 50 pagamenti effettuati, si otterrà il 10% dell'importo speso, fino ad un massimo di 300 euro all'anno (max 15 euro per operazione). È inoltre previsto il "super cashback" (da 1.500 euro a semestre) per i primi 100.000 che hanno totalizzato il maggior numero di transazioni.

### Bonus sociali energia, gas (e acqua) in automatico

Dal 1° gennaio, lo sconto in bolletta (luce, gas e acqua) per le famiglie in situazioni di disagio economico non richiederà più la presentazione dell'apposita domanda ai Comuni e ai Caf da parte dei diretti interessati, ma verrà riconosciuto in automatico a chi ne ha diritto. Il riconoscimento automatico av-

**Rinnovo tessere soci 2021**  
Tutte le informazioni a pagina 2!

verrà grazie ad uno scambio di informazioni tra INPS e Sistema Informativo Integrato. Al momento, devono ancora essere messe a punto le procedure tecniche di dialogo fra le banche dati interessate. (decreto collegato a legge di bilancio, art. 57-bis, comma 5)

### Bonus rubinetti, fondo per i contatori idrici e agevolazione per i filtri di acqua potabile

Viene previsto un bonus di 1.000 euro per ogni persona residente per interventi di sostituzione di vasi sanitari in ceramica con nuovi apparecchi a scarico ridotto e di apparecchi di rubinetteria sanitaria, soffioni doccia e colonne doccia esistenti con nuovi apparecchi a limitazione di flusso d'acqua (risparmio idrico). Bonus da usare entro il 31.12.2021. (legge di bilancio, comma 62)

Attraverso un apposito fondo di 500.000 euro, viene inoltre incoraggiata l'installazione di misuratori di volumi d'acqua per singole unità immobiliari. (legge di bilancio, comma 752)

Previsto anche un credito di imposta per l'acquisto e l'installazione di sistemi di filtraggio di acqua potabile, al fine di agevolare la riduzione del consumo di contenitori di plastica. (legge di bilancio, comma 1087)

### Obbligo di PagoPa

Alle pubbliche amministrazioni viene imposto l'obbligo di integrare la piattaforma di PagoPa nei propri sistemi di riscossione delle entrate e di prevedere i sistemi Spid e CIE (carta d'identità elettro-



nica) come uniche forme di accesso ai propri servizi digitali. Le pubbliche amministrazioni dovranno comunque consentire anche forme alternative di pagamento (rispetto a PagoPa) a seguito dei rilievi formulati recentemente dall'Antitrust. (decreto semplificazioni 76/2000, art. 24)

### Stop rimborso mutui prima casa (cd. Fondo Gasparrini)

Prolungato lo stop ai rimborsi dei mutui prima casa, tramite l'intervento del cd. Fondo Gasparrini istituito dal MEF. È stato cioè prorogato al 31.12.2021 il termine entro cui la banca è tenuta ad avviare la sospensione del pagamento delle rate dei mutui prima casa, su richiesta del cliente (legge 176/2020 di conversione del DL Ristori, art. 13-octies).

Per maggiori informazioni:

[http://www.dt.mef.gov.it/attivita\\_istituzionali/interventi\\_finanziari/misure\\_casa/fondo\\_mutui/](http://www.dt.mef.gov.it/attivita_istituzionali/interventi_finanziari/misure_casa/fondo_mutui/) (oppure sito Consap: <https://www.consap.it>).

### Sospensione anche per mutui "risparmio-casa", mutui senza interessi della Provincia di Bolzano e per affittuari IPES

Dal 1° gennaio, gli intestatari di un contratto di mutuo "risparmio-casa" oppure di un mutuo senza interessi della Provincia possono richiedere la sospensione del pagamento delle rate del mutuo per un massimo di 12 mesi, nel caso in cui, a seguito delle restrizioni imposte per contrastare la diffusione del Covid-19, nella propria famiglia almeno un membro abbia dovuto sospendere la sua attività lavorativa oppure sia stato licenziato o collocato in cassa integrazione.

Parimenti è stata prevista la sospensione del pagamento dei canoni e delle spese accessorie per gli affittuari di immobili dell'IPES con scadenza nel periodo tra il 5 gennaio e il 31 marzo 2021. I pagamenti sospesi sono da effettuare entro il 30 settembre 2021.

(Delibera della Giunta Provinciale n.1085 del 29/12/2020 [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it).)

### Bonus casa ordinari prorogati

Tutti i bonus (ordinari) per riqualificazione energetica, recupero del patrimonio edilizio, acquisto di mobili e grandi elettrodomestici, bonus facciate sono stati prorogati al 31.12.2021 (legge bilancio, commi 58 e seg).

### Superbonus 110%

È stato prorogato al 30 giugno 2022 per le case unifamiliari e al 31/12/2022 per i condomini (se almeno il 60% dei lavori è stato ultimato al 30/06/2022) il bonus del 110% (legge bilancio, comma 66).

### Bonus vacanze

Sono stati concessi altri sei mesi (entro il 30 giugno 2021) per utilizzare il cd. bonus vacanze richiesto entro il 31.12.2020 da soggetti con ISEE inferiore ai 40.000 euro. (DL Ristori, art.5, comma 6).

### Patenti in scadenza al 31.01.2021 - proroga

Causa emergenza Covid, le patenti in scadenza al 31 gennaio potranno essere rinnovate fino al 30 aprile 2021 (DL 18/2020).

