



RELAZIONE ANNUALE

2023



Indice

Highlights.....	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	5
Servizi finanziari.....	6
Trasporti e telecomunicazioni.....	7
Diritto dei consumatori e mercato.....	8
Abitare, costruire, energia (I).....	9
Abitare, costruire, energia (II).....	10
Assicurazione e previdenza.....	11
Casa, bilancio familiare, tessili.....	12
Ambiente e salute.....	13
Alimentazione.....	14
Viaggi e tempo libero.....	15
Consumo critico.....	16
Formazione dei consumatori.....	17
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	18
Conciliazione e composizione delle liti.....	19
Progetti 2023.....	20
www.centroconsumatori.it	21
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	22
Sedi distaccate e sportello mobile.....	23
Nomi, cifre, fatti.....	24

2023: Tutti i servizi riuniti sotto lo stesso tetto

Nel 2023 si è avverato un desiderio coltivato a lungo: tutti i servizi che il Centro Tutela Consumatori Utenti offre ai cittadini sono stati riuniti sotto un unico tetto. Nella "Casa dei Consumatori" di via Dodiciville 2 a Bolzano, oltre all'infopoint e agli sportelli di consulenza specialistica, si trovano ora anche la biblioteca e la mediateca, il Centro Europeo Consumatori e "conciliareonline.it". Nell'area di accoglienza abbiamo installato una delle pochissime connessioni internet wireless e senza radiazioni in Italia, il LiFi (grazie al suo funzionamento attraverso la luce) che è a disposizione di chiunque sia interessato a provarlo.

Sebbene l'accorpamento dei vari servizi (alcuni dei quali operano a favore dei consumatori altoatesini da 30 anni), si sia rivelato una vera e propria impresa, la nuova sistemazione ci sta offrendo nuovi stimoli per impegnarci ancor di più per i diritti dei consumatori altoatesini.

In termini di contenuti, anche nel 2023 ci siamo concentrati molto sul mercato dell'energia, sulle telecomunicazioni, sui servizi finanziari e sulle questioni relative alla casa; anche l'inflazione e le relative contromisure sono state questioni sempre più al centro della nostra attenzione. Oltre 10.000 i casi di consulenza trattati, più di 48.000 i contatti, quasi 1,5 milioni gli euro recuperati a favore dei consumatori: le cifre principali dimostrano che anche nel corso del 2023 il CTCU è stato un punto di riferimento molto apprezzato. La nostra breve rassegna dei punti salienti dell'anno mostra, inoltre, che i temi che hanno interessato i consumatori locali sono stati i più vari.

L'Europa vicina ai cittadini: il Centro Europeo Consumatori

Oltre al tema dei viaggi, dove l'attenzione nel 2023 si è concentrata soprattutto sulla (scarsa) qualità di strutture ricettive, i consumatori si sono rivolti al Centro Europeo Consumatori di Bolzano soprattutto per avere consigli e aiuto in merito a sanzioni per pedaggi non pagati dall'Austria, all'esercizio dei propri diritti nel commercio online e in relazione a spese ingiustificate per auto a noleggio. In totale, i consulenti hanno fornito informazioni e consigli in quasi 6.500 occasioni; inoltre, ci sono state oltre 1.200 richieste al punto di contatto ODR, che fornisce informazioni sulle procedure di conciliazione online. Per i consumatori sono stati recuperati oltre 300.000 euro. La rete dei Centri Europei Consumatori, con punti di contatto in tutti i Paesi dell'UE, oltre che in Islanda e Norvegia, dimostra come un'Europa vicina ai suoi cittadini possa semplificare la vita quotidiana a molte persone.

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Cambio al vertice: Accarrino nuovo Presidente

Nell'aprile 2023, Priska Auer e Agostino Accarrino si sono avvicinati nei rispettivi ruoli ai vertici dell'Associazione, nell'ambito della prevista rotazione dei presidenti. Agostino Accarrino ha assunto la carica di Presidente, mentre Priska Auer ricoprirà la carica di Vicepresidente per i prossimi due anni. È ritenuto essenziale da Accarrino, che assume la carica di Presidente per la terza volta, è essenziale fornire risposte indipendenti e concrete alle domande dei consumatori.

Tutela collettiva dei consumatori: nuovi strumenti a disposizione

Il 2023 ha portato novità anche sul fronte degli strumenti di tutela collettiva dei consumatori, che il legislatore europeo ha ampliato con una nuova "generazione" di azioni di classe. La prima *class action* ai sensi delle disposizioni del Codice di Procedura Civile, avviata dal CTCU nel 2022, si è conclusa nel corso del 2023 con una transazione, che ha previsto condizioni estremamente favorevoli per l'intera "classe" di danneggiati.



Sostenibilità quotidiana: ricette per ridurre gli sprechi alimentari

Oltre allo spreco di cibo lungo la catena di approvvigionamento, esiste anche uno spreco di cibo che si registra in ambito familiare: ciò avviene perché le persone comprano più del necessario, cucinano più di quanto mangiano, non utilizzano gli avanzi e non conservano gli alimenti in modo ottimale. Con la guida "Cucinare con gli avanzi – Il recupero creativo delle eccedenze e degli avanzi alimentari", pubblicata nel 2023, il CTCU ha voluto fornire ai consumatori un piccolo aiuto quotidiano, nella preparazione di nuovi piatti a partire dalle eccedenze e dagli avanzi di cibo, e allo stesso tempo informarli su "come" acquistare e conservare gli alimenti.

La guida è disponibile gratuitamente presso la sede del Centro a Bolzano, nelle sue sedi periferiche e presso lo Sportello mobile del consumatore.

Ringraziamenti

Le numerose attività svolte, che possono essere solo accennate in questo rapporto annuale, si sono potute realizzare soltanto grazie all'impegno dei molti soggetti coinvolti. Il nostro sincero ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano; inoltre, alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino – Alto Adige, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy (già Ministero dello Sviluppo Economico), alla Commissione Europea, alle Comunità Comprensoriali e a molti Comuni altoatesini. Desideriamo inoltre ringraziare tutti i nostri partner di cooperazione in Italia e all'estero che ci hanno aiutato attivamente a difendere, anche nell'anno appena trascorso, i diritti dei consumatori. Un ringraziamento particolare va alle persone che rendono possibile tutto questo: i nostri collaboratori e i nostri volontari, che lavorano con dedizione continua e impegno esemplare per gli interessi dei cittadini.

Agostino Accarrino, Presidente

Gunde Bauhofer, Direttrice

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

Le difficoltà che i consumatori in provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire a fianco dei consumatori.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come l'ECC-Net, i Centri Tutela Consumatori presenti in Germania, le Associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), le Associazioni di consumatori di particolari contesti regionali, come ad es gli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, Comuni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, Difensora Civica, Tavolo di lavoro delle Organizzazioni sociali, task-force povertà, commissioni taxi di vari Comuni, Consiglio Camerale ed Ente di mediazione della Camera di Commercio di Bolzano, Libera Università di Bolzano, Consiglio Notarile di Bolzano, Conciliazione Alperia, Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità ed altre ancora.

Collaborazione a livello nazionale

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU), accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo “conciliazioni”), Banca d'Italia, Associazione Bancaria Italiana ABI.

Le Carte della qualità

Le Carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La Carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati.

Dall'autunno del 2020 è in vigore una nuova Carta della Qualità per il settore del trasporto pubblico locale (TPL). La Carta trova applicazione per tutti i nuovi bandi del TPL in Alto Adige, ed assicura agli utenti diritti e doveri uguali per tutti i settori del trasporto.

Che le Carte della Qualità rappresentino un plusvalore, lo ha mostrato chiaramente la buona collaborazione con le imprese di trasporto nei mesi della pandemia; in occasione di incontri periodici sono state scambiate informazioni sulle norme di volta in volta in vigore per il trasporto pubblico locale.

Servizi finanziari

Furto dati: frodi via smartphone ed email

Anche nel corso del 2023, così come negli anni precedenti, i consulenti del CTCU hanno continuato a seguire diversi casi, in cui i consumatori erano rimasti vittime di truffe attuate tramite chiamate e tecnologie digitali. Nella gran parte dei casi i truffatori avevano utilizzato carte di credito e bonifici istantanei per i pagamenti/versamenti non riconosciuti.

Nel 2022 il CTCU aveva avviato una class action (ai sensi del Codice di Procedura Civile) presso la competente sezione del Tribunale di Milano specializzata in materia di società: secondo il CTCU, un importante fornitore di servizi non aveva protetto adeguatamente i dati dei propri clienti dalle frodi. Nel 2023, la controversia legale si è risolta con un accordo transattivo particolarmente vantaggioso per i consumatori coinvolti.

