



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

✓ Il CTCU presenta la relazione 2020

Pagina 5

@ Contratti di telefonia, occhio al dettaglio

Pagina 6

🍴 Frutta e verdura, 5 porzioni al giorno?

Pagina 7

@ Dieselgate: aperto il registro dei danneggiati

Pagina 5

€ Servizi finanziari

Risparmio 2.0: come gestire il proprio denaro

Assemblea dei soci 2021
tutte le informazioni a pag. 3



Il 70% delle nostre preoccupazioni è legato al denaro, questo è almeno quello che dicono gli esperti. La pandemia ha accresciuto tale percezione: quasi un terzo delle famiglie lamentano, infatti, un calo del proprio reddito oppure del proprio orario di lavoro, con le famiglie colpite più duramente che si trovano nella parte bassa della distribuzione del reddito.

Per le situazioni di emergenza la Provincia ha messo a disposizione una serie di misure finanziarie di aiuto e sostegno (vedi <https://aiuticovid.provincia.bz.it/finanziamenti-e-misure-di-sostegno.asp>). Anche i cd. fondi di solidarietà di alcune associazioni (es. Associazione cattolica delle famiglie oppure il KVW) offrono un aiuto concreto, con poca burocrazia per chi è in difficoltà; basta rivolgersi alle loro filiali di zona. Il nostro consiglio: in caso di bisogno, meglio chiedere aiuto oggi piuttosto che domani; e inoltre, non fatevi fermare da sentimenti di vergogna o imbarazzo.

Anche al di là delle situazioni emergenziali, non è male riflettere sulle modalità con le quali si gestisce il proprio denaro. In tal modo potrebbe essere più semplice sbarcare il lunario, oppure evitare che una spesa imprevista ci metta in difficoltà oppure ancora riuscire a concretizzare uno degli obiettivi che ci si era posti attraverso il risparmio.

Di seguito, i nostri 10 migliori consigli per un approccio al risparmio, che vi aiutano anche ad evitare alcune "trappole della spesa".

1 Consapevole

"Nero su bianco", questo è il motto da seguire. Il primo passo per un risparmio consapevole è quello di avere sempre una panoramica delle proprie finanze. Non importa se usate un quaderno, dei foglietti, un foglio di calcolo elettronico oppure il libretto contabile del CTCU (<https://www.contiincasa.centroconsumatori.it/>). Tenete un elenco delle vostre entrate e delle vostre uscite (sia fisse che variabili); cercate di identificare le vostre abitudini di spesa e le possibilità di risparmio. Molti di coloro che utilizzano il libretto contabile ci hanno riferito che attraverso la semplice annotazione delle spese, il loro uso del denaro è diventato molto più consapevole. Alcuni di loro hanno anche potuto iniziare a mettere da parte piccole (a volte anche rilevanti) somme.

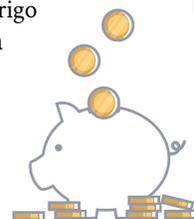
A proposito di consapevolezza: chi abbia la sensazione di "spendere troppo", farà bene a considerare l'uso del contante, nonostante le campagne nazionali volte ad incentivare l'uso delle carte di pagamento. Secondo alcuni studi, il contante è infatti la modalità che più garantisce che la spesa venga registrata consapevolmente. Ricordatevi però di richiedere sempre uno scontrino: esso rappresenta la base per molti diritti del consumatore.

2 Ancorato

Gli economisti che si occupano di studi comportamentali assicurano che, di norma, molte persone, nella loro vita quotidiana, non sono capaci di gestire numeri e cifre. Il primo numero che viene menzionato in un contesto funge da ancora, e siamo piuttosto restii ad abbandonarlo. Questo è il motivo per il quale ci piacciono così tanto le "offerte speciali": il prezzo alto (l'ancora) può essere evitato scegliendo il nuovo prezzo, quello più basso. Spesso nemmeno ci chiediamo se magari la concorrenza offra il prodotto a prezzi ancora più vantaggiosi di quello scontato. Il nostro consiglio: quando si tratta di spese di una certa portata, è buona norma confrontare prima i prezzi con calma, per dotarsi di un "prezzo -ancora" oggettivo.

3 Quotidiano

I supermercati sono dei veri "specchietti per le allodole", con le quali abbiamo a che fare quotidianamente: carrelli della spesa enormi, percorsi extra-lunghi, illuminazioni e arredamento studiati a tavolino, il tutto pensato per farci acquistare più del necessario. Fortunatamente, ci sono anche delle contro-misure: mai fare la spesa quando si è affamati; stilare la lista della spesa dopo aver controllato frigo e dispensa, attenendosi a quanto scritto; chinarsi per trovare i prodotti a miglior prezzo. A nostro avviso, non



conviene, invece, risparmiare sulla qualità degli alimenti; sta meglio chi, consapevolmente, evita lo spreco alimentare (le stime parlano di cibo buttato per 940 euro all'anno, per famiglia). Il nostro consiglio per i consumatori attenti: bere acqua dal rubinetto, così si protegge anche l'ambiente!

4 Accessorio

In particolare, quando spendiamo molto, le spese accessorie tendono a perdere di rilevanza se affrontate alla spesa principale (ad es. le spese per il trasloco quanto si acquista la prima casa). Per ogni "episodio" di spesa oltre il budget, conviene chiedere sempre più preventivi e confrontarli con calma. Assicuratevi anche che i prodotti o i servizi acquistati non comportino costi accessori (ad es. sotto forma di eccessivo consumo di energia elettrica). Offerte scritte seguite da incarichi scritti (nei quali siano indicati separatamente materiali, manodopera, tempi di realizzazione ecc..) tutelano infatti al meglio i vostri diritti di consumatore (verba volant, scripta manent!)