### Revisione dei veicoli - proroghe

Le revisioni scadute a giugno 2020 sono possibili entro il 31 gennaio 2021; quelle di luglio, ottobre, novembre e dicembre 2020 entro il 28 febbraio e quelle di agosto 2020 entro il 31 marzo 2021 (DL 18/2020).

### Bonus PC: sostegno alle famiglie per l'accesso ai servizi informatici

Al fine di sostenere l'accesso delle famiglie a basso reddito ai servizi informatici, per gli anni 2021 e 2022, ai nuclei familiari con ISEE inferiore a 20.000 euro che beneficiano del voucher per l'acquisto dei servizi di connessione alla rete internet in banda ultra larga e dei relativi dispositivi elettronici, ai sensi del DM 7 agosto 2020, è riconosciuto un contributo aggiuntivo, dell'importo massimo di 100 euro, sotto forma di sconto sul prezzo di vendita di abbonamenti a quotidiani, riviste o periodici, anche in formato digitale.

Il contributo è utilizzabile per acquisti effettuati online, ovvero presso gli esercenti attività commerciali che operano esclusivamente nel settore della vendita al dettaglio di giornali, riviste e periodici (legge bilancio, art. 1, comma 612).

### Bonus TV 4.0

Sono stati stanziati 100 milioni di euro per il 2021 al fine di finanziare ulteriormente il contributo per la sostituzione degli apparecchi televisivi non idonei alla ricezione dei programmi con le nuove tecnologie DVB-T2 (legge bilancio, art. 1, commi 614 e 615).

(Fonte: Il Sole24 Ore del 04.01.2021)

# Rinnovo 2021

## Diventare soci del CTCU e rimanerne soci attivi!

### Quanto costa?

**25 euro all'anno.** La tessera socio è fruibile da tutti i familiari residenti nella stessa abitazione.

### Come si diventa soci?

È semplice! Basta effettuare il pagamento della quota annuale in contanti presso una delle sedi del CTCU oppure a mezzo bonifico bancario, anche sotto forma di ordine permanente.

### Come rinnovare la quota?

Siete già soci e avete autorizzato l'ordine permanente? Allora la quota verrà addebitata in automatico sul vostro conto corrente. Chi non avesse autorizzato l'ordine permanente, può corrispondere la quota annuale tramite bonifico bancario sul nostro conto corrente **IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500**, oppure effettuare un pagamento in contanti al momento della consulenza presso i nostri sportelli.

### Cosa ricevo in cambio?

I soci attivi beneficiano di una consulenza specialistica oppure di un "check-up assicurativo" a scelta (ad es. rc-auto) e ricevono il nostro giornalino periodico "Pronto Consumatore". Ci si può avvalere di consulenze specialistiche nei seguenti settori: servizi bancari e finanziari, assicurazioni e previdenza, telecomunicazioni, alimentazione, aspetti legali e tecnici inerenti alla costruzione e al mantenimento dell'abitazione, condominio, acquisti e consumi transfrontalieri (attraverso il Centro Europeo dei Consumatori).

### Come sostenere la nostra attività:

- **rimanere nostri soci negli anni**
- **versando il "5 per mille":** i contribuenti possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF a organizzazioni per la promozione sociale, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo donato rappresenta una quota dell'imposta sul reddito, per la quale basta indicare nella dichiarazione dei redditi il **codice fiscale del CTCU: 94047520211** e

firmare. Ci destinate il vostro 5 per mille? Comunicateci il vostro indirizzo, e vi invieremo il nostro giornalino bimestrale "Pronto Consumatore".

- **Donazioni liberali:** a partire dal 1° gennaio 2018, le erogazioni liberali sono detraibili dall'imposta sul reddito delle persone fisiche nella misura del 30% e fino ad un massimo di 30.000 euro annui. In alternativa, l'importo donato può essere dedotto dal reddito dichiarato, fino ad un limite massimo del 10% del reddito stesso. Importante: prerequisite per la detraibilità è l'indicazione della causale **"donazione"** nel bonifico bancario (coordinate bancarie: **IBAN: IT 98 K 08081 11600 000300048500**). Anche le donazioni di piccoli importi sono un sostegno importante per il nostro lavoro!

Grazie!

## € Servizi finanziari

# Programma cashback: cosa, come, quando?



Il 2021 è dedicato alla lotta contro l'evasione fiscale. Il programma cashback e la lotteria degli scontrini previsti dal Governo, hanno lo scopo di stimolare sia i cittadini che gli esercenti a combattere l'evasione fiscale, mettendo a disposizione dei "premi" per entrambe le parti.

Per poter partecipare alle due iniziative (programma cashback e lotteria degli scontrini), è necessario essere maggiorenni, essere residenti in Italia, ed effettuare acquisti come consumatori privati "fuori dall'esercizio di attività d'impresa, arte o professione" per mezzo di carta di credito, carta di debito, bancomat, carta prepagata o carta/app connessa ad altri circuiti di pagamento. Ricordiamo che dal 2016 per gli esercenti vige l'obbligo di accettare i pagamenti con carta, tranne per i casi di impossibilità tecnica. Non valgono gli acquisti online.

Per aderire al programma, bisogna scaricare l'app IO, registrarsi utilizzando il proprio SPID, e infine associare gli strumenti di pagamento che verranno utilizzati per effettuare gli acquisti.

Il **periodo** degli acquisti viene suddiviso in sei mesi:

- 1 gennaio 2021 – 30 giugno 2021;
- 1 luglio 2021 – 31 dicembre 2021;
- 1 gennaio 2022 – 30 giugno 2022.

