



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



Vendita porta a porta: attenzione truffa!

Pagina 5



Pneumatici estivi obbligatori?

Pagina 6



Il diritto alla riparazione

Pagina 5



Sondaggio: diteci la vostra

Pagina 6

Viaggi & tempo libero

Tempo di vacanze: non lasciate a casa i vostri diritti!



Abbaglianti offerte on-line oppure in agenzia, favolose spiagge e palme su prospetti di carta patinata, fotografie pubblicitarie di eleganti hotel rischiano di farci dimenticare che il periodo più bello dell'anno, cioè quello delle vacanze estive, può comportare, a volte, anche qualche fastidioso contrattempo. Si può provare ad evitare gli imprevisti, giocando d'anticipo: avere, ad esempio, a disposizione tutte le informazioni necessarie per affrontare una serena vacanza permette sia di poter effettuare una scelta consapevole, sia di saper affrontare adeguatamente situazioni più o meno spiacevoli che si potrebbero verificare sia prima della partenza, che nel corso del viaggio. Il concentrarsi maggiormente sui preparativi, ci consente di guadagnare in qualità della vacanza e, forse, anche di risparmiarci qualche seccatura.

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Ufficio di Bolzano gestisce annualmente quasi 6000 richieste di aiuto e di informazione ai consumatori, una buona parte delle quali riguardano il settore "viaggi e vacanze". In questa Edizione del Pronto Consumatore gli esperti del CEC ci illustrano le domande alle quali - soprattutto nel periodo estivo - si trovano a fornire risposta con maggior frequenza.

Cosa si intende per "pacchetto turistico"?

Per "pacchetto turistico" si intende, in linea di massima, la combinazione da parte di un unico professionista di almeno due diverse tipologie di servizi turistici - ad es. "volo più alloggio" oppure "volo più noleggio auto" - ai fini del medesimo viaggio.

Tuttavia nella definizione di pacchetto turistico rientrano anche ulteriori e più ampie ipotesi. Si ha un pacchetto turistico - indipendentemente dal fatto che vengano conclusi più contratti separati con singoli fornitori turistici - anche se i servizi risultano tutti acquistati presso un unico operatore e il viaggiatore li seleziona tra quelli proposti prima di procedere con il pagamento. Oppure ancora se i servizi sono acquistati a un prezzo complessivo forfettario, o, ancora, se i servizi vengono venduti come "pacchetto" o con una denominazione analoga.

Rientrano nella categoria anche i c.d. pacchetti "click-through", ovvero i viaggi acquistati presso professionisti diversi ma attraverso processi di prenotazione online collegati fra loro: il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica vengono trasmessi dal professionista con cui si conclude il contratto per il primo servizio turistico (ad esempio, una compagnia aerea) ad uno o più altri fornitori di altri servizi turistici (ad esempio, ad un autonoleggio). La conferma di prenotazione deve arrivare al più tardi entro 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico.

Il prezzo del pacchetto turistico può cambiare?

L'aumento (unilaterale) del prezzo concordato è ammissibile solo nel caso in cui tale possibilità sia prevista espressamente nel contratto. Questo vale anche per eventuali diminuzioni di prezzo in favore del viaggiatore. L'aumento del prezzo pattuito può comunque essere giustificato solo da effettive variazioni del costo del carburante, dei trasporti, dei diritti e delle tasse aeroportuali o portuali, o, infine, del tasso di cambio. Le variazioni di prezzo devono essere documentate dall'organizzatore del viaggio e comunicate al viaggiatore almeno 20 giorni prima della partenza. Il prezzo non può comunque essere aumentato di oltre l'8%; qualora l'aumento fosse superiore a questa soglia il consumatore potrà recedere gratuitamente dal contratto, con rimborso della somma eventualmente versata. In alternativa, ha diritto di usufruire di

un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza alcun supplemento di prezzo, o, anche di qualità inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo. In caso di recesso, gli importi eventualmente già corrisposti devono essere restituiti entro 14 giorni lavorativi dal momento dalla comunicazione del recesso.

Posso recedere gratuitamente da un pacchetto turistico?

In caso di **recesso** dal contratto da parte del viaggiatore, l'organizzatore può pretendere il pagamento delle spese di cancellazione, adeguate e giustificabili. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese di cancellazione predeterminate, il cui importo viene di solito calcolato in percentuale rispetto al costo del pacchetto; normalmente le spese saranno tanto più alte quanto più ci si avvicina alla partenza. Quando la disdetta avviene pochi giorni prima della partenza è anche possibile che si debba pagare quasi l'intero costo del viaggio.

Ho appreso che nel Paese che ho scelto per la vacanza ci sono problemi di sicurezza e ora non voglio più partire. Ho diritto alla restituzione del prezzo pagato?

Il consumatore può recedere senza pagare la penale di recesso se si verificano delle circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. Per avere maggiori informazioni sul Paese che si intende visitare, soprattutto sotto il profilo della sicurezza, è consigliabile consultare il **sito del Ministero degli Affari Esteri "Viaggiare sicuri"**. Su **www.viaggiare Sicuri.it** si possono trovare tutte le informazioni aggiornate ed eventuali avvisi che sconsigliano viaggi verso quei luoghi.

Posso recedere gratuitamente entro due settimane da un contratto di viaggio stipulato online?

Purtroppo non è possibile, perché il Codice del Consumo (art. 59) esclude espressamente il cd. diritto di ripensamento per i contratti di fornitura di alloggi per fini turistici, di servizi di noleggio di autovetture e di servizi riguardanti le attività del tempo libero in generale, qualora il contratto preveda una data oppure un periodo di esecuzione specifici.