Recupero per risparmiatori a causa di investimenti sbagliati

Nel corso del 2023, grazie ad accordi negoziali conclusi dal CTCU con banche locali, sono stati restituiti circa 300.000 euro a piccoli risparmiatori che avevano investito in diversi tipi di strumenti finanziari.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel corso del 2023, sono stati presentati un totale di 16 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. La maggior parte dei quali ha riguardato operazioni bancarie non riconosciute e frutto di frode, tra cui phishing e vishing. Nel 2023 sono stati decisi dall'ABF 13 di questi ricorsi, di cui 12 con esito favorevole per i consumatori interessati. Grazie a tali decisioni, è stato possibile recuperare oltre 50.000 euro a vantaggio degli stessi consumatori.

Confronto conti deposito e depositi vincolati

All'inizio del 2023 il CTCU ha effettuato un confronto delle remunerazioni di conti deposito e depositi vincolati di alcune banche locali e nazionali. Dal confronto è emerso che alcune offerte delle banche locali possono tenere testa alle offerte delle banche nazionali (online).

Modifiche unilaterali di contratto: segnalazioni inviate all'AGCM

Nel 2023, Intesa Sanpaolo, una grande banca a livello nazionale, intendeva trasferire circa 2,7 milioni di conti correnti a Isybank (al 100% di proprietà di Intesa Sanpaolo). I clienti coinvolti erano stati informati della possibilità di poter manifestare entro un certo periodo di tempo il proprio dissenso a tale trasferimento. Tuttavia, la maggior parte delle comunicazioni della banca relative al trasferimento e alla possibilità di dissentire a tale operazione erano state inviate ai clienti solo tramite l'app della banca. Il silenzio dei clienti, che purtroppo non avevano preso per tempo visione di questa comunicazione, è stato interpretato come consenso al trasferimento del conto. Intesa aveva citato il proprio diritto a poter modificare unilateralmente i contratti come base giuridica dell'operazione.

Diverse associazioni di consumatori, prima fra tutte il CTCU, hanno inviato pertanto delle segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). A fine novembre 2023, l'AGCM ha emesso poi un provvedimento cautelare nei confronti di Intesa Sanpaolo e Isybank, bloccando il trasferimento di clienti che non vi avevano espressamente acconsentito. Secondo l'AGCM, e in linea anche con la valutazione del CTCU "... il processo di trasferimento non era conforme alle disposizioni del Codice del consumo".

Trasporti e telecomunicazioni

Telefonia

Nell'anno appena concluso è risultata in crescita la diffidenza degli utenti nei confronti dei gestori telefonici. Molti consumatori si sono infatti rivolti al CTCU ancor prima di riscontrare un'eventuale controversia, per provare ad evitarla. In aggiunta alle ormai note e consolidate controversie, sono aumentati i casi per mancate e ritardate riparazioni di guasti, così come l'attivazione di servizi e la vendita di prodotti non richiesti.

Teleselling aggressivo

Un altro aspetto problematico dell'ultimo anno riguarda quello del teleselling aggressivo ed in particolare quello legato alle variazioni contrattuali unilaterali. Molti consumatori sono stati contattati dai call center di altri operatori telefonici, che, però, si spacciavano per quelli del proprio gestore telefonico, e con la scusa di dover comunicare presunte variazioni contrattuali unilaterali e scadenze contrattuali inesistenti, cercavano di invogliare l'utente a cambiare gestore. Non essendo tali comunicazioni di fatto veritiere, gli utenti si ritrovavano a dover pagare importi spropositati per il recesso anticipato. Il CTCU si è attivato segnalando la questione all'Autorità competente, oltre che ad informare i consumatori in merito a tali problematiche.

Regalo, ma a pagamento ...

Nel 2023 sono aumentate anche le controversie legate all'attivazione di servizi non richiesti, tra cui linee telefoniche fisse, SIM dati, linee fisse/dati con mancata cessazione della precedente linea ed alla vendita non richiesta (tramite finanziamento) di smartphone, dispositivi di tracciamento GPS, ecc.. In questi casi il consiglio dei consulenti del CTCU è quello di evitare contratti stipulati al telefono, e di controllare anche i contratti che vengono stipulati in negozio, prima della loro sottoscrizione. Grazie allo strumento della conciliazione paritetica, la maggior parte delle pratiche è stata poi risolta con esito positivo.

Garanzia auto usate a favore di chi?

Nel 2023 si sono ripresentate le problematiche inerenti alla garanzia di auto usate. Queste sono scaturite dalla mancanza di uno standard e dalla poca chiarezza dei consumatori rispetto alle differenze tra una garanzia su un prodotto nuovo e uno usato. Sempre più consumatori acquistano vetture usate tramite delle piattaforme online: le auto vengono poi recapitate a casa dell'acquirente senza che esso abbia la possibilità di effettuare un controllo preventivo sulla vettura, e senza avere chiaro chi sia il referente post-vendita. Un'ulteriore questione spinosa ha riguardato certe garanzie aggiuntive pagate dal consumatore, ma che in realtà coprivano principalmente il venditore (liberandolo da certe responsabilità). Una garanzia aggiuntiva non può difatti limitare i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma può solo eventualmente ampliarli. Il CTCU è intervenuto pertanto con diffide nei confronti dei rivenditori e denunciando tale prassi commerciale sleale all'AGCM.

Auto nuove e pezzi di ricambio: tempi di consegna ancora troppo lunghi

Continua anche nel 2023 il grave ritardo nella consegna delle auto nuove ma continuano, soprattutto, le problematiche relative ai pezzi di ricambio in caso di guasto. I venditori si giustificano ancora attribuendo le responsabilità alle problematiche geopolitiche e alle guerre in corso.

Diritto dei consumatori e mercato

Diritto di garanzia: sostituzione oppure riparazione?

Nel 2023, le principali controversie erano legate alle grandi catene di distribuzione in relazione all'esercizio del diritto di garanzia. Esistono ancora negozi che sostituiscono un prodotto difettoso solo nei primi 15 giorni dall'acquisto, quelli consegnati successivamente a questo termine vengono invece mandati in riparazione, obbligando così i consumatori a dover attendere spesso settimane, se non mesi per riavere il prodotto. Un altro aspetto molto trattato nel 2023 riguardava la qualità insoddisfacente del montaggio di mobili appena acquistati. In certi casi, il montaggio era stato effettuato da montatori inesperti che avevano addirittura danneggiato i mobili.

Poste Italiane difficoltà nei reclami e nelle conciliazioni

Nel corso del 2023 i consumatori hanno riscontrato non poche difficoltà nel reperire informazioni, moduli per i reclami e domande di conciliazioni presso gli uffici postali. Il CTCU ha effettuato pertanto delle consulenze specifiche relative a prodotti postali riconducibili al servizio universale, ovvero relativi al recapito degli invii postali e dei pacchi fino a 20 chili, in Italia e all'estero. Abbiamo poi risposto telefonicamente alle segnalazioni telefoniche relative alle difficoltà di accedere alle informazioni per presentare reclamo o domande di conciliazione, in particolare per quel che riguarda specificatamente la lingua tedesca.

Artigiani: i preventivi sono a pagamento

Nell'ultimo anno, i consulenti del CTCU hanno ricevuto diverse richieste di chiarimento da parte di consumatori, che avevano ricevuto dagli artigiani delle fatture per dei preventivi. Quando si ha bisogno di un artigiano per dei lavori importanti, è buona prassi, infatti, richiedere più preventivi. Quello che però molti consumatori non sanno, è che ogni prestazione di un professionista deve essere pagata, se non diversamente concordato in precedenza.

Lavanderie e lavasecco

Nel campo delle lavanderie abbiamo ricevuto invece diverse segnalazioni di capi che erano stati irrimediabilmente rovinati dalle lavanderie. Nella maggior parte dei casi, trattandosi di capi stagionali, i consumatori si accorgevano del danno solo a distanza di mesi dal ritiro. Questo ha reso particolarmente difficile far valere il diritto di risarcimento del danno, soprattutto quando mancava anche lo scontrino della lavanderia. Altre segnalazioni hanno riguardato lo smarrimento da parte delle lavanderie di capi che erano sotto la loro custodia.

Recesso da acquisti online: problemi con la spedizione dei resi di apparecchi muniti di batterie

Nel 2023 è emerso un problema particolare con il recesso dai contratti di acquisto online di dispositivi con batterie. Se si tentava di rendere un prodotto di questo tipo (spesso acquistato da Amazon) spedendolo per posta, il reso veniva accettato allo sportello, per poi essere fermato poco dopo in un hub postale a centinaia di chilometri di distanza. Tra l'altro, i prodotti non venivano nemmeno spediti di ritorno ai consumatori, che, anzi, venivano sollecitati a ritirarli personalmente presso il hub postale! Il CTCU ha avviato una procedura di conciliazione paritetica, che si è conclusa con esito negativo, e si è poi rivolta in seconda istanza all'AGCM. Quest'ultima si è pronunciata a favore del consumatore e, grazie a questa decisione, è stato possibile risolvere positivamente anche tutti gli altri casi pendenti.