Durante ogni semestre, devono essere effettuate **minimo 50 transazioni**. Il rimborso è pari al 10% dell'importo della singola transazione, fino ad un massimo di € 150. Il rimborso è concesso su un valore massimo di 1.500 euro in ciascun semestre e verrà erogato entro 60 giorni dal termine del periodo.

### Il rimborso speciale

Ai primi 100 mila aderenti che abbiano totalizzato il numero maggiore di transazioni verrà attribuito un rimborso speciale pari ad € 1.500. Questo rimborso speciale è previsto per ogni semestre.

### Programma cashback: perché mancano pagamenti?

Negli ultimi giorni, l'app IO ci ha mostrato l'importo del rimborso dovuto per il mese di prova del programma cashback di dicembre. Tuttavia, non tutti i movimenti effettuati sono stati accreditati e alcuni dei consumatori non sono stati così in grado di raggiungere la soglia dei 10 movimenti necessari.

La causa risiede nei diversi circuiti su cui vengono gestiti i pagamenti. Se hai più simboli sulla tua carta di credito (PagoBancomat, Maestro, ecc...), in linea di principio puoi sempre decidere quale usare. Spesso però non viene richiesto un consenso esplicito, quindi la maggior parte dei pagamenti "contactless" vengono elaborati tramite la rete Maestro.

Affinché questi pagamenti vengano riconosciuti, è necessario registrare una seconda volta la carta bancomat nell'app con il numero Maestro corrispondente, e potrebbe essere necessario attivarla per il cashback (è necessario fare un ulteriore clic su un'opzione nell'app IO).

PagoPA intende risolvere il problema con un aggiornamento che sarà disponibile a gennaio. Fino ad allora verranno riconosciuti tutti quei pagamenti in cui la carta è stata inserita nel dispositivo POS ed è stato digitato il PIN.

## € Servizi finanziari

### La lotteria degli scontrini

Successivamente all'avvio dell'iniziativa, previsto per il 1° febbraio 2021, per ogni euro speso sarà possibile ottenere un biglietto virtuale – fino ad un massimo di 1.000 biglietti virtuali per acquisti di importo pari o superiore ad € 1.000. Prima dell'emissione dello scontrino, è necessario chiedere all'esercente di abbinare il proprio "codice lotteria" all'acquisto.

Questo codice è facilmente ottenibile: basta accedere al portale <https://www.lotteriadegliscontrini.gov.it/portale/>, attivo già dal 1 dicembre 2020, inserire il proprio codice fiscale e generare il codice, che deve essere esibito al momento del pagamento.

Con la legge di bilancio i pagamenti in contanti sono stati esclusi dalla lotteria, pertanto ora rientrano soltanto tutti gli acquisti che vengono effettuati esclusivamente in modalità "cashless", quindi senza contanti. Nella fase iniziale, sono esclusi dalla lotteria gli acquisti documentati tramite fattura elettronica, quelli collegati al sistema sanitario e quelli per i quali venga richiesto il codice fiscale a fini di detrazione o deduzione fiscale.

### Quali sono i premi in palio per consumatori e esercenti?

- 15 premi da € 25.000 per il consumatore e da € 5.000 per l'esercente, ogni settimana;
- 10 premi da € 100.000 per il consumatore e da € 20.000 per l'esercente, ogni mese;
- 1 premio da 5 milioni di euro per il consumatore e da 1 milione di euro per l'esercente, ogni anno.

Tutte le vincite sono esenti da imposte.

La vincita sarà notificata dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli tramite PEC o raccomandata, il premio dovrà essere incassato entro 90 giorni tramite bonifico bancario oppure assegno circolare. Sarà inoltre possibile verificare le proprie vincite dall'area riservata del portale.

Maggiori informazioni sul portale dedicato (<https://www.lotteriadegliscontrini.gov.it/portale/faq-la-lotteria>).

"La lotteria degli scontrini è, sotto ogni aspetto, un classico gioco d'azzardo: purtroppo si tende in questo caso a sovrastimare le proprie prospettive di vincita rispetto alla realtà. Il nostro consiglio: buona norma è quella di tenere sotto controllo il proprio budget familiare e far sì che le prospettive di vincite milionarie non ci conducano ad una "frenesia da pagamenti" immotivata" - commenta la Direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), Gunde Bauhofer. "Un ulteriore passo avanti può essere quello di approfittare del passaggio all'anno nuovo per iniziare a tenere il cd. libretto contabile, come ad esempio quello messo a disposizione in forma gratuita e anonima al seguente link:

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

 **Consumo critico**

# WhatsApp: nuove condizioni obbligatorie

## CTCU: Quali sono i cambiamenti in arrivo e quali alternative ci sono?

Il motivo di questa novità è la nuova funzione di WhatsApp, la cosiddetta "WhatsApp Pay", che in futuro fornirà al servizio di messaggistica **una nuova funzione di shopping e di pagamento**. I nuovi termini riguardano l'utilizzo dei dati da parte di "WhatsApp di Facebook": le nostre interazioni sul servizio di messaggistica saranno trasferite a Facebook e viceversa, e utilizzate per scopi di marketing. In pratica, questo significa che, se contattiamo un'azienda tramite WhatsApp, successivamente ci appariranno anche i suoi annunci anche su Facebook. **Il Garante per la protezione dei dati personali ha definito la nuova informativa sulla privacy poco chiara.**

Dopo il subbuglio creato nei giorni scorsi dagli utenti di WhatsApp e dal Garante per la privacy in seguito all'annuncio dell'introduzione di nuovi termini e condizioni obbligatorie, Facebook (proprietario dell'app di messaggistica WhatsApp), ha convenuto di posticipare la data di applicazione, prevista per l'8 febbraio, **al 15 maggio 2021**, per dare così più tempo ai consumatori per informarsi e ricevere chiarimenti in merito.