Posso chiedere il rimborso di un biglietto aereo non utilizzato?

Di norma, un biglietto aereo non può essere annullato gratuitamente. La classe di prenotazione del biglietto (che indica la tariffa applicata al momento dell'emissione dello stesso) determina se il biglietto può essere modificato o rimborsato. I biglietti aerei low-cost tendono a essere molto restrittivi nei termini e nelle condizioni per quanto riguarda i rimborsi in caso di rinuncia del passeggero e altre richieste di modifica, mentre le tariffe più costose possono consentire il rimborso e/o la modifica gratuita. Ad ogni modo, il prezzo totale di ogni biglietto aereo include, tra l'altro, varie tasse e commissioni. I passeggeri hanno diritto al rimborso di alcune voci di costo in caso di manca-

to utilizzo del biglietto, poiché questi importi devono essere corrisposti dalla compagnia aerea solo se il passeggero utilizza effettivamente il biglietto.

Ho prenotato un albergo, ma per un imprevisto non posso più partire. Ho diritto al rimborso?

Se al momento della prenotazione era stata pagata una caparra confirmatoria, questa sarà trattenuta, e al cliente può essere inoltre richiesto anche il pagamento di un importo aggiuntivo, se l'hotel prova di aver subito un maggior danno. La misura dell'indennizzo da pagare è spesso stabilita in anticipo, nelle condizioni generali di contratto. Si tratta solitamente di una somma forfettaria o di una penale di cancellazione, talvolta calcolata in percentuale al prezzo totale. La penale solitamente aumenta con l'avvicinarsi della data di partenza e può raggiungere il 100% del prezzo poco prima dell'inizio previsto del viaggio. Le condizioni generali possono anche stabilire che il recesso possa essere effettuato gratuitamente entro un certo periodo. Un'assicurazione viaggio può coprire le spese per determinati motivi di cancellazione.

Quali diritti ho se viaggio a bordo di treni, autobus, navi o aerei nell'Unione Europea?

La normativa europea sul trasporto di passeggeri

riconosce i diritti di coloro che viaggiano nell'Unione Europea rispetto ad alcuni possibili inconvenienti durante il viaggio. Tra i diritti tutelati ci sono quelli che riguardano le ipotesi di ritardo o di cancellazione dei viaggi, i casi di smarrimento o danneggiamento dei bagagli, nonché gli eventuali danni causati da incidenti. Tali diritti, previsti in particolare direttamente da Regolamenti europei, sono identici per tutti i passeggeri che viaggiano all'interno dei confini dell'Unione e, dunque, indipendentemente, ad esempio, dal fatto che una valigia venga persa a Praga oppure che il volo venga cancellato a Parigi. Informazioni, assistenza, compensazioni pecuniarie e rimborsi di servizi cancellati rientrano infatti tra i "diritti fondamentali" dei passeggeri in Europa.

Cos'è la tessera TEAM?

Se ci si reca in uno dei Paesi dell'Unione Europea per un viaggio, a prescindere dal fatto che si tratti di una vacanza o per motivi di studio o lavoro, è bene portare sempre con sé la tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) che dà diritto alle cure sanitarie necessarie **alle stesse condizioni dei residenti nel Paese** nel quale ci si trova. In caso di bisogno ci si può quindi rivolgere direttamente ai **centri di sanità** pubblici della località nella quale ci si trova.

Per maggiori informazioni in merito a viaggi e vacanze:

Per maggiori informazioni in merito a viaggi e vacanze:

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano
via Brennero 3 (II piano)
I-39100 Bolzano
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
E-Mail: info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org
Sul sito è possibile scaricare gratuitamente una serie di opuscoli, fogli informativi e lettere-tipo.

Orario di apertura al pubblico:

lunedì – giovedì: 7:45 – 16:45
venerdì ore 8.00 – 12.00

Per una consulenza in ufficio è necessario fissare un appuntamento chiamando il numero 0471 980939.

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia

fornisce consulenza ed assistenza gratuita ai cittadini europei nelle controversie di consumo transfrontaliere. Il CEC fa parte della Rete ECC-Net (European Consumer Centres Network), istituita dalla Commissione Europea in ogni Stato Membro nonché in Islanda, Norvegia e Regno Unito, per assistere i cittadini nei loro reclami transfrontalieri insorti nei confronti di un'azienda stabilizzata in un altro Stato Membro dell'UE, Islanda, Norvegia o Regno Unito.

Il CEC Italia - ufficio di Bolzano è finanziato dalla Commissione Europea, dal Ministero per lo Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol ed è organizzato dal Centro Tutela Consumatori e Utenti dell'Alto Adige (CTCU).

I servizi del CEC sono gratuiti.



Abitare, costruire & energia

Energia: nonostante una leggera diminuzione dei prezzi aumenta la stima della spesa annua

L'ultimo confronto prezzi del CTCU

Necessarie misure locali per contenere i prezzi dell'energia

Dopo i notevoli aumenti registrati negli ultimi mesi, nelle ultime settimane si sta assistendo ad una leggera riduzione dei prezzi dell'elettricità e del gas di circa il 10%. Le stime di

ARERA non paiono però indicare prospettive di spesa rosee nel medio periodo. Per cercare pertanto di spuntare qualche risparmio di spesa, è necessario continuare ad ottimizza-

re i propri consumi, nei limiti ovviamente di quanto possibile.