5 Obsoleto

Per le spese "inevitabili" (energia elettrica, gas, conto corrente, telefono, collegamento internet ecc..) non di rado è proprio l'"età" del contratto il fattore che maggiormente ne determina l'economicità. I confronti periodici del CTCU vi aiutano a verificare regolarmente se per tali spese si possano ottenere dei risparmi. Ad esempio, nel caso di un mutuo-casa acceso qualche tempo fa, la rinegoziazione del tasso potrebbe portare al risparmio di una somma equivalente al costo di un'auto nuova!

6 Superfluo

Non per tutte le famiglie serve la stessa polizza assicurativa in un certo momento della vita. Le domande da porsi dovrebbero partire dai seguenti approcci: quali sono gli eventi che potrebbero mettere in crisi la situazione finanziaria della famiglia? Quali invece quelli economicamente sopportabili? In base alle risposte ottenute, andrebbero poi stipulati i giusti contratti d'assicurazione. Un aiuto concreto per analizzare il fabbisogno assicurativo e le coperture necessarie lo si può avere grazie al nostro "check-up breve": <https://www.consumer.bz.it/it/check-breve-sulle-assicurazioni>.

7 Oscuro

Se siamo riusciti a risparmiare qualcosa, inizia poi la ricerca del prodotto più adatto nel quale investire il risparmio ottenuto. In questa ricerca è bene non trascurare alcuni principi basilari. Ad es. non esistono investimenti a rischio zero, con rendimenti a due cifre; inoltre, nessun operatore finanziario ha alcunché da regalarvi. Importante è poi non avere in portafoglio investimenti "oscuri": nel caso in cui non vi siano chiare le ca-

ratteristiche del prodotto in relazione a durata, sicurezza, costi e rendimenti, sarà buona norma cercare un prodotto più "normale". Risparmiate poi sempre su quanto andate firmando: siglate (o cliccate "acconsento") sempre solo quello che avete davvero chiaro. Molta parsimonia, inoltre, nel dare consensi all'uso dei vostri dati.

8 Sfaccettato

Un'idea meno convenzionale di risparmio arriva dalla "piramide del non-acquisto", che ci fornisce l'opzione di un nuovo acquisto solo come l'ultima di sei: prima meglio usare ciò che si ha, fai-da-te, scambiare, noleggiare e acquistare di seconda mano. Ma il risparmio ha delle ulteriori nuance: acquistando prodotti del marchio "fair-trade", possiamo infatti "risparmiare" causando meno sfruttamento. Anche un "trattamento medico a prezzi imbattibili", fatto però da un medico di cui non sento di potermi fidare, di certo non mi farà "risparmiare" notti insonni.

9 Tassato

Come già affermava Benjamin Franklin, "nella vita solo la morte e le tasse sono inevitabili" - ma per le seconde è possibile intervenire per ridurle: per tutta una serie di spese sono infatti previste le cd. detrazioni fiscali. Vi sono quelle di importo notevole, come i risanamenti energetici, e quelle meno rilevanti, come le spese per visite mediche, per farmaci o per donazioni ad organizzazioni di volontariato. L'importante è usare sempre mezzi di pagamento tracciabili, per non correre il rischio di perdere il diritto alla detrazione. Il nostro consiglio è invece quello di evitare l'auto-tassazione sotto forma di giochi d'azzardo. In Alto Adige, nel 2018 sono stati spesi 1.350 euro pro-capite (quindi dal lattante al centenario!) in giochi d'azzardo, con un aumento di oltre il 9% rispetto all'anno precedente. Se rapportata ad una famiglia tipo, la spesa media è di oltre 3.200 euro all'anno.

10 Allegro

Prima che sprofondiate in un' "ansia da risparmio", un ultimo consiglio: godetevi, se potete, il denaro a vostra disposizione! Risparmio e previdenza sono senz'altro importanti, ma anche salute e felicità non sono secondarie! Magari, secondo le possibilità, fissate un importo (tipo, il 5% delle entrate nette), che potrete spendere a vostro piacimento. Diffidate anche del "contabile che è in voi", in quanto la sua contabilità è molto più volubile di un libretto contabile cartaceo o informatico: ci vuole, infatti, poco o nulla per creare nuove categorie di spesa. Questo "contabile" tende, infatti, a negare ogni spesa che in base al suo giudizio rientri nella categoria del "lusso". Sta comunque a voi decidere che tipo di spesa state affrontan-

Gunde Bauhofer
Direttrice
del CTCU



Bonus: alcuni sì, altri no!

Buone notizie in questi giorni per i pendolari di treno, che per i ritardi subiti hanno percepito un bonus fino a 50 euro. Automaticamente - direttamente sull'Alto Adige Pass - senza dover presentare apposita domanda. È questo il futuro che immaginiamo: il cittadino al centro, senza burocrazia. Questo bonus è stato e resterà per noi una pietra miliare del nostro lavoro: la Provincia lo aveva concesso ai cittadini in occasione delle trattative sulla qualità del servizio di trasporto locale. E così è stato. Anche l'Autorità per l'energia (ARERA) ha deciso che le erogazioni in automatico sono la strada da seguire, promettendo che i bonus per energia elettrica, gas e acqua saranno liquidati direttamente nelle bollette delle famiglie in situazione di bisogno a partire da luglio 2021. Resta il dubbio ahimè sul destino del "bonus sociale idrico" in Alto Adige: i Comuni sostengono che non sia dovuto, in quanto la regolamentazione del settore idrico nella nostra provincia sarebbe di competenza locale. Secondo noi non è un buon segnale per l'autonomia: se agevolazioni nazionali vengono depennate senza alcuna loro sostituzione, significa che alle famiglie altoatesine bisognose viene riservato un trattamento peggiore rispetto a quello di analoghe situazioni nel resto del Paese. E questo non va bene! C'è poi un ulteriore bonus che sta facendo fatica a decollare: è dal 2019 che i cittadini stanno aspettando l'erogazione in bolletta del cd. "bonus energia Alto Adige". Stando alle ultime notizie, nemmeno nel 2021 sarà liquidato.