Abitare, costruire, energia (I)

Consulenza tecnica per l'edilizia

Il servizio di consulenza edile del Centro Tutela Consumatori Utenti copre non solo gli aspetti tecnici dell'edilizia e del riscaldamento e della ristrutturazione, ma anche i vari sussidi e le detrazioni fiscali a livello statale e nazionale. Questo permette ai consumatori di avere una visione d'insieme dei vari incentivi finanziari e, allo stesso tempo, di ottenere informazioni imparziali su materiali, sistemi di costruzione e opzioni per il risparmio energetico.

L'anno 2023 è stato caratterizzato principalmente da consulenze riguardanti l'installazione di impianti fotovoltaici e il passaggio da sistemi di riscaldamento convenzionali a sistemi con pompe di calore. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha provveduto pertanto ad ampliare l'offerta del proprio materiale informativo (gratuito), per poter offrire ai consumatori un'assistenza a tutto tondo.

Utilizzo dell'energia solare

Nel 2023, le consulenze si sono concentrate sull'utilizzo dell'energia solare per mezzo di impianti fotovoltaici. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha fornito consigli e informazioni generali sulla possibilità di ridurre i propri consumi di elettricità, e ha messo a disposizione dei consumatori alcuni esempi di calcolo per facilitare la comprensione di questo argomento così complesso.

Redazione e revisione dei contratti preliminari di acquisto

L'anno scorso molti consumatori si sono rivolti al servizio di consulenza edilizia del CTCU per ottenere consigli e assistenza in merito ai contratti preliminari di compravendita immobiliare. Sia gli acquirenti che i venditori hanno ricevuto una consulenza completa su tutti i loro diritti e obblighi, sulle imposte applicabili e sulla revisione dei documenti necessari per la corretta compravendita di un immobile. Il servizio più richiesto dai consumatori è stato tuttavia l'aiuto nella stesura dei contratti preliminari di acquisto e nella revisione delle bozze di contratto già redatte da imprese edili oppure dalle agenzie immobiliari. Molte delle bozze di contratto esaminate preoccupavano principalmente di tutelare la parte venditrice piuttosto che i diritti dell'acquirente, e sono state pertanto corrette al fine di tutelare allo stesso modo i diritti di entrambe le parti.

Detrazioni fiscali per interventi di ristrutturazione o nuove costruzioni di garage ed edifici

Oltre alle informazioni generali sugli interventi di ristrutturazione a risparmio energetico degli edifici, i consumatori hanno mostrato particolare interesse per le molteplici detrazioni fiscali concesse per gli interventi di ristrutturazione o la nuova costruzione di edifici (anche di garage), come anche per l'introduzione dei nuovi contributi provinciali. La normativa fiscale è diventata sempre più ampia, soprattutto in termini di super-bonus, detrazioni fiscali e modifiche normative che spesso sono avvenute con breve preavviso o addirittura in modo retroattivo. L'improvviso stop alla cessione del credito d'imposta e il dietrofront sulle proroghe promesse hanno causato confusione e incertezza tra i consumatori, che hanno dovuto chiedere consulenza e assistenza agli esperti del CTCU. Vista la complessità della materia, il CTCU ha messo a disposizione una serie di fogli informativi e guide (tra cui la "Guida fiscale" e la guida "Sussidi nel settore edile in Alto Adige") in cui i contenuti sono stati presentati nel modo più semplice possibile per i consumatori. In questo modo è stato possibile raggiungere un numero elevato di consumatori. Le consulenze fornite hanno poi permesso di chiarire più in dettaglio le casistiche individuali.

Abitare, costruire, energia (II)

La sottoscrizione di proposte irrevocabili di acquisto

Ai consulenti del CTCU sono giunti diversi casi in cui potenziali acquirenti avevano firmato proposte d'acquisto irrevocabili, senza però che fossero a conoscenza della validità legale di tali proposte d'acquisto e senza essere stati informati adeguatamente dall'agente immobiliare. Molti acquirenti non erano infatti a conoscenza del fatto che successivamente alla firma di queste proposte di acquisto sarebbero stati vincolati e pertanto non avrebbero più potuto recedere liberamente dall'acquisto dell'immobile per un certo periodo di tempo.

Agenzie immobiliari: fonte di incertezze

Molte delle domande poste ai consulenti del CTCU nel 2023 riguardavano le provvigioni dovute alle agenzie immobiliari per il loro servizio di intermediazione tra venditori e acquirenti di immobili. I consumatori si sono lamentati della mancanza di trasparenza per quanto concerneva l'entità, la durata e altri dettagli inerenti la provvigione dovuta. Per evitare controversie, i consulenti del CTCU hanno quindi consigliato ai consumatori di stipulare un contratto con l'agente immobiliare in cui fossero disciplinati tutti i diritti e gli obblighi dell'agente. È stata inoltre sconsigliata la stipulazione di contratti contenenti clausole di esclusiva a favore dell'agente immobiliare o contratti a tempo indeterminato, cioè fino alla vendita dell'immobile. Ulteriori problematiche sono state causate da agenti che al momento della sottoscrizione del contratto preliminare non avevano recuperato la documentazione catastale e tavolare, verificato l'assenza di modifiche illegali all'immobile, effettuato la registrazione dei contratti preliminari ecc., lasciando questi compiti in mano ai consumatori inesperti.

Vizi su immobili appena acquistati oppure costruiti

Lo scorso anno il CTCU ha ricevuto numerose richieste di informazioni relative a vizi riscontrati in immobili di recente acquisto o costruzione. Nella maggior parte dei casi erano presenti vizi gravi, come umidità, muffa, isolamento errato dell'immobile e rivestimenti errati dei pavimenti delle terrazze. Raramente le imprese di costruzione si sono assunte la responsabilità per il fatto che l'immobile non era stato costruito a regola d'arte, in quanto tali difetti avrebbero richiesto interventi estesi e costosi. Per dimostrare la responsabilità delle imprese, si consigliava quindi alle parti interessate di far redigere una perizia che dimostrasse l'esistenza dei difetti, le loro cause, le misure necessarie per eliminarli e i relativi.

Consulenza su questioni condominiali

Nel 2023 sono state numerose le richieste di consulenza da parte dei consumatori. Sia il pubblico dei comproprietari che le loro preoccupazioni erano molto ampie e riguardavano principalmente: i diritti e gli obblighi dell'amministrazione condominiale, come e quando può essere convocata un'assemblea, quando e con quale maggioranza può essere nominato un nuovo amministratore e la revisione dei conti annuali e dei preventivi di spesa.

Quest'anno si è tenuto anche un numero estremamente elevato di consulenze sul super-bonus 110%. L'argomento è molto complesso e richiede un esame dettagliato dei documenti pertinenti. Il fatto che le delibere relative a tali lavori possano essere approvate con una maggioranza inferiore a quella consueta per i lavori straordinari, aumenta la mancanza di comprensione da parte dei condomini che sono critici verso gli interventi cantierati.

Assicurazione e previdenza

Previdenza: "Di quale assicurazione ho bisogno? Sono assicurato correttamente?"

Anche nel 2023 molti consumatori si sono rivolti al servizio di consulenza assicurativa del CTCU ponendo queste domande. Durante le consulenze personali sono state analizzate e discusse le esigenze assicurative del singolo consumatore, a seconda della rispettive circostanze di vita attuali. Queste esigenze vengono poi confrontate con i contratti in essere e si richiama l'attenzione sulle coperture assicurative mancanti o sulle opportunità di miglioramento della copertura assicurativa attuale. I consumatori vengono inoltre informati se tra i contratti assicurativi in essere ve ne siano di non necessari.

Assicurazione sulla vita: "Come posso recedere da questo contratto?"

Anche quest'anno sono stati numerosi i consumatori che hanno contattato il CTCU dopo aver sottoscritto delle polizze vita. In molti casi è emerso che i consumatori avevano ricevuto poche o nessuna informazione sul prodotto assicurativo sottoscritto, e in alcuni casi non si erano nemmeno resi conto di essere diventati titolari di una polizza vita. I consumatori sono stati informati sulle possibilità di recesso (se ancora possibile in termini di tempo), di riscatto, di annullamento e di prosecuzione dei pagamenti in base al contratto.

Assicurazione vita Eurovita - "Cosa succede ai miei soldi? Andranno persi?"

Le difficoltà finanziarie della compagnia assicurativa Eurovita e la sua sorte incerta hanno preoccupato non poco alcuni assicurati. Non si era mai verificato un caso simile in cui erano in bilico somme così cospicue (15,4 miliardi di euro). Nell'estate del 2023, cinque compagnie di assicurazione, sostenute da 25 banche, hanno accettato di rilevare l'intero portafoglio di Eurovita. Alla fine dell'anno è stata poi fondata la nuova compagnia denominata "Cronos Vita". Il CTCU aveva chiesto più trasparenza nella gestione della situazione, poiché molti consumatori non avevano ricevuto alcuna informazione sullo stato di Eurovita.