Nonostante ciò, rispetto al trimestre precedente, la stima della spesa annua risulta più elevata del 37% per l'energia e del 18% per il gas. Se confrontiamo l'attuale stima con quella di due anni fa, i prezzi di luce e gas risultano aumentati di circa il 165%. Va precisato che queste stime sono valori di proiezione per i 12 mesi a venire, e la spesa effettiva finale potrà essere diversa dalla stima (ad es., la stima per il 2020 era stata di 503,49 €/anno, mentre la spesa effettiva finale è risultata di 485,66 €/anno). Tuttavia, il risultato della stima non fa presagire nulla di buono (probabile tendenza all'aumento).

L'attuale confronto

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha effettuato (a fine aprile scorso) un nuovo confronto delle tariffe dell'energia elettrica e il gas, anche per il mercato libero. Sono stati analizzati i prezzi di alcune offerte presenti sui siti web di alcuni fornitori e sul portale di confronto di ARERA (vedasi tabelle). Il confronto mostra un potenziale di risparmio di circa 350 euro per l'energia elettrica (per un consumo annuale di 2.700 kWh e 3 kW di potenza) e di 470 euro per il gas (per un consumo annuale di 1.400 Smc), per una famiglia residente a Bolzano che decide di passare dal fornitore più caro a quello più economico.

Cambio fornitore

Prima di procedere ad un cambio di fornitore e/o di offerta, il CTCU consiglia di richiedere la cd. "scheda di confrontabilità" dell'offerta, per verificare la convenienza della tariffa proposta rispetto a quella attuale di (maggior) tutela e ad altre eventuali offerte.

Al seguente link è possibile scaricare una Guida sul cambio fornitore del CTCU: www.consumer.bz.it/it/cambio-fornitore-di-energia-elettrica-e-gas-breve-vademecum-del-ctcu

I consigli del CTCU per risparmiare energia e le tabelle dell'attuale confronto prezzi sono visionabili qui: www.consumer.bz.it/it/energia-nonostante-una-leggera-diminuzione-dei-prezzi-aumenta-la-stima-della-spesa-annua

Stima spesa annua energia elettrica (maggior tutela)

	II. Trim. 2020 (A)	I. Trim. 2022 (B)	II. Trim. 2022 (C)	Differenze			
				Confronto fra trimestri II trim. 2022 vs I trim. 2022		Confronto biennale II trim. 2022 vs II trim. 2020	
				Valore assoluto (C-B)	Diff. in percentuale	Valore assoluto (C-A)	Diff. in percentuale
Spesa con imposte	503,49 €	954,60 €	1.301,93 €	347,33 €	36,38 %	798,44 €	158,58 %

Stima spesa annua gas (tutela)

	II. Trim. 2020 (A)	I. Trim. 2022 (B)	II. Trim. 2022 (C)	Differenze			
				Confronto fra trimestri II trim. 2022 vs I trim. 2022		Confronto biennale II trim. 2022 vs II trim. 2020	
				Valore assoluto (C-B)	Diff. in percentuale	Valore assoluto (C-A)	Diff. in percentuale
Spesa con imposte	962,32 €	2.009,74 €	2.327,26 €	317,52 €	15,8 %	1.047,42 €	141,84 %

€ Servizi finanziari

Pagamenti digitali

Truffa con password "usa e getta"

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) e il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) stanno ricevendo numerose segnalazioni di frodi con una caratteristica comune: le persone truffate credono di avere a che fare con una banca o una società che gestisce carte di credito, ma le cose non stanno purtroppo così.

La banca informa con un SMS che il proprio conto è a rischio, invita a cliccare su un link e a riempire un formulario con i propri dati per verificare e risolvere la situazione... E invece la truffa è proprio quella. Al CTCU sono stati segnalati casi in cui i truffatori hanno sottratto somme cospicue, fino anche a 10.000 euro.

Attenzione alle truffe OTP:

Le cosiddette "truffe OTP": OTP sta per "One-Time-Password", un codice spesso richiesto per completare la transazione per i pagamenti digitali

con carta di credito oppure tramite online banking. Viene inviato via SMS o generato al momento del pagamento tramite altri sistemi. Si ha bisogno di tali OTP solo se si vogliono effettuare delle spese, non per ricevere denaro o effettuare controlli.

"Per non cadere in una trappola: queste password non devono mai essere trasmesse a nessuno", spiega Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "Indipendentemente dal fatto che siano state apparentemente inviate dalla persona con cui si sta parlando, a prescindere da chi sia la persona con cui si sta parlando e dallo strumento di comunicazione che si sta utilizzando: le OTP non vanno assolutamente inoltrate a nessuno", sottolinea Gunde Bauhofer.

Ci sono molti passaggi essenziali nella storia delle vittime che avrebbero sicuramente avuto un esito diverso, se in precedenza avessero ricevuto i seguenti suggerimenti e consigli:

- Quando si contatta una società di carte di credito o una banca, non bisogna fare mai affidamento sui numeri di telefono trovati sui social media o sui motori di ricerca, dati via SMS o WhatsApp. Prima di comporre il numero, è bene **controllarne sempre prima la veridicità dei dati di contatto esclusivamente sul sito ufficiale della banca o dell'istituto della carta di credito.**
- Non cliccare mai su link che affermano di provenire dalla banca o dalla società della carta di credito: possono portare a un **addebito fraudolento.**
- **Controllare sempre il contenuto dell'SMS** che si riceve e non inserire mai la combinazione di numeri fornita senza aprire l'SMS.
- Assumere che le banche e i fornitori di servizi finanziari **non chiedono mai codici personali completi o numeri della carta** via SMS o per telefono.
- Se si diventa vittima di una frode OTP, presentare un **reclamo al proprio fornitore di servizi finanziari.**

Maggiori informazioni al link:

www.euroconsumatori.org/it/phishing

€ **Servizi finanziari**

Stagione estiva 2022 - Il costo di un tuffo in piscina Lo svela il confronto dei prezzi delle piscine in Alto Adige del CTCU

Con l'aumento delle temperature e l'approssimarsi del periodo di vacanze estive, grandi e piccini si rallegrano per la tanto attesa apertura dei lidi dell'Alto Adige e non vedono l'ora di poter fare un rinfrescante bagno in piscina. Per di più, questa del 2022 sarà la prima vera stagione estiva, dopo due lunghi anni di restrizioni dovute al Covid-19.