Il risultato attuale sul versante "bonus" è quindi 3 a 2 - ogni allenatore sarebbe soddisfatto. Noi non lo siamo. Lo slogan "Importante è partecipare" potrà andar bene per i giochi olimpici ma quando si tratta di misure di "sostegno al reddito", ogni risultato diverso dal 5 a 0 resta una sconfitta. E allora si torna in campo ...

do: chi può dire, ad esempio, che un bel fiore in un vaso, che effettivamente non vi è costato poco, ma ogni giorno vi porta nuova gioia, sia una spesa "di lusso" e non invece un oggetto di arredamento?

Se avete anche voi dei consigli su come risparmiare e che vi piacerebbe condividere con noi, saremmo ben lieti di leggerli!

Inviateci le vostre a:
info@centroconsumatori.it.



 **Abitare, costruire & energia**

Superbonus 110%: non è tutto oro quel che luccica!

I consigli del CTCU e la nuova Guida pratica sulle detrazioni fiscali

Anche nella nostra provincia si parla sempre più di superbonus 110% e delle altre detrazioni fiscali previste per le ristrutturazioni immobiliari.

Per fornire un valido aiuto ai consumatori, il CTCU ha provveduto ad aggiornare la "Guida pratica sulle detrazioni fiscali" (https://www.consumer.bz.it/it/guida_agevolazioni_fiscali), chiarendo tutti i presupposti richiesti per accedere correttamente a queste detrazioni fiscali, compreso il superbonus 110%.

La possibilità di avvalersi del superbonus 110% e pertanto di detrarre i costi oppure di cedere il proprio credito a terzi è sicuramente una buona opportunità, soprattutto in ottica di una ristrutturazione energetica di un intero edificio. Nel caso, però, in cui qualcosa andasse storto nell'esecuzione dei lavori o non venissero rispettati i presupposti o gli adempimenti burocratici previsti dalla legge, tale opportunità potrebbe trasformarsi in un vero incubo.

Prima di procedere con il conferimento dell'incarico a tecnici e ditte specializzate è consigliabile aver chiare le seguenti cose:

1. Il ruolo del consumatore

Il consumatore deve mantenere sempre un ruolo attivo, facendosi coadiuvare da soggetti qualificati, e deve essere consapevole della sua piena responsa-

bilità. Nel caso di un futuro accertamento e contestazione da parte dell'Agenzia delle Entrate, per aver magari riscontrato errori o la mancanza di requisiti, è il consumatore che deve risponderne. L'Agenzia delle entrate pretenderà il rimborso di quanto portato in detrazione in maniera illegittima e in più anche una sanzione! Per potersi rivalere nei confronti di tecnici e ditte costruttrici bisognerà prima riuscire a provare la loro responsabilità.

2. Qualità dei prodotti, raccolta e confronto di preventivi

La possibilità di detrarre i costi o di cedere il proprio credito a terzi offre l'opportunità di realizzare lavori di risparmio energetico con buoni materiali e di avvalersi di ditte specializzate. È il consumatore, consigliato da un buon tecnico, che deve decidere quali lavori far fare. La decisione migliore viene presa, raccogliendo e confrontando i preventivi di diverse ditte scelte accuratamente.

3. Valutare bene il superbonus in confronto con le altre possibilità di detrazione fiscale

Oltre al superbonus 110% è prevista una detrazione al 50% o al 65% per lavori di risparmio energetico e una detrazione pari al 50% per ristrutturazioni. L'iter per accedere quest'ultime è più semplice e meno laborioso rispetto a quello del superbonus 110%. Con ciò, il nostro consiglio è di valutare bene tutte le differenti possibilità prima di scegliere una determinata tipologia di detrazione fiscale.

 **Servizi finanziari**

Mutui sospesi: i termini stanno per scadere

Tavolo d'incontro CTCU-Banche

In caso di problemi di liquidità il consiglio è di contattare subito la banca

L'incontro avvenuto recentemente tra banche locali e CTCU ha avuto ad oggetto le nuove linee guida europee relative ai mutui.

All'inizio della pandemia, con le difficoltà da essa scaturite molte famiglie temevano di non essere più in grado di saldare regolarmente le rate del proprio mutuo-casa. In Alto Adige si è reagito velocemente al problema e grazie ad un'intesa fra le banche locali, per le famiglie e le imprese è stato possibile chiedere una sospensione o un prolungamento delle rate del mutuo. Tuttavia, ora il termine di 12 mesi previsto

per le sospensioni richieste in primavera 2020 sta per scadere, ma non per tutti la situazione reddituale è tornata ancora alla normalità (pre-pandemia).

Un cambiamento delle norme a livello europeo non porta buone notizie per coloro che speravano di poter prorogare un'altra volta le scadenze delle rate: il periodo massimo per cui le rate possono essere sospese, infatti, è ora stabilito a 9 mesi complessivi per l'intera durata del mutuo. Chi avesse già ottenuto una sospensione, non può quindi richiederne un'altra.

 **Centro Tutela Consumatori Utenti**

Lettera agli associati

Invito all'assemblea dei soci ordinaria convocata per giovedì, 22/04/2021, ore 15 in prima e per venerdì, 23/04/2021 ore 15.00 in seconda convocazione presso il Centro Pastorale a Bolzano (piazza Duomo 1).

I soci del CTCU sono cordialmente invitati all'assemblea suddetta per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno proposto dal direttivo:

1. Verbale
2. Relazione sull'attività svolta nel 2020
3. Rendiconto e bilancio 2020
4. Relazione dei revisori dei conti e relative delibere
5. Bilancio preventivo e programma di lavoro 2021-delibere
6. Elezione del/la presidente
7. Elezione del/la vicepresidente
8. Elezione di altri 3 membri del direttivo
9. Elezione della commissione arbitrale
10. Varie ed eventuali

Cordiali saluti
Priska Auer, presidente

Misure Covid

In quanto i posti sono limitati, vi chiediamo cortesemente **conferma di presenza** entro il 16.04.2021 per email a mgv@centroconsumatori.it.

