



Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



No al telemarketing selvaggio

Pagina 4



Test: creme solari

Pagina 4



Soldi facili o astuta truffa online?

Pagina 6



I più recenti confronti prezzo del CTCU

Pagina 7



Alimentazione

Qualità alimentare controllata? A proposito dei marchi di qualità alimentare

I consumatori preferiscono cercare i sigilli di qualità piuttosto che leggere le scritte in piccolo sull'etichetta del prodotto. Tuttavia, ciò che ad alcuni offre orientamento, ad altri crea solo confusione. Quali sono i marchi di qualità alimentare più popolari in Alto Adige? Il sondaggio online svolto dal Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce le risposte.

Che sia il sigillo biologico, il sigillo Fairtrade o il fiore vegano: molti consumatori prestano attenzione a questi sigilli, simboli di qualità alimentare, mentre fanno la spesa. Secondo un sondaggio del 2018 (Marketagent commissionato da Greenpeace), anche il 47% degli austriaci lo fa, cioè quasi la metà della popolazione. D'altra parte, però, quasi tre consumatori su quattro si sentono confusi dalla quantità di sigilli presenti in commercio (Kantar Emnid per conto della *Consumer Initiative* 2016), e più di due terzi dei partecipanti non sanno che cosa rappresentino i singoli sigilli oppure non ne sono certi (sondaggio effettuato in Germania 2019, pubblicato su Statista).

Come orientarsi nella giungla dei marchi di qualità alimentare?

In effetti, sulle confezioni dei prodotti alimentari, ma non solo, sono presenti un numero indescrivibile di sigilli differenti. Gli esperti stimano che in Germania ci siano più di 1.000 marchi di qualità sul mercato. Non c'è da stupirsi, dato che i marchi di qualità sono un utile strumento di marketing per le aziende: segnalano determinate caratteristiche del prodotto, suggeriscono affidabilità e aiutano le aziende ad aumentare le loro vendite. Dopo tutto, essere premiati con un sigillo aumenta la probabilità di acquisto di un prodotto del 5% e la disponibilità a pagarne il prezzo del 15% (Gütesiegel-Monitor 2020, Splendid Research).

Le associazioni a tutela dei consumatori criticano la sovrabbondanza di marchi di qualità e i criteri di aggiudicazione talvolta poco trasparenti. Nel

2020, la Corte dei Conti austriaca ha criticato la mancanza di trasparenza e l'insufficiente controllo in relazione ai marchi di qualità alimentare in un rapporto di *audit*, asserendo che i consumatori non fossero sufficientemente protetti contro possibili inganni e dalla possibilità di essere fuorviati.

Solo alcuni marchi di qualità, come il marchio biologico dell'UE o il marchio senza glutine, hanno un fondamento giuridico. In sostanza, ogni azienda può creare i propri sigilli di qualità sulla base di proprie linee guida. Questo rende difficile per i consumatori distinguere i sigilli seri e credibili da quelli irrilevanti o di fantasia. In ogni caso, i consumatori si aspettano che i marchi di qualità siano affidabili e comprensibili e che vengano verificati da un organismo indipendente (Kantar Emnid per conto della iniziativa dei consumatori 2016). Diverse associazioni a tutela dei consumatori e ONG hanno verificato se i marchi di qualità attualmente sul mercato soddisfino effettivamente le aspettative dei consumatori (pagine in tedesco: <https://label-online.de/>; <https://konsum.greenpeace.at/quetezeichen-ergebnisse/>).

Alto Adige: i marchi di qualità Alto Adige e Fairtrade sono i più gettonati

Il CTCU ha recentemente condotto un sondaggio online per scoprire cosa ne pensano i consumatori altoatesini dei marchi di qualità alimentare. Sono ben 274 le persone che hanno partecipato al sondaggio. I risultati non sono rappresentativi dell'intera popolazione, ma offrono comunque spunti interessanti.

Orientamento o confusione? Solo poco più della metà (52%) dei partecipanti ha asserito che i sigilli di qualità alimentare forniscono un utile orientamento nel fare la spesa. Questo contrasta con il 48% che trova il gran numero di sigilli di qualità fuorviante.

Sigilli simbolo di regionalità: Alla domanda, quali marchi di qualità identifichino i prodotti regionali, la maggior parte degli intervistati ha nominato il marchio di qualità Alto Adige (56%), seguito dal marchio Gallo Rosso (27%), DOP (10%) e IGP (7%). Sono state altresì indicate imprese e marche locali e nazionali, e anche diversi simboli, che però non indicano l'origine (regionale) del prodotto. Questo conferma che non esiste ancora una definizione uniforme e giuridica del criterio di regionalità.



La maggior parte delle domande del sondaggio si riferiva a questi 13 marchi di qualità (da sinistra a destra e dall'alto in basso: Altromercato, Marchio Biologico UE, Marchio Fairtrade, Denominazione di origine protetta (DOP), Indicazione geografica protetta (IGP), Specialità tradizionale garantita (STG/STG), Speck Alto Adige IGP, Marchio di qualità Alto Adige, Gallo Rosso, Marchio senza glutine, fiore vegano, Marchio MSC per la pesca sostenibile (Marine Stewardship Council), Marchio FSC per la silvicoltura sostenibile (Forest Stewardship Council). L'etichetta FSC non è usata in relazione al cibo, ma per materiali da imballaggio come carta e cartone.

Etichette conosciute: Dei 13 sigilli di qualità presenti nel sondaggio, quello più conosciuto è il marchio Alto Adige; conosciuto dall'86% dei partecipanti. Il 79% conosce anche il marchio Gallo Rosso, il 76% il marchio Südtiroler Speck IGP, il 67% e il 63% conosce rispettivamente il marchio Fairtrade e il logo Altromercato. Meno conosciuti sono i marchi DOP, IGP, senza glutine e biologico dell'UE. Apparentemente solo il 36% degli intervistati conosce quest'ultimo. Meno conosciuti sono il marchio MSC, il marchio TSG e il fiore vegano.