Aumento delle polizze RC auto

Nella seconda metà dell'anno sono giunte al CTCU numerose segnalazioni di consumatori che lamentavano un aumento significativo dei premi assicurativi RC auto. In effetti, nella seconda metà dell'anno, le tariffe dell'assicurazione RC auto avevano subito un sostenuto aumento. I consumatori sono pertanto stati informati del fatto che le compagnie assicurative possono determinare liberamente le proprie tariffe, e che grazie ad un confronto delle offerte sul mercato è possibile trovare un premio più conveniente. Il "Preventivatore" dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) si è rivelato uno strumento utile in tal senso, fornendo ai consumatori una panoramica generale dei possibili premi.

Assistenza per problemi assicurativi e sinistri

L'anno scorso si è registrato un aumento dei reclami nel settore dell'assicurazione RC auto, in particolare per quanto riguarda la questione della colpa negli incidenti stradali. Inoltre, sono aumentati i reclami relativi alla liquidazione delle richieste di risarcimento per la cosiddetta assicurazione medica/assicurazione sanitaria. Sono anche stati inviati numerosi reclami agli uffici di liquidazione sinistri delle singole compagnie assicurative. In alcuni casi è stato necessario coinvolgere anche l'IVASS, l'autorità di vigilanza sulle assicurazioni.

Casa, bilancio familiare, tessili

Osservatorio prezzi di energia e gas

Anche nel corso del 2023, il CTCU ha effettuato vari confronti dei prezzi dell'elettricità e del gas, sia di fornitori nazionali che locali. Questi confronti sono stati molto apprezzati dall'utenza, anche in considerazione dell'approssimarsi della fine del cd. mercato tutelato (dal 10 gennaio 2024 per il gas; dal 1 luglio 2024 per l'elettricità).

Molti consumatori, sentendosi insicuri rispetto all'importante novità, hanno chiesto sovente consiglio ai consulenti del Centro, anche se vi è da rimarcare che le regole riguardanti questo passaggio "epocale" non si sono rivelate sempre lineari e chiare, vedasi, ad esempio, le incertezze sulle tempistiche dell'abolizione del mercato tutelato (incerte fine a fine dicembre 2023) oppure riguardo alcuni criteri fissati per stabilire la "vulnerabilità" o meno dei soggetti interessati.

Truffe al telefono - Contratti elettrici e gas non richiesti

Anche nel corso del 2023 il nostro Centro ha assistito e consigliato moltissimi consumatori altoatesini alle prese con agenzie e fornitori scorretti (da fuori regione), che hanno fatto concludere loro contratti al telefono non richiesti o quanto meno, non sempre voluti

Il CTCU ha segnalato all'AGCM le pratiche scorrette di alcuni fornitori e in un caso, l'AGCM, ha anche aperto un procedimento istruttorio nei confronti di un noto fornitore, tutt'ora in corso.

Segnalata all'AGCM presunta clausola vessatoria di un contratto energetico

Il CTCU ha richiesto all'AGCM una verifica riguardo la presunta vessatorietà di una clausola riguardante le modalità di comunicazione utilizzata dai fornitori per modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di fornitura in essere. Il fornitore deve sì, infatti, inviare per legge una comunicazione scritta (non necessariamente una "raccomandata") al cliente almeno 3 mesi prima dall'inizio della variazione, ma nel contratto è anche previsto che "fatta salva prova contraria, la comunicazione di variazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal fornitore". Un prova "diabolica" a carico del consumatore, che non potrà mai provare di non aver ricevuto la detta comunicazione, vista la presunzione (secondo noi, immotivata) a favore del fornitore.

Consulenze su bollette salate e Cmor

Fra le casistiche di informazione e reclamo trattate dai consulenti del CTCU nel corso dell'anno passato, sono da evidenziare quelle che hanno riguardato bollette energia e gas di importi elevati, frutto soprattutto di prezzi o componenti di prezzo "fuori mercato" applicate, per le quali il consumatore o non era stato sufficientemente informato all'atto della scelta del fornitore oppure non era stato abbastanza attento al momento della conclusione del contratto di fornitura.

Altra questione che sta creando non poca confusione fra i consumatori è quella dell'addebito del cosiddetto corrispettivo di morosità (o Cmor) nelle bollette del nuovo fornitore, per bollette non pagate al precedente fornitore. Anche in questi casi abbiamo dovuto spiegare nel dettaglio ai consumatori i loro diritti, ma, ahimè, anche i loro obblighi.

Ambiente e salute

Le problematiche dei centri dentistici “low cost”

Negli ultimi anni anche in Alto Adige sono sempre più presenti i cosiddetti centri dentistici “low cost”, che offrono servizi a prezzi apparentemente inferiori rispetto agli studi dentistici tradizionali. Effettuano spesso campagne pubblicitarie aggressive, anche presso i centri commerciali, e fanno leva soprattutto sulle fasce di popolazione meno abbienti, “costringendoli” a sottoscrivere contratti di finanziamento, che li vincolano a tali prestazioni anche quando il rapporto medico-paziente si è ormai incrinato. In particolare, abbiamo seguito alcuni casi molto complessi, che dopo essere stati istruiti nel 2022 presso la Commissione medica conciliativa della Provincia Autonoma di Bolzano, nel 2023 si sono poi risolti molto positivamente per i consumatori. Nel 2023 sono state numerose anche le richieste di informazione in merito alle parcelle, alla proprietà di radiografie e cartelle cliniche e ai costi dei preventivi.

Riciclare gli avanzi fa bene all'ambiente, alle risorse naturali e al portafoglio!

Ogni anno, circa il 13% della produzione alimentare mondiale va perso o sprecato dopo il raccolto e ancor prima di arrivare alla vendita al dettaglio (stima FAO, 2022). Un altro 17% della produzione alimentare viene sprecato invece nella vendita al dettaglio, fuori casa e in ambito domestico (stima UNEP, 2021). Nelle famiglie, il cibo finisce spesso nella spazzatura, perché viene acquistato più di quanto sia necessario, oppure cucinato più di quanto venga effettivamente consumato, oppure ancora perché gli avanzi non vengono riciclati e gli alimenti non vengono conservati in modo ottimale. Per questo motivo, nel 2023 il CTCU ha pubblicato una nuova guida intitolata “Cucinare con gli avanzi – Il recupero creativo delle eccedenze e degli avanzi alimentari”. Questa guida vuole essere un piccolo aiuto per i consumatori che vogliono sapere come preparare nuovi piatti a partire dalle eccedenze e dagli avanzi di cibo e di pietanze, e fornisce informazioni sull'acquisto in base alle necessità, sulla conservazione ottimale degli alimenti e sull'utilizzo delle eccedenze e degli avanzi di cibo. La guida è disponibile gratuitamente presso la sede centrale del CTCU a Bolzano, nelle sue sedi distaccate oppure presso lo Sportello mobile.

Focus acqua

Nel 2023, il CTCU ha dedicato uno speciale (“L'elisir di lunga vita numero uno al mondo”) al tema “acqua” in una delle edizioni del nostro bollettino “Pronto Consumatore”, e ha fornito inoltre diverse informazioni a riguardo in alcuni articoli che sono stati pubblicati sul proprio sito internet. L'attenzione era rivolta all'acqua in relazione all'ambiente e alla salute: Di quanta acqua ha bisogno il corpo umano? Dalla bottiglia all'acqua: le microplastiche. È dannoso bere acqua calcarea? Nel 2023, il CTCU ha inoltre sostenuto e promosso il progetto “Südtirol Refill Alto Adige” della Federazione Ambientalisti Alto Adige, che mira a ridurre i rifiuti di plastica usa e getta.

L'alimentazione: solo una questione di salute?

Nell'ambito delle riunioni distrettuali del sindacato dei pensionati SGB-CISL, a novembre del 2023 si sono tenute tre conferenze in Val d'Isarco (Chiusa, Bressanone, Vipiteno) dal titolo “Alimentazione - solo una questione di salute?” con Silke Raffener (l'esperta di nutrizione del CTCU). Tali conferenze sono state molto seguite, vi hanno partecipato infatti quasi 150 pensionati.

Alimentazione

Documento di posizione congiunto sulla deregolamentazione della nuova ingegneria genetica

A luglio 2023, la Commissione Europea ha presentato una proposta per la deregolamentazione di piante, alimenti e mangimi prodotti con nuove tecniche di ingegneria genetica (come le forbici genetiche CRISPR/Cas). In seguito a ciò, il CTCU ha redatto insieme alle associazioni Bioland e Federazione Ambientalisti Alto Adige un documento di posizione congiunta sui nuovi metodi di ingegneria genetica. Tale documento di posizione contiene richieste fondamentali per la protezione della natura, dell'ambiente, della biodiversità, dei consumatori e della produzione senza OGM, tra cui il mantenimento del principio di precauzione, la richiesta di valutazione del rischio, la trasparenza, l'informazione, l'etichettatura, la tracciabilità e la libertà di scelta. Il CTCU ha inoltre sostenuto e diffuso la campagna e-mail di IG Saatgut (<https://www.ig-saatgut.de/#mitmachaktion>). Questa iniziativa dava modo ai cittadini di inviare un'e-mail agli eurodeputati dei singoli Stati membri dell'UE presenti al Parlamento Europeo e chiedere loro di fermare la deregolamentazione della nuova ingegneria genetica.