L'Autorità garante della privacy italiana così come quelle europee ritiene, infatti, che le modifiche introdotte dall'informativa sul trattamento dei dati personali siano poco chiare, in particolare per quanto riguarda la condivisione dei dati con Facebook. Il problema sollevato dall'Autorità riguar-

da, in particolar modo, l'impossibilità da parte dei consumatori di poter esprimere un consenso consapevole. È stato quindi deciso di analizzare approfonditamente l'informativa in materia di privacy di WhatsApp, così da garantire una maggiore tutela dei consumatori.

La replica di WhatsApp all'annuncio del Garante è la seguente: l'ultimo aggiornamento "non cambia nulla e non influisce sulla privacy dei messaggi scambiati con amici e parenti, poiché sono protetti dalla crittografia end-to-end. L'unica cosa a cambiare sarà la possibilità per gli utenti di scambiare messaggi anche con le aziende, grazie all'introduzione di nuove opzioni facoltative". È stato ribadito, inoltre, il fatto che i nuovi termini non comprendono nuove modalità di condivisione dei dati con Facebook.

Tuttavia, secondo il parere di alcuni analisti, lo scopo di WhatsApp dietro all'aggiornamento sembra essere quello di facilitare ed implementare l'afflusso di informazioni sui pagamenti e sulle scelte d'acquisto dei consumatori, utili ad aumentare il traffico di annunci pubblicitari mirati.

Al seguente link (<https://www.lealternative.net/2020/01/09/alternative-a-whatsapp/>), si possono trovare alcune alternative a WhatsApp, come Threema, Signal e simili. Perciò, se non si vogliono accettare le nuove condizioni, è possibile scegliere un diverso servizio di messaggistica.

 **Il caso del mese**

# Elenco telefonico

## Devo pagarlo anche se non l'ho ricevuto?

Mario (nome di fantasia) ci scrive che per anni non ha mai ricevuto a casa sua l'elenco telefonico, ma ora trova in bolletta un addebito di ben 3 euro per la consegna dell'elenco stesso. Ci chiede se deve corrispondere questo importo in ogni caso?

A differenza di Mario, molti altri consumatori hanno sì ricevuto l'elenco telefonico anche se ora non lo vogliono più, e quindi devono pagare il costo del recapito anche se esso rimane a prendere polvere in un angolo e non viene mai utilizzato.

### Cosa si può fare in questi casi?

Chi desidera disdire l'abbonamento dell'elenco telefonico, così da non doverlo pagare di nuovo l'anno prossimo, **può chiamare il servizio clienti 187 oppure inviare un fax a TIM.**

Nel suo caso, Mario non dovrebbe pagare il servizio, poiché nessun fornitore è autorizzato ad addebitare i costi di un servizio che non è stato effettivamente fornito.

Le cose però si complicano dato che TIM accetta reclami solo via fax. E come chiede giustamente Mario: chi usa ancora il fax nel 2021?

Per aiutare i consumatori interessati da questa questione, i consulenti del CTCU hanno preparato delle lettere tipo per i due casi della disdetta e del reclamo, che - una volta compilate - il CTCU potrà inviare per voi.

Le lettere tipo sono disponibili sul sito del CTCU - **www.centroconsumatori.it** e presso le nostre sedi. Per informazioni ci potete anche scrivere a: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

 **Abitare, costruire & energia**

# L'AGCM sanziona Enel, Servizio Elettrico Nazionale ed ENI per complessivi 12,5 milioni

Già dal 1° gennaio 2019 (legge di bilancio 2018 - Legge 205/2017) è operativo un termine di prescrizione biennale per la fatturazione nelle forniture di energia elettrica e gas. Lo scopo di tale previsione normativa è stato quello di porre un freno al fenomeno delle cd. "maxi bollette", cioè di bollette molto elevate che si originavano a seguito di conguagli pluriennali presso numerose utenze elettriche e del gas. Consumatori e famiglie si trovavano improvvisamente confrontate con richieste di somme eccessive, con ripercussioni sulle loro finanze.

Attualmente, le bollette di energia, del gas (e anche dell'acqua) che riportino consumi superiori ai due anni possono essere immediatamente contestate e non devono essere saldate.

Le tre società sanzionate avevano respinto, negli anni scorsi, le richieste di prescrizione avanzate da consumatori, rifiutando di riconoscere loro il diritto alla prescrizione del debito e pretendendo invece il pagamento di importi fatturati già prescritti.

A seguito di numerose segnalazioni da parte delle as-

sociazioni dei consumatori fatte pervenire all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), questa, dopo un'istruttoria, ha provveduto a comminare la rilevante sanzione a carico dei tre operatori in questione: ENEL, ENI e SEN.

### Cosa possono fare i consumatori in questo caso?

Il CTCU consiglia di analizzare sempre con attenzione le bollette dell'energia o del gas pervenute. Nel caso si riscontrassero periodi prescritti - e quindi importi non dovuti - è necessario inviare una contestazione scritta al fornitore.