Come già fatto in passato, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha rilevato e confrontato i prezzi delle piscine in Alto Adige, riscontrando tuttavia grandi difficoltà nel reperire le necessarie informazioni. Un problema che risulta invariato negli anni è dovuto principalmente alla scarsa presenza dei tariffari delle piscine sui siti dei relativi gestori. Nella maggior parte dei casi mancano addirittura i prezzi, in altri casi ci sono, ma spesso sono quelli della stagione precedente o sono sprovvisti di un qualsiasi riferimento a una stagione ben precisa. La piattaforma "Lido News" (<https://lidonews.it/it>) potrebbe fungere da punto di contatto per i gestori, i comuni o le associazioni turistiche, nonché per i consumatori, facendo confluire i prezzi e altre informazioni utili, come ad esempio gli orari di apertura di tutte le piscine su questa piattaforma, rendendole così più accessibili.

I prezzi a confronto

Il prezzo di un biglietto giornaliero per bambini varia dai 2,50 ai 5,50 euro, quello per adulti varia dai 4,90 agli 10 euro. I prezzi stagionali si collocano tra i 40 ed i 90 euro per l'ingresso dei bambini, dai 67 ai 165 euro per gli adulti (i prezzi invece delle terme e delle piscine aperte tutto l'anno sono più elevati). In confronto allo scorso anno, è stato possibile rilevare un aumento dei prezzi in media del 5,97%. Nelle singole categorie di biglietti, quello che ha segnato un aumento maggiore è invece il biglietto ridotto per bambini, studenti e anziani, che è aumentato mediamente del 7,70%.

Riduzioni di prezzo

Molte piscine vengono incontro alle famiglie, offrendo loro biglietti giornalieri oppure stagionali ridotti. Anche giovani, studenti ed anziani possono beneficiare di riduzioni di prezzo nella gran parte delle piscine. In alcune piscine i ragazzi sotto i 6 anni non pagano l'ingresso. Chi può poi pianificare le sortite in piscina farebbe bene ad acquistare un biglietto da 10 o 12 ingressi, poiché in molti casi due ingressi sono gratuiti. Ulteriori sconti sono disponibili anche per i residenti dei singoli comuni. Nel confronto prezzi del CTCU è inoltre possibile identificare con facilità le

piscine che offrono un ingresso ridotto per persone disabili e il loro accompagnatore.

È diventata ormai consuetudine, da parte dei gestori delle piscine, offrire prezzi ridotti anche per gli ingressi nelle ore pomeridiane. Questo tipo di offerta sembra piacere sia agli utenti che ai gestori: abbiamo, infatti, notato che le piscine hanno ampliato gli scaglioni, offrendo riduzioni più marcate con l'approssimarsi delle ore serali. Alcune piscine offrono poi biglietti di "mezzogiorno" o "mattutini".

Va ricordata anche l'iniziativa "EuregioFamilyPass", che in determinati giorni prevede riduzioni di prezzo del 50% e ingressi gratuiti per le famiglie in diverse piscine della Provincia. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/famiglia/EuregioFamilyPass-promozione%20estiva%20.asp>

La tabella dell'attuale confronto prezzi è visionabile qui: <https://www.consumer.bz.it/>

🔌 **Abitare, costruire & energia**

Le "mini FAQ" del CTCU Brevi informazioni sui diritti e sulle questioni più ricorrenti in tema di tutela del consumatore

Grazie alle "Mini-FAQ" messe a disposizione dal Centro Tutela Consumatori Utenti, i consumatori potranno informarsi velocemente sui propri diritti e riuscire così a tutelarsi al meglio in caso di problemi con fornitori e professionisti.

Queste brevi schede informative, contenenti le risposte alle domande frequenti poste dai consumatori, verranno pubblicate sul sito internet e sui canali social del CTCU a cadenza di due schede alla settimana. Questo per rendere le informazioni ancora più accessibili ai consumatori, accorciando così le distanze tra consulenti e consumatori, e pertanto tra domande e risposte.

Le mini-FAQ "Lo sapevi che..." contengono informazioni e consigli utili

su vari argomenti, tra cui la telefonia, gli immobili, il trading online, le assicurazioni e altro ancora.



Queste mini-FAQ sono state realizzate grazie al sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano, con i fondi del Ministero dello sviluppo economico (Riparto 2020).

✓ Il caso del mese

Niente scontrino, niente garanzia?

Quali sono i diritti in caso di un prodotto difettoso?

La sig.ra Z. ci scrive: "Ho acquistato dei pantaloni in un negozio, e una volta a casa, indossandoli, si sono strappati. Ho segnalato immediatamente il difetto al negozio per ottenere la sostituzione del prodotto. Tuttavia, non ho conservato lo scontrino, poiché avevo provato il capo in negozio ed ero sicura dell'acquisto sia per quanto riguardava la misura che il colore. Per questo motivo, il negozio ha rifiutato la sostituzione del prodotto. Ho diritto ugualmente alla garanzia, qualora non abbia conservato lo scontrino?"