Vegetariano? Vegano? Flexitariano? L'importante è che sia a base vegetale!

Nel 2023, il CTCU ha pubblicato diversi comunicati stampa per informare ed educare le persone sulle diete a base vegetale e sulle possibili alternative al consumo di carne. Gli argomenti trattati spaziavano dalle differenze tra una dieta vegetariana, vegana e flexitariana, ai requisiti per una dieta vegana equilibrata, fino al consumo di insetti. Nel dicembre 2023 è stata registrata una serie di interviste con la nutrizionista del CTCU, Silke Raffeiner, che saranno trasmesse su Radio Holiday a gennaio 2024 con lo slogan della campagna "Veganuary".

Il valore del cibo: nuovo workshop per le scuole superiori

Su incarico dell'Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima, il CTCU ha sviluppato un nuovo workshop incentrato sullo spreco alimentare. Per gli studenti delle superiori sono state create pertanto postazioni interattive con compiti e attività specifiche volte a far luce sulle cause e le conseguenze dello spreco alimentare e sulla correlazione tra la produzione di cibo e il riscaldamento globale. Il workshop "Il valore del cibo" viene offerto dall'autunno 2023 nell'ambito dei progetti di educazione ambientale dell' Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima (<https://ambiente.provincia.bz.it/progetti/il-valore-degli-alimenti.asp>).

Aspetti di consumo alimentare sostenibile in Alto Adige

Nel 2023, il CTCU ha partecipato a due diverse indagini scientifiche per le tesi di laurea magistrale di due studenti della Libera Università di Bolzano. In primavera, un laureando in Agraria ha svolto un'indagine sulla sostenibilità delle abitudini di consumo alimentare in Alto Adige. I risultati di tale ricerca sono stati presentati in ottobre in un comunicato stampa del CTCU. Una studentessa del corso di laurea Eco-Social Design sta invece lavorando allo sviluppo di una politica alimentare per la città di Bolzano, per il suo progetto di tesi magistrale "Tavolata BZ". Il CTCU ha sostenuto entrambi questi progetti di tesi di laurea conducendo dei sondaggi online per raccogliere quante più informazioni utili a riguardo dai cittadini di Bolzano.

Viaggi e tempo libero

Confronto prezzi: quanto costa un tuffo in piscina?

Come gli anni scorsi, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha rilevato e confrontato i prezzi delle piscine in Alto Adige, riscontrando non poche difficoltà nel reperire queste informazioni. Un problema che è dovuto principalmente alla scarsa presenza online dei tariffari delle piscine: non tutte dispongono di un proprio sito internet dedicato, e nemmeno i Comuni e le associazioni turistiche, che utilizzano i propri siti web per ovviare al problema, sembrano riuscire a colmare la lacuna informativa. Spesso erano pubblicati ancora i prezzi della stagione precedente oppure mancava qualsiasi riferimento a una stagione ben precisa.

La stagione estiva 2023 è stata caratterizzata da un aumento dei prezzi dei biglietti d'ingresso. Ciononostante, rispetto all'anno precedente, alcune delle piscine prese a confronto hanno - fortunatamente - lasciato i prezzi invariati oppure li hanno addirittura ribassati. In confronto all'anno precedente, è stato possibile rilevare un aumento dei prezzi in media del +7,40 % (l'anno scorso era invece del +5,82%). L'aumento più significativo nelle singole categorie di biglietti si è verificato per i biglietti giornalieri dei bambini, studenti e anziani, presentando in media un aumento del +9,76 %.

Centri estetici: i consigli del CTCU per una scelta consapevole

Con l'arrivo della bella stagione aumenta improvvisamente anche la voglia dei consumatori di investire nella cura del proprio corpo, decidendo pertanto di rivolgersi ad un centro estetico per una "remise en forme". In taluni casi, si sono tuttavia registrate delle fastidiose dispute con quei centri estetici ai quali ci si era affidati: promesse di cure miracolose senza aver poi ottenuto alcun risultato oppure acquisto di pacchetti di trattamenti particolarmente vantaggiosi, dai quali non era più possibile recedere oppure, nella peggiore delle ipotesi, danni anche permanenti, arrecati da operatori estetici purtroppo non proprio professionali e competenti.

Nel 2023, il CTCU ha realizzato pertanto un vademecum per gli utenti di tali servizi, con consigli e suggerimenti utili per una scelta consapevole del centro estetico e per conoscere meglio i propri diritti. Il vademecum chiarisce cosa si intenda per "centro estetico", quali siano i trattamenti consentiti e quali accorgimenti possa adottare il consumatore per fare scelte consapevoli.

Buoni, cambio merce ed esposizione prezzi: richieste informazioni chiare

Anche nel 2023 continuano ad essere numerose le richieste di informazione da parte dei consumatori in merito alla validità dei buoni. Un'aspetto di certo positivo è che molti commercianti hanno iniziato la buona pratica di annotare la data di scadenza sul buono stesso.

Sono state molteplici inoltre le richieste di informazione in merito al "diritto" di sostituzione o di cambio dei prodotti nei negozi. Molti consumatori credono, infatti, che sussista tale diritto anche per i prodotti privi di difetti, mentre si tratta, in realtà, di gesto di cortesia commerciale praticato dal singolo commerciante.

Consumo critico

Informazione e prevenzione contro l'elettrosmog

Nel 2023 il panorama elettromagnetico della nostra regione non migliora per nulla: alcune razionalizzazioni di impianti sono state realizzate, ma sempre nell'ottica di una predisposizione alla tecnologia 5G. La popolazione non riceve alcuna informazione dalle Autorità preposte, ne pagano le spese i soggetti più deboli e i bambini. E contro ogni rassicurazione sentita negli ultimi anni, il Governo italiano sta per aumentare i limiti consentiti per l'inquinamento elettromagnetico. Il CTCU cerca pertanto di diffondere per quanto possibile informazioni indipendenti, soprattutto attraverso le attività rivolte al mondo della scuola e ai consumatori di domani.

La nuova mediateca del CTCU

La nuova mediateca realizzata presso la sede centrale del CTCU è un punto di riferimento importante per chi ricerca fonti indipendenti, offrendo letteratura scientifica e consigli pratici per l'autodifesa. Oltre ad alcuni esempi di abbigliamento schermante, si trovano soprattutto soluzioni per ridurre l'inquinamento elettromagnetico tra le mura di casa: vengono mostrati semplici accorgimenti per consentire a chi lo desidera di avere un'abitazione "smart" senza necessariamente esporsi a fonti di inquinamento elettromagnetico. Anche per l'illuminazione è disponibile un angolo attrezzato con diverse soluzioni. Sono diversi i consumatori che nel 2023 hanno preso in prestito presso il CTCU gli strumenti di misurazione delle onde elettromagnetiche per testare le emissioni dei propri apparecchi elettronici.

L'innovativa tecnologia Li-Fi

Già dal 2022 può essere testata personalmente presso il CTCU l'innovativa tecnologia Li-Fi (Light Fidelity) che permette la connessione senza fili priva di emissioni di radiazioni nocive, tramite l'utilizzo di un impianto innovativo basato sulla trasmissione della luce IR. L'esperienza è una delle poche accessibili nel Nord Italia, e nel 2023 ha permesso ai consumatori e agli studenti in visita presso il CTCU di provare di prima mano questa innovativa tecnologia: a brevissimo si attende l'uscita del primo kit per l'utenza privata, a prezzi molto più abbordabili.

Indagine del CTCU "Prodotti tessili con pelliccia vera"

Secondo il Regolamento UE sull'etichettatura dei prodotti tessili, ogni capo di abbigliamento che contiene componenti di origine animale deve essere etichettato con la dicitura "Contiene parti non tessili di origine animale". Tuttavia, le indagini condotte dalle organizzazioni animaliste dimostrano che la maggior parte dei capi di abbigliamento con pelliccia vera sono etichettati in modo errato. Nel mese di dicembre, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha quindi visitato dieci negozi di abbigliamento a Bolzano, ispezionando le etichette di 60 capi di abbigliamento e accessori. Solo un capo è stato identificato come contenente componenti animali (piume di tacchino). Sebbene le informazioni sulle specie animali utilizzate fossero riportate sull'etichetta, questa non era completa o corretta. Gli altri 59 articoli utilizzavano pellicce sintetiche, per le quali non è richiesta alcuna etichettatura speciale.

La pubblicazione dei risultati ha compreso anche consigli che permettono ai consumatori di distinguere le pellicce sintetiche da quelle di origine animale.