 Il clima chiama

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



**Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) fornisce ogni mese consigli utili sulla tutela del clima, considerando che la salvaguardia del clima comincia dalle piccole cose.**

La tutela del clima è ora più importante che mai, poiché il cambiamento climatico continua ad avanzare senza sosta, anche in Alto Adige. Grazie ai consigli del Centro Tutela Consumatori Utenti possono essere attuate molte cose, attraverso sem-

plici gesti quotidiani e senza l'impiego di grosse somme di denaro.

### Ridurre la temperatura negli ambienti chiusi

Abbassare la temperatura dell'aria di un grado negli ambienti chiusi consente di risparmiare il 6% di energia e altresì di denaro. In Alto Adige, il consumo annuo di una famiglia media per riscaldare una superficie di 90 m<sup>2</sup> è di 200 chilowattora per metro quadrato (corrispondente a 20 m<sup>3</sup> di gas naturale o 20 litri di gasolio da riscaldamento). La riduzione della temperatura negli ambienti domestici può far risparmiare dai 225 ai 440 chilogrammi di CO<sub>2</sub> all'anno, contribuendo quindi alla protezione dell'ambiente.

Ulteriori informazioni si trovano nel nostro foglio informativo: "Riduzione dei costi di riscaldamento"

Altre informazioni sulla tutela del clima e sul risparmio energetico sono contenute negli opuscoli informativi gratuiti, disponibili sul sito internet del CTCU ([www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)), presso lo Sportello mobile, presso la sede centrale del CTCU (a Bolzano) oppure presso le sue sedi periferiche.



Gunde Bauhofer  
Direttrice  
del CTCU

## Cashback, lotteria degli scontrini e altro: sappiamo ancora quanto spendiamo?

Il governo ha dichiarato guerra all'evasione fiscale: i pagamenti devono diventare tutti "tracciabili". Per riuscire a raggiungere questo obiettivo, viene applicato il noto principio "del bastone e della carota": La "carota" è data dal cashback, cioè dal sistema che prevede rimborsi di somme di denaro in caso di pagamenti effettuati con carta, come anche dalla possibilità di vincere alla cd. lotteria degli scontrini, mentre il "bastone" è dato dall'obbligo di pagare senza contanti per quasi tutti i pagamenti che danno diritto ad una detrazione fiscale. Il risultato di questa leggera (ma in fin dei conti poi non così leggera...) imposizione di effettuare pagamenti solo con carta, comporta un cambiamento nei consueti metodi di pagamento, inducendo l'abbandono dell'utilizzo del contante a favore delle carte. Alcuni studi mostrano come i pagamenti con carta vengano "registrati" in modo meno consapevole dei pagamenti con contante, soprattutto per quanto riguarda i pagamenti cd. "contactless", quelli cioè in cui si appoggia semplicemente la carta al pos. Per i pagamenti in contanti c'è più consapevolezza di quanto viene speso, rispetto a pagamenti effettuati con carta per i quali non saremo mai così consapevoli della spesa complessivamente sostenuta. Questi ultimi presentano, infatti, il concreto rischio di far perdere il controllo delle proprie uscite e delle proprie entrate. Ad essere sinceri, sapremmo dire quale sia il saldo del nostro conto ad oggi?

Nel caso in cui la risposta fosse no, un buon proposito per l'anno appena iniziato potrebbe essere quello di decidere di iniziare a tenere un "libretto contabile del bilancio familiare", come quello messo a disposizione dal CTCU. Può essere tenuto alla vecchia maniera ovvero su supporto cartaceo oppure attraverso un foglio di calcolo da scaricare sul proprio PC oppure ancora tramite il nostro libretto contabile anonimo e gratuito (che presto sarà interamente aggiornato). La cosa importante è comunque capire quale sia il metodo più semplice ed efficace per tenere sotto controllo le proprie finanze.

 Trasporti & comunicazioni

## Scandalo diesel Volkswagen: il Tribunale regionale di Braunschweig dà il via libera alla class action del Centro Tutela Consumatori Utenti

### Il CTCU avvia un'azione legale per conto dei consumatori italiani danneggiati

Dopo alcune lungaggini procedurali, nel pomeriggio di martedì è arrivato il via libera da parte del Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig per l'azione collettiva del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). Il CTCU è rappresentato dall'avvocato Rodolfo Dolce di Francoforte e dagli avvocati Marco Bona, Stefano Bertone, Giorgio Faccio di Torino così come dall'avv. Franco Ferletic di Trieste.

"Un grande passo in avanti per i molti consumatori italiani, le cui richieste erano state escluse nel corso delle trattative di transazione della prima class action in quanto non residenti in Germania al momento dell'acquisto del mezzo", commenta la Direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti, Gunde Bauhofer. "Adesso auspichiamo che anche a loro venga riconosciuto quanto dovuto".

Concorda anche l'avvocato Rodolfo Dolce: "Il fatto che l'azione sia stata ammessa, rappresenta un pri-

mo passo nella giusta direzione. Non sarebbe un buon segnale per l'Unione Europea se, a parità di danni, il luogo di residenza giustificasse un diverso trattamento in termini di risarcimento danni".

### Quali sono i passi successivi da intraprendere?

Nei prossimi giorni verrà aperto il registro telematico della class action, e i consumatori italiani che possiedono o possedevano un veicolo con il motore in questione (EA 189) potranno iscriversi al registro entro il termine della prima udienza, che probabilmente si terrà all'inizio dell'estate 2021. Questo vale per tutti i consumatori con residenza in Italia.