Per legge, il negozio è tenuto a riparare o a sostituire il prodotto difettoso. Qualora nessuno di questi rimedi dovesse essere possibile, la legge prevede una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Al contrario di quanto affermato dal negozio, la garanzia legale è prevista per legge a carico del venditore e il consumatore deve semplicemente **dimostrare di aver effettuato l'acquisto presso quel negozio**: quindi, se lo scontrino è finito nel cestino, ma il consumatore aveva pagato tramite bancomat o carta di credito, potrà dimostrare di aver effettuato l'acquisto, ad esempio per mezzo della **tracciabilità del pagamento**.

Ciò che invece non è previsto dalla legge, è il diritto a recedere da un contratto di acquisto concluso in un locale commerciale, se il prodotto non è difettoso.

 Il clima chiama

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



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

verso semplici accorgimenti quotidiani e senza l'impiego di grosse somme di denaro.

Bere acqua del rubinetto tutela il clima!

L'acqua del rubinetto è un alimento a km zero, poiché è disponibile in ogni casa, in qualsiasi momento, a basso costo e senza alcun tipo di imballaggio. Le altre bevande, infatti, attraverso la produzione di materiali da imballaggio, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti inquinano l'ambiente. Bevendo l'acqua del rubinetto si può proteggere attivamente l'ambiente.

Ulteriori informazioni sull'acqua potabile sono disponibili sul nostro sito web alla voce "Acqua potabile del rubinetto, una decisione consapevole". www.consumer.bz.it/it/bera-acqua-del-rubinetto-una-decisione-che-fa-bene-allambiente

 Consumo critico

Vendite porta a porta - attenzione ai c.d. "buoni": sono contratti veri e propri di 14.400 euro! È possibile recedere entro 14 giorni

Diversi consumatori si stanno rivolgendo ai nostri sportelli per avere informazioni e assistenza riguardo alcune "proposte di commissione" che verrebbero loro sottoposte e fatte sottoscrivere durante le visite di "venditori porta a porta" presso le loro abitazioni. Queste proposte, che sono in realtà dei veri e propri contratti, prevedono l'acquisto di articoli, per lo più casalinghi, da scegliere all'interno di un catalogo, a fronte del pagamento di una somma non da poco: ben 14.400 euro!

Il primo contatto avviene per telefono: quale "regalo promozionale" - così viene spiegato ai consumatori - un rappresentante passerà a casa per portare un buono sconto. Alla visita del rappresentante viene poi in realtà fatto firmare un documento, che risulta però essere una "commissione", cioè un contratto, e non un "buono". Attenzione dunque!

Il rischio del raggio è concreto, in quanto si parla sempre di "buono" - ma c'è anche chi riferisce che si è parlato di "assegni Covid-19" - per l'acquisto di prodotti da catalogo da poter effettuare nel corso di 3 anni; solo dopo la sottoscrizione del modulo ci si rende normalmente conto di essersi invece impegnati all'acquisto di articoli per la casa per importi anche molto importanti.

Che fare?

Come noto, il consumatore ha un periodo di **quattordici giorni di calendario per recedere da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, dal momento in cui si è venuti in possesso della merce e senza dover fornire alcuna motivazione. Si deve sostenere solo il costo diretto**

della restituzione dei beni, sempre entro gli stessi quattordici giorni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore. Nel caso in cui si constatasse che il termine dei 14 giorni previsto per il recesso dal contratto è già scaduto, ci può comunque rivolgere al CTCU per un consiglio o assistenza.

Come esercitare il diritto al recesso?

Il consumatore comunica al professionista la sua decisione di voler recedere dal contratto, **utilizzando il modulo tipo consegnatoli dallo stesso professionista**, oppure presentando una dichiarazione di voler recedere dal contratto anche scritta a mano. Il professionista può mettere a disposizione del consumatore un modulo di recesso online o consentire l'invio di una qualsivoglia dichiarazione di recesso tramite email. Il professionista deve far avere al consumatore una conferma di ricevimento del recesso, su un supporto durevole.

Attenzione: l'onere della prova incombe sul consumatore! **Consigliamo quindi, in caso di dubbi, di utilizzare sempre una raccomandata con ricevuta di ritorno.**

Il CTCU ricorda che fornire informazioni non veritiere in occasione della stipula di un contratto, al fine di influire sulle decisioni di acquisto del consumatore, costituisce una cd. "pratica commerciale scorretta". Chi ritiene di essere vittima di simili pratiche può segnalare il caso direttamente all'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (anche online tramite il sito www.agcm.it oppure contattando il numero verde 800 166 661, da lun a ven: 10-14).

 Europa

L'Unione Europea fa affidamento sui prodotti durevoli Il diritto alla riparazione

I nostri genitori e nonni se lo ricordano bene: una scarpa rotta si riparava in un attimo! Non si buttava quasi nulla, se non altro per ragioni economiche, ma si riparava e si riutilizzava. L'attuale cultura dell' "usa e getta", alimentata dalla frenesia per le occasioni e le settimane promozionali (vedi ad es. il "Black Friday"), può essere considerata "out" e fuori moda, dal momento che il 77% dei cittadini dell'UE preferirebbe riparare i propri dispositivi piuttosto che sostituirli.