Formazione dei consumatori

Nel 2023, il nostro Sportello informativo-didattico sul consumo “Infoconsum” ha continuato a riscontrare interesse e successo tra gli insegnanti che hanno provato per la prima volta o riproposto come negli anni precedenti i servizi del Centro Tutela Consumatori Utenti in classe: abbiamo effettuato un totale di 127 interventi in 34 scuole (per 2.209 alunni), con un livello sempre alto di richieste provenienti da tutta la Provincia. Grazie al sostegno finanziario della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige e la Provincia dell'Alto Adige, non sorgono costi per le scuole che richiedono tale servizio; un dettaglio non trascurabile che si riflette anche nell'organizzazione poco burocratica degli incarichi. Tutti i temi inerenti alla tutela dei consumatori sono molto richiesti. La scelta degli argomenti per gli istituti tecnici, le scuole di commercio e le scuole professionali ricade su quelli che completano e arricchiscono in modo ottimale i loro programmi di studio.

Tutti gli interventi nelle scuole vertono su aspetti pratici e quotidiani, che sono ad accompagnare gli alunni un vademecum nella sperimentazione delle tappe e dei processi di apprendimento importanti per la loro età. Temi come la digitalizzazione, la divulgazione dei dati personali, l'utilizzo delle risorse della terra e lo spreco di cibo prezioso non lasciano di certo gli studenti indifferenti. Per quanto riguarda le ricerche e le richieste di approfondimenti, la nostra mediateca è in grado di rispondere a qualsiasi richiesta: ci impegniamo costantemente ad aggiornare le informazioni disponibili e, grazie ai nostri contatti nazionali e all'estero, siamo in grado di ottenere e offrire sempre nuovi materiali, studi e film.

Nel 2023, sono entrate in contatto con la nostra offerta formativa un totale di 34 scuole localizzate sia in aree urbane che rurali, e siamo riusciti a raggiungere pertanto in totale 127 classi scolastiche, ovvero 2.209 giovani. Ci sono scuole che ci ingaggiano contemporaneamente anche per diversi incarichi, ad esempio sensibilizzando tutte le prime o le quarte classi alla tutela dei consumatori nell'ambito di una settimana di progetto, oppure istituti che hanno integrato saldamente i "nostri" argomenti nelle loro lezioni e stanno attuando il progetto "Scuola dei consumatori" con pieno vigore. Questo modello di educazione al consumo è in vigore ormai da diversi anni presso l'Istituto Professionale Laimburg e sembra destinato a continuare anche in futuro. Si sono fatti avanti anche nuovi candidati che vorrebbero coinvolgere inizialmente singole classi nel progetto.

Una nuova offerta per “giovani adulti”

In collaborazione con il Comitato per l'educazione permanente di Campo Tures nel 2023 è stato possibile offrire una iniziativa per giovani adulti, dal titolo “Sulle proprie gambe”. Nella conferenza abbiamo trasmesso ai giovani adulti le conoscenze necessarie per una vita in proprio, dalla gestione del bilancio familiare alla scelta dell'offerta energetica, passando per la conservazione dei documenti alle possibili detrazioni fiscali.

L'offerta formativa per adulti

Anche l'offerta per il pubblico adulto è ripartita a regime. Il CTCU offre una serie di argomenti - tematiche, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma le associazioni sul territorio). Nel 2023 abbiamo raggiunto oltre 2.700 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare all'analisi critica degli effetti della pubblicità sull'ambiente. Eccone un elenco più dettagliato:

ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

Si può dire che il 2023 sia stato un anno di grande ripresa soprattutto per il settore del turismo. Allo stesso modo la forte inflazione ha avuto effetto anche sulla ricerca di beni online, con il risultato che l'e-commerce ha avuto un'ulteriore spinta. Tali tematiche hanno avuto importanti riflessi anche sull'attività del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia.

Nel 2023 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 10.144 richieste di informazione e di consulenza per reclami contro una ditta con sede in un altro Paese dell'UE, Regno Unito, Islanda o Norvegia. Di queste, 6.472 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste vanno poi aggiunte le 1.229 richieste elaborate in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Ciò ha comportato un leggero aumento complessivo di richieste rispetto all'anno 2022, pari all'1,5%. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2023 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 1.144 reclami contro aziende italiane, mentre in 1.108 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei circa 1.200 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano, l'anno scorso sono stati recuperati per i consumatori italiani ed europei ca. 350.000 euro, una cifra che rappresenta un ottimo risultato per l'ufficio di Bolzano.

Nel corso di tutto l'anno, il CEC ha dovuto ancora rispondere a numerose di richieste di aiuto legate al settore del turismo, che ha registrato numeri molto alti durante tutto il corso dell'anno, e, in particolare, in merito a viaggi prenotati e cancellati, problematiche relative alla qualità degli alloggi e cancellazioni e ritardi nel trasporto aereo. A questo va aggiunto una crescente difficoltà dei consumatori a far valere i propri diritti nei confronti di coloro che mettono a disposizione alloggi turistici (a volte sono dei privati) prenotati attraverso piattaforme online. Anche il settore del commercio elettronico ha mantenuto un alto numero di richieste. Una questione che ha investito poi il CEC durante tutto l'anno con un numero altissimo di richieste riguarda le richieste di pagamento e multe pervenute dall'Austria a consumatori italiani per il mancato pagamento del pedaggio delle austrade austriache. Solo grazie all'instancabile impegno dei consulenti è stato possibile far fronte a tutte le richieste, non dimenticando mai un occhio di riguardo per le tematiche legate alla sostenibilità.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività proattiva, nel 2023 il CEC di Bolzano ha pubblicato 20 comunicati stampa articoli, il tutto rispettivamente sia in italiano che in tedesco; ha inoltre rilasciato 77 interviste a giornalisti locali e nazionali. Le consulenti del Centro hanno organizzato una conferenza stampa per informare a proposito dei diritti dei viaggiatori in vista delle vacanze estive. Gli esperti del CEC hanno inoltre illustrato quali sono i diritti dei consumatori UE agli studenti di numerose scuole superiori altoatesine, oltre che a consumatori e professionisti, nell'ambito di conferenze organizzate anche con la collaborazione della Camera di Commercio di Bolzano.

Anche durante il 2023 numerosi consumatori hanno visitato il sito internet del CEC di Bolzano, www.euroconsumatori.org: 489.828 persone hanno visualizzato un totale di 693.544 pagine e scaricato 35.559 file, quali lettere-tipo e opuscoli. 2.222 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina e inglese e che assieme al bollettino del CTCU viene distribuita anche in 140.000 copie cartacee

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2022, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha gestito un totale di oltre 700 procedure di conciliazione, di cui oltre il 80% si è concluso positivamente, raggiungendo un accordo nell'interesse del consumatore. Le conciliazioni sono state possibili soprattutto con i gestori nel settore della telefonia (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), i fornitori di energia elettrica (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) nell'e-commerce (conciliareonline.it), nel settore dei trasporti (tramite la Carta della qualità provinciale con Trenitalia, SAD, Sasa nonché direttamente con Trenitalia per le tratte regionali e nazionali più lunghe) e con Poste Italiane. A ciò si aggiunge la „conciliazione generale per i consumatori“ e quelle per i casi transfrontalieri attraverso la rete ECC-Net.

Gli “arbitri”

L'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.), con sede presso la Banca d'Italia, e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (A.C.F.), con sede presso la CONSOB, sono procedure extragiudiziali dell'Alternative Dispute Resolution (ADR) per risolvere le controversie con banche o prestatori di servizi finanziari. Il procedimento è gratuito per il consumatore, non è richiesto il patrocinio di alcun avvocato ed entro 180 giorni un collegio di esperti (giuristi con esperienza nel settore specifico) prende una decisione sulla controversia sottoposta. Nel 2022, 16 casi sono stati portati davanti a questi organismi, quasi tutti relativi a frodi con carte di credito o vs conti online; tutti i ricorsi presentati sono stati accolti. Molte delle decisioni sono state attuate oppure è stato raggiunto un accordo transattivo con la controparte a seguito di ulteriori contrattazioni. Gli organismi menzionati possono essere classificati, a buona ragione, come "best practice" per quanto riguarda la tutela dei diritti dei consumatori; analoghi organismi dovrebbero essere creati anche per altri importanti settori del consumo, quali quello della telefonia oppure dell'energia e del gas.

Conciliareonline.it

Il conciliatore online ha intrapreso la sua attività 7 anni fa su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige. Si tratta di un organismo di conciliazione stragiudiziale (in gergo specialistico: ADR/ODR, ovvero “alternative dispute resolution” e “online dispute resolution”) operante online per acquisti in rete in cui almeno una delle parti è domiciliata in regione. Conciliareonline è l'unico organismo che offre ad entrambe le parti una procedura gratuita; Conciliareonline è anche registrato sulla Piattaforma ODR della Commissione Europea.