In alternativa, si può **partecipare a distanza attraverso la piattaforma Zoom**. Inviare la richiesta per ricevere il link al meeting a: mgv@centroconsumatori.it.

Lo scopo del tavolo d'incontro è stato quello di individuare possibili soluzioni al problema. Gli istituti bancari hanno risposto assicurando di essere disponibili ad analizzare le posizioni dei singoli clienti e di essere intenzionati a trovare soluzioni personalizzate per ogni singolo caso. Nel caso in cui dovessero insorgere problemi nel rispettare i termini di pagamento concordati, la cosa più importante che deve fare il consumatore è di contattare immediatamente la propria banca.

“È chiaro che questo non è il risultato in cui le famiglie speravano. La maggior parte di noi era certa che 12 mesi sarebbero bastati per tornare 'a regime', e ora si ritrova a dover affrontare incertezze addirittura maggiori. D'altronde, nascondere la testa sotto la sabbia di fronte al problema non rappresenta di certo una soluzione”, conclude la Direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer.

Ulteriori informazioni sono disponibili al link: <https://www.consumer.bz.it/it/mutui-sospesi-i-termini-stanno-scadere>.

€ Servizi finanziari

Nuove regole per classificare un consumatore in default

Il rischio è il blocco del conto corrente!

Il CTCU: monitorare sempre il saldo del proprio conto corrente e le scadenze dei pagamenti

Dal 1° gennaio 2021 banche e intermediari devono classificare in stato di "default" il cliente (consumatore o impresa) che, **per 90 giorni consecutivi**, presenti sul proprio conto un saldo negativo superiore ai 100 euro (500 euro nel caso di impresa) e tale sconfinamento rappresenti l'1% del totale delle obbligazioni creditizie dello stesso verso la banca.

La novità promana dall'adozione di nuove regole bancarie a livello europeo e in particolare da un Regolamento della Commissione Europea del 2018 e dalle linee guida del 2017 dell'EBA (European Banking Authority).

Oltre al blocco del proprio conto corrente, i consu-

matori classificati in "default" rischiano, quali "cattivi pagatori", la segnalazione del loro nominativo alla cd. Centrale rischi (CR), con la conseguenza di non poter più accedere ad ulteriori finanziamenti bancari.

Default e cattivo pagatore: non sono la stessa cosa

Come spiega anche la Banca d'Italia sul suo sito, default e cattivo pagatore non sono la stessa cosa, pertanto, "non è vero che basta uno sconfinamento o un ritardo nei pagamenti per somme anche solo di 100 euro per giustificare automaticamente una segnalazione a cattivo pagatore". Gli intermediari segnalano un cliente "in sofferenza" solo quando ritengono che abbia gravi difficoltà, non temporanee, a restituire

il suo debito. Questa classificazione presuppone che l'intermediario abbia condotto una valutazione complessiva della situazione finanziaria del cliente e non si sia basato solo su singoli eventi. Non vi è dunque alcun automatismo tra la classificazione a default e la segnalazione a cattivo pagatore alla CR.

Quali conseguenze per i consumatori in caso di default?

Per i consumatori si potrebbe prospettare il rischio di un blocco dei pagamenti di utenze, rate di finanziamenti, affitti e quant'altro. Il consumatore classificato in default sarà costretto a negoziare (immediatamente) con la propria banca nuove condizioni e forme per garantire il pagamento dei debiti.

Come precisato dalla Banca d'Italia "La nuova definizione di default non introduce un divieto (per la banca, ndr) a consentire sconfinamenti. Per questo è importante che gli intermediari forniscano informazioni e assistenza ai propri clienti, per sensibilizzarli sulle implicazioni della nuova disciplina".

Cosa fare dunque?

Consumatori che sanno di potersi trovare in una situazione di „pre-default“, dovrebbero tener ben monitorati i propri rapporti bancari (conti, finanziamenti), nonché le scadenze dei propri debiti (utenze, rimborsi di rate ecc...) e, in caso di difficoltà nei pagamenti, contattare tempestivamente la propria banca per avvisare della presenza delle stesse e concordare soluzioni di rientro oppure di autorizzazione allo sconfinamento, magari anche tramite la concessione di un affidamento (fido) sul conto. Attenzione comunque alle condizioni!

Abitare, costruire & energia

La nuova etichetta energetica per gli elettrodomestici

La nuova etichettatura fornisce una migliore panoramica dei prodotti e ne facilita la loro comparabilità.

Dal 1° marzo 2021 è stata introdotta una nuova etichetta energetica UE, per lavatrici, lavasciuga, lavastoviglie, frigoriferi, monitor e televisori. Da novembre in poi verranno adeguate anche le etichette energetiche per l'illuminazione. Dall'anno prossimo fino ed entro il 2026 seguiranno gli adeguamenti per condizionatori, forni e scaldabagno. La nuova etichettatura sarà uniforme per tutte le classi di dispositivi partendo dalla lettera A fino alla G. Riassumendo: i dispositivi con classe di efficienza energetica A hanno un basso consumo mentre quelli con una G hanno un consumo elevato. Per il momento però, solo pochi dispositivi si troveranno nelle nuove classi A e B. Finora vi è stata soprattutto una concentrazione di dispo-

sitivi nelle classi A+, rendendo difficile una vera valutazione.

Un'altra novità da segnalare è che il consumo di lavastoviglie e lavatrici è calcolato sulla base di 100 cicli di lavaggio all'anno. Si può quindi stimare rapidamente il rapporto tra consumo e l'uso concreto che ne faremo a casa. Dall'etichetta figureranno anche la durata dei cicli di lavaggio o risciacquo a risparmio energetico, nonché le informazioni sul volume e sul consumo d'acqua.