Etichette rilevanti: Alla domanda, a quali sigilli si presti attenzione facendo la spesa, i partecipanti hanno nominato al primo posto il marchio di qualità Alto Adige (61%), seguito dal marchio Fairtrade (49%), dal logo Altromercato (43%) e dal marchio

biologico UE. Meno rilevanti sembrano essere il marchio Gallo Rosso, i marchi DOP e IGP e il marchio Südtiroler Speck PGI. I meno rilevanti per l'acquisto personale sono il fiore vegano e il marchio Senza Glutine. Oltre ai sigilli da noi indicati, i marchi Bioland e Demetra sono stati menzionati più volte come rilevanti.

Significato dei sigilli di qualità: I partecipanti conoscono il significato dei marchi "Qualità Alto Adige", "Fairtrade", "Gallo Rosso" e "Speck Alto Adige IGP". È infatti il 65% degli intervistati che afferma di sapere cosa significano. Meno noto, invece, è il significato del marchio MSC, del marchio STG e del fiore vegano. Sorprendentemente, solo il 43% degli intervistati conosce il significato del sigillo biologica UE.

Affidabilità: Alla domanda, quali marchi di qualità siano considerati affidabili, il marchio di qualità Alto Adige, il marchio Fairtrade e quello del Gallo Rosso hanno ottenuto il maggior numero di punti: il 64% dei partecipanti valuta il rispettivo marchio come affidabile, il 12% come non affidabile e il 24% non ne è sicuro.

Preferenza d'acquisto e disponibilità verso il prezzo: l'82% degli intervistati dice di essere più propenso a comprare un prodotto con un sigillo di qualità rispetto allo stesso prodotto senza. La maggior parte degli intervistati è disposta a pagare di più per i prodotti con sigillo di qualità: il 40% dei partecipanti è disposto a pagare un 10% in più, il 21% è disposto a pagare un 25% in più e il 15% è disposto a pagare un 5% in più.

Breve indicazione dei più importanti sigilli di qualità alimentare:



L'etichetta biologica dell'UE è presente sugli alimenti biologici (confezionati) di tutta Europa. Garantisce che un prodotto sia stato prodotto secondo le linee guida del regolamento biologico previsto dall'UE. Almeno il 95% degli ingredienti di origine agricola provengono da produzione biologica.

BUONO A SAPERSI Attenzione: i prodotti con indicazioni e/o sigilli come "Da coltivazione controllata" o "Da coltivazione controllata a contratto" NON sono prodotti biologici!



I prodotti con una "Denominazione di origine protetta" (DOP) sono coltivati e/o prodotti in una zona geografica specifica, e fabbricati secondo un processo tradizionale. Tutte le fasi della produzione hanno luogo in questa determinata zona. Un esempio è l'Aceto balsamico tradizionale DOP, di Modena.



I prodotti con "Indicazione Geografica Protetta" (IGP) sono prodotti o trasformati o fabbricati in una zona geografica specifica. Esempi noti sono lo Speck Alto Adige IGP e la Mela Alto Adige IGP.

BUONO A SAPERSI Attenzione: per i prodotti con "Indicazione Geografica Protetta" (IGP) solo una delle tre fasi di produzione (produzione / trasformazione / fabbricazione) deve avvenire in una certa zona. Gli ingredienti possono provenire da altre regioni o paesi.



L'etichetta "Specialità Tradizionale Garantita" (STG) indica la composizione o la produzione o la lavorazione tradizionale di un prodotto. La produzione non è limitata a una specifica area geografica. Esempi sono la mozzarella STG o il latte di fieno STG.



Il sigillo MSC identifica il pesce e i frutti di mare ottenuti attraverso la pesca sostenibile. I criteri della pesca sostenibile sono stabiliti dall'organizzazione internazionale Marine Stewardship Council. L'obiettivo è quello di prevenire la pesca eccessiva e la distruzione degli ecosistemi marini dovuta a metodi di pesca dannosi per l'ambiente.

BUONO A SAPERSI Attenzione: non tutte le organizzazioni ambientali valutano il sigillo MSC come affidabile. Secondo Greenpeace, per esempio, i criteri MSC non sono abbastanza incisivi.



La spiga di grano barrata è il simbolo internazionale degli alimenti senza glutine. Gli alimenti speciali per le persone affette da celiachia possono contenere un massimo di 20 mg di glutine per kg. Il rispetto dei regolamenti è monitorato dalle società nazionali di celiachia.



Per i prodotti vegani, cioè per gli alimenti puramente vegetali, non esiste ancora un sigillo unitario. In Italia, i sigilli più comuni sono il fiore vegano, il simbolo V e il marchio italiano QV. I prodotti a marchio vegano non contengono ingredienti animali o prodotti derivati da animali; nessun materiale animale viene utilizzato nell'intero processo di produzione.



Alimenti del commercio equo e solidale si riconoscono, tra gli altri, dal marchio Fairtrade o dal logo Altromercato. I produttori dei paesi del Sud ricevono un prezzo equo e un premio Fairtrade per i loro prodotti, e il lavoro minorile è proibito. Il commercio equo e solidale promuove migliori condizioni di lavoro e la conversione all'agricoltura biologica.

BUONO A SAPERSI Attenzione: vengono proposte diverse certificazioni per i prodotti equo solidali. Tuttavia gli standard per il riconoscimento del marchio di qualità da parte di UTZ e Rainforest Alliance sono meno esigenti di quelli di Fairtrade, Altromercato, Naturland e Rapunzel Hand in Hand.