Dato il comportamento dei consumatori, rispettoso delle risorse e di un atteggiamento più sostenibile nei confronti della vita, l'Unione europea ha iniziato a promuovere prodotti più duraturi.

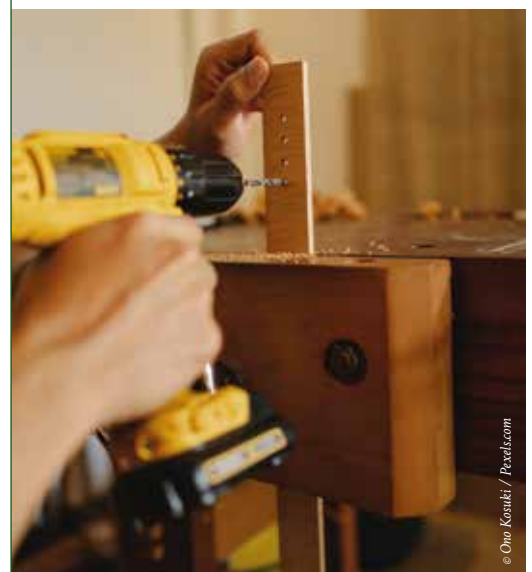
Si tratta del cosiddetto "diritto del consumatore alla riparazione", che fa parte del Green Deal europeo per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050.

I prodotti di lunga durata verranno contraddistinti da una migliore etichettatura e dall'estensione della garanzia. Le informazioni sulla durata utile e sulla riparabilità di questi prodotti verranno fornite attraverso uno specifico "pass" del prodotto, così da offrire ai consumatori più trasparenza nelle decisioni di acquisto dei prodotti sostenibili.

Nel mirino dell'iniziativa c'è anche l'**obsolescenza**, ovvero la scadenza programmata del prodotto, che ora è finalmente classificata come una pratica commerciale scorretta.

La richiesta del Parlamento Europeo non è ancora una norma giuridica vincolante, ma la Commissione Europea ha annunciato un'iniziativa legislativa concreta per settembre di quest'anno.

www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20220401IPR26537/right-to-repair-for-products-that-are-more-durable-and-repairable



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Diteci la vostra!

Attualmente stiamo lavorando con altre Associazioni dei consumatori ad un progetto sulla digitalizzazione. Qualora foste interessati, potete partecipare ad un sondaggio sull'argomento, andando al seguente link:

www.umfrageonline.com/c/digitalizzazione-ctcu

Vi ringraziamo in anticipo!

Come si preparano i legumi?

I legumi secchi sono ricchi di proteine vegetali, minerali e fibre alimentari che fanno bene alla salute. Inoltre sono versatili in cucina, a lunga conservazione e costano poco. Sono molti, quindi, i vantaggi nel mettere più frequentemente in tavola fagioli, lenticchie e ceci – anche al posto di un piatto di carne.

Prima di essere consumati, i legumi secchi devono essere bolliti. Per ridurre il tempo di cottura e migliorarne la digeribilità, occorre sciacquare i fagioli, piselli o ceci in un colino sotto l'acqua corrente e successivamente lasciarli in ammollo in una ciotola con abbondante acqua fredda durante la notte. Le lenticchie basta invece che vengano messe a bagno un'ora prima della cottura, e se sono già decorticate possono essere cucinate direttamente senza precedente ammollo.

Una volta scolata l'acqua di ammollo, i legumi vanno nuovamente sciacquati, messi in una pentola con una quantità d'acqua salata o di brodo vegetale tre volte superiore a quella dei legumi e portati ad ebollizione. Ingredienti acidi, come aceto o limone vanno aggiunti solo a fine cottura, altrimenti la buccia dei legumi indurisce.

Il risciacquo accurato, anche dei legumi in scatola, prima della cottura o della preparazione, una lunga cottura e l'utilizzo di spezie come anice, finocchio, cumino, cumino romano, santoreggia o maggiorana aiutano a prevenire la flatulenza. I legumi sono più facili da digerire in forma di purea, che da interi.



Focus sulla qualità della mobilità pubblica Il CTCU in visita al Centro Servizi e Informazioni "altoadigemobilità"

È il primo punto di contatto per domande e dubbi sulla mobilità pubblica, ma anche per reclami e segnalazioni riguardanti l'AltoAdige Pass: il Centro servizi e informazioni "altoadigemobilità". Recentemente il CTCU ha potuto assistere dal vivo a come il Centro servizi e informazioni svolge le proprie mansioni operative.

"Specialmente nel campo della mobilità pubblica, il diritto del singolo passeggero a un'informazione completa, precisa e puntuale sull'intera offerta è fondamentale", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "Allo stesso tempo, è importante offrire ai passeggeri l'opportunità di esprimere qualsiasi dubbio, domanda o reclamo. Queste priorità sono state sancite, non per ultimo, dalla Carta dei diritti del passeggero, firmata dalla Provincia di Bolzano e dal CTCU circa un anno e mezzo fa". Il compito del Centro consumatori è quello di rilevare costantemente la qualità della mobilità pubblica nell'interesse dei passeggeri.

Attualmente sono 8 i dipendenti del Centro servizi e informazioni, operato dalla STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA, che si prendono cura delle esigenze dei passeggeri. Solo l'anno scorso, sono state elaborate circa 27.000 richieste di informazioni. "Segnalazioni e spunti sulla mobilità pubblica sono molto importanti per noi, da un lato per metterli a disposizione di altri passeggeri sul sito web altoadigemobilità e sull'apposita app, dall'altro per migliorare costantemente i nostri standard di qualità", spiega Joachim Dejaco, direttore generale di STA. La maggior parte delle richieste al Centro servizi e informazioni, ovvero circa 18.000 nell'anno passato, riguardano l'AltoAdige Pass.