Il sopra citato organismo ADR/ODR ha inoltre trattato nel corso dell'anno un numero di 107 casi, in linea con quanto registrato nel periodo pre-Covid, dal quale era conseguito un boom di acquisti online e delle conseguenti problematiche derivanti. Un lieve calo si è registrato probabilmente a causa dell'apertura della procedura di insolvenza nel corso del 2023 di un grosso rivenditore online di elettrodomestici della provincia di Bolzano, che era partner di Conciliareonline.it. È stato in ogni caso registrato un miglioramento della disponibilità delle aziende a partecipare alle procedure conciliative: all'incirca il 25 % dei casi procedibili hanno avuto un esito positivo per i consumatori (nel 2022 il valore si attestava ca. al 10%). Purtroppo, invece, quasi nel 30% dei casi le imprese invitate non hanno preso parte alla procedura, circostanza che mostra come la cultura della conciliazione sia ancora alle prime armi, e che le crisi susseguitesesi dopo la pandemia, in particolare quella delle materie prime, quella energetica seguita dall'alta inflazione, hanno probabilmente influito sia sulla disponibilità di beni sul mercato che economicamente sulle aziende, facendo crescere anche la mancanza di disponibilità in tal senso – forse perché le imprese semplicemente non erano in grado di offrire in alcuni casi soluzioni transattive.

Progetti 2023

Energia: prosegue il progetto “Diritti a Viva Voce”

È proseguita anche nel 2023 l'attività dello Sportello Energia del CTCU, nell'ambito del progetto nazionale „PQS 2023-2025“. Lo Sportello è uno degli oltre 30 sportelli informativi e di assistenza attivi dal 2012 sul territorio nazionale in relazione a detto progetto e ha realizzato anche nel corso dell'ultimo anno dati importanti: quasi 1000 i contatti con l'utenza registrati, fra i primi sportelli in Italia.

La tutela dei consumatori europea fa scuola

Il progetto, iniziato nel 2014, è stato portato avanti anche nel 2023. Dato che i contenuti offerti hanno riscosso grande consenso, ne è stato richiesto il prolungamento. I temi trattati vanno dai "classici" diritti e doveri dei consumatori nell'UE fino alle opportunità e ai rischi delle nuove tecnologie e dei media.

Una buona occasione: progetto per ridurre lo spreco alimentare

Da marzo 2019, il Centro Tutela Consumatori Utenti è impegnato nella realizzazione del progetto "Una Buona Occasione", volto a ridurre lo spreco alimentare. I partner del progetto sono le regioni Piemonte e Valle d'Aosta, e il progetto è stato finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, grazie anche alla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige.

Nel 2023, il progetto "Una buona occasione" ha perseguito le seguenti due principali finalità: sensibilizzare i ragazzi nelle scuole, e attraverso la guida "Cucinare con gli avanzi – Il recupero creativo delle eccedenze e degli avanzi alimentari" rivolgersi anche alle famiglie.

Campagna contro le chiamate di telemarketing indesiderate

Nel 2023 il CTCU ha partecipato al progetto nazionale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, che mirava a sensibilizzare i consumatori in merito alla possibilità di opporsi alle chiamate di telemarketing indesiderate sia verso le linee mobili che fisse. Il CTCU ha partecipato alla campagna, traducendo anche i contenuti in tedesco. Tra stampa, online e social media, i contenuti della campagna, pubblicati dal CTCU, sono stati visualizzati oltre 200.000 volte.

La fine del mercato tutelato: il progetto "Facciamo luce"

Per ovviare alle grandi incertezze dei consumatori sorte in vista della fine della tariffa del mercato tutelato rispetto al settore energetico, il CTCU ha avviato un nuovo progetto informativo per il biennio 2023-2024. Il progetto è nato grazie al sostegno finanziario della Regione Trentino-Alto Adige e della Provincia di Bolzano e ha lo scopo di garantire anche in Alto Adige l'accesso a informazioni neutrali. Nell'ambito del progetto sono previsti diversi eventi informativi nei distretti, tra l'altro dedicati principalmente alla sensibilizzazione dei clienti cosiddetti "vulnerabili" sui loro diritti (speciali).

Il consumo sostenibile a portata di click

Nell'ambito del progetto finanziato dal MIMIT, per il periodo 2023-2024 sono state previste diverse attività, tra cui la rielaborazione delle domande frequenti e delle lettere tipo messe a disposizione dei consumatori sul sito del CTCU. Nel dicembre 2023 è stato lanciato l'EcoTour a Pietrarsa, vicino a Napoli, durante il quale il CTCU ha evidenziato, insieme alle associazioni nazionali dei consumatori, le opportunità di azione ecosostenibile nella vita quotidiana.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione ca. **5.712 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a oltre **10.000 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2023 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 516. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'Associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e degli infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo "Pronto Consumatore"
 - informazioni relative ai seguenti ambiti tematici:
 - ambiente e salute
 - abitare, costruire ed energia
 - viaggi, tempo libero, hobby
 - alimentazione
 - assicurazione e previdenza
 - servizi finanziari
 - trasporti e comunicazioni
 - consumo critico
 - diritto del consumo e mercato
 - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. Es:
 - calcolatori online (calcolatore farmaci, calcolatore estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)
 - check-up assicurativo online
 - check-up breve assicurazioni
 - libretto contabile online
 - collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
 - guide e mini-guide informative a tema (vademecum condominiale, guida fiscale, guida superbonus 110%, ...)
 - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
 - i focus point risparmio energetico, Covid-19 e comparazioni prezzo
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci.

Social media

- www.facebook.com/vzsctcu
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2022 il CTCU è stato molto presente sui media. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- “Puntopiù-Pluspunkt”: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige, in onda ogni 2° mercoledì/mese alle 20.35
- Rubrica consumatori nel “Treffpunkt”, in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige con replica il sabato
- Consigli per i consumatori in onda ogni settimana su Radio Holiday
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau

Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2023 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 252 comunicati stampa (di cui 126 in italiano e 126 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 343 interviste a televisioni, radio giornali e media online.

Il “caso della settimana”

In collaborazione con la “Neue Südtiroler Tageszeitung” pubblichiamo una rubrica in cui settimanalmente viene analizzato un caso-tipo nell’ambito del consumo, tratto dalla consulenza quotidiana presso i nostri sportelli.

La domanda della settimana

Sulle frequenze radio Rai Südtirol è stata riconfermata anche la “domanda della settimana”, dove i consulenti del CTCU danno settimanalmente risposte alle domande frequenti poste dai consumatori.

Pubblicazioni

Nel 2023 il CTCU ha divulgato ca. 200.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l’altro:

- Ricettario: Cucinare con gli avanzi / Mit Resten zum Besten
- 380 fogli informativi (150 in lingua italiana, 150 in lingua tedesca e 80 bilingui, di cui 112 nuovi o aggiornati nel 2023)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 18 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana, 6 ed. in lingua tedesca e 6 in lingua ladina)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali
- la Guida pratica per il bonus 110%
- il Vademecum condominiale
- 5 comparazioni di prezzo (3 x energia, piscine, conti deposito e depositi vincolati)
- 1 test sui prodotti (etichettatura dei prodotti tessili con pelliccia vera)
- Analisi pluriennale: i servizi postali

Tutte le informazioni inerenti ai nostri comunicati stampa sono reperibili al link: <https://www.consumer.bz.it/it/news>

Tutte le schede informative sono disponibili all’indirizzo www.consumer.bz.it, cliccando sul menu “Temi”.

Sedi distaccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre si sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Comune di Malles)

Ore di apertura settimanali: 0,75 (3 ore mensili)

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 2,25 (9 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradio Vinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1,5 (6 ore mensili)

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore mensili)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Val Passiria (Comuni di S. Leonardo, S. Martino e Moso)

Ore di apertura settimanali: 2

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi www.centroconsumatori.tn.it).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti della provincia.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 131 (+1%)

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate: Anterivo, Appiano, Avelengo, Brunico, Caldaro, Casies, Cermes, Certosa, Chiusa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle di Isarco, Colma, Cortina, Corvara, Corona, Curon, Dobbiaco, Fié allo Sciliar, Fortezza, Gais, Glorenza, La Valle, La Vila, Laces, Lagundo, Magrè, Marleno, Merano, Mezzaselva, Nalles, Naturno, Nova Levante, Ora, Postal, Prato, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Valburga, Salorno, San Candido, San Pancrazio, Santa Cristina, Sarentino, Scena, Selva Gardena, Sesto, Sinigo, Sluderno, Stelvio, Terento, Vandoies, Varna, Villandro e Vipiteno.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 3.140 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2023 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente: Agostino Accarrino
 Vice presidente: Priska Auer
 Membri: Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo
 Direttrice: Gunde Bauhofer
 Revisore dei conti: Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 9 volte nel 2023.