Abitare, costruire & energia

La spesa per energia e gas: il nuovo confronto prezzi del CTCU

Bollette e codice di condotta commerciale: ecco le novità in arrivo

Sollecitato dalle numerose richieste di consumatori alle prese con un mercato confuso ed opaco, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha condotto nelle ultime settimane il consueto confronto periodico fra le offerte dei maggiori fornitori locali e nazionali di luce e gas.

I risultati del confronto

Anche il recente confronto conferma la possibilità di spuntare margini di risparmio, scegliendo una nuova offerta sul mercato, risparmio che può variare da 150-400 euro all'anno per quanto riguarda l'energia e fino a 300 euro all'anno per quanto riguarda il gas (considerando le differenze di prezzo fra offerta più cara e offerta più economica): si tratta pur sempre di circa 400-700 euro all'anno di possibile risparmio; il che non è proprio poca cosa, soprattutto in questi tempi di "magra".

Alcune offerte includono un bonus d'entrata o un bonus iniziale rateizzato nel primo anno, per questo il confronto si estende in un arco temporale di tre anni in modo da fornire un'idea più chiara sulla differenza della spesa complessiva tra un'offerta e l'altra. Qui il risparmio triennale può variare dai 300 euro tra la tariffa più cara e quella più economica della potenza di 3 kw (consumo 2700 kWh) fino a 500 euro nel caso dei 6 kw (6000 kWh).

Consigli per valutare una nuova offerta o un nuovo fornitore

Consulta il vademecum messo a disposizione dal

CTCU, disponibile al seguente link:

<https://www.consumer.bz.it/cambio-fornitore-di-energia-elettrica-e-gas-breve-vademecum-del-ctcu>.

Codice di condotta commerciale e bollette: qualche novità in arrivo

Il 1 gennaio 2023 (nuova *deadline* per la fine del cd. mercato di maggior tutela) è ancora lontano, ma il mercato libero pullula già di nuovi e "vecchi" fornitori e anche di offerte.

L'ARERA (l'Autorità di regolazione del settore) ha previsto intanto un ammodernamento del cd. **codice di condotta commerciale**, che dovrà essere applicato sia nella fase precontrattuale che in quel-

la contrattuale (vedasi Allegato A della deliberazione 97/2021/R/com sul sito di ARERA). Fra le novità più interessanti vi è quella dell'obbligo di fornire al cliente finale la cosiddetta scheda sintetica che dovrebbe riassumere già nella fase precontrattuale prezzi, servizi offerti e principali condizioni contrattuali dell'offerta. La **scheda sintetica** si affiancherà alla cd. **scheda di confrontabilità**, uno strumento utile per comprendere appieno gli effettivi margini di risparmio - oppure di maggior spesa - delle offerte di luce o gas.

Anche la bolletta subirà alcune modifiche: per le offerte sottoscritte dopo il 1 luglio 2021, sulla bolletta dovrà essere indicato il **codice dell'offerta** di riferimento, al fine di poter verificare se l'importo in bolletta corrisponda a quanto riportato nell'offerta.

Il confronto completo del CTCU, come anche ulteriori informazioni, ad esempio sulla differenza di costo per una variazione potenza, sono reperibili al seguente link:

<https://www.consumer.bz.it/it/la-spesa-energia-e-gas-il-nuovo-confronto-prezzi-del-ctcu>

Confronto prezzi dei fornitori nazionali e locali: Energia Elettrica – Potenza 3 kW / Consumo annuo 2.700 kWh

Fornitore	Offerta	Spesa con imposte	Attivazione
Denco	Smartenergy Home Web	494,38 €	Solo web
E.ON	50 Special Luce Bioraria	496,46 €	Punto vendita, teleselling, agenzia
Denco	Smartenergy Home Web	515,79 €	Agenzia
Alperia	Smile Day&Night Bonus	532,86 €	Punto vendita
Alperia	Free Bonus	533,23 €	Punto vendita
Engie	Energia 3.0 Light	545,80 €	Solo web
Dolomiti Energia	Family Energia Web	552,52 €	Solo web
Ötzi	Elettricità Mia Domestici MT-5%	553,67 €	N/A
	Maggior Tutela	563,22 €	


Servizi finanziari

Pagamenti digitali

Truffa con password "usa e getta"

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) e il CTCU hanno recentemente ricevuto numerose segnalazioni di frodi che, pur differendo leggermente nella loro esecuzione, avevano tutte una cosa in comune: le persone truffate credevano tutte di avere a che fare con una banca o una società di carte di credito.

Classifichiamo sempre i messaggi e le chiamate che provengono da banche o società di carte di credito come particolarmente rilevanti e, di solito, li consideriamo automaticamente seri e affidabili, perché: "Viene da una banca!".

Attenzione alle truffe OTP:

La signora Rossi è stata vittima di una delle tante cosiddette "truffe OTP". OTP sta per "One-Time-

Password". Si tratta di un codice che viene richiesto spesso per completare un pagamento digitale con carta di credito o tramite l'online banking. Viene inviato via SMS o generato tramite altri sistemi solo al momento del pagamento. Si ha bisogno di tali OTP solo se si vogliono effettuare dei pagamenti, ma non per ricevere denaro.

"In relazione a tali OTP c'è un principio che si dovrebbe sempre rispettare per non cadere in una trappola: **queste password non devono mai essere trasmesse**", spiega Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. Indipendentemente dal fatto che siano stati apparentemente inviati dalla persona con cui si stava parlando, a prescindere dalla persona con cui si sta parlando, scrivendo, inviando SMS o messaggi su

Whatsapp: **le OTP non vanno inoltrate**. "Nessuna banca, società di carte di credito o altro istituto di fiducia le chiederà: l'unico luogo in cui si utilizza l'OTP è il sito, già aperto, che si sta utilizzando per effettuare il pagamento degli acquisti online, o la pagina dell'online banking", conferma **Julia Rufinatscha**, esperta di commercio elettronico del Centro Europeo Consumatori Italia.

Ecco qualche suggerimento in merito:

- **Non cliccate mai su link** che sembrano provenire dalla banca o dalla società della carta di credito: possono portare a un **addebito fraudolento**.
- Partite dal presupposto che le banche e i fornitori di servizi finanziari **non chiedono mai codici personali completi o numeri di carta** via SMS o per telefono.
- Se, tuttavia, diventate vittima di una frode OTP, presentate un **reclamo al proprio fornitore di servizi finanziari**.

Maggiori informazioni al link: <https://www.euroconsumatori.org/it/phishing>

Ambiente & salute

Protezione solare al microscopio



Dopo un lungo periodo, segnato da restrizioni di viaggio, molti consumatori non vedono ora l'ora di fare le valigie e godersi al meglio le tanto attese vacanze. Che si tratti di una vacanza in montagna o al mare, una protezione solare adatta non può proprio mancare.

Luci ed ombre delle protezioni solari

Numerose riviste dedicate ai consumatori, come *Konsument*, *Altroconsumo-insalute* e "Il Salvagente", hanno recentemente effettuato test di prodotto su protezioni solari con fattori sia medi che alti (30, 50 e 50+).

Gli aspetti negativi risultanti dalla maggior parte dei test effettuati

In alcuni dei filtri solari analizzati è stato riscontrato un fattore di protezione solare inferiore rispetto a quello garantito e pubblicizzato in etichetta. Inoltre, in diverse creme solari è stata riscontrata la presenza di sostanze indesiderate, come ad es. filtri chimici. Uno di questi filtri chimici è l'octocrylene.

Uno studio dell'Università francese la Sorbona e un test della rivista austriaca *Konsument* dimostrano come, in seguito a una conservazione a 40°, nelle lozioni e negli spray contenenti questo tipo di filtro UV si formino concentrazioni di benzofenone. L'assorbimento del corpo di una determinata quantità di questo tipo di concentrazioni comporta dei rischi per la salute. Inoltre, ci sono fondati sospetti che questi filtri chimici siano interferenti endocrini, cioè che disturbino l'equilibrio ormonale, e che non siano biodegradabili, pertanto inquinano il nostro ambiente.

La rivista *Altroconsumo-insalute*, nelle creme testate, ha trovato anche la presenza di ben 40 diversi ingredienti che provocano il rilascio di microplastiche, così come anche profumi e conservanti che sono classificati come tossici, irritanti o allergenici.

Il *Salvagente* elenca, invece, la presenza di ingredienti indesiderati come fenossietanolo, parabeni, siliconi, polietilenglicoli (PEG), butilidrossitoluene (BHT), paraffina e alcune fragranze che influenzano il sistema ormonale, che alterano la permeabilità della pelle e ostruiscono i pori.

Aspetti positivi dei test

La rivista italiana *Altroconsumo-insalute*, nel testare gli spray solari, ha riscontrato una minor presenza di conservanti, dovuta al ridotto contatto con l'aria, e un minor spreco di prodotto. Il miglior prodotto testato da *Altroconsumo* è, tra le creme, il *Piz Buin* (Lozione solare idratante 200 ml) e, tra gli spray, il *Nivea Sun* (Protect & bronze 300 ml).

La migliore protezione solare del test della rivista *Konsument* è tra le creme a SPF 30 il "dm Sundance". Per la categoria SPF 50 e 50+ invece, il miglior prodotto del test è il "Sun Kiss Sensitiv sun spray" di Spar. Una chiara indicazione che "costoso" non equivale automaticamente a "buono".

Per maggiori informazioni: <https://www.consumer.bz.it/it/protezione-solare-al-microscopio>

Ambiente & salute

Agricoltura: no all'ingegneria genetica "made in Alto Adige"!

Il CTCU protesta contro l'introduzione di soppiatto della tecnologia genetica

Secondo il "Piano strategico per l'agricoltura dell'Alto Adige", da qui al 2030 l'Alto Adige dovrebbe diventare il territorio della biodiversità, dell'acqua pulita, dei terreni fertili e dei prodotti premium (leggasi, di alta qualità). Ma a quanto pare anche un territorio di sperimentazione di nuove varietà di piante geneticamente modificate. Il CTCU chiede invece che si tenga fermo il principio del divieto dell'ingegneria genetica in agricoltura.

Leggendo il programma, al CTCU è balzato all'occhio un punto, che finora è rimasto non menzionato nella comunicazione della nuova strategia e che è in netto contrasto con i principi della biodiversità e del dialogo e del precedente impegno per la libertà dall'ingegneria genetica: lo sviluppo (e presumibilmente la successiva coltivazione) di piante geneticamente modificate "made in Alto Adige". Nel capitolo "Misure di accompagnamento", all'interno del paragrafo dedicato al potenziamento della ricerca (pagine 30-31), si può letteralmente leggere: *Obiettivi: (...) utilizzo di tecniche avanzate di migliora-*

mento genetico delle piante (cisgenesi, editing genomico) per lo sviluppo di varietà robuste e resistenti (...)
Misure concrete: (...) Selezione di varietà resistenti e adatte alla zona di produzione tramite tecnologie all'avanguardia e analisi di miscele di sementi resistenti al Centro di Sperimentazione Laimburg (...)

A quanto pare, qui si sta annunciando un radicale cambiamento di paradigma per vie traverse e senza alcuna forma di dibattito pubblico. Fino ad ora, infatti, c'è stato un consenso sul fatto che l'Alto Adige dovrebbe essere un territorio "senza OGM": la legge provinciale L.P. n. 13 del 16 novembre 2006, modificata da ultimo il 17 gennaio 2011 vieta, infatti, la semina in territorio altoatesino di piante geneticamente modificate, al fine di proteggere l'ambiente, la biodiversità e l'agricoltura tradizionale. L'Alto Adige, tra l'altro, è anche membro della Rete europea delle Regioni "OGM-free" (European GMO-Free Regions Network).

Maggiori informazioni al link: <https://www.consumer.bz.it/it/agricoltura-no-allingegneria-genetica-made-alto-adige>

Il caso del mese

Disdetta dei servizi telefonici

Attenzione alle chiamate "di ritorno"!

Chiunque disdica un servizio telefonico, è bene che lo faccia sempre per iscritto tramite posta raccomandata con ricevuta di ritorno, allegando anche la copia di un proprio documento d'identità.

I consumatori che hanno optato per una disdetta spesso ricevono poco tempo dopo una chiamata dal fornitore che cerca di convincerli a ritirare tale disdetta. In molti casi, vengono promesse tariffe o condizioni migliori per convincere i clienti a rimanere.

Attenzione: La comunicazione orale non fornisce garanzie. Per telefono non si ha una chiara panoramica su come sono composte le tariffe proposte a voce.

Il nostro consiglio: nella lettera di disdetta, includete un paragrafo, in cui specificate chiaramente di non voler ricevere tali chiamate dal fornitore (lettera-tipo disponibile presso il CTCU).



 Il clima chiama

I consigli del Centro Tutela Consumatori Utenti per affrontare la stagione calda

Lo sportello di consulenza energetica del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) mostra come attenuare gli effetti del caldo con alcuni semplici accorgimenti.

L'estate non è solo sinonimo di ferie, ma spesso anche di alte temperature. La consulente del settore energetico del CTCU rivela alcuni trucchi per mantenere in casa una temperatura ambiente accettabile.

Consiglio n. 1: Tenere le finestre chiuse durante il giorno e fare ombra con le tapparelle, veneziane o simili. Per chi non vuole oscurare l'ambiente, e vuole far entrare luce nelle stanze, può avvalersi di pellicole di protezione solare. Queste tengono fuori il calore e, nella migliore delle ipotesi, si può rinunciare all'acquisto di un condizionatore. L'associa-

zione Stiftung Warentest ha esaminato recentemente diverse pellicole di protezione solare. I risultati del test possono fornire utili consigli per un eventuale acquisto.

Consiglio n. 2: Arieggiare l'ambiente solo nelle ore notturne e prima dell'alba, quando l'aria è più fresca.

Consiglio n. 3: Nelle giornate particolarmente calde si possono consumare piatti freddi o preparare la sera le pietanze del giorno dopo, arieggiando bene l'ambiente una volta finito di cucinare.

Consiglio n. 4: Anche l'impiego di un ventilatore può essere d'aiuto per rinfrescarsi.

Consiglio n. 5: Farsi una doccia (calda).

 Diritto del consumo & pubblicità

Il Garante Privacy contro il telemarketing selvaggio

Nel caso IREN irrogata sanzione da quasi 3 milioni di euro



Il Garante per la Protezione dei Dati Personali torna a condannare le pratiche di telemarketing effettuate senza i necessari consensi al trattamento dei dati personali degli utenti. La sanzione è stata comminata con il provvedimento n. 9670025 del 13 maggio 2021 a IREN, operatore del settore energia, e ammonta a ben 2.856.169 €. IREN, così come molte altre società del mercato energetico (e non solo), ha utilizzato liste anagrafiche di utenti, acquistate da società terze, per indirizzare le proprie offerte promozionali agli utenti: una pratica però stabilita illecita dal Garante della Privacy.

Telemarketing attraverso l'illecito utilizzo di dati personali

Ormai è capitato più o meno a tutti di ricevere chiamate o messaggi indesiderati, con i quali vengono proposte offerte commerciali non richieste, che possono sfociare in contratti non voluti.

Ma da dove prendono i nostri numeri di telefono e i nostri dati personali questi call center? E come ci finiscono i nostri dati in queste liste? I consumatori, forse, non se ne rendono neanche conto, ma ogni volta che, ad esempio, ci iscriviamo su qualche portale online o richiediamo la tessera del negozio o del supermercato, ci viene chiesto di lasciare un consenso all'utilizzo dei nostri dati personali per finalità di marketing, anche con cessione degli stessi a soggetti terzi.

Alcune delle società che acquisiscono i nostri dati agiscono da veri e propri "broker di dati" e li rivendono ad altre aziende, contando sempre sul consenso rilasciato all'inizio della catena. Ma può considerarsi lecita questa pratica? Il Garante Privacy conferma che non lo è!

Come fare per tutelarsi: i consigli del CTCU

La prima cosa da fare per tutelarsi è certamente quella di prestare molta attenzione ai consensi privacy che si rilasciano, senza sottovalutare l'importanza dei dati personali che stiamo autorizzando a trattare. Un'altra fondamentale tutela è quella di esercitare i diritti attribuiti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) nei confronti dei soggetti che utilizzano i nostri dati.

Ulteriori informazioni disponibili a questo link: <https://www.consumer.bz.it/it/il-garante-privacy-contro-il-telemarketing-selvaggio>

 Assicurazione & previdenza

Posizioni assicurative dormienti

Terminati i controlli incrociati dei dati da parte di Ivass, ora inizia la ricerca dei beneficiari Il CTCU: introdurre un "registro delle persone decedute" per facilitare la ricerca

Recentemente l'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, ha provveduto a verificare i codici fiscali di circa 22,8 milioni di assicurati, titolari di un'assicurazione sulla vita o di un'assicurazione contro gli infortuni con copertura in caso di morte. Lo scopo di questa indagine era quello di individuare le cosiddette "posizioni assicurative dormienti".

Le posizioni assicurative dormienti sono contratti di assicurazione con copertura in caso morte che sono stati dimenticati, per così dire. Si tratta infatti di casi in cui l'assicurato è deceduto, e i cui eredi o beneficiari non hanno fatto valere il loro diritto nei confronti della compagnia assicurativa.

Attraverso il controllo incrociato dei dati di tutte le compagnie di assicurazione italiane e di 14 straniere, è emerso che tra gli assicurati sono presenti circa **332.655 persone** già decedute. Ora le compagnie di assicurazione dovranno trovare gli eredi oppure i beneficiari di queste persone decedute per corrispondere loro le somme assicurate.

Idealmente, una tale situazione non dovrebbe mai verificarsi. Quando gli assicurati acquistano la copertura del rischio di morte, i cari che andranno a beneficiare dell'importo assicurato, dovrebbero essere resi partecipi al momento della firma della polizza. Infine, quando si procede alla designazione dei beneficiari di una polizza vita si dovrebbe rinunciare alla denominazione generica "eredi legittimi" e specificare invece chiaramente il nome del beneficiario o dei beneficiari.

Chiunque ritenga di poter essere il beneficiario di un'assicurazione sulla vita stipulata da una persona ormai deceduta, può contattare direttamente le compagnie di assicurazione, in cui si pensi sia stato stipulato tale contratto, utilizzando il modello messo a disposizione dall'Autorità di Vigilanza sulle Assicurazioni IVASS (modello qui): https://www.ivass.it/consumatori/azioni-tutela/indagini-tematiche/documenti/2017/MODULO_DI_RICHIESTA_PER_RICERCA_DI_COPERTURE_ASSICURATIVE_VITA.pdf.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il giroscopio · Il giroscopio

Farmaci ad uso umano prescrivibili anche per animali Possibile risparmio fino al 90% sui costi veterinari

Un decreto emanato in primavera dal Ministro della Salute Speranza consente ai medici veterinari di prescrivere il farmaco umano equivalente. La Lega Anti Vivisezione LAV calcola un risparmio economico del 90% per chi possiede animali domestici, ma anche per i rifugi per animali.

Questo riguarda in particolare gli animali con malattie croniche: per tenere a bada la gastrite del gatto o del cane si risparmiano 20 euro per ogni confezione di medicinali, mentre nel caso della cardiopatia cronica di un cane di 20 kg si possono risparmiare fino a 330 euro all'anno. Certo, il risparmio aumenta in modo esponenziale laddove vengono curati molti animali: nei rifugi e le strutture per il ricovero di animali.

"Crediamo che il decreto sia un passo importante nella giusta direzione: le famiglie risparmiano sui trattamenti degli animali, il che riduce il rischio che gli animali malati non vengano curati per impossibilità economiche", commenta Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. Qui l'articolo completo: <https://www.consumer.bz.it/it/farmaci-ad-uso-umano-prescrivibili-anche-animale>

Cashback di Stato addio?

A fine giugno, il Governo ha improvvisamente deciso lo stop del cd. "cashback". Tale iniziativa era partita a dicembre dello scorso anno ed era inizialmente stato previsto un periodo di prova fino al 30 giugno 2022.

L'iniziativa del "cashback" era nata con lo scopo di contrastare l'evasione fiscale attraverso l'incentivazione di pagamenti "cashless", riconoscendo per questo tipo di pagamenti un rimborso e un ulteriore bonus. Per avere diritto al rimborso, i consumatori dovevano effettuare un minimo di 50 transazioni a semestre. Questo ha ispirato alcuni furbetti a trovare soluzioni "creative" (ad esempio, in una stazione di servizio sono stati registrati più di 1.000 movimenti con la stessa carta, in media di 24 centesimi l'uno).

Da Roma è arrivato dunque lo stop al "cashback", senza alcuna dichiarazione (almeno per ora) se si tratti di uno stop temporaneo oppure definitivo.

I partecipanti dovrebbero ricevere i rimborsi di questo primo semestre entro la fine del mese di agosto 2021. Il "super cashback" semestrale di 1.500 euro, che era previsto per i primi 100.000 cittadini con il maggior numero di movimenti senza contanti, verrà erogato a fine novembre.

Consumatori: Le maggiori aziende dei settori energetico, idrico, e del teleriscaldamento in Italia siglano il protocollo unico per la conciliazione paritetica Accordo tra 7 operatori e 20 Associazioni dei consumatori del CNCU per promuovere e valorizzare la conciliazione paritetica

Siglato uno storico accordo tra sette grandi aziende dei settori energetico, idrico e del teleriscaldamento e le 20 Associazioni nazionali dei Consumatori del CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Per la prima volta in Italia, alla luce della positiva esperienza maturata negli scorsi anni, è stato sottoscritto un Protocollo Unitario. Obiettivo dell'intesa che vede il coinvolgimento dei maggiori operatori nazionali del settore, è rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Gli Organismi di negoziazione paritetica, come forma di ADR (Alternative Dispute Resolution), offrono la possibilità di definire in modo gratuito, rapido, semplice ed extragiudiziale le controversie tra imprese e consumatori. La negoziazione paritetica è fondata sulla ricerca spontanea di sinergie, sullo scambio periodico di conoscenze e su un confronto regolare con ARERA, l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Essa, pertanto, è uno strumento utile non solo per la gestione dei conflitti, ma anche per stimolare quei processi che comportano un miglioramento dei servizi offerti ai consumatori.

Trading online: attenzione a ambigui consulenti d'investimento! Soldi facili o astuta truffa online?

Negli ultimi mesi, la Consob (Commissione nazionale società di borsa) ha fatto chiudere oltre 130 siti web che offrivano trading online senza permesso. Parole d'ordine come trading online, opzioni binarie & co. e l'alto profitto promesso attirano facilmente i consumatori. Purtroppo però, in molti casi i risparmi investiti svaniscono e le somme perse sono spesso spaventosamente alte.

Spesso succede anche che "consulenti" ambigui ricevano grandi somme di denaro da piccoli risparmiatori. Uno di questi consulenti è riuscito, infatti,

a convincere un consumatore ad affidargli 35.000 euro, promettendo un rendimento annuo del 15% per 3 anni. Tuttavia, alla fine del "termine" il consumatore ha avuto un brutto risveglio: niente rendita, e l'intero capitale era svanito.

Come per tutti gli affari digitali, controllate bene con chi state facendo affari. E se manca anche solo una informazione (codice fiscale, indirizzo PEC, sede legale, omologazione consob, ...), giù le mani dall'investimento. Inoltre, (online come altrove) qualsiasi consulenza d'investimento dovrebbe essere regolata in dettaglio da un contratto, e il consulente deve richiedere i dati chiave del cliente (propensione al rischio, obiettivi d'investimento, ecc.) attraverso i questionari legalmente prescritti.

Questi documenti sono infatti la base per la tutela degli investitori.

Melone, quali sono le varietà da conoscere?

Come il cetriolo e la zucca, il melone appartiene alla famiglia delle Cucurbitaceae. D'estate, durante la stagione del raccolto, in commercio se ne trovano diverse varietà, distinte principalmente in angurie (o cocomeri) e meloni.

L'anguria è costituita per il 95% d'acqua ed è quindi particolarmente rinfrescante. La sua polpa rossa presenta una consistenza singolare, leggermente croccante. Oltre alle varietà classiche con semi scuri, in commercio si trovano anche quelle nuove senza semi.

Il melone più conosciuto dalle nostre parti è il melone Cantalupo: un frutto tondo con una buccia rugosa che va dal beige al verdino e che presenta una polpa arancione dal gusto intenso. Un tipo di melone da coltivazione della varietà Cantalupo è il Charentais, che ha una buccia liscia di colore verde chiaro e viene coltivato soprattutto in Francia.

Un'altra varietà di melone è il melone retato, a cui appartiene, ad esempio, il melone Gallia, che è rotondo, ha una buccia giallina a reticolo fitto biancastro e una polpa molto dolce di colore che va dal verde chiaro al bianco.

A questa stessa varietà appartiene anche il melone giallo, o melone honeydew, che è facilmente riconoscibile per la sua forma ovale, la buccia liscia di colore giallo paglierino e la polpa bianco-giallina tendente al verde chiaro.



Foto: elene-macchitola-unsplash.com

giroscopio · Il giroscopio

Grigliata senza carne e senza l'impiego di alluminio

Sempre più persone si nutrono secondo una dieta vegetariana oppure secondo una dieta vegana. Non per questo, però, devono rinunciare al barbecue. Sulla griglia, infatti, si possono arrostitire anche diversi tipi di verdure, accompagnate da formaggi o tofu, pannocchie, patate o patate dolci.

“Particolarmente adatti alla cottura alla griglia sono zucchine, peperoni, melanzane, funghi, zucca, carote e il cavolo rapa. Questo, perché contengono una minor quantità d'acqua e conservano la loro forma anche durante la cottura”, spiega Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU. Per esaltarne il sapore ed evitare che si asciugano, è consigliabile spennellarle con un po' d'olio resistente al calore, del burro alle erbe o una marinatura. Anziché utilizzare fogli o vassoi di alluminio, per cuocere le verdure sulla griglia, le si può avvolgere in carta da forno unta con un po' di grasso, oppure utilizzare un vassoio di acciaio inossidabile riutilizzabile. I formaggi adatti alla cottura alla griglia sono quelli morbidi come il Camembert e il Tomino oppure la Feta greca o l'Halloumi cipriota. Per evitare che il grasso del formaggio sgoccioli sulla brace durante la cottura, lo si può cuocere all'interno di verdure cave o svuotate.

Più informazioni a riguardo: <https://www.consumer.bz.it/it/grigliata-senza-carne-e-senza-limpiego-di-alluminio>

Quali frutti maturano dopo la raccolta?

Solo quando è ben matura, la frutta rilascia il suo pieno sapore. A questo proposito si dice che ha raggiunto la maturazione da consumo. La frutta acerba, invece, in alcuni casi è verde, dura, aspra e ha poco sapore. Eppure, al giorno d'oggi molti frutti vengono raccolti ancora prima che maturino. Questo è dovuto al fatto che talvolta la frutta deve compiere un lungo viaggio prima di arrivare nei negozi e, se acerba, resiste meglio alle condizioni di trasporto e può essere conservata più a lungo.

Mele, pere, banane, kiwi, cachi, pesche, nettarine, susine, fichi, meloni gialli e anche pomodori continuano il loro processo di maturazione anche dopo essere stati raccolti, poiché una parte dell'amido accumulatosi al loro interno viene scisso in zuccheri. Questi frutti possono, pertanto, essere acquistati ancora acerbi ed essere gustati appieno una volta che raggiungono uno stato di maturazione adatto al consumo. Questi frutti che maturano successivamente alla loro raccolta, anche denominati climaterici, producono etene, anche chiamato etilene, che viene rilasciato nell'ambiente circostante. “Nella frutta, l'etilene funge da ormone e ne accelera il processo di maturazione” spiega Silke Raffener, nutrizionista del CTCU. “Avvolgendo in un sacchetto di carta frutti acerbi assieme a frutti maturi, e conservandoli a temperatura ambiente, questi ultimi sprigionano etilene con cui stimolano la maturazione dei frutti ancora verdi.”

Maggiori informazioni al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/it/quali-frutti-maturano-dopo-la-raccolta>



Foto di Daria Slezakova_Pexels.com

Fresche prelibatezze: gelato, sorbetto, parfait

I dessert freddi come il gelato, il sorbetto o il parfait sono all'ordine del giorno d'estate e vengono gustati da congelati.

Nelle gelaterie si può distinguere tra varietà di gelato alla crema, al latte e alla frutta. La miscela di base per il **gelato alla crema** si prepara mescolando il latte (intero o scremato) con panna, tuorlo d'uovo e zucchero. Nella produzione del **gelato al latte**, invece, il tuorlo d'uovo viene omesso. Il **gelato alla frutta** contiene una componente di frutta, zucchero, acqua e latte o altri prodotti caseari. Alla miscela di base possono essere aggiunti inoltre altri ingredienti come cacao, cioccolato, noci, frutta secca, spezie, latte in polvere, aromi e vari additivi alimentari.

Il **gelato soft** viene preparato utilizzando speciali macchinari per gelato, che schiumano il gelato con aria, e questo tipo di gelato viene raffreddato meno del gelato tradizionale. Lo yogurt congelato (detto anche frozen yogurt) è fatto usando yogurt (scremato) e latte scremato al posto della panna, esso ha un contenuto di grassi inferiore a quello del gelato tradizionale, e la sua consistenza cremosa viene ottenuta come per il gelato soft, attraverso l'utilizzo di aria. “A differenza del gelato, il sorbetto viene preparato senza latte e uova, cioè solo con frutta, acqua e zucchero”, spiega Silke Raffener, l'esperta nutrizionista del CTCU. **In alcune ricette vengono utilizzati anche albumi montati, spumante o vino. Una variante del sorbetto è la granita a grana più grossa. Il parfait di gelato è conosciuto anche come semifreddo e consiste in tuorli d'uovo, zucchero, panna montata e ingredienti aromatici vari, come la polpa di frutta. A differenza dei gelati, il parfait non viene congelato mentre mescolato, ma viene congelato in uno stampo posto in posizione verticale.**

I confronti effettuati dal Centro Tutela Consumatori Utenti negli ultimi mesi:

• Prezzi carburanti in Alto Adige e nelle regioni limitrofe: Aumenti del 10% rispetto all'estate 2020

Nei viaggi estivi di quest'anno oltre al mare potrebbe rivelarsi salato anche il conto, soprattutto per quelli che si spostano in macchina. Il pieno costa sicuramente meno oltre i confini provinciali: dal confronto del CTCU emerge infatti che in Alto Adige il carburante costa di più rispetto alle regioni e alle province limitrofe.

• I prezzi 2021 delle piscine in Alto Adige

Le vacanze sono ormai alle porte, le temperature sono già estive, e dopo questi lunghi mesi di restrizioni sia i bambini che gli adulti non vedono l'ora di rinfrescarsi con un tuffo in piscina. Saranno quindi sicuramente in molti a chiedersi, se in piscina vi siano abbastanza posti liberi e quali siano i prezzi dei biglietti d'ingresso.

• Telefonia fissa, mobile e internet

Lo sappiamo dalle pubblicità – ogni fornitore ha l'offerta più vantaggiosa e completa, con i dispositivi più all'avanguardia. Peccato che i prezzi e le clausole contrattuali non vengono espone in modi univoci, il che rende un confronto piuttosto difficile.

Tutti i consigli e i confronti prezzo effettuati dal CTCU sono disponibili qui:

<https://www.consumer.bz.it/it/i-confronti-del-ctcu-nel-2021>

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.

giroscopio · Il giroscopio

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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

Le nostre sedi:

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



✓ Sportello Mobile



Agosto

06	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
25	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
27	9:30-11:30 Nalles, Piazza Comune

Settembre

02	9:30-11:30 Terento, Piazza Chiesa
03	9:30-11:30 Villandro, Piazza Municipio 15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
06	9:30-11:30 Prato, Piazza Principale
07	9:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato
08	9:30-11:30 Certosa, Strada Principale 42, Azienda di Turismo
10	16:30-18:30 Nova Levante, Piazza Municipio
11	9:30-11:30 Sarentino, Piazza Chiesa
13	9:30-11:30 Corvara, Piazza Municipio
14	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
15	9:30-11:30 Dobbiaco, Piazza Municipio
17	9:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
20	9:30-11:30 Gais, Piazza Municipio
21	9:30-11:30 Curon, Piazza Municipale
22	9:30-11:30 Santa Cristina, Parcheggio Posta 15:00-17:00 Vandoies, Piazza Raiffeisen
23	9:30-11:30 Cermes, Parcheggio Vigili del Fuoco
24	9:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
28	9:30-11:30 Colle di Isarco, Piazza Ibsen
29	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
30	9:30-11:30 Ora, Piazza Principale

Ottobre

01	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
02	9:30-11:30 Sluderno, Via Kugel
04	15:00-17:00 Avelengo, Piazza Municipio
05	9:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato
07	15:00-17:00 San Candido, Piazza del Magistrato
08	9:30-11:30 S. Valburga, Parcheggio Casa di Riposo
09	9:30-11:30 La Valle, Parcheggio Posta
11	9:30-11:30 Stelvio, Parcheggio Hotel Traube