Per informazioni e assistenza ci si può rivolgere al Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (tel. 0471-975597, [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)).

Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori

### Il giroscopio · Il giroscopio

#### **L'assemblea di condominio può essere tenuta online?**

##### **Il CTUC: ecco alcune novità normative**

La legge 13 ottobre 2020, n. 126, che ha convertito il D.L. 14 agosto 2020, n. 104, ha **introdotto la possibilità di effettuare la riunione condominiale mediante videoconferenza**, anche quando non è espressamente prevista dal regolamento condominiale. In questo caso l'avviso di convocazione dovrà contenere indicazioni sulla piattaforma elettronica sulla quale si terrà la riunione, in particolare il link e la password di accesso. Il verbale, redatto dal segretario e sottoscritto dal presidente, deve essere trasmesso all'amministratore e a tutti i condomini con le medesime formalità della convocazione. Viene inoltre prevista la sospensione del termine per redigere il rendiconto condominiale annuale della gestione e per convocare l'assemblea per la relativa approvazione fino alla cessazione dello stato di emergenza da COVID-19.

Grazie alle modifiche apportate al quorum (art. 63 della legge n. 126/2020), non servirà più il **consenso di tutti** i condomini per poter effettuare l'assemblea condominiale a distanza, bensì solo il **consenso della maggioranza dei condomini**.

I consulenti del CTUC sono a disposizione (su appuntamento, 0471-975597) per fornire informazioni sulle questioni condominiali.

#### **Come rafforzare il sistema immunitario durante la stagione fredda?**



Per funzionare in modo ottimale, il nostro sistema immunitario ha bisogno di molte sostanze nutritive diverse. Per questo motivo, soprattutto nella stagione fredda, molte persone ricorrono all'assunzione di preparati multivitaminici e di altri integratori alimentari. Gli integratori alimentari, però, non possono sostituire, neppure approssimativamente, la varietà di sostanze nutritive che si assumono con una normale dieta equilibrata, pertanto non sono in grado di rafforzare il sistema immunitario nel suo complesso. È consigliata, piuttosto, una dieta varia, a base principalmente vegetale e ad alto contenuto di fibre, che fornisca un apporto sufficiente di proteine e una quantità elevata di vitamine, sali minerali e sostanze vegetali secondarie bioattive, e che allo stesso tempo non contenga troppi grassi.

“In termini concreti, ciò significa mangiare cinque porzioni di frutta e verdura al giorno, alcune delle quali crude, e consumare regolarmente cereali inte-

#### **Commercio “take away”: una risposta alla crisi durante l'emergenza coronavirus, ma con precauzioni e tutele per i consumatori!**

L'e-commerce di prossimità consiste nella possibilità di acquistare, attraverso un sito internet (o altri sistemi di acquisto a distanza), da un negozio del proprio quartiere o della propria città. La modalità cd „click & collect“ consente poi al consumatore di eseguire l'ordine e pagarlo online (oppure attraverso WhatsApp o i social network), per poi recarsi al negozio solo per il ritiro o la consegna a domicilio della merce. Il consumatore, tuttavia, deve fare sempre molta attenzione a verificare l'identità del negozio da cui sta acquistando la merce e utilizzare metodi di pagamento tracciabili e sicuri.

È bene sottolineare inoltre che anche a questo tipo di acquisti si applicano tutte le tutele giuridiche previste per gli acquisti fuori dai locali commerciali. E anche quando l'ordine viene fatto a distanza, i consumatori hanno diritto a recedere (gratuitamente!) entro 14 giorni.

Per far valere i propri diritti come consumatore in relazione ad acquisti conclusi online, basta connettersi al portale „**Conciliareonline.it**“, messo a disposizione dal CTUC. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, è completamente **gratuita**. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet del CTUC ([www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)) e sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it ([www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it)).

#### **Legge di Bilancio 2021 - Bonus fiscali 2021 - conferme e novità**

La Legge di Bilancio 2021 - Legge del 30.12.2020 n. 178 ha confermato per tutto il 2021 le agevolazioni fiscali in materia di ristrutturazione immobiliare ed ecobonus già in vigore nel 2020. Tra le novità più interessanti da annoverare c'è l'aumento del massimale per quanto concerne il bonus mobili che passa da 10.000 euro a 16.000 euro nel caso in cui i lavori di ristrutturazione siano iniziati a partire dal 1° gennaio 2020.

È stata inoltre prevista la **proroga del Superbonus 110% fino al 31 dicembre 2022**, ossia nello specifico per gli interventi di efficienza energetica e antisismici effettuati sugli edifici unifamigliari dal 1° luglio 2020 fino al 30 giugno 2022. Il contributo verrà erogato in 5 rate annuali di pari importo, per la parte di spesa sostenuta nel 2021 e invece in quattro rate annuali per la parte di spesa sostenuta nel 2022.

Nel caso di interventi su condomini per i quali alla data del 30 giugno 2022 siano stati effettuati lavori per almeno il 60% dell'intervento complessivo, la detrazione spetta anche per ulteriori spese sostenute entro il 31 dicembre 2022.

#### **Cucinare con gli avanzi — la ricetta della settimana** **Una buona occasione per limitare lo spreco degli alimenti, produrre meno rifiuti e risparmiare denaro!**

Per contrastare lo spreco alimentare, il CTUC raccoglie ricette che prevedono l'utilizzo di avanzi di cibo e/o alimenti non più completamente freschi o in eccedenza.