Il nuovo codice QR presente sull'etichetta, tramite l'aiuto di un'app, facilita il confronto tra diversi dispositivi in base alle classi di efficienza energetica e consente inoltre di distinguere a colpo d'occhio le nuove etichette da quelle vecchie.

Assicurazione & previdenza

Assicurazione privata malattia

L'assicurazione può disdire il contratto come vuole?

Bruno (nome di fantasia) possiede un'assicurazione malattia privata da 15 anni e paga regolarmente i premi. Purtroppo, 2 anni fa si è ammalato gravemente ed è stato ricoverato più volte in ospedale. Per questi ricoveri ha sempre ricevuto dalla compagnia assicurativa l'indennità giornaliera prevista, almeno fino a quest'anno, quando la compagnia ha deciso di disdire la polizza. Questo ha colpito duramente il nostro associato, poiché lo stesso ha ancora bisogno di cure ed è in lista d'attesa per un trapianto d'organo. Bruno ci ha chiesto se il recesso della compagnia sia consentito per legge?

Giuridicamente, la rescissione di un contratto di assicurazione è possibile per entrambe le parti contraenti, a condizione che venga rispettato il periodo di preavviso. In questo caso, però, non si tratta solo di rispetto di termini "legali". Come CTCU siamo intervenuti presso la compagnia, sostenendo che un tale recesso ci appariva alquanto discutibile dal punto di vista "etico-morale". A seguito del nostro intervento la compagnia ha fatto marcia indietro e ha deciso di continuare ad offrire copertura assicurativa a Bruno.

Come riconoscere un prodotto riscaldato?

Etichetta energetica attuale

Nuova etichetta energetica

- Il codice QR dà accesso a maggiori informazioni sul modello
- Classe riscaldata di efficienza energetica di questo frigorifero, A+++ nell'etichetta precedente
- Il consumo annuale di energia di questo frigorifero è calcolato con metodi più sofisticati
- Volume del frigorifero espresso in litri (l)
- Livello di rumore misurato in decibel (dB) e su una scala di quattro classi

Etichette energetiche di un frigorifero senza congelatore

 Il clima chiama

Giornata nazionale contro lo spreco alimentare: una questione di etica, ma non solo



“Molte persone non sono consapevoli del fatto che lo spreco alimentare provoca enormi conseguenze per l’ambiente”, sottolinea Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU. Quando gli alimenti finiscono nel bidone delle immondizie anziché nel nostro stomaco, significa che suolo, acqua ed energia sono stati utilizzati inutilmente, causando altrettanto inutili emissioni di gas serra.

L’Agenda 2030 delle Nazioni Unite stabilisce che

uno degli obiettivi per uno sviluppo sostenibile è il dimezzamento dello spreco alimentare nella vendita al dettaglio e nel consumo domestico, e altrettanto lungo la catena di produzione e fornitura degli alimenti (obiettivo 12.3 dei 17 SDG – *Sustainable Development Goals*; obiettivi di sviluppo sostenibile).

In Alto Adige, il CTCU propone alcune iniziative per la riduzione dei rifiuti alimentari a livello domestico:

L’App UBO:

L’App “Una Buona Occasione” permette la pianificazione della spesa per acquistare alimenti in base ai reali bisogni, per conservarli correttamente e per consumarli in tempo, nonché per riciclare gli avanzi in eccesso.

Il documentario “sui rifiuti alimentari”:

Il documentario canadese “Just Eat It – A Food Waste Story” rappresenta il fulcro del programma didattico sullo spreco alimentare proposto dal CTCU alle scuole superiori. Questo documentario testimonia l’esperimento effettuato dal regista e dalla sua compagna di nutrirsi per sei mesi (quasi) esclusivamente con cibo scaduto o prossimo alla scadenza, che era già stato smaltito oppure destinato allo smaltimento.

Il cibo è troppo prezioso per finire nella spazzatura!

Al fine di evitare eccedenze alimentari che poi probabilmente vengono buttate, il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce alcuni utili consigli al seguente link:

<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/consigli-ctcu.pdf>

 Centro Tutela Consumatori Utenti

Il CTCU presenta la relazione sull’attività svolta nel 2020 “... senza il vostro intervento non mi avrebbero mai preso in considerazione.”

Ogni anno, in occasione della Giornata Mondiale dei Consumatori che si celebra il 15 marzo (quest’anno è dedicata alla lotta contro l’inquinamento da plastica, #NOPLASTICPOLLUTION), il CTCU tira le somme dell’attività svolta nell’anno precedente. Le somme recuperate a favore dei consumatori sono salite a quasi 1,8 milioni di euro. A tale importo vanno aggiunte inoltre le somme recuperate dal Centro Europeo Consumatori nei reclami transfrontalieri.

Una pionieristica azione di classe contro una delle maggiori case automobilistiche del mondo, una nuova Carta della Qualità per l’intero trasporto locale in Alto Adige, una app quale strumento contro lo spreco alimentare e delle animazioni sull’alimentazione consapevole: sono stati questi gli **highlights del 2020**. Nelle richieste d’informazione e nelle consulenze, si confermano in vetta i settori delle telecomunicazioni, dei servizi finanziari e le domande legate alla casa, che da sempre sono in cima alla nostra “hitparade”.

Non meraviglia il fatto che le consulenze siano aumentate, poichè la pandemia e la crisi che ne è derivata hanno sconvolto la quotidianità di tante famiglie e dei consumatori. A ciò si aggiunge che gli interessi dei consumatori non sono stati realmente rappresentati nei pacchetti di misure varati per contrastare le conseguenze del coronavirus. Ciò è in parte comprensibile. Tuttavia, non bisogna dimenticare che sono proprio molte clausole contrattuali a determinare il rapporto qualità-prezzo di un prodotto o di un servizio, e con la crescente scarsità di reddito, dovremmo tutti preoccuparci che esso sia il migliore possibile.