Il Centro servizi e informazioni è raggiungibile da lunedì a venerdì (dalle 8 alle 18) al numero di telefono 0471 220880 o via e-mail all'indirizzo contact@altoadigemobilita.info.

Per maggiori informazioni riguardo la mobilità in Alto Adige si può visitare il sito www.altoadigemobilita.info oppure utilizzare l'app "altoadigemobilità".

Il giroscopio · Il giroscopio

Come avviene un richiamo di prodotti alimentari?

Capita ormai con una certa frequenza che un prodotto alimentare venga "richiamato". Le ragioni sono spesso legate alla possibile presenza di corpi estranei nel prodotto, come ad esempio parti di plastica o schegge di vetro oppure alla probabile contaminazione da batteri patogeni, come la salmonella o la listeria.

Secondo il regolamento UE, le aziende alimentari sono responsabili della sicurezza dei loro prodotti. Non appena un'azienda alimentare apprende – attraverso autocontrolli, indagini da parte di autorità addette o segnalazioni di clienti – che un determinato alimento non è sicuro, è tenuta a reagire immediatamente, ossia deve prendere misure volte a tutelare i consumatori e ad informare le autorità competenti.

Se il prodotto in questione non è stato ancora venduto ai consumatori, l'azienda chiede ai propri partner commerciali di rimuovere subito la merce dagli scaffali e dal magazzino.

Se, invece, il prodotto è già stato venduto ai consumatori, si rende necessario un **richiamo pubblico**. In questi casi, i consumatori vengono messi in guardia dal consumo di tale prodotto mediante avvisi esposti nei punti vendita e comunicazioni su internet oppure su altri media, invitando a restituire il prodotto già acquistato, in cambio di un prodotto sostitutivo.

In Italia, le aziende alimentari sono obbligate a segnalare i richiami al Ministero della Salute, il quale a sua volta li pubblica nella sezione corrispondente del proprio portale internet.

Esiste l'obbligo di montare pneumatici estivi? In quale periodo viene applicato?

In effetti non esiste nessun "obbligo legale" di montare pneumatici estivi. Più precisamente, la legge stabilisce che tra il 16 maggio e il 14 ottobre di ciascun anno solare **non è permesso montare pneumatici M+S con un indice di velocità inferiore a quello indicato nel libretto di circolazione**. Al contrario, questo è permesso nel periodo tra ottobre e maggio, poiché il Codice della Strada prevede in questo caso una deroga.

Pertanto, se l'indice di velocità dei pneumatici è **uguale o superiore** a quello indicato nel libretto di circolazione del veicolo, non vi è alcun obbligo di cambiare i pneumatici.

Solo gli pneumatici con un indice di velocità inferiore devono, invece, essere cambiati entro 30 giorni a partire dal 15 aprile, altrimenti si rischia di incorrere in sanzioni severe.

La specifica della velocità è riportata, tramite un'abbreviazione, nell'ultima lettera del codice presente sul pneumatico. In base a recenti test, è stato possibile determinare che sul mercato sono presenti principalmente pneumatici delle classi "R" (fino a 170 km/h) o "V" (fino a 240 km/h).

giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

Verba volant... **La disdetta dei servizi telefonici va fatta per iscritto?**

L'attivazione di un servizio richiede solo pochi clic, ma disfarsene può essere piuttosto complicato.

Questo è quanto è successo al signor G., che voleva disdire la sua linea ADSL, perché aveva attivato la fibra ottica con un altro operatore. Il servizio clienti dell'attuale operatore gli aveva assicurato che era andato tutto a buon fine con la sola telefonata di disattivazione, e che successivamente gli sarebbero state inviate solo altre due bollette a conclusione del servizio.

In seguito alle due fatture, però, ne sono arrivate anche altre, al che il sig. G. si è rivolto al CTCU.

IL CTCU consiglia sempre di disdire i servizi per iscritto, con lettera raccomandata A/R, allegando un documento d'identità. In questo modo, non ci sono dubbi sull'intenzione, sull'identità del richiedente e anche sulla data della disdetta.

Questa azione torna utile per facilitare il recupero degli importi ingiustamente addebitati tramite una procedura di conciliazione.

Lettere tipo, indirizzi degli operatori, informazioni e consigli sono reperibili presso il CTCU e le sue filiali.

Che cos'è l'amaranto? **I minuscoli chicchi dell'amaranto assomigliano a quelli dei cereali e possono anche essere utilizzati in modo simile. Tuttavia, dal punto di vista botanico, l'amaranto appartiene alla famiglia delle Amaranthaceae e non a quella delle Graminacee come i cereali, motivo per cui viene definito "pseudo-cereale".**

L'amaranto è interessante per l'alimentazione umana sotto due aspetti. I piccoli chicchi sono estremamente ricchi di sostanze nutritive e sono un'ottima fonte di proteine nobili, acidi grassi insaturi, calcio, magnesio, ferro e zinco. Inoltre, l'amaranto non contiene glutine e pertanto è tollerato anche da chi soffre di celiachia. Proprio in quanto priva di glutine e pertanto della proteina collosa, la farina di amaranto non è però adatta per la cottura al forno.