La ricetta di oggi per “riciclare” gli avanzi di cibo è la seguente:

##### **Dolce al latte della Val Venosta**

**Ricetta di: Saskia Donner e Karl Perfler, Tschenglsburg, Fonte: Ricettario delle Donne Verdi “Reiche Ritterinnen - Le Avanzarotte”, Bolzano, 2020**

per utilizzare: pane raffermo

Tempo richiesto: circa 15-20 minuti, più il tempo di riposo

##### **Ingredienti per 8 porzioni:**

- 300 g di pane per canederli (pane raffermo, tagliato a cubetti)
- un po' di latte
- zucchero a piacere
- 150 g di uva sultanina
- 150 g di nocciole grattugiate
- 250 g di panna da montare
- zucchero vanigliato
- cannella

##### **Preparazione:**

Inumidire bene il pane in una terrina con del latte. Aggiungere lo zucchero (a piacere), l'uva sultanina e le nocciole grattugiate e mescolare bene il tutto. Coprire la terrina e lasciare riposare l'impasto per circa 1 ora. Distribuire il composto su dei piattini, montare la panna e disporla sopra le porzioni. Mescolare lo zucchero vanigliato con la cannella e cospargere sul dolce.

##### **Suggerimento:**

A piacimento l'impasto del dolce al latte può essere arricchito con un po' di rum.

Tramite l'app **UBO** potete consultare gustose ricette da preparare anche con altri avanzi di cibo. Scaricabile gratuitamente mediante App Store e Google Play.

Un progetto congiunto tra le Regioni Piemonte e Valle d'Aosta ed il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige.

## Il giroscopio · Il giroscopio

grali, legumi, noci e semi", afferma Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU.

Oltre alla dieta, anche altri fattori svolgono un ruolo importante per il sistema immunitario. Uno stile di vita sano grazie a regolare esercizio fisico, preferibilmente all'aria aperta, sufficienti ore di sonno, rinuncia ai piaceri nocivi, come l'alcol e le sigarette, contatti sociali soddisfacenti, riduzione dello stress e una buona dose di tranquillità costituiscono assieme la migliore ricetta per ogni periodo dell'anno.

### ✓ Prelievo di denaro senza acquisto online

**Come si può effettuare un pagamento con carta di credito senza conferma?**

Franco riceve un SMS dalla sua banca alle 01.30 del mattino che lo avvisa di un addebito online di 1.400 euro non andato a buon fine, e poco dopo riceve un altro SMS che dice che è stato effettuato un ulteriore movimento di 540 dollari.

Gli abbiamo consigliato di bloccare il prima possibile la carta, di sporgere denuncia e di presentare un reclamo all'intermediario bancario.

Come è potuto accadere ciò? La seconda direttiva sui servizi di pagamento prevede infatti che i pagamenti con carta di credito siano confermati da una one-time-password (OTP), con alcune possibili eccezioni. Tra queste rientra quella di fornitori iscritti alle cd. „liste bianche", una garanzia di correttezza, poichè il pagamento in questione era stato effettuato presso il negozio online di un produttore di giocattoli molto famoso, questo è probabilmente il motivo per cui il pagamento è andato subito a buon fine ed è stato immediatamente rimborsato.

**Pertanto il nostro consiglio** è di controllare regolarmente gli estratti conto della carta di credito e del conto corrente per poter intervenire in tempo in caso di necessità!

### Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce suggerimenti e informazioni per il prossimo acquisto di una lavatrice

**Fare il bucato rientra tra le attività domestiche da svolgere regolarmente. Come si può essere certi che il nuovo apparecchio corrisponda pienamente alle esigenze specifiche della propria famiglia?**

Il foglio informativo del CTCU e il calcolatore dei costi del lavaggio consentono di farsi un'idea dei costi annui complessivi e di quelli legati ai consumi, di modo che non ci si dimentichi di prestare attenzione a quei dettagli importanti nel confronto tra i vari apparecchi.

Nel nuovo opuscolo informativo del CTCU "Acquistare una lavatrice senza pentirsi" sono contenute ulteriori informazioni utili per l'eventuale prossimo acquisto di una lavatrice. L'opuscolo informativo è arricchito da suggerimenti per un lavaggio pulito ed economico.

Ulteriori informazioni sono reperibili negli opuscoli

informativi gratuiti del Centro Tutela Consumatori Utenti, disponibili su Internet ([www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)), presso lo Sportello mobile del consumatore, presso la sede centrale (Bolzano) e presso le varie sedi periferiche (vedi sempre sul sito del CTCU, dove e quando).

### Assicurazioni sulla vita: attenzione a nuove stipule e ad "offerte" di riscatto! Il CTCU: leggersi sempre attentamente le condizioni dei contratti

Sovente questi prodotti assicurativi nascondono molte insidie per i consumatori, e riservano, di norma, indubbi vantaggi economici per le compagnie assicurative. Le principali ragioni di ciò sono le durate eccessivamente lunghe di molti contratti (anche 45 anni!) ed i costi elevati connessi a tali prodotti. Per di più, i consumatori devono sopportare enormi perdite in caso di recesso anticipato (cd. riscatto).