Sono molte le rinunce che la pandemia ha imposto ai consumatori. In molti casi si sono dovuti accontentare del ristoro attraverso dei “buoni” (es. viaggi, concerti, abbonamenti, ...), e in altri casi invece non è stato offerto alcun ristoro (es. skipass, ...); frutto anche di discutibili previsioni normative nazionale. Il coro di critiche non si è limitato alle Associazioni dei Consumatori: anche l’Europa ha aperto una procedura d’infrazione nei confronti dell’Italia. Resta inoltre il dubbio se i ristori spettanti abbiano davvero trovato e trovino la strada dei portafogli delle famiglie consumatrici. Per questo motivo continuiamo a lottare per ristabilire i giusti equilibri, anche, se necessario, attraverso il ricorso alle vie legali.

Il 2020 ha portato anche buone notizie: l’Unione Europea ha presentato il “New Deal for Consumers” e la nuova “Strategia dei consumatori”, che introducono buone misure a favore dei consumatori, quali, ad esempio, il diritto alla riparazione del prodotto oppure una migliore protezione dei dati personali nell’utilizzo dei social media. Un altro punto focale è il rafforzamento della consulenza riguardo il bilancio familiare e l’indebitamento, per poter offrire un aiuto concreto in questo difficile momento di crisi. La relazione annuale completa è disponibile al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-03/RA2020.pdf>

 Trasporti & comunicazioni

Dieselgate Volkswagen

Aperto il Registro digitale dell’azione collettiva del CTCU

A dicembre 2020 è arrivato il via libera del Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig (Germania) per l’azione collettiva del CTCU nei confronti di Volkswagen per lo scandalo “dieselgate”. Ora è stato aperto anche il Registro digitale per i consumatori interessati.

Il registro (vedi https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Klageregister/Klagen/202008/KlagRE_8_2020_node.html) resterà aperto per un certo periodo, ma consigliamo a tutti gli interessati di registrarsi quanto prima.

Qui potete consultare il foglio informativo con le

risposte alle **domande frequenti** dei consumatori: <https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/Classaction-VW-domande-frequenti.pdf>

Nel registro possono iscriversi tutti coloro che hanno acquistato un veicolo con il motore EA189, e che all’atto dell’acquisto erano residenti in Italia.

Siete interessati a ricevere aggiornamenti riguardo alla causa Volkswagen? Mandateci semplicemente una e-mail a info@centroconsumatori.it e vi invieremo la nostra newsletter.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il giroscopio · Il giroscopio

Mangiare bene lavorando in home office

Il metodo più efficace è quello di pianificare lo svolgimento della giornata. I pasti principali, come anche gli spuntini o la pausa caffè, dovrebbero essere programmati in modo tale da potersi prendere effettivamente tutto il tempo necessario per mangiare e bere con calma.

Molte delle persone che lavorano in home office fanno meno movimento, e dovrebbero pertanto prediligere un'alimentazione povera di calorie, che allo stesso tempo, però, sia in grado di saziare a lungo: verdura e frutta, alcune crude e altre cotte, costituiscono la base di questo tipo di pasti. Gli alimenti ricchi di proteine come i legumi, il formaggio le uova (ogni tanto) assicurano sazietà per lungo tempo. Gli oli vegetali di alta qualità forniscono al corpo acidi grassi insaturi vitali.

Preparare sistematicamente una volta a settimana tutti i pasti (meal prepping) della settimana, aiuta a risparmiare il tempo utilizzato quotidianamente in cucina. Se si cucina una quantità maggiore di un alimento una volta a settimana, si può risparmiare tempo e usarlo come base nella preparazione di altri pasti. Anche le verdure surgelate possono essere utili.

È importante bere a sufficienza. La cosa migliore da fare al mattino è preparare un thermos di tè o una caraffa di acqua del rubinetto. Bere regolarmente è importante per mantenere una buona concentrazione.

Anche il tempo per l'attività fisica va pianificato in modo che poi essa venga svolta effettivamente. Peraltro, l'esercizio fisico aiuta il corpo a smaltire gli ormoni dello stress.

Giornata Informativa Conciliareonline.it Il CTCU e la Camera di Commercio di Bolzano presentano il servizio alle aziende altoatesine

Il CTCU, in collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano, ha recentemente presentato il servizio di conciliazione alle aziende altoatesine in un incontro online.

Conciliareonline.it è l'organismo ODR di conciliazione del CTCU dedicato all'e-commerce. Un servizio gratuito per i consumatori, ma anche per le imprese altoatesine che hanno uno shop online, che consente la risoluzione alternativa delle controversie sorte nella vendita online di beni e servizi.

Il servizio ODR (*online dispute resolution*) è previsto dal legislatore europeo. Gli shop online hanno l'obbligo di fornire informazioni riguardo alla possibilità di fruire di questo servizio.

Ulteriori informazioni all'indirizzo www.conciliareonline.it

Cashback e lotteria degli scontrini Somiglianze e differenze

La lotteria degli scontrini è partita ufficialmente dal 1° febbraio scorso e il CTCU ha già ricevuto molte richieste di consumatori che vogliono sapere quale sia la differenza tra **cashback** e **lotteria degli scontrini**.

Con il cashback, per ogni pagamento effettuato senza l'uso di contante, si riceve un rimborso in denaro. Questo avviene solo se si effettuano però almeno 50 transazioni in sei mesi. Per ogni transazione si riceve il 10% (massimo 15 euro), e l'importo massimo rimborsato a semestre è di 150 euro.

Con la lotteria degli scontrini si riceve invece per ogni euro sullo scontrino (anche qui pagamenti senza contante) un biglietto virtuale, fino a un massimo di 1.000 per ricevuta, che servono per partecipare alle varie estrazioni (settimanale, mensile e annuale).

