Maggio | Giugno 2025

Nr. 33/Nr. 40

indipendente critico attuale

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

Enel: impegni insoddisfacenti Pagina 5

CTCU: novità nel settore energia Pagina 6

Vittima di phishing ottiene 13.700 euro Pagina 7

Alto Adige: ritornano le verande Pagina 6

Il clima chiama

Giardinaggio con e per il clima

© Helena Lopes/ www.pexels.com

Estati più calde e secche, eventi meteorologici estremi più frequenti, nuovi parassiti e malattie delle piante: in un tempo di cambiamenti climatici, i giardinieri sono chiamati ad affrontare nuove sfide. È giunta l'ora di coltivare secondo metodi rispettosi dell'ambiente e delle risorse naturali!

La creazione di humus, l'ottimizzazione della cura del suolo, l'aumento della diversità di coltivazioni e l'uso parsimonioso dell'acqua contribuiscono a rendere i giardini più resistenti ai cambiamenti climatici.

Consigli per un terreno rispettoso del clima

Un elevato contenuto di humus nel terreno immagazzina l'acqua, protegge dall'erosione e dall'insabbiamento in caso di forti piogge e trasforma il terreno in un deposito di carbonio. Costruire e mantenere l'humus nel terreno è quindi la soluzione ideale per un giardino rispettoso del clima.

Coprire il terreno tutto l'anno

L'ideale sarebbe coprire il terreno con piante o materiale vegetale tutto l'anno. In questo modo si può proteggere il terreno dall'essiccazione e dall'erosione e le radici dal freddo in inverno. Inoltre, le piante e il materiale vegetale forniscono cibo agli organismi del suolo, che possono così produrre l'humus. La copertura con sfalci d'erba secchi, foglie, paglia, sfalci di verdure inutilizzabili, trucioli di legno o lana si chiama "pacciamatura". Anche le piante da balcone possono essere pacciamate. Non è consigliabile usare la pacciamatura di corteccia nell'orto, poiché difficile da decomporre. Non si devono mai usare teli di plastica per pacciamare, perché con il tempo rilasciano microparticelle di plastica.

Allentare delicatamente

Scavare o rivoltare profondamente il terreno prima della semina disturba la vita del suolo e ne danneggia la struttura. Il terreno può essere allentato in superficie con un artiglio da giardino o una forca da scavo o un dente di scrofa.

Utilizzare substrati privi di torba

La maggior parte dei terricci disponibili in commercio contiene torba. Per estrarre la torba, le preziose torbiere subiscono danni irreversibili. Ci vogliono circa mille anni per formare un metro di torba. Le torbiere trattengono grandi quantità di CO_2, che sappiamo è dannosa per il clima; la decomposizione della torba rilascia invece l'anidride carbonica immagazzinata. Quando si acquista un terriccio per il giardino, ci si deve assicurare che sia privo di torba. I terreni organici non sono di loro privi di torba e i terreni "a ridotto contenuto di torba" possono contenerne meno, ma ne contengono comunque.

Concimare con il compost

La produzione di fertilizzanti sintetici consuma molta energia e produce emissioni di gas serra. Il protossido di azoto, dannoso per il clima, può essere prodotto dopo l'applicazione del fertilizzante. I fertilizzanti organici sono quindi la scelta migliore: richiedono poca energia e contribuiscono alla formazione dell'humus. Il compost, il letame decomposto, il concime vegetale e i fertilizzanti organici disponibili in commercio sono adatti agli orti domestici. È inoltre importante non concimare più del necessario.

Piante per un giardino rispettoso dell'ambiente

Le piante assorbono anidride carbonica dall'aria e rilasciano ossigeno. Regolano la temperatura, offrono un habitat agli animali e ci forniscono cibo. Le piante contribuiscono in modo significativo all'adattamento dei giardini ai cambiamenti climatici.

Diversità anziché uniformità

I giardini diversificati sono più robusti delle monocolture. Le piante più alte fanno ombra a quelle più basse. I parassiti si diffondono meno facilmente. Certe combinazioni di piante allontanano malattie e parassiti. Lo spazio, l'acqua e le sostanze nutritive possono essere utilizzati in modo ottimale con una coltivazione mista. In una coltura mista di milpa, ad esempio, il mais funge da palo per i fagioli, i fagioli assorbono azoto dall'aria nel terreno e le foglie della zucca proteggono il terreno dall'essiccazione e dall'erosione.