Riepilogo finanziario

Entrate 2023

Provenienza		± 2022
Provincia	499.500	+0
Contributi progetti ed informazioni consumatori	1.229.714	+1
Risorse proprie	173.258	-26
Totale	1.902.472	-3

Uscite 2023

Progetti (compreso personale)	58,88%
Personale	33,20%
Costi gestione	3,77%
Costi amministrativi	2,55%
Locali	1,39%
Onorari	0,20%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2024 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2023)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttrice	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza		4
Collaboratori a progetto	2	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Consulenti all-round	3	2
<u>Filiali</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	6
Collaboratori occasionali	2	2
Totale	18	21

Collaboratori volontari: 75

Dove trovarci

Sede centrale: 39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914, info@consumer.bz.it

Infopoint e consulenze: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello alimentazione: lunedì 9-12, giovedì 14-17
- Consulenza giuridica edile: martedì e giovedì ore 10-12
- Consulenza tecnica: lunedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 9-12 e 14-15, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- Consulenza questioni fiscali: giovedì ore 14-16

Centro Europeo dei Consumatori: da lunedì al giovedì 8 – 16, venerdì 8 - 12

Conciliazione per controversie consumeristiche: conciliareonline.it

Punto informativo-didattico sul consumo: mercoledì e giovedì 10-12 e 15-17

Centro affiliato a Trento CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

La tutela dei consumatori arriva in paese: Sportello Mobile trentino (calendario online)

Sportello Europeo dei Consumatori a Trento: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

Merano: da lunedì al venerdì ore 9-12, mercoledì ore 14-17

Malles: ogni 1° giovedì del mese dalle 14:00 alle 16:00

Silandro: ogni 2°, 3° e 4° giovedì del mese dalle 9 alle 12

Bressanone: 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9.00 alle 12.00

Brunico: lunedì 9.00 - 12.00 e 14.00 - 17.00, martedì 14 - 17, mercoledì + giovedì ore 9.00 - 12.00

Val Badia: 2° e 4° martedì del mese dalle 9.00 alle 12.00

Egna: giovedì 15-17

Centri di consulenza presso i Comuni:

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

Passiria: S. Leonardo in Passiria, dalle ore lunedì 15 alle 17

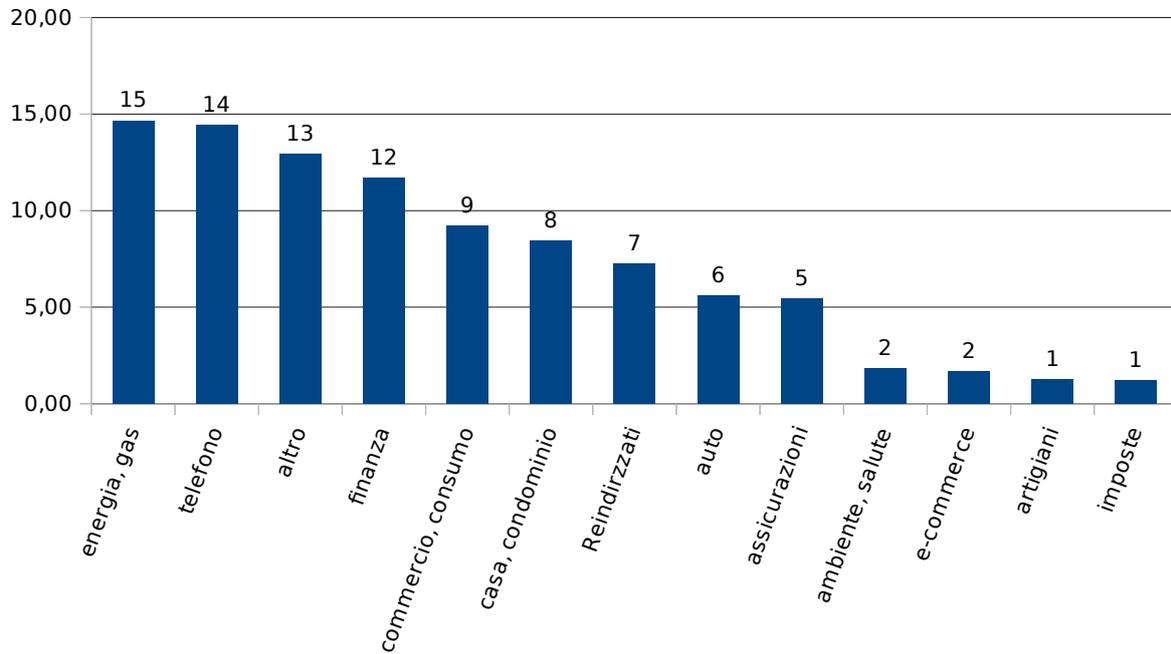
Sportello mobile: Il calendario con le fermate attuali dello Sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTCU e nel Pronto Consumatore.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2023	2022	± %
Consulenze	10.444	12.079	-13,54
Richieste d'informazione	12.053	8.990	34,07
Conciliazioni seguite	701	768	-8,72
Sportello mobile (113 fermate)	1.186	1.209	-1,90
V-Market	3.828	3.374	13,46
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.788	7.522	3,54
Conferenze, seminari: (partecipanti)	2.729	2.054	32,86
Scolaresche	2.209	1.866	18,38
Centro Europeo Consumatori	6.472	6.377	1,49
Punto di contatto ODR	1.229	1.266	-2,92
Totale contatti con i consumatori	48.639	45.505	6,89
Valore recuperato	1.471.091,89 €	2.261.707 €	-34,96
Pubblicazioni distribuite	203.520	193.297	5,29
Comunicati stampa	262	230	13,91
Conferenze stampa	1	1	0,00
Fiere	1	1	0,00
Interviste	343	407	-15,72
Segnalazioni/ricorsi authority e arbitri	26	12	116,67
Visitatori siti	1.354.649	1.468.935	-7,78
Pagine internet viste	2.190.136	2.363.996	-7,35
Abbonati newsletter	14.501	14.957	-3,05
Utenti del libretto contabile online	17.889	17.700	1,07
Follower/Fans reti "social"	6.286	5.784	8,68

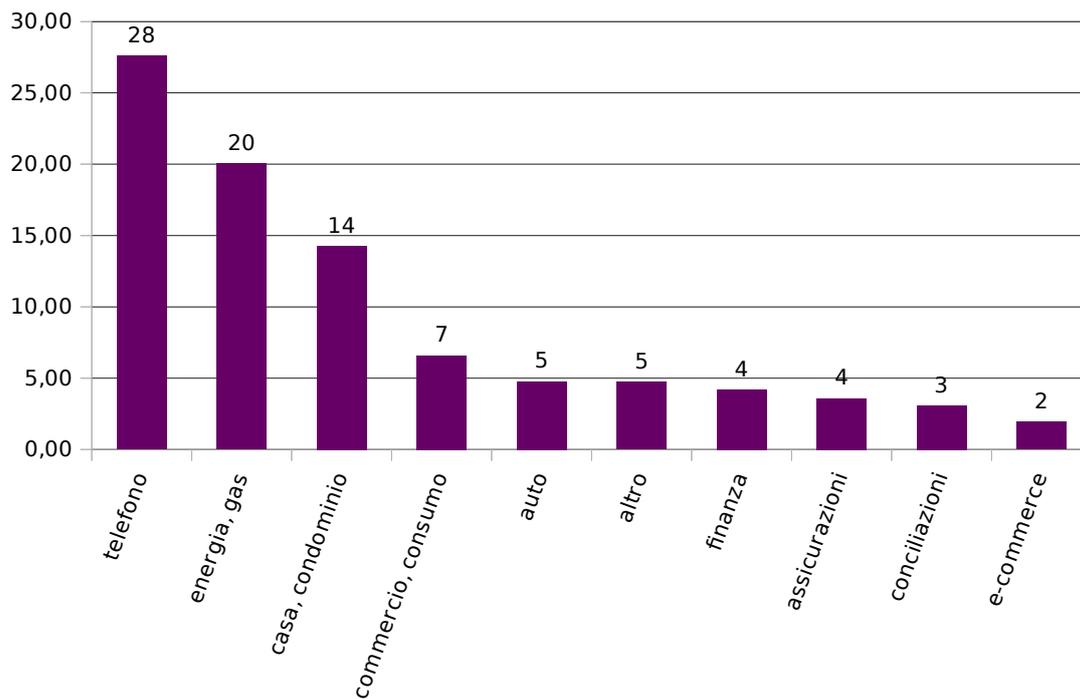
Richieste d'informazione 2023: totale 12.053

settori maggiori - suddivisione percentuale



Casi 2023: totale 10.444

Settori maggiori - suddivisione percentuale



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:

- 1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- 2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, Via Dodiciville 2, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00
- 3. 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, mer + gio 9:00-12:00
 - Chiusa**, Seebegg 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 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
- 4. Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- 6. 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

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.)

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 - elettromog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

servizi online

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere e altro ancora)
- www.conciliareonline.it
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @CTCU_BZ
- Instagram: vzs.ctcu

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 (1)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

formazione dei consumatori

- visite di scolaresca 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