Il rimborso del cashback è quindi assicurato se vengono soddisfatti i requisiti.

I premi della lotteria invece devono essere vinti. Ciò che le due iniziative hanno in comune è che sono misure lanciate per combattere l'evasione fiscale. Bisogna essere maggiorenni, residenti in Italia e fare gli acquisti come consumatori privati (no quindi ad acquisti fatti per attività commerciale o da parte di liberi professionisti). Sono validi solo i pagamenti effettuati nei locali commerciali; il commercio online è escluso.

La lotteria esclude anche quei pagamenti per cui è prevista una detrazione fiscale e sullo scontrino viene riportato il codice fiscale.

Informazioni dettagliate su come registrarsi ad entrambi i programmi si possono trovare su:

<https://www.consumer.bz.it/>

Pagamenti cashback mancanti: il nuovo portale per i reclami Il CTCU: ecco come reclamare in caso di errori

Numerosi sono stati i reclami di consumatori giunti al CTCU, in merito alla mancata registrazione di alcuni pagamenti sull'apposita app "IO".

Ora Consap ha messo a disposizione un portale dedicato ai reclami, disponibile qui:

<https://reclamicalcashback.consap.it/reclamiprivate/faces>

Il sito riporta in modo dettagliato tutte le modalità e i termini da tenere in considerazione. Si potranno fare reclami per **mancato o inesatto accredito** entro 120 giorni dalla chiusura dei diversi periodi di pagamento. Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito, al link: <https://www.consumer.bz.it/programma-cashback-cosa-come-quando>

Offerte telefonia: minuti illimitati, anzi no! Attenzioni alle trappole nascoste!

Nei giorni scorsi, in seguito a diverse segnalazioni, i consulenti del CTCU hanno scoperto che un noto gestore telefonico nazionale propone offerte di telefonia mobile con profilo ricaricabile, oltre a traffico dati ed SMS, **anche minuti illimitati**. Tuttavia, andando a leggere le condizioni dell'offerta, si scopre che tale offerta è soggetta a un vincolo.

I minuti sono illimitati, **MA** il traffico uscente deve essere prevalentemente verso l'operatore stesso. Qualora si superi una determinata percentuale di traffico verso altri gestori decade il servizio con minuti illimitati che può essere sospeso, previo preavviso, da parte del gestore.

Ritenendola una pratica commerciale scorretta e ingannevole, il CTCU ha provveduto a segnalare il comportamento dell'operatore all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Il CTCU consiglia, ad ogni modo, di leggere sempre con particolare attenzione quanto previsto dai contratti anche per rimando o con specifiche, per il semplice fatto, che quanto comunicato da parte del rivenditore, oppure dall'operatore del call center, **non per forza corrisponde alla realtà** e a quanto previsto da contratto...*verba volant, scripta manent!* - Un caro vecchio proverbio sempre attuale.

Altri consigli e informazioni disponibili qui: <https://www.consumer.bz.it/offerte-telefonia-minuti-illimitati-anzi-no>



Giroscopio · Il giroscopio

Cambio di regali durante il lockdown?**Non tutti gli acquisti danno diritto a un cambio merce!**

Gustav ci scrive: "Qualche mese fa, mia madre ha comprato un regalo per mia figlia in un noto negozio di giocattoli. Tuttavia, non abbiamo ricevuto il regalo subito ma dopo tanto tempo a causa del Coronavirus. Mia figlia non ha apprezzato il regalo, così ho chiesto a mia madre la riceverta per poterlo andare a cambiare, ma quando ho contattato il negozio per cambiare il regalo, il negozio mi ha risposto che dopo 3 mesi non potevano più cambiarlo! Ora la mia domanda è: come vengono gestiti i cambi di merce, c'è una nuova "legge"? Naturalmente il negozio non è da biasimare per via del lockdown, ma nemmeno io!".

Fondamentalmente, un negoziante non è obbligato a cambiare un articolo che non manifesti dei difetti. Se lo fa comunque, è senz'altro un gesto di cordialità verso il cliente, e a qualsiasi condizione (solo entro 10 giorni, solo imballaggio originale, ...), desiderato.

La situazione è diversa per gli acquisti online, la vendita a distanza o per la vendita a domicilio. Qui si hanno 14 giorni di calendario a disposizione per recedere dal contratto d'acquisto (cd. ripensamento) senza dare alcuna motivazione, il che rende superfluo un cambio di prodotto.

Istituto bancario riscalda 5.000 euro, sottratti a seguito di una truffa online

L'ABF, dopo il ricorso del CTCU, decide a favore del cliente

Willy (nome di fantasia) si era accorto di un'operazione non autorizzata di ben 5.000 euro sulla propria app dell'online-banking; ovviamente non aveva fatto lui l'operazione.

I consulenti del CTCU hanno esaminato il caso, accertando che l'operazione non riconosciuta riguardava un bonifico effettuato con addebito della carta di debito (bancomat) del cliente.

Dopo un tentativo, vano, di reperire altre informazioni presso la banca, i consulenti del CTCU hanno quindi deciso di sottoporre la questione con ricorso al cd. Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.)

Dopo alcuni mesi, l'Arbitro ha emesso la propria decisione, favorevole per il consumatore. Nel caso in cui un'operazione di pagamento venga eseguita attraverso un canale da remoto (quindi per telefono, home-banking, app...), la direttiva PSD2 prevede una cd. "autenticazione forte", cioè un'autenticazione a più fattori di chi effettua il pagamento. Nel caso specifico, solo la procedura offerta dall'intermediario per utilizzare i servizi di pagamento era stata autorizzata con un'autenticazione forte, mentre per l'esecuzione della singola operazione di pagamento di 5.000 euro era stata utilizzata unicamente una cd. password "statica". Siccome però la direttiva PSD2 prevede un'identificazione a due fattori, l'ABF ha disposto che l'istituto dovesse restituire al cliente l'intera somma dell'operazione.