Questo è quanto accaduto, ad esempio, a Werner (nome di fantasia), rivoltosi qualche tempo fa ai consulenti del CTCU. Avendo deciso di acquistare casa, il nostro amico aveva deciso di farsi liquidare una polizza vita sottoscritta qualche anno prima, per la quale aveva versato circa 15.000 euro. In seguito alla richiesta rivolta alla compagnia, gli veniva comunicato che dal disinvestimento avrebbe potuto realizzare solamente 4.700 euro e che avrebbe ricevuto tale importo solamente in caso di risoluzione anticipata del contratto. Una perdita secca quindi di oltre 10.000 euro!

Al CTCU giungono spesso richieste di aiuto in relazione a casi simili; vi sono state anche denunce nei confronti di alcuni consulenti "noti" sulla piazza. Questi continuano però a smerciare nuovi contratti a vecchi e nuovi clienti, con lo scopo di assicurarsi principalmente lauti guadagni (commissioni) derivanti dalla loro attività di intermediazione. Simili consulenti non agiscono però "nell'interesse dei loro clienti" - come la normativa e l'etica della loro professione imporrebbero - motivo per cui molti casi sono stati anche segnalati anche all'IVASS, che è già intervenuta a riguardo.

**Risolvere i contratti più vecchi? No, grazie!**

Chiunque abbia in corso contratti assicurativi stipulati anni fa (ad es. nel corso degli anni '90) e si trovasse improvvisamente di fronte ad un'offerta alternativa della propria compagnia dovrebbe prestare particolare attenzione! I contratti più datati tendono, infatti, ad avere condizioni migliori e prevedono tassi di rendimento (interessi) parzialmente garantiti che oggi nessun nuovo contratto può offrire. Tali contratti obbligano, di fatto, le compagnie a liquidare importi maggiori a favore dei propri clienti, e quindi esse cercheranno, ovviamente, di sostituirli con contratti nuovi, meno onerosi per le stesse (e meno vantaggiosi per gli stessi clienti). Di qui le offerte di riscatto e le proposte di nuove stipule.

Gli esperti del CTCU invitano a fare particolare attenzione verso questo tipo di prodotti! I contratti non dovrebbero essere firmati troppo frettolosamente; prima di fare ciò, andrebbero letti attentamente e andrebbe richiesta la consulenza di un esperto indipendente. I consulenti del CTCU sono a disposizione per informazione ed assistenza.

### Interruzioni di corrente e rimborsi automatici

Nel caso di interruzioni lunghe e senza preavviso, sono previsti rimborsi automatici per il mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino della fornitura.

**Quali sono questi tempi massimi?**

- Comuni con **più di 5.000 abitanti (media e alta concentrazione)**: il tempo massimo di ripristino non deve superare le 8 ore consecutive
- Comuni con **meno di 5.000 abitanti (bassa concentrazione)**: il tempo massimo di ripristino non deve superare le 12 ore consecutive

**A quanto ammontano i rimborsi automatici?**

Al superamento dei tempi menzionati, i clienti domestici hanno diritto ad un rimborso automatico di 30 €, aumentato di 15 € per ogni ulteriori 4 ore di interruzione, con una durata massima per il calcolo dei rimborsi di 240 ore. I rimborsi vengono accreditati automaticamente in bolletta "entro il primo ciclo di fatturazione, trascorsi 60 giorni dall'interruzione, e massimo entro 6 mesi". I consumatori non devono fare (inizialmente) alcuna richiesta.

**Risarcimento danni**

Il cliente che, a seguito di un'interruzione, subisca dei danni (es. apparecchiature di casa), potrà anzitutto inviare un reclamo al proprio venditore, oppure direttamente al distributore di corrente. Questo è tenuto a fornire una risposta motivata entro 30 giorni.

*Fonte: Delibera 22 dicembre 2016 646/2015/R/eel (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023) - art. 53.1*

Informazioni in un clic

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



Colophon

**Editore:** ISSN 2532-3490  
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano  
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) · [www.centroconsumatori.it](http://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  
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](mailto: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
- 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](http://www.centroconsumatori.it)



## ✓ Sportello Mobile



Ci vediamo a marzo!  
Tutte le fermate su  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

# 5%

## Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU!

Anche quest'anno i contribuenti che si apprestano a presentare la dichiarazione dei redditi, accanto alla destinazione dell'8 per mille, potranno destinare **anche il 5 per mille** dell'IRPEF (imposta sul reddito delle persone fisiche) ad **"organizzazioni di promozione sociale"**, fra le quali è ricompreso anche il Centro Tutela Consumatori Utenti. L'importo da destinare rappresenta una quota dell'imposta e non costituisce per il contribuente alcun costo aggiuntivo. Basta apporre la Vostra firma nel campo apposito del CUD, del modello 730 o in quello dell'Unico ed indicare in aggiunta il numero di codice fiscale dell'associazione cui destinare il contributo.

**La forza dei consumatori può essere in questo modo supportata da ognuno di noi!**

Per questo vi preghiamo di indirizzare questa importante forma di finanziamento al nostro Centro.

**Importante:** accanto alla Vostra firma sulla dichiarazione dei redditi, ricordatevi di indicare il nostro numero di codice fiscale, che è il seguente:

**Codice fiscale del CTCU-Bolzano  
94047520211**

Grazie anche alla Vostra destinazione il Centro Tutela Consumatori Utenti potrà difendere ancora meglio i Vostri diritti ed essere dalla Vostra parte nelle battaglie di civiltà e di giustizia!

Un'ampia informazione sull'attività e sui servizi offerti dal CTCU potete trovarla alla pagina:

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