L'amaranto si prepara in modo simile al miglio: in un setaccio a maglia fine si sciacquano i chicchi con acqua calda, dopo di che si cuociono per circa 30 minuti in un volume d'acqua pari a tre volte quello dell'amaranto. L'amaranto cotto può essere servito come contorno assieme a verdure al vapore oppure utilizzato per preparare polpette o sformati salati e dolci. I chicchi crudi si prestano alla germinazione. L'amaranto soffiato è un ottimo ingrediente per miscele di muesli, barrette di muesli e biscotti integrali. Le foglie della pianta hanno un sapore simile a quello degli spinaci o delle bietole e possono essere utilizzate per preparare insalate.

Lo Sportello mobile del consumatore **Il servizio di informazione e consulenza su "quattro ruote" del CTCU**

Dal 1998 il CTCU, in collaborazione con alcuni Comuni altoatesini, offre ai cittadini un servizio di informazione ancora più alla portata dei consumatori e vicino a casa. In questi 24 anni di attività dello Sportello Mobile, sono stati molti i consumatori che hanno potuto usufruire dei consigli e delle informazioni fornite dal servizio.

Lo Sportello mobile fa sosta nella maggior parte dei comuni dell'Alto Adige e porta il materiale informativo del CTCU direttamente ai consumatori, offrendo anche una prima consulenza su principali temi di attualità. Presso lo Sportello è possibile misurare anche la protezione UV degli occhiali da sole e il livello di radiazione del proprio cellulare, nonché informarsi sugli ultimi test sui prodotti effettuati.

Le fermate attuali dello Sportello mobile possono essere consultate sul sito web del CTCU (<https://www.consumer.bz.it/it/sportello-mobile-il-calendario>). Questo servizio può essere richiesto direttamente al CTCU.

Per merito dei consumatori che, in passato, hanno devoluto il 5 per mille al CTCU in occasione della dichiarazione dei redditi, è stato possibile sostituire il vecchio veicolo dello Sportello mobile con uno nuovo e continuare così ad offrire questo servizio. Infatti, dal 2005 i contribuenti in fase di dichiarazione dei redditi possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF (imposta sul reddito delle persone fisiche) ad organizzazioni nel sociale, tra le quali figura anche il CTCU. L'importo da destinare rappresenta una quota dell'imposta e non costituisce per il contribuente alcun costo aggiuntivo. Basta apporre la firma nel campo apposti del CUD, del modello 730 o in quello dell'UNICO ed indicare in aggiunta il numero di codice fiscale dell'associazione a cui destinare il contributo (ad esempio il CTCU: 94047520211). Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina web: <https://www.consumer.bz.it/it/il-5-mille-so-stegno-delle-battaglie-del-ctcu>.

Grazie alla destinazione del 5 per mille, il CTCU potrà difendere ancora meglio i diritti dei consumatori ed essere dalla loro parte in ogni battaglia per la giustizia.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



"Stay connected but protected"

Il CTCU sostiene le iniziative avviate in ambito europeo e in Italia con l'obiettivo di giungere a regolamentare in un'ottica di precauzione le tecnologie 5G e l'internet delle cose.

Di recente è stata avviata la raccolta firme per una proposta di legge popolare europea sullo Stop al ((5G)) - *Stay Connected but Protected*, organizzata come progetto ECI (European Citizen Initiative) da parte di Associazioni di consumatori e di pazienti appartenenti a sette Paesi europei. Questa iniziativa porterà la Commissione UE a confrontarsi con una visione della telefonia mobile e della digitalizzazione in generale improntata al rispetto dell'ambiente, della salute e della democrazia. Rispetto alla tecnologia 5G esistono ormai numerose prese di posizione di scienziati indipendenti tese ad ottenere una moratoria della sua implementazione. Si vogliono essenzialmente evitare ulteriori inasprimenti del carico elettromagnetico a cui sono sottoposti i cittadini europei e che in parte conduce a patologie come quella dell'elettroipersensibilità (EHS). Inoltre con il 5G si muove un altro passo verso la digitalizzazione irrispettosa dei diritti fondamentali sanciti in ambito europeo, come quello della tutela dei dati personali.

La raccolta firme avviene sia in modalità online che attraverso moduli cartacei. Tutti i materiali prodotti in quest'ambito sono raccolti all'indirizzo <https://signstop5g.eu/it>. Se in tutta Europa sarà raggiunto un milione di firme, la Commissione Europea sarà tenuta a discutere le 23 proposte presentate dai promotori e ad adottare delle decisioni fondate sia giuridicamente che scientificamente.

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 · Il giroscopio · Il giroscopio · Il 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° martedì/mese 09:00-12:00
 - 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

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

✓ Sportello Mobile



Giugno

08	09:30 – 11:30 Salorno, Piazza Vittorio Veneto
10	16:30 – 18:30 Nova Levante, Piazza Municipio
11	09:30 – 11:30 Anterivo, Piazza Municipio
13	09:30 – 11:30 Rio di Pusteria, di fronte alla farm. Peer
14	09:30 – 11:30 Castelbello, Piazza Paese 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
15	09:30 – 11:30 S. Pancrazio, Ufficio turistico
16	09:30 – 11:30 La Vila, Piazza Italia
17	09:30 – 11:30 Magrè, Piazza San Geltrude
21	09:30 – 11:30 Fortezza, Piazza del Comune
23	09:30 – 11:30 Campo Tures, Piazza del Comune
24	09:30 – 11:30 Chiusa, Piazza Tinne
27	09:30 – 11:30 Mezzaselva, Piazza della Chiesa
28	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato
29	09:30 – 11:30 Sesto, Piazza Municipio 15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

Luglio

01	15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
12	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
27	15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

Agosto

05	15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
09	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato

5%

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

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