Libretti risparmio di minorenni**I genitori possono prelevare i soldi in qualsiasi momento?**

La famiglia F. aveva aperto un libretto di risparmio per la propria figlia subito dopo la sua nascita, in cui tutti i parenti avevano versato regolarmente piccole somme, cosicché nel tempo sarebbe maturata una bella somma.

Un danno imprevisto alla casa di proprietà ha messo però in difficoltà (finanziaria) la famiglia; un aiuto sarebbe quindi potuto derivare dalle somme accantonate sul libretto risparmio della figlia! L'impiegato della banca allo sportello si è però rifiutato di liquidare il denaro del libretto ai genitori, sostenendo che in questi casi è obbligatorio richiedere un'autorizzazione al giudice tutelare.

La famiglia F., sconcertata, ha quindi chiesto consiglio al CTCU.

Le informazioni del bancario erano purtroppo corrette. Nel caso di libretti risparmio nominativi intestati a minori, i genitori possono effettuare solo depositi ma non prelevamenti. Solo il titolare del libretto, cioè il bambino, al raggiungimento della sua maggiore età ha infatti il diritto di prelevare le somme dal libretto. A meno che, appunto non venga chiesta un'autorizzazione specifica al giudice tutelare. Un modo alternativo per mettere da parte dei risparmi per i figli minorenni, garantendo comunque l'accesso del denaro ai genitori, è un conto deposito poco costoso; va però intestato agli stessi genitori.

A cosa occorre prestare attenzione quando si usano padelle antiaderenti?

Le padelle antiaderenti sono rivestite da uno speciale strato in politetrafluoroetilene (PTFE), noto anche come teflon, che impedisce agli alimenti di attaccarsi al fondo.

Una volta che questo rivestimento si graffia ed entra in contatto con acidi alimentari, rilascia particelle di materiale sintetico considerate innocue per la salute, ma che provocano la perdita delle proprietà antiaderenti. Al di sopra di una temperatura di 260°C il teflon rilascia vapori tossici, tra cui composti di fluoro. L'imbrunimento del rivestimento indica che la padella è stata surriscaldata. Perché le padelle antiaderenti durino di più, si consiglia di utilizzare soltanto utensili da cucina in legno, silicone o plastica e di lavarle a mano con acqua calda, detersivo e solo con il lato morbido della spugna per piatti. Le padelle in teflon vanno scaldate a non più di 200°C, ossia a fiamma medio-bassa. Non vanno dimenticate sul fuoco vuote per più di tre minuti e non vanno utilizzate in forno. Per la cottura di cibi che richiedono temperature elevate, come le patate arrosto o le bistecche, si dovrebbe prediligere una padella in ghisa o in acciaio inossidabile non rivestita.

Frutta e verdura – 5 volte al giorno: come si fa?

Il 2021 è l'anno internazionale della frutta e della verdura, come annunciato dalle Nazioni Unite. Per salvaguardare la salute e prevenire malattie causate dall'alimentazione, si consiglia di mangiare quotidianamente cinque porzioni di frutta e verdura ("5 volte al giorno").

Come si fa a mettere in pratica, nel quotidiano, il "5 volte al giorno"?

"Una porzione di verdura o di frutta è definita come la quantità che sta in una mano: una mela di medie dimensioni, per esempio, o un piccolo cavolo rapa", spiega Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU. Per la frutta di piccole dimensioni come i frutti di bosco o per le verdure voluminose come la lattuga, una porzione è costituita da entrambe le mani accostate l'una all'altra. Si consigliano due porzioni di frutta e tre porzioni di verdura al giorno.

Una buona giornata inizia con una colazione nutriente e variopinta. Il muesli, il porridge di cereali freschi, i fiocchi d'avena ammorlati il giorno prima, o il porridge cotto si abbinano molto bene con la frutta fresca. Frutta e verdura sono anche ottimi su pane integrale con crema di formaggio oppure ricotta. Chi storce il naso alla vista di frutta e verdura, potrebbe prediligere un frullato di frutta o verdura fresche, il cosiddetto "smoothie". La merenda mattutina può essere arricchita con della verdura: sono piacevoli da sgranocchiare, ad esempio, le carote o il cavolo rapa tagliati a striscioline. A pranzo è consigliabile fare un gustoso pasto a base di verdure oppure le verdure possono essere gustate come accompagnamento del piatto principale. Nel pomeriggio ci si può concedere della frutta di stagione. Le verdure crude o cotte possono arricchire anche la cena.

Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
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
- 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

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it




Aprile

07	9:30-11:30	Gais, Piazza Municipio
08	9:30-11:30	Marlengo, Piazza chiesa
09	9:30-11:30	Villandro, Piazza Municipio
13	15:00-17:00	Naturno, Piazza Burgraviato
16	9:30-11:30	Collalbo, Piazza Comune
19	9:30-11:30	Prato, Piazza Principale
20	9:30-11:30	Caldaro, Piazza del Mercato
22	9:30-11:30	Appiano, Piazza H.W. Tyrol
23	15:00-17:00	Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
27	9:30-11:30	Curon, Piazza Municipale
28	15:00-17:00	Brunico, Bastioni
29	9:30 - 11:30	Colle di Isarco, Piazza Ibsen
30	9:30 - 11:30	Chiusa, Piazza Tinne

Maggio

04	15:00-17:00	Avelengo, Piazza Municipio
06	9:30 - 11:30	S. Valburga, Parcheggio Casa di Rip.
07	15:00-17:00	Merano, Piazza della Rena
08	09:30-11:30	Sluderno, Via Kugel
10	09:30-11:30	Varna, Piazza Municipio
11	15:00-17:00	Naturno, Piazza Burgraviato
14	09:30-11:30	Dobbiaco, Piazza Municipio
17	09:30-11:30	Cortina, Piazza Principale

5%

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

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