



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



Riscaldamento:
aumenti oltre il 60%

Pagina 7



Smartphone: scena del crimine

Pagina 4



Micromobilità e il nuovo Codice della strada

Pagina 5



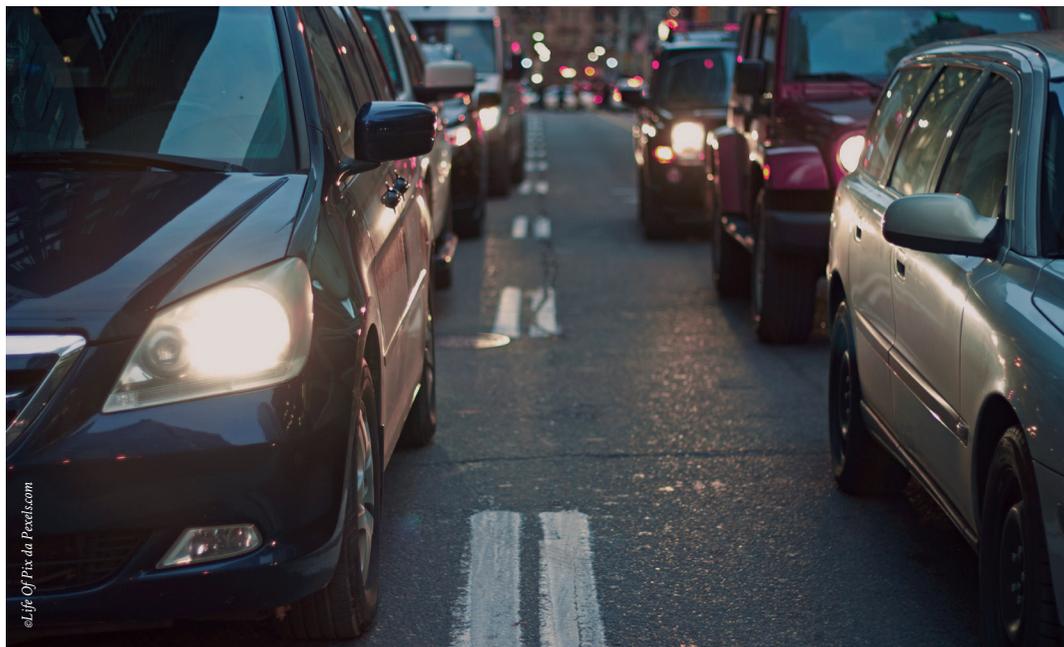
Il nuovo libretto contabile 2.0 per consumatori

Pagina 6



Ambiente & salute

Mobilità rispettosa del clima - Come funziona?



Un quarto di tutte le emissioni di gas serra in Italia è causato dai trasporti (fonte: ISPRA, 2019); di conseguenza, ci sono alcuni punti da cui poter partire per riuscire a ridurre il proprio bilancio di CO2. Di seguito troverete alcuni suggerimenti e approcci su come poter raggiungere questo obiettivo: per esempio, i pendolari che decidono di andare al lavoro in treno evitano un sacco di CO2 dannosa per il clima e risparmiano anche molto denaro.

1. Dare la priorità alla "mobilità sostenibile"

Le vostre decisioni riguardo gli spostamenti determinano quante emissioni di CO2 vengono causate durante un viaggio. Secondo l'Agenzia federale per l'ambiente austriaca usando l'automobile si generano 181 kg di gas a effetto serra per ogni 1.000 chilometri/passeggeri. Questo dato supera di ben tre volte e mezzo quello delle emissioni causate con viaggi in autobus (50 kg di gas a effetto serra per 1.000 chilometri/passeggeri) e supera anche di 13 volte quello delle emissioni causate con lo spostamento in treno (14 kg per 1.000 chilometri/passeggeri). Coloro che per spostarsi utilizzano i mezzi pubblici, invece che l'automobile, non solo sono molto più mobili e risparmiano spazio, ma contribuiscono anche attivamente alla salvaguardia dell'ambiente. Anche le auto elettriche sono più rispettose del clima rispetto alle auto a benzina oppure a diesel, poiché producono 67 kg di gas a effetto serra per 1.000 chilometri/passeggeri. Inoltre, anche l'impronta climatica di ciclisti e motociclette migliora significativamente con un motore elettrico rispetto ad un motore a combustione fossile.

Ovviamente gli spostamenti a piedi oppure in bicicletta sono particolarmente rispettosi del clima.

2. Se possibile, spostatevi senza auto

Molti spostamenti in auto riguardano tragitti brevi, cioè meno di 1 km oppure meno di 5 km. Al primo

chilometro, il consumo di carburante è da 3 a 4 volte superiore alla media. Quindi, non salite in macchina per abitudine, ma percorrete le brevi distanze preferibilmente in bicicletta, a piedi oppure con i mezzi pubblici.

Una distanza di 5 chilometri può essere percorsa benissimo anche in bicicletta, ideale per il tragitto per andare al lavoro. Questo non solo è vantaggioso per il clima, ma è benefico anche per la vostra salute. Mezz'ora di bicicletta al giorno riduce della metà il rischio di problemi cardiaci oppure di andare in sovrappeso o peggio ancora, di soffrire di diabete. Con una bicicletta elettrica, anche i percorsi collinari o distanze di 10-15 chilometri possono essere coperti facilmente.

Fare la spesa quotidiana in bicicletta o a piedi non solo mantiene in forma e in salute, ma protegge anche l'ambiente e il proprio portafoglio. Anche i prodotti acquistati, più ingombranti possono essere trasportati con l'aiuto di un rimorchio per biciclette oppure di una bici da carico.

3. Quando cambiate la vostra residenza, valutate bene prima anche i costi legati alla mobilità.

Otto su dieci spostamenti quotidiani iniziano o finiscono a casa. Quando si sceglie il luogo di residenza, spesso si tiene conto solo dei costi immediati. Coloro che si trasferiscono dalla città alla campagna a causa dei costi dell'alloggio sono spesso poi sorpresi dai costi legati alla mobilità, significativamente più alti (ogni auto fa aumentare in maniera rilevante questi costi). Vale quindi la pena di considerare bene anche i costi futuri degli spostamenti quando si sceglie un posto dove andare a vivere.

4. Stile di guida e risparmio di carburante

Nel caso in cui i viaggi in auto non possono essere sostituiti con la bicicletta o il trasporto pubblico, uno



stile di guida a basso consumo può ridurre il consumo dal 15 al 25 %. Questo fa certamente risparmiare il portafoglio, ma è anche un importante contributo alla protezione dell'ambiente. Quindi, "scivola invece di andare veloce", guida con lungimiranza, usa anche il freno motore e usa con parsimonia i "divoratori" di carburante, come l'aria condizionata oppure il riscaldamento del lunotto. Ricordatevi anche di passare rapidamente alla marcia superiore successiva. **A proposito:** guidare a bassi regimi non significa solo un minor consumo di carburante, ma riduce anche significativamente il rumore del traffico: un'auto che viaggia a 50 km/h in seconda è percepita come 20 auto che viaggiano a 50 km/h in quarta!

5. Il car sharing riduce l'impatto ambientale

La produzione di una sola automobile è fonte di inquinamento ambientale, con una media tra i 4.500 e i 7.500 kg di CO₂, in base alle sue dimensioni. Que-

sto corrisponde ad emissioni di CO₂ pari a quelle da 25.000 a circa 40.000 km di guida. In media, un'auto privata è ferma per 23 ore al giorno. Generalmente, per chiunque guidi l'auto per meno di 12.000 km all'anno sarebbe più conveniente aderire al *car sharing* che usare un'auto propria.

6. Acquisti online: evitare la spedizione dei resi

Il commercio online è in piena espansione e i flussi di traffico si modificano di conseguenza. Nel migliore dei casi, i viaggi con auto privata sono sostituiti da spedizioni di tipo commerciale più efficienti, ma spesso più inquinanti. Il più delle volte vengono utilizzati furgoni o camioncini, che hanno, in genere, un cattivo bilancio ambientale. I resi comportano poi ulteriore trasporto, ulteriore traffico e quindi ulteriori emissioni di gas serra dannose per il clima. Alle aziende che vendono abbigliamento, ad

esempio, vengono restituiti fino al 50% dei pacchi spediti. Quando si fanno acquisti online, ordinate pertanto solo prodotti e quantità che si vogliono davvero acquistare.

7. Se possibile, prendere il treno invece che l'aereo

I voli brevi sono particolarmente dannosi per il clima in proporzione alle distanze percorse. Perciò, se possibile, percorrete queste distanze in treno invece che in aereo. Per molte destinazioni (purtroppo non tutte) ci sono buoni collegamenti ferroviari, che in molti casi non solo sono più rispettosi del clima, ma non richiedono nemmeno un tempo di viaggio complessivamente più lungo (nel caso dei voli, bisogna considerare anche il viaggio fino all'aeroporto, il check-in e il viaggio dall'aeroporto (di solito situato distante dal centro della città) alla destinazione finale.

(Fonte e ulteriori informazioni: *vcoe.at*)

Fridays for Future

Decine di migliaia di persone hanno manifestato a Glasgow in occasione della recente conferenza delle Nazioni Unite sul cambiamento climatico, chiedendo ai capi di Stato di smettere di chiacchierare a vuoto, e di agire finalmente. Anche in Alto Adige sono presenti vari attivisti che fanno parte del gruppo Fridays for Future. E noi del CTCU volevamo sentire da loro, quali sono i loro obiettivi e le loro rivendicazioni. Laura Eberhöfer ha risposto alle nostre domande.

Cos'è Fridays for Future? Quali sono i vostri obiettivi?

Fridays for Future (fff) è un movimento giovanile internazionale che si batte per obiettivi di "giustizia climatica". Il fff è diventato noto grazie agli scioperi climatici globali, giorni in cui i giovani di tutto il mondo, sono scesi in piazza a protestare. Anche a Bolzano, negli ultimi anni, sono state organizzate diverse giornate di protesta, in genere sempre di venerdì. Lo scopo principale del fff è quello di far raggiungere l'obiettivo di 1,5°, al fine di evitare le peggiori conseguenze di una crisi climatica su larga scala. Il movimento fff fonda le proprie rivendicazioni sui risultati di numerose indagini scientifiche e chiede ai rappresentanti politici di dare finalmente ascolto agli scienziati, che da decenni avvertono in merito alla catastrofe climatica in atto e che sollecitano una drastica e immediata riduzione delle emissioni di gas serra. Come gruppo locale fff Alto Adige, chiediamo che anche l'Alto Adige dia il suo contributo per il superamento della crisi climatica.

Quali azioni sono previste a breve?

È importante per noi continuare a trovare nuove forme di impegno e nuove collaborazioni per sensibilizzare e mobilitare il maggior numero di persone possibile sulla questione della giustizia climatica. L'anno prossimo, per esempio, saremo coinvolti in un progetto della *Vereinigte Bühnen Bozen*. A livello tematico, nei prossimi mesi ci

concentreremo sul nuovo Piano climatico della Provincia di Bolzano. Abbiamo già sottomano un'analisi del piano fatta dal Clima Club Alto Adige e procederemo insieme ad alcuni scienziati, per fare una valutazione ancora più dettagliata. Le misure previste dal piano provinciale per la tutela del clima sono chiaramente insufficienti. Per questo, uniremo le forze con altre iniziative, organizzazioni e associazioni dell'Alto Adige e cercheremo il contatto diretto con la popolazione per pianificare azioni comuni. Attualmente non sappiamo ancora con esattezza come sarà la nostra protesta, ma in ogni caso ci batteremo risolutamente perché l'Alto Adige ottenga un piano climatico più ambizioso e conforme a quello degli Accordi di Parigi.

C'è una lenta tendenza verso un maggior uso di prodotti ecologici; come giudicate questa tendenza?

Prima di tutto, questo sviluppo è certamente positivo, poiché dimostra che i temi della protezione dell'ambiente e del clima stanno acquistando sempre più importanza per i consumatori e anche per i produttori. Tuttavia, con alcuni prodotti bisogna chiedersi criticamente se non siano solo dei cosiddetti casi di *greenwashing*. Inoltre, tali sviluppi non sono ancora né completi, né veloci. Non basta vietare le cannucce di plastica, le stoviglie di plastica o le bacchette per palloncini. Dovremmo passare, invece, da prodotti "usa e getta" a prodotti riutilizzabili ovunque ciò sia possibile. Inoltre, dovremmo abbandonare i combustibili fossili e passare alle energie rinnovabili, ridurre drasticamente il trasporto privato ed utilizzare di più il trasporto pubblico. C'è bisogno di cambiamenti profondi e radicali in tutta la società, nell'agricoltura, nel turismo e nell'industria. Questo può sembrare, in prima battuta, un approccio molto drastico, tuttavia esistono già molti concetti e tecnologie ecologiche e sostenibili nella maggior parte dei settori produttivi, e comunque non abbiamo altra scelta. I combustibili fossili e tutte le altre risorse naturali sono in via di esaurimento, e se continuiamo semplicemente come abbiamo fatto fin'ora, distruggeremo le basi della nostra stes-

sa esistenza sul pianeta. Nel frattempo, pare che anche la maggior parte degli uomini d'affari abbia riconosciuto la gravità del problema e si stia lentamente allineando. I consumatori possono sostenere questa tendenza attraverso un consumo consapevole, ma spetta soprattutto ai politici creare il quadro per un'economia davvero sostenibile.

Cosa possiamo fare per il clima nella nostra vita quotidiana?

Nella vita quotidiana ognuno di noi può fare qualcosa per il clima, per esempio non usando l'auto e andando invece a piedi, in bicicletta o usando i mezzi pubblici. Nel nostro piccolo, possiamo anche cercare di risparmiare elettricità, evitare la plastica, consumare meno carne e comprare prodotti regionali. Tuttavia, non può e non deve essere così, che la politica sposti la responsabilità della tutela del clima sul singolo individuo. Le buone azioni individuali sono lodevoli, ma non bastano. Abbiamo invece bisogno di un cambiamento di sistema.

Il tuo messaggio ai consumatori altoatesini?

Come consumatori, possiamo esercitare un'influenza positiva se scegliamo (per quanto possibile) prodotti sostenibili, se chiediamo criticamente da dove vengono i prodotti e come sono stati prodotti, e a volte non li consumiamo apposta se non sono consoni a questi principi. Inoltre, come privati possiamo informarci sull'argomento e parlarne con altre persone. Al di là di questo, però, possiamo fare campagna per una maggiore protezione del clima soprattutto come cittadini, comunicando chiaramente ai politici che questo è un tema importante per tutti noi. Questo può significare avvicinarsi ai politici locali, firmare petizioni, includere la protezione del clima come un importante fattore decisionale nelle prossime elezioni o unirsi al prossimo sciopero per il clima. L'impegno (politico) ha molte facce e tutti possono dare un contributo.

Abitare, costruire & energia

Prezzi dell'energia alle stelle - e ora?

I consigli del CTCU per risparmiare energia

In questo momento quello dell'aumento dei prezzi dell'energia elettrica è un tema "caldo" per stampa e giornali. Il prezzo della cd "maggior tutela" (tariffe regolate dallo Stato) è infatti aumentato del 30% dagli inizi di ottobre scorso, quello del gas del 15% e anche i prezzi dei carburanti sono in rapida ascesa.

Di seguito alcuni nostri consigli per risparmiare energia.

Energia:

- spegnere gli apparecchi quali televisore, radio, macchina del caffè ecc. dall'interruttore principale, senza lasciarli in stand-by (la lucina rossa accesa);
- cucinare con il coperchio sulla pentola, usare il cuoci-uova, oppure la pentola a pressione;
- nel frigo e nel congelatore riporre solo alimenti e cibi freddi;
- preriscaldare il forno solo per il tempo strettamente necessario e utilizzare il calore residuo del forno in modo mirato;
- non avviare lavastoviglie e lavatrice a metà carico;
- scegliere il giusto grado di umidità per stirare;
- scongelare regolarmente il freezer;
- nella scelta di un nuovo elettrodomestico non considerare solo il prezzo, ma anche il consumo energetico;
- il consumo degli elettrodomestici di casa può essere misurato in modo semplice e veloce con un amperometro (noleggiato presso il CTCU oppure presso il proprio Comune).

Riscaldamento:

- abbassando la temperatura ambiente di un grado e di notte, e in caso di un'assenza prolungata da casa di circa 4 gradi, è possibile risparmiare in media dal 6% al 10% di energia;
- gli ambienti interni devono essere arieggiati più volte al giorno da 1 a 5 minuti con la ventilazione incrociata: aprire finestre (no vasistas!) e porte per creare corrente d'aria;
- di notte è bene abbassare le tapparelle, le persiane e le tende per ridurre la dispersione termica;
- i radiatori non vanno coperti da tende o mobili;
- sfiatare l'aria dai radiatori quando si sentono gorgoglii negli stessi;
- isolando correttamente i tubi del riscaldamento in cantina, si evita che del calore venga sprecato nel tragitto fino all'appartamento;
- controllare di tanto in tanto il consumo dei termosifoni attraverso i "contacalorie"; segnarsi il dato all'inizio e al termine della stagione termica;
- regolare il fabbisogno di calore attraverso le valvole termostatiche dei termosifoni: può bastare regolarle su una temperatura media.

Acqua calda:

- adattare la circolazione dell'acqua calda alle reali esigenze (installazione di un timer);
- una doccia di 5 minuti invece di un bagno, comporta in media un risparmio di 2/3 dei costi dell'acqua calda. Si risparmia ancora di più usando un soffione doccia a risparmio idrico;
- usare l'acqua calda con parsimonia per lavarsi le

mani, i piatti o per la pulizia della casa; l'uso di un limitatore di flusso sul rubinetto permette un risparmio di acqua fino al 40%;

- apportare un isolamento termico dei tubi e del serbatoio dell'acqua calda, in particolare nelle zone della casa non riscaldate;
- riscaldare l'acqua con il boiler (scaldacqua) a 50 gradi, invece che a 60;
- se il boiler è vetusto, comprarne uno nuovo di buon livello e prestazioni.

Auto:

- cambiare e alzare la marcia prima del solito vi può far risparmiare fino al 15% di carburante;
- evitare di accelerare e di frenare inutilmente riduce il consumo dal 3 al 5%;
- spegnere il motore se si rimane fermi per più di 30 secondi;
- controllare regolarmente la pressione dei pneumatici comporta una riduzione dell'attrito e del consumo di combustibile. La pressione corretta è di 0,2 bar più alta rispetto a quanto consigliato dal produttore;
- accendere il climatizzatore e il riscaldamento solo se necessario; consuma molto carburante;
- tenere in ordine il bagagliaio e eliminare la zavorra inutile (per esempio il portapacchi); minori sono il peso e la resistenza all'aria, minore sarà il consumo di carburante;
- creare delle auto di gruppo per spostarsi in più persone;
- fare attenzione al consumo, quando si acquista l'auto;
- confrontare i prezzi del carburante (ad es. su www.spritpreise.it), ma non fate percorsi in più solo per fare il pieno.

Ulteriori informazioni disponibili su: <https://www.consumer.bz.it/it/prezzi-dellenergia-alle-stelle-e-adesso>

Trasporti & comunicazioni

Non possedete un televisore in casa?

Richiedete ora l'esenzione per il canone televisivo 2022! Ulteriore esenzione prevista per gli over 75 anni

Chi non detiene una tv, lo deve comunicare all'Agenzia delle Entrate ogni anno. L'Agenzia delle Entrate accetta tutte le dichiarazioni di non detenzione, **pervenute entro il 31 gennaio di ciascun anno** (pertanto giunte entro il 31/01/2022), ma siccome le aziende fornitrici addebitano la prima rata del canone già con la bolletta di gennaio, **il consiglio è quello di anticipare i tempi per evitare l'addebito in fattura, che andrebbe a complicare il tutto.**

- **Come e a chi inviare la dichiarazione?** in via telematica sul sito dell'Agenzia delle Entrate (<https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/index.jsp>) basta accedere con lo SPID;
- scaricando il modulo dal sito: <http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/Nsilib/Nsi/Schede/Agevolazioni/Canone+TV/Modelli+e+istruzioni+canone+TV/?page=schedeagevolazioni> e allegando la copia del documento d'identità, inviarlo:

- con **raccomandata in plico** ad: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T. Sportello abbonamenti tv - Casella Postale 22 - 10121 Torino
- tramite **PEC** all'indirizzo cp22.sat@postacertificata.rai.it

- tramite un intermediario autorizzato (commercialista, centro di assistenza fiscale CAF).

L'esenzione dal canone è prevista anche per chi al 31 gennaio 2022 abbia compiuto 75 anni, abbia un reddito annuo proprio e del coniuge non superiore complessivamente a 8.000 euro e non abbia conviventi. La dichiarazione degli anziani per l'esenzione non va rinnovata ogni anno. A meno che non si perdano i requisiti: in questo caso è necessario presentare la dichiarazione di variazione dei presupposti, al link: https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/2302621/TV_esenzione_75_mod.pdf/b8298e2b-55df-8f5e-c79a-510745506e9e.

Il test

Ancora troppo lenti i tempi di consegna postali: Ancora troppo lenti i tempi di consegna postali



I tempi di consegna postali sono migliorati negli ultimi due anni. Tuttavia, l'attesa è ancora eccessiva: in media una busta in Alto Adige giunge a destinazione al 3,83esimo giorno lavorativo dopo quello di spedizione.

Secondo l'ultima rilevazione del CTCU, oltre il 20% delle lettere spedite viene consegnata dopo il quarto giorno lavorativo. Poste Italiane non rispetta dunque ancora i propri obiettivi di qualità.

Il CTCU ha esaminato un totale di 230 spedizioni postali ed ha calcolato i tempi di consegna medi in Alto Adige. Sono state spedite e ricevute lettere (20g) da e verso tutti i comuni altoatesini e cinque comprensori civici di Bolzano, segnando le date di spedizione e quelle di consegna. Dalla rilevazione si evince che i tempi di consegna più lunghi vengono registrati all'interno del capoluogo altoatesino: una lettera con sia invio che destinazione nella città di Bolzano ci mette 4,6 giorni lavorativi a giungere nella casella postale del destinatario.

Gli standard di qualità prefissati da Poste Italiane sono invece i seguenti: il 90% delle spedizioni di

lettere ordinarie dovrebbe essere consegnata entro il quarto giorno lavorativo dalla spedizione e il 98% entro il sesto giorno lavorativo. Viene però rilevato che solo il **78,7% delle spedizioni rispetta il primo obiettivo di qualità (J+4)** e **91,74% il secondo (J+6)**.

Ciononostante i tempi di consegna postali sono migliorati rispetto all'ultima rilevazione (2019), quando solo il 54% delle lettere veniva consegnata entro il quarto giorno lavorativo, il 61% entro il sesto, e il tempo di consegna medio era di 6,1 giorni lavorativi. Attualmente il tempo di consegna medio è sceso a 3,83 giorni. Il dato è però ancora lontano dagli standard di qualità postale europei.

I dettagli dell'analisi effettuata dal CTCU sono reperibili al seguente link:

Rilevazione tempi di consegna postali 2021.pdf

Trasporti & comunicazioni

Scena del crimine: lo smartphone Truffatori a "pesca" di dati con sms o email truffaldine Da conti e carte spariti importi a 4 zeri

Lo spazio digitale offre infinite possibilità, ma infinite paiono anche le attività criminali che vi si svolgono. Il tutto ha spesso inizio con un SMS: il proprio prestatore di servizi finanziari (o così pare) comunica che vi sarebbero dei problemi con la carta, il conto o l'account personale, e prega pertanto di accedere al link inviato, per ovviare al problema.

Purtroppo a quel punto il danno può essersi già concretato: i dati di accesso sono stati "pescati", ed i truffatori hanno avuto accesso alla carta o al conto. Il rimedio è quindi uno solo: mantenere la calma, e agire affidandosi al buonsenso.

Alcuni consigli:

- Istituti bancari e aziende serie non vi chiederanno mai i vostri dati di accesso oppure di accedere tramite essi ad un determinato sito. Se ricevete un simile invito, diffidate!
- Quando eseguite il login, digitate l'indirizzo web a mano, ed usate l'indirizzo ufficiale - non cliccate sui link contenuti in messaggi oppure e-mail (se fosse troppo faticoso digitare l'indirizzo ad ogni login, si può impostare un "segnalibro" digitale alla prima visita).
- Nel caso vi venga richiesto di inoltrare o comunicare delle password ad utilizzo unico (le cd. OTP, che arrivano ad es. per SMS sul cellulare), devono squillare tutti i campanelli d'allarme: queste password sono destinate esclusivamente a voi!

In caso di dubbi, effettuate un'opportuna verifica, contattando direttamente il vostro prestatore di servizi finanziari. Anche il CTCU e la Polizia Postale possono aiutarvi.

Maggiori informazioni e consigli per proteggervi dal "phishing" le trovate anche al seguente link: <https://www.kaspersky.it/blog/phishing-tips/6913/>

Nel caso in cui riscontrate transazioni bancarie fraudolente e non autorizzate sul vostro conto o sulla vostra carta di credito, la procedura da seguire è sempre la stessa:

- blocco immediato della carta o del conto;
- presentazione di una denuncia/querela presso l'Autorità di PS più vicina (Polizia, Carabinieri; Guardia di Finanza);
- invio di un reclamo scritto al fornitore di servizi finanziari, con la precisazione di disconoscere le operazioni fraudolente rilevate e con richiesta di riaccredito immediato delle relative somme sottratte e/o addebitate;
- a fronte di una risposta negativa o di una non risposta da parte dell'intermediario nei 60 gg. successivi al reclamo, l'utente ha la possibilità di inoltrare - **solo al decorso dei 60 giorni** - un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF - www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il caso del mese

Gli pneumatici invernali sono obbligatori?

Chiunque voglia circolare in sicurezza anche d'inverno dovrebbe montare dei buoni pneumatici invernali sulla propria automobile, poiché grazie alla loro speciale mescola in gomma garantiscono un'aderenza maggiore.

Molti consumatori in Alto Adige sono confusi da un possibile "obbligo di pneumatici invernali" annunciato per il 15 novembre da diverse fonti. **Tale obbligo non esiste!**

Sulle strade provinciali vige infatti l'**obbligo di equipaggiamento invernale**, pertanto di pneumatici invernali o in alternativa di mezzi antisdrucchiolevoli, come ad esempio catene da neve o attrezzatura similare omologata. Quest'obbligo entra in vigore non appena l'apposita segnaletica (cartello di obbligo pneumatici con catene nonché cartello aggiuntivo con la scritta "in caso di neve e/o ghiaccio") viene esposta; non è prevista una data specifica.

Indipendentemente dalle condizioni meteorologiche, sull'autostrada del Brennero e nel comune di Bolzano, dal 15 novembre al 15 aprile vige l'obbligo generale di equipaggiamento invernale, pertanto bisogna utilizzare pneumatici invernali o avere a bordo catene pronte all'uso.

Suggerimento: prima di acquistare le gomme invernali, si raccomanda di consultare i test sui prodotti disponibili e di raccogliere diverse offerte; prestare attenzione anche all'età degli pneumatici (numero riportato sullo pneumatico, ad es. 3218 = prodotto nella 32ª settimana del 2018).

Il clima chiama

Una dieta globalmente sostenibile

La Dieta della Salute Planetaria è una "ricetta" per una nutrizione globale sostenibile dell'Umanità. Si tratta semplicemente di un cambiamento globale nel sistema alimentare, per la salute della Terra e dei suoi abitanti.

Nel 2050, quasi 10 miliardi di persone abiteranno la terra, attualmente ce ne sono circa 7,8 miliardi. Oggi oltre 800 milioni di persone soffrono costantemente la fame, mentre, all'opposto, un numero ancora maggiore di persone è in sovrappeso.

Se e come si possa produrre in futuro una quantità sufficiente di cibo sano per tutti gli abitanti della terra senza sfruttare le risorse naturali e senza danneggiare l'ambiente, il clima e la natura, è quindi una delle domande centrali da porsi.

La Commissione EAT-Lancet, composta da 37 scienziati di diverse discipline e di 16 paesi, ha provato a dare una risposta a questa domanda. Ha

definito una dieta che possa promuovere la salute umana e al tempo stesso preservare la salute del pianeta. La cosiddetta dieta planetaria o Planetary Health Diet è una dieta prevalentemente vegetale a base di molte verdure, frutta, cereali integrali, legumi e noci. Piccole o moderate quantità di latticini, pesce, frutti di mare e carne possono integrare l'apporto dei nutrienti vegetali. In questo modo è necessaria meno terra per la produzione di cibo e mangimi, e vengono prodotti meno gas serra, dannosi per il clima.

Secondo alcuni modelli matematici, un cambiamento verso una dieta planetaria potrebbe prevenire circa 11 milioni di morti tra gli adulti, in tutto il mondo, ogni anno.

Il menù della dieta planetaria e informazioni più dettagliate sono disponibili qui sotto: <https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-10/Una%20dieta%20globalmente%20sostenibile.pdf>

€ Servizi finanziari

Frodi con carta di credito: le società emittenti le carte di credito devono ristorare i clienti truffati se gli standard di sicurezza non vengono rispettati

Negli ultimi anni, numerosi consumatori si sono rivolti al CTCU, dopo essere stati vittime di truffe informatiche riguardanti pagamenti online.

La truffa inizia, di solito, con un sms: un operatore dell'intermediario (almeno così pare) avverte la vittima che è stata riscontrata una transazione sospetta sulla sua carta di credito. La vittima viene quindi contattata per telefono e le viene chiesto il codice (one time password - OTP) che le è appena stato inviato via SMS per bloccare la carta o la transazione sospetta. In molti casi, questa OTP viene comunicata al presunto impiegato della società emittente la carta di credito - che è in realtà il truffatore - e così l'addebito viene autorizzato.

Il CTCU ha seguito molti di questi casi; se il reclamo viene respinto dal fornitore di servizi finanziari, viene di norma presentato un ricorso all'ABF (organismo arbitrale indipendente e imparziale della Banca d'Italia). Nei ricorsi presentati all'Arbitro, i consulenti del CTCU sostengono, tra le altre cose, che l'autenticazione dell'operazione truffaldina tramite indicazione di un OTP non soddisfa gli standard di sicurezza imposti dalla cd. direttiva PSD2 (Payment Services Directive 2007/64/CE).

La legge dell'UE prevede infatti **la cd. autenticazione a due fattori** (SCA) del cliente per l'operatività tramite online banking e i pagamenti a distanza. I fattori di autenticazione possono riguardare due

dei seguenti tre elementi:

- a) qualcosa che l'utente conosce, come ad esempio una password o un numero PIN;
- b) qualcosa che l'utente possiede, come ad esempio un dispositivo mobile;
- c) qualcosa che l'utente è, come ad esempio un'impronta digitale oppure caratteristiche visive oppure la voce.

La maggior parte delle società emittenti carte di credito, per l'autenticazione di un pagamento, richiede invece solo il numero della carta di credito, la data di scadenza della stessa, il cd. codice CVV e l'OTP. Dopo che l'Autorità bancaria europea (EBA) ha dichiarato, in un suo parere, che questi dati non sono "elementi di autenticazione" ai sensi della direttiva, anche l'ABF ha confermato tale interpretazione. Pertanto, l'autenticazione del pagamento con carta di credito per mezzo di questi dati e l'OTP non è conforme alla direttiva PSD2 e i clienti hanno diritto al rimborso delle somme che sono state loro sottratte. "Accogliamo con favore la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario", commenta la direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer. "Visti i molti, troppi casi di frode registrati, riteniamo sia giunto il momento che le società emittenti le carte di credito adattino i loro sistemi di autenticazione a quanto previsto dalla normativa e li rendano più sicuri. Lato consumatori/tricci, i dati d'accesso o i codici numerici della carta non devono essere trasmessi per nessun motivo a terzi, perché questo rende molto più difficile ottenere il rimborso degli importi rubati".

Trasporti & comunicazioni

Micromobilità e nuovo Codice della strada: monopattini elettrici, segways, hoverboards, monowheels & Co.

Il CTCU riassume le informazioni più importanti

I monopattini elettrici sono adatti a giovani e anziani, perché sono ecologici e facili da usare. Tuttavia, a causa dell'elevato tasso di incidenti in cui sono coinvolti e del loro utilizzo su strada, troppo poco regolamentato, con il nuovo Codice della strada, entrato in vigore il 10 novembre 2021, sono state introdotte delle nuove disposizioni:

- divieto di sosta sui marciapiedi; è prevista una multa di 41 euro per la violazione del divieto. Tuttavia, la consegna della multa è difficoltosa, poiché questi mezzi sono privi di targa e non permettono il riconoscimento del proprietario. Pertanto il vigile dovrà aspettare il proprietario per poter emettere la multa;
- obbligo di frecce e stop; dal 1° luglio 2022 tutti i nuovi modelli dovranno averli; per i modelli più vecchi l'obbligo è previsto solo dal 1° gennaio 2024;
- al di fuori dei centri abitati, la circolazione è consentita solo sulle piste ciclabili.

Resta da vedere se questo, leggero, inasprimento delle norme sarà sufficiente a rendere i monopattini elettrici un mezzo di trasporto davvero sicuro per il traffico delle nostre città.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha riassunto in un proprio opuscolo le informazioni più importanti sulle regole per questo nuovo mezzo di trasporto. L'opuscolo è disponibile online su <https://www.consumer.bz.it/micromobilita-monopattini-elettrici-segways-hoverboards-monowheels-co> e presso la sede e le filiali del CTCU.



© Photo by Let's Kick on Unsplash

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il giroscopio · Il giroscopio

€ Il CTCU presenta il nuovo libretto contabile 2.0. Le nuove funzioni e le nuove opzioni di analisi evidenziano i potenziali di risparmio

Il modo migliore per tenere sempre sotto controllo le proprie finanze e riconoscere i potenziali di risparmio è quello di tenere un libro contabile. Il CTCU mette a disposizione uno strumento online, che permette ai consumatori di registrare in qualsiasi momento le entrate e le uscite di denaro, di effettuare analisi, di visionare il saldo, di tenere traccia del proprio credito, di avere una panoramica sulle proprie spese quotidiane, come anche di individuare le possibilità di risparmio. Questi ultimi punti sono sempre più importanti, soprattutto alla luce dei recenti significativi aumenti dei prezzi che si sono verificati in diversi settori e che stanno pesando sui consumatori.

Nei giorni scorsi è stata presentata la nuova versione del libretto contabile 2.0, e tutti i dati dei vecchi utenti sono già presenti nel nuovo sistema. La nuova app può essere scaricata tramite il browser web o come app per il cellulare.

Per saperne di più visita il sito: <https://www.consumer.bz.it/il-ctcu-presenta-il-nuovo-libretto-contabile-20>

✓ Recesso da un acquisto online: è possibile anche prima della consegna della merce?

La signora L. aveva comprato online un tavolo e quattro sedie, pagando l'acquisto con carta di credito. I mobili dovevano essere pronti per il ritiro una settimana dopo, al punto di raccolta di Merano. Tuttavia in quel luogo non vi era traccia dei mobili. La signora L. ha contattato più volte l'azienda, che però non ha saputo fornire indicazioni sulla consegna della merce. Infastidita, la signora L. si è avvalsa del suo diritto di esercitare il cd recesso dall'acquisto online effettuato e ha richiesto il rimborso della somma pagata.

Il negozio di mobili non ha voluto, tuttavia, accettare il recesso con la motivazione che poteva essere fatto solo entro 14 giorni **dalla consegna della merce**, e in nessun caso prima della consegna. La signora L. si è rivolta al CTCU, che ha inviato un reclamo al negozio di mobili argomentando nel seguente modo: la legge prevede effettivamente un "recesso dalla consegna" della merce, ma l'intenzione del legislatore è quella di offrire ai clienti la possibilità di recedere dai contratti. Inoltre l'annullamento del contratto, sempre secondo il Codice del consumo, è l'ultimo meccanismo di protezione in caso di ritardo nella consegna.

Tre giorni dopo l'intervento dei consulenti del CTCU, la signora L. ha finalmente ottenuto il rimborso della somma pagata.



🍴 Benessere animale e consumo di carne: tra aspirazioni e realtà

Nonostante l'alta sensibilità per il benessere e la protezione degli animali, nel fare la spesa la scelta dei consumatori ricade spesso però sui prodotti più economici mettendo apparentemente da parte le preoccupazioni riguardo il benessere degli animali. Cosa dovrebbe cambiare?

Termini come "allevamento rispettoso" oppure "benessere degli animali" non sono purtroppo regolamentati dalla legge e possono essere utilizzati liberamente anche per i prodotti animali provenienti da allevamenti intensivi.

Può esserci una decisione consapevole senza informazioni? Impossibile!

Alla maggior parte dei prodotti in circolazione manca una qualsivoglia indicazione sul tipo di allevamento da cui provengono. Se il prodotto più economico viene venduto come da "allevamento rispettoso", per quale motivo una persona dovrebbe decidere di sborsare di più per un prodotto, per il quale sono stati rispettati degli standard più elevati? Video fatti negli allevamenti intensivi ci mostrano, come gli standard minimi legali e i controlli non siano sufficienti a garantire il benessere degli animali.

L'importante è risparmiare sul prezzo...

Il mercato ci propone ormai carne a prezzi stracciati. E così, i consumatori hanno "imparato" che è possibile acquistare la carne e gli altri prodotti animali a prezzi sempre più bassi. Inoltre, anche chi sarebbe disposto a pagare di più pur di acquistare carne locale e da allevamento rispettoso, non può farlo, perché non c'è abbastanza offerta. Tuttavia, non è il prodotto biologico ad essere troppo caro, ma il prodotto economico ad essere troppo economico.

Cosa deve cambiare?

Da un punto di vista legislativo vi è la necessità di innalzare gli standard minimi e gli incentivi per consentire una produzione "adeguata alla specie". I negozianti dovrebbero astenersi dalla vendita di prodotti a buon mercato. Sarebbe poi importante introdurre l'etichettatura obbligatoria per i prodotti animali nella gastronomia e nelle mense. Anche i consumatori dovrebbero cambiare il loro modo di pensare; a patto però che vengano fornite loro informazioni trasparenti. Pertanto sarebbe meglio mangiare meno carne, scegliendo però carne di qualità.

🍃 Gli stampi per dolci in silicone sono sicuri?

Gli stampi per dolci in silicone sono disponibili in svariate forme. Inoltre, possono essere utilizzati sia per cuocere in forno sia per congelare e sono adatti per il forno, per il microonde e la lavastoviglie.

Principalmente, gli stampi in silicone sono prodotti sicuri quando, dopo la produzione, vengono scaldati un'altra volta e vengono sottoposti ad un apposito trattamento termico per ridurre al minimo la migrazione di composti chimici volatili dal silicone al cibo. A quanto pare, però, alcuni produttori rinunciano al suddetto trattamento termico per ragioni di costo. I prodotti in questione, soprattutto quando vengono riscaldati per la prima volta, rilasciano delle sostanze chimiche volatili che migrano nell'impasto.

"Prima di utilizzare dei nuovi stampi in silicone, si raccomanda, quindi, per precauzione, di sciacquarli accuratamente, di cuocerli vuoti in forno a 200°C per un'ora e infine di sciacquarli nuovamente accuratamente", afferma Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU. Gli stampi non dovrebbero mai essere riscaldati a temperature superiori a 200°C. Per capire se uno stampo in silicone è idoneo al contatto alimentare, basta guardare se ha il simbolo del bicchiere e della forchetta o se vi è presente la dicitura "per prodotti alimentari". Ungere occasionalmente la superficie dello stampo, dopo averlo pulito, aiuta a mantenere il rivestimento antiaderente. Infine, non è indicato utilizzare stampi in silicone per alimenti una volta che presentano dei graffi.

giroscopio · Il giroscopio

"Soldi veri buttati dalla finestra virtuale"

Il fenomeno degli acquisti «in-app»

La migliore strategia adottata per attirare i potenziali giocatori, è quella di presentare il gioco come qualcosa di assolutamente gratuito. Infatti, le prime fasi del gioco non richiedono esborsi in denaro, ma solo se si riesce a resistere a molte tentazioni. A fronte di piccoli esborsi, infatti, si possono ottenere: armi virtuali, un upgrade del proprio abbigliamento di gioco, o ancora la disponibilità di mezzi di pagamento immateriali come pietre preziose, monete e altro ancora; naturalmente pagati con soldi veri!

Ma dove trovano bambini e ragazzi i mezzi di pagamento per far fronte a tali acquisti? Finché si tratta di giochi svolti al computer, servono carte di credito o di debito, di cui solitamente i bambini non sono in possesso. Neuroscienziati avvertono riguardo ai pericoli legati all'uso precoce di tecnologie, che sarebbero in grado di causare danni al processo cognitivo e all'apprendimento.

Se agli strumenti mobili è abbinata una carta SIM a valore o con piano tariffario contrattuale, il denaro necessario agli acquisti anzidetti, denominati acquisti in-app, viene semplicemente sottratto dal credito residuo della SIM o addebitato in fattura in base al piano tariffario. Può trattarsi di pochi centesimi, ma di regola questa spesa è destinata a crescere rapidamente nel tempo, e ora che i genitori se ne accorgono e si rivolgono al CTCU, i cari figli hanno già speso importi che arrivano a superare anche i 1.000 euro.

Che fare a questo punto? Considerando che possono nuocere alla nostra salute, e non solo al portafoglio, questi strumenti sarebbero da tenere lontano dai bambini. Se comunque il danno economico si fosse già concretizzato, si può provare a richiedere l'annullamento del contratto a causa dell'incapacità del contraente legata alla minore età. Inoltre, attraverso le impostazioni può essere attivata una password di autenticazione per i pagamenti.

Bit-cosa? Il CTCU informa: tutto quello che c'è da sapere sui bitcoin e sulle criptomonete

In poche settimane, il corso del bitcoin può subire forti fluttuazioni. Mentre a inizio settembre il prezzo era ancora sopra i 44.000 euro, tre settimane dopo era invece in bilico a 36.000 euro, con una perdita di 8.000 euro e segnando un calo di oltre 18%. Gli analisti suppongono che per questo calo sostanziale ci siano varie ragioni: spinte normative da parte delle autorità americane, e similmente anche in Europa, l'impatto negativo sul consumo energetico (secondo l'Università di Cambridge, il bitcoin consuma attualmente circa 101 TWh all'anno, che è appena al di sotto del consumo annuo dei Paesi Bassi).

"Queste fluttuazioni di prezzo mostrano chiaramente che il bitcoin dovrebbe essere etichettato come investimento "altamente speculativo", spiega la diret-

trice del CTCU Gunde Bauhofer. "Si può investire il proprio denaro in bitcoin solo se si può far fronte al fatto che il denaro può evaporare praticamente da un giorno all'altro".

Il CTCU ha riassunto le informazioni più importanti sui bitcoin in un breve foglio informativo, che è disponibile online su <https://www.consumer.bz.it/it/bitcoin-co-cosa-ce-da-sapere-sulle-cripto-monete> e presso le sue sedi.

Il CTCU chiede una scuola senza campagne pubblicitarie!

Marchi e loghi non dovrebbero trovare spazio tra i banchi di scuola

La scuola dovrebbe preparare le future generazioni alla vita, educarle e dar loro accesso alla conoscenza. Le aule scolastiche non sono, pertanto, il luogo adatto per la proliferazione di pubblicità, marchi o loghi di alcun genere. Tuttavia, gli attori economici sono chiaramente attivi anche in classe.

"Chiediamo da molto tempo che la scuola non diventi uno spazio per le aziende orientate al profitto", scrive il Comitato Direttivo del CTCU.

La Direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer, aggiunge: "Tra le altre cose, le scuole dovrebbero insegnare anche quelle competenze necessarie per i consumatori nella vita quotidiana, come la capacità di analizzare criticamente le informazioni commerciali e di selezionare le offerte con il miglior rapporto qualità-prezzo in base alla propria situazione personale. Se però le aziende hanno voce in capitolo nelle scuole, quello di insegnare queste competenze, veramente indispensabili per i consumatori di domani, diventa un compito ancora più arduo".

Esistono davvero alimenti "sani" e "non sani"?

È un vero dilemma. Al concetto di alimento "sano" molti associano regole e rinunce, mentre a quello "non sano" gioia e piacere. I cibi etichettati come "malsani" vengono spesso utilizzati come premi, ma non appena la ricompensa finisce nello stomaco, molti avvertono un senso di colpa. Nel linguaggio settoriale, questa contraddizione prende il nome di „paradosso del piacere e della salute“.

Eppure, una classificazione dei singoli alimenti nelle categorie "sano" e "non sano" non è considerata né in linea con i tempi, né sensata. Non esistono i cosiddetti cibi "vietati". Secondo la Società Svizzera di Nutrizione (SSN), si può parlare di una dieta equilibrata soltanto quando c'è il giusto rapporto nella combinazione dei cibi. La Società austriaca per la nutrizione (ÖGE - *Österreichische Gesellschaft für Ernährung*) considera invece la quantità, la combinazione e la preparazione dei cibi come fattori decisivi per un'alimentazione bilanciata. Dolci e snack salati e grassi non sono quindi in conflitto con una dieta salubre, a condizione che vengano consumati occasionalmente e in quantità moderate e la restante alimentazione sia bilanciata e varia.

Aumento vertiginoso dei costi di riscaldamento

Rilevazione periodica del CTCU: aumenti oltre il 60%

La rilevazione annuale del CTCU sul costo dei combustibili per riscaldamento mostra aumenti rilevanti che superano il 66%. Chi non pensa a risparmiare dovrà dar fondo ai propri risparmi in occasione delle prossime bollette.

Soprattutto per i combustibili fossili, da ottobre 2020 sono stati registrati massicci aumenti dei prezzi. A ottobre del 2020, un metro cubo di gas naturale costava 0,678 euro. L'aumento in un anno è di ca. il 66%. Anche per il gasolio da riscaldamento si è registrato un aumento di prezzo del 38%. Mentre nel caso del GPL l'aumento è del 17%. I prezzi del combustibile derivato da energie rinnovabili come pellet, legna e minuzoli sono rimasti, invece, pressoché invariati.

Seguendo i consigli del CTCU (<https://www.consumer.bz.it/it/laumento-vertiginoso-dei-costi-di-riscaldamento>) si può risparmiare sui costi del riscaldamento. Un altro modo per cercare di ridurre i costi è quello di valutare un cambio del fornitore: le singole offerte possono essere richieste direttamente ai fornitori o sul portale di confronto prezzi di ARE-RA (www.ilportaleofferte.it). Una piccola guida su come cambiare il proprio fornitore di elettricità e gas è disponibile anche sul sito web del CTCU, che mette anche a disposizione un apposito servizio di consulenza.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

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

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

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

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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

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

Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- Sedi periferiche**
 - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
 - Brunico**, 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 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

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Dicembre	
13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
22	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Il calendario attuale dello sportello mobile è disponibile online su www.centroconsumatori.it