Piante autoctone

Le piante da fiore e le piante legnose autoctone si inseriscono meglio nell'ecosistema rispetto alle piante esotiche. Le piantine di ortaggi e le piante perenni coltivate nei vivai locali sono prodotti a chilometro zero, a differenza delle piante che provengono da lontano. I mercati di scambio di semi e piante offrono piante e semi adattati localmente.

Giardinaggio senza veleni

Il caldo e la siccità stressano le piante e le rendono più suscettibili alle malattie. Molti parassiti, invece, traggono vantaggio da temperature più elevate e inverni più miti. Ciò rende ancora più importante che le piante siano sane e robuste. La base per un giardinaggio senza veleni è costituita da terreni sani, coltivazioni miste, rotazione delle colture, varietà resistenti e habitat per gli organismi benefici. La questione dell'uso di pesticidi chimici di sintesi non si pone nemmeno.

Sistemi di climatizzazione naturale

Le terrazze pavimentate e altre superfici sigillate si riscaldano in estate. Gli alberi e gli arbusti fanno ombra e rilasciano acqua nell'ambiente attraverso le foglie, creando un raffreddamento per evaporazione. Le piante creano così un microclima più piacevole.

Consigli per un uso parsimonioso dell'acqua

Produrre l'humus: l'humus può immagazzinare l'umidità come una spugna. Mantenere e aumentare l'humus e la pacciamatura aiutano il terreno a immagazzinare più acqua.

Il mattino, momento migliore per innaffiare: l'evaporazione è massima a mezzogiorno; innaffiare al mattino è quindi molto più efficiente.

No all'uso dell'annaffiatoio: l'irrigazione mirata dell'area radicale porta l'acqua dove è necessaria; quando si annaffia con l'annaffiatoio molta acqua evapora, inutilizzata.

Irrigazione "profonda": irrigare l'orto in modo intensivo ogni due/tre giorni è più efficiente che irrigare poco ogni giorno. Quando l'acqua penetra negli strati più profondi del terreno, le piante formano delle radici più profonde e possono rifornirsi più facilmente di acqua; meglio delle piante con radici poco profonde. Le cassette da balcone, i vasi e le vasche conservano naturalmente poca acqua e devono essere riforniti più frequentemente.

Sfruttare l'acqua piovana: molti proprietari di giardini raccolgono l'acqua piovana in uno o più barili e la riutilizzano, risparmiando risorse e denaro. Attenzione però alla prevenzione delle zanzare.

Falciare meno: i prati che vengono tagliati frequentemente e per breve tempo, soprattutto i prati "all'inglese", sono sensibili alla siccità. Le aree che vengono tagliate meno frequentemente, invece, sono più robuste.

Ulteriori informazioni:

Opuscolo "Giardino habitat naturale" (progetto Giardino Naturale Alto Adige) al link: https://naturimgarten.laimburg.it/downloads?id=1
Opuscolo "Il giardino climatico" (Ufficio federale dell'ambiente della Confederazione Svizzera), al link: https://www.bafu.admin.ch/dam/bafu/it/dokumente/klima/fachinfo-daten/der-klima-garten.pdf.download.pdf/il-giardino-climatico.pdf

SOS: le api hanno bisogno di aiuto!

Il numero delle api è in calo in tutto il mondo. Ciò è dovuto, soprattutto, all'uso di pesticidi chimici di sintesi, a parassiti e ad agenti patogeni come l'acaro "varroa" e i virus, nonché all'alimentazione unilaterale dovuta alle monocolture, alla diminuzione degli habitat naturali e ai cambiamenti climatici.

Come rendere giardini e balconi "amici" delle api:

- **Disordine anziché ordine**
  Un giardino lasciato crescere in modo naturale e selvatico, cioè un'area in cui piante, erbe ed erbacce siano lasciate crescere e fiorire liberamente, è un paradiso per api e insetti.
- **Meno piante inutili e più piante amiche delle api**
  Molte piante ornamentali popolari come la rosa canina, la forsizia, il crisantemo a fiore pieno, la dalia a fiore pieno, la peonia a fiore pieno, il geranio, il lauroceraso e il tulipano e gli arbusti sempreverdi non forniscono cibo alle api e agli altri impollinatori. Per raggiungere il nettare e il polline, gli insetti hanno bisogno di fiori non pieni e ben aperti, cioè fiori in cui è possibile vedere gli stami a prima vista. Esempi di piante amiche delle api sono il melo, l'astro, il pero, la mora, la fragola, il lampone, il ciliegio, il trifoglio, il corniolo, il croco, il mughetto, la malva, la margherita, la calendula, il bucaneve, il girasole, l'echinacea, la salvia comune, l'uva selvatica e l'aglio ornamentale. Erbe come la lavanda, la maggiorana, la menta, l'origano, la salvia, l'erba cipollina, il timo e la melissa sono adatte al balcone se si lasciano fiorire.
- **Piante ornamentali coltivate biologicamente**
  La coltivazione di piante ornamentali comporta spesso l'uso di pesticidi chimici di sintesi, compresi quelli dannosi per le api. Se disponibili, le piante biologiche sono quindi la scelta migliore.
- **Cibo dall'inizio della primavera al tardo autunno**
  Gli insetti hanno bisogno di cibo durante tutto l'anno. L'ideale sarebbe quindi combinare piante diverse che fioriscono in periodi diversi.
- **Prato per insetti al posto del prato inglese**
  Un prato verde immacolato è un incubo per le api. Un prato colorato di fiori selvatici, erbe e piante erbacee offre un habitat ideale per gli insetti e fa risparmiare lavoro perché non deve essere costantemente tagliato. Sono disponibili in commercio miscele di fiori selvatici.
- **Diserbare invece di spruzzare**
  L'uso di pesticidi chimici di sintesi è molto diffuso anche nei giardini privati. Nei giardini "amici" delle api, le erbacce vengono invece estirpate e i parassiti vengono controllati in modo naturale.
- **Un abbeveratoio per le api**
  Le api hanno bisogno di bere: potete offrire loro acqua in un abbeveratoio poco profondo.

Se non avete un giardino o un balcone, potete sostenere gli apicoltori locali e le loro colonie di api acquistando miele di produzione regionale e "sponsorizzando" quindi le api.

[1] Esistono anche varietà di rose, peonie e tulipani adatte alle api.

Servizi finanziari

Uno sguardo ai conti bancari: quanto costa il mio conto corrente?

Con l'ultimo estratto conto dell'anno solare la banca è tenuta a fornire un elenco dettagliato di tutte le spese sostenute nel corso dell'anno passato. In questo modo i clienti hanno la possibilità di verificare i costi effettivi del proprio conto corrente e di confrontarli con le condizioni di altri conti offerti sul mercato. Tale opera di confronto è possibile grazie anche alla rilevazione periodica dei costi dei conti bancari effettuata dal CTCU.

Nell'ultimo confronto eseguito, il CTCU ha analizzato i costi di alcuni conti bancari di banche locali e nazionali. Dato che l'indicatore comparativo ufficiale o ICC (Indicatore dei Costi Complessivi) non è risultato disponibile per diversi modelli di conto, il CTCU ha provveduto a creare dei profili ad hoc e ha calcolato i costi annuali sulla base di questi. Le eventuali offerte speciali e gli sconti temporanei non sono stati inclusi nel confronto.

Conti allo sportello

Chi effettua tutte le operazioni bancarie allo sportello e vuole avere le comunicazioni in forma cartacea paga **in media circa 125 euro all'anno** per questo tipo di conti. La forbice dei prezzi rilevata è tuttavia ampia: tra il fornitore più economico e quello più caro si riscontrano **differenze di quasi 430 euro**! Il **conto più economico** costa **73,60 euro all'anno**, oltre all'eventuale imposta di bollo.

I suggerimenti per risparmiare:

- richiedete gli estratti conto e le notifiche via e-mail,
- prelevate contanti solo dagli sportelli automatici della vostra banca,
- effettuate bonifici SEPA tramite l'online banking.

I clienti che effettuano poche operazioni possono risparmiare con un conto a bassi costi fissi. Tuttavia, per coloro che utilizzano regolarmente i servizi allo sportello, possono essere più convenienti le offerte forfettarie con spese di base più elevate.

Conti online

I tempi dei conti effettivamente a costo zero sembrano volgere al termine. Il costo medio annuo di un conto online si aggira sui **57,00 euro**.

Conto base

La normativa bancaria prevede che le banche devono offrire obbligatoriamente un "conto base" **gratuito ed esente dall'imposta di bollo** a tutti i consumatori con un **ISEE inferiore a 11.600 euro**. Per i pensionati con un reddito annuo lordo fino a **18.000 euro**, esiste un'altra versione di conto base **gratuito**: questo **non è esente dall'imposta di bollo**.

Le nostre conclusioni

È importante conoscere i costi effettivi del proprio conto, verificare quali servizi siano inclusi nello stesso e quali no, e valutare anche eventuali alternative. Se si desidera cambiare fornitore (banca) è facile farlo: su richiesta del consumatore, sarà la nuova banca che si occuperà del cambio.

Consiglio: anche le commissioni bancarie sono **negoziabili**, e quindi oggetto di trattativa con la propria banca!

Le tabelle complete del confronto sono disponibili qui: https://www.consumer.bz.it/it

Diritto del consumo & pubblicità

CTCU: eletti il nuovo Presidente e il nuovo Direttivo

Una forte tutela dei consumatori fornisce un solido sostegno in quest'epoca di transizione digitale ed ecologica

Werner Atz, Heidi Rabensteiner, Pepi Trebo, Priska Auer, Andrea Camera

Pepi Trebo è il nuovo Presidente del CTCU ed è stato eletto a fine aprile scorso dall'Assemblea dei soci dell'Associazione. Sarà affiancato dal vicepresidente Andrea Camera, che assumerà la carica di presidente tra due anni, nell'ambito della rotazione linguistica prevista.

L'Assemblea dei soci ha anche designato i nuovi membri del Consiglio direttivo, che resteranno in carica quattro anni e sono: Heidi Rabensteiner, Werner Atz e Priska Auer.

L'assemblea dei soci ha anche discusso il programma di lavoro per l'anno in corso. Nel 2025, il CTCU continuerà a puntare su un aumento delle informazioni e della consulenza da fornire ai consumatori, anche attraverso i canali digitali e i nuovi media. Data l'attuale complessità dei mercati dei beni di consumo e dei servizi, i consumatori fanno sempre più affidamento su servizi di informazione e consulenza specifici per evitare svantaggi finanziari o rischi per la salute.

I mercati digitali, anche quelli offerti delle nuove piattaforme, hanno sicuramente portato dei vantaggi ai consumatori, tra i quali un più facile accesso a beni e servizi offerti in tutto il mondo. Essi hanno tuttavia condotto anche a rischi e svantaggi maggiori per gli stessi, dovuti in particolare a pratiche commerciali ingannevoli, scorrette e fraudolente (ad esempio, i dark patterns, il tracciamento continuo e vari tipi di truffe online). I consumatori si trovano spesso di fronte a prodotti non sicuri e a nuovi rischi associati alle nuove tecnologie digitali. I dati dimostrano che, sebbene molti consumatori vogliano prendere decisioni più sostenibili, sono spesso impossibilitati a farlo a causa di dichiarazioni ambientali poco chiare, imprecise e fuorvianti: un grave svantaggio per le aziende affidabili e per la concorrenza in generale.

"Le domande dei consumatori spaziano dalle preoccupazioni quotidiane ai problemi causati dai macrotrend e sono sempre più difficili e complesse. Rispondere a queste domande in modo competente, indipendente e tempestivo è la grande sfida del CTCU. La nostra relazione annuale mostra come il CTCU sia il primo punto di contatto per moltissime tematiche. Anche per il futuro si prospettano nuove sfide e si dovrà fornire ai consumatori consulenza e assistenza affidabile", afferma Trebo.

"La tutela dei consumatori sta diventando sempre più una questione trasversale. Solidi testi giuridici non garantiscono da soli un'efficace tutela dei consumatori: sono necessari meccanismi di risoluzione delle controversie e di ricorso efficienti ed economici, anche a livello transfrontaliero, per garantire che i diritti esistenti vengano effettivamente applicati nella vita quotidiana di consumatori e utenti", afferma il vicepresidente Andrea Camera. "Pertanto, lavoreremo ancora più intensamente per ampliare e consolidare queste procedure".

Il test

Protezioni solari per il viso: analizzate 14 creme solari

Quanto sono affidabili e sicure le creme solari per il viso? La rivista austriaca "Stiftung Warentest" ce lo spiega tramite il test condotto su 14 diverse creme solari per il viso con fattore di protezione solare (SPF) 50 e 50+.

Quanto sono dannosi i raggi UV?

I raggi ultravioletti della luce solare si **dividono in raggi UVA, UVB e UVC** a seconda della loro lunghezza d'onda. I **raggi UVB** possono provocare scottature e ancor peggio la trasformazione delle cellule cutanee in cellule tumorali. I **raggi UVA** penetrano in profondità nella pelle e la danneggiano formando i radicali liberi che contribuiscono all'invecchiamento precoce della pelle e alla formazione del melanoma maligno della pelle.
Il nostro viso ha uno strato di pelle sottile, e richiede pertanto un'adeguata protezione dai raggi UV non solo in estate, bensì tutto l'anno.

Cosa è stato analizzato nel test?

Nell'indagine di prodotto sono state testate 14 creme solari per il viso con 50 e 50+ SPF (fattore di protezione solare) **con lo scopo di verificare la conformità con il fattore di protezione solare pubblicizzato, l'applicazione, la presenza di un plastificante vietato "di-n-esilftalato" (DnHexP è prodotto dal filtro UV "Diethylamino Hydroxybenzoyl Hexyl Benzoate - DHHB"), la facilità d'uso, la dichiarazione sulla confezione e le indicazioni pubblicitarie.**

Cosa è emerso dai risultati del test?

Quasi tutti (12 su 14) i prodotti testati soddisfano il fattore di protezione solare (SPF) dichiarato e forniscono anche una protezione adeguata contro i raggi UVA.
I **6 prodotti che hanno ottenuto un punteggio "buono" nel test sono**:

- Eucerin "Oil Control" gel solare viso SPF 50+
- Garnier Ambre Solaire "Super UV Fluido Quotidiano Idratante Acido Ialuronico SPF 50 +"
- dm "Sundance Med Ultra Sensitive fluido solare SPF 50+"
- V.Sun "Little Sunshine fluido solare SPF 50"
- La Roche Posay „Anthelios UVMune 400 SPF 50+"
- Medipharma Cosmetics "Sonne Schutz & Pflege fluido solare SPF 50+"

Due prodotti non hanno superato il test

"I+M Naturkosmetik Berlin" e "Junglück" (il prodotto più costoso del test) sono stati giudicati "inadeguati", perché il fattore di protezione solare effettivo era al di sotto del valore di protezione pubblicizzato, la protezione UVA era insufficiente ed è stato trovato inoltre l'ossido di zinco, un filtro UV nocivo.

Dieci delle creme testate contengono invece la sostanza nociva "di-n-esilftalato (DnHexP)".

L'Istituto federale tedesco per la valutazione dei rischi (BfR) ha dichiarato, tuttavia, che la concentrazione trovata nelle creme analizzate non comporta un rischio serio per la salute.

Il prodotto "buono", più economico del test

è il fluido solare "Sundance Med Ultra Sensitive 50+" di dm e costa 5,25 euro per 50 ml.

Diritto del consumo & pubblicità

La lotteria degli scontrini è ancora in corso; come si partecipa?

La lotteria degli scontrini è un'iniziativa statale volta a combattere l'evasione fiscale, introdotta nel 2021 ed **attualmente ancora in corso. Per partecipare** basta andare sul sito (https://servizi.lotteriadegliscontrini.gov.it/codicelotteria) e generare il proprio codice della lotteria, il quale va mostrato ai negozianti ogni qualvolta si effettua un pagamento con carta.

Per ogni euro presente sullo scontrino, si riceve un biglietto virtuale (fino a un massimo di 1.000 per scontrino), che partecipa alle estrazioni (settimanali, mensili e annuali).

I premi sono i seguenti:
- quindici premi da 25.000 euro ciascuno a settimana;
- dieci premi da 100.000 euro al mese;
- un premio di 5.000.000 euro all'anno.

Ulteriori informazioni su iscrizione, estrazioni e premi sono disponibili sul sito https://www.lotteriadegliscontrini.gov.it/portale/.

Ambiente & salute

Dimagrire online?

I farmaci di nuova generazione (Ozempic, Wegovy o Mounjaro), studiati inizialmente solo per il trattamento del diabete di tipo 2, possono essere ora prescritti ed utilizzati in Italia anche per curare condizioni di obesità e sovrappeso (per ora solo Wegovy e Mounjaro). Questa categoria di farmaci recentemente ha ricevuto grande attenzione, oltre che nella comunità scientifica, anche a livello mediatico, per i risultati ottenuti nel trattamento di queste patologie. In Internet si è iniziato a parlare di questi farmaci come se potessero essere il rimedio per qualsiasi obiettivo di dimagrimento. Tuttavia, **questi farmaci richiedono una prescrizione medica e un monitoraggio sanitario. Vanno inoltre sempre associati a una dieta ipocalorica e ad attività fisica regolare.**

La popolarità raggiunta da questa nuova generazione di farmaci, unita anche al prezzo elevato del medicinale, porta molte persone a cercare di procurarsi questi medicinali su internet, attraverso social, web o servizi di messaggistica oppure farmacie online, anche con sede extra UE. In Italia, le farmacie-online possono vendere infatti **soltanto farmaci senza prescrizione o da banco (SOP e OTC)**.

L'acquisto online di questi farmaci da canali non autorizzati può esporre i consumatori a **rischi gravissimi, sia per la salute che per il portafoglio**.
Un'ipotesi concreta, infatti, è quella di **incappare in siti truffaldini**. Un altro pericolo è legato all'importazione non autorizzata di farmaci, che potrebbe portare al **sequestro dei medicinali e/o all'applicazione di sanzioni o elevati dazi doganali**.

Il **dott. Marco Primerano, Direttore reggente del servizio farmaceutico del Comprensorio Sanitario di Bressanone (BZ)** ribadisce inoltre che, "**acquistare in rete le versioni "non brandizzate" di queste molecole è molto rischioso**: tali prodotti infatti possono contenere dosi non corrette o addirittura possono essere contaminati, con **effetti pericolosissimi per la salute**."

Maggiori informazioni sono disponibili sul nostro sito (https://www.consumer.bz.it/it/dimagrire-online).

Il clima chiama

I consigli del CTCU per risparmiare acqua e proteggere l'ambiente

©Ron Lach pexels.com

Nei mesi più caldi dell'anno, il consumo quotidiano di acqua aumenta, poiché si tende ad incrementare le volte in cui ci si lava, si fa il bucato ecc... L'acqua potabile è comunque un bene insostituibile che non va sprecato. Il CTCU fornisce alcuni consigli utili per risparmiare acqua e proteggere l'ambiente:

- quando ci si lava i denti, le mani o si fa la doccia, aprire il rubinetto solo per il tempo strettamente necessario;
- far riparare tempestivamente i rubinetti che perdono;
- fare la doccia anziché il bagno;
- dotare lo sciacquone di tasto di bloccaggio dell'erogazione o ridurne la portata;
- non lavare i piatti utilizzando acqua corrente;
- usare lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico;
- applicare frangigetto o regolatori di flusso ai rubinetti di doccia, lavandino e bidè;
- ove possibile, utilizzare l'acqua piovana;
- bere acqua del rubinetto: è un vero e proprio alimento a chilometro zero ed è sempre disponibile in casa, a basso costo e senza imballaggi. In confronto, l'acqua minerale e ancor di più altri tipi di bevande hanno un impatto molto più negativo sull'ambiente per via della coltivazione delle materie prime, la produzione dei materiali di imballaggio, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti.

Ulteriori informazioni e consigli utili su come poter risparmiare acqua sono disponibili nel nostro foglio informativo "Risparmio idrico" (https://www.consumer.bz.it/it/risparmio-idrico).

Diritto del consumo & pubblicità

L'Antitrust accetta le condizioni offerte da Enel; i consumatori: impegni del tutto insoddisfacenti!

Prosegue la class action contro Enel: gli impegni della società sono insufficienti e non garantiscono un equo riconoscimento al danno subito dai consumatori

Le Associazioni consumatori Assoutenti, Adusbef, Confconsumatori, Codici e CTCU esprimono forte insoddisfazione per il provvedimento adottato di recente dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che ha accettato gli impegni proposti da Enel Energia a seguito dell'istruttoria avviata per pratiche commerciali scorrette relative alla comunicazione delle variazioni contrattuali nei rinnovi delle condizioni economiche delle forniture di luce e gas.
La vicenda riguarda il rinnovo delle condizioni economiche di fornitura in scadenza, e con decorrenza dal 1° giugno 2023, che non garantivano la ricezione della comunicazione da parte dei clienti ed erano formulate in modo da essere potenzialmente ingannevoli in quanto la lettera di accompagnamento, cosiddetta "DEM", poteva essere confusa con un messaggio promozionale.

Le criticità contestate – tra cui il mancato recapito, la scarsa chiarezza o la natura ingannevole delle comunicazioni via email e posta riguardo al rinnovo dei contratti – hanno impedito a molti consumatori di esercitare il diritto di recesso nei tempi utili, con conseguente applicazione automatica di condizioni economiche più onerose.

Anche riguardo le condizioni economiche, l'AGCM ha accettato condizioni considerate dalla stessa ARERA insufficienti. È bene ricordare che ARERA stabilisce, tra le altre cose, che in caso di comunicazioni di variazione non recapitate, si applichino le vecchie condizioni.

Le misure approvate dall'Antitrust, secondo le 5 associazioni, non sono quindi sufficienti e non garantiscono la conoscibilità certa delle comunicazioni contrattuali, non assicurano la restituzione integrale delle somme percepite in assenza di valido rinnovo, sono strutturate in modo non uniforme per tutti i consumatori, escludendo dalla tutela parte dei soggetti lesi.

I consumatori di Enel Energia che hanno subito tali modifiche di contratto tra luglio 2023 ed aprile 2024 possono aderire alla class action attraverso le apposite pagine pubblicate sui siti delle associazioni.

Viaggi & tempo libero

Le piscine scoperte in Alto Adige

Il confronto prezzi 2025 del CTCU sarà disponibile sul relativo sito online a partire da metà giugno

©Juan Patlan - Unsplash.com

Con l'arrivo delle tanto attese calde giornate estive, per i consumatori sarà pressoché impossibile resistere ad un rinfrescante tuffo in piscina. Fortunatamente, l'Alto Adige offre un'ampia scelta di piscine all'aperto. Tuttavia, le informazioni sui prezzi, le riduzioni dei prezzi e i servizi offerti dai vari lidi non sono sempre facili da reperire online e possono variare notevolmente da piscina a piscina. Per ovviare a questo problema, il CTCU sta attualmente rilevando e confrontando i prezzi delle piscine all'aperto in provincia.

Come ogni anno, tale confronto prezzi permetterà ai consumatori di disporre di tutte le informazioni più utili, garantendo loro così una scelta consapevole sia che optino per un abbonamento oppure un biglietto giornaliero presso la propria piscina comunale, sia che preferiscano esplorare nuovi impianti.

Riduzioni di prezzo

Molte piscine vengono incontro alle famiglie, offrendo biglietti giornalieri oppure stagionali ridotti. Anche giovani, studenti ed anziani possono beneficiare di riduzioni di prezzo nella gran parte delle piscine. 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.
Molte piscine offrono inoltre anche prezzi ridotti per gli ingressi nelle ore pomeridiane oppure per la fascia oraria di "mezzogiorno" o della mattina.

Il confronto prezzi delle piscine all'aperto dell'Alto Adige è disponibile sul sito del CTCU (https://www.consumer.bz.it/it) a partire da metà giugno.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il CTCU: novità nel settore energia

Aumento dei bonus sociali energia e gas

A marzo di quest'anno il Governo ha deciso di estendere la platea di beneficiari del bonus sociale: saranno infatti interessate anche le famiglie con un valore ISEE fino a 25.000 euro (attenzione: il reddito reale è più alto di tale limite in molti casi). Gli importi dei bonus sono indicati al seguente link: *https://www.consumer.bz.it/it/ctcu-due-novita-nel-settore-energia.*

Chi ha già presentato la DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) tramite la dichiarazione ISEE (si può fare tramite un patronato oppure online tramite il sito dell'INPS - dove si può anche fare una simulazione di calcolo) si vedrà **automaticamente accreditare in fattura i maggiori importi.**

Ai nuovi beneficiari consigliamo di presentare la dichiarazione DSU/ISEE il prima possibile, perché in questo modo si avvia l'iter automatico per l'accredito del bonus in bolletta.

Per qualsiasi domanda è possibile rivolgersi allo sportello di consulenza energia del CTCU.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Il ritorno delle verande in Alto Adige

Grazie al Decreto del Pres. Prov. Bolzano 18/03/2025, n. 6, la costruzione di verande in zone a destinazione mista, anche nei centri storici, sarà nuovamente possibile. **Tale possibilità riguarda tuttavia solo gli edifici esistenti costruiti prima del 4 settembre 2007**.

Dato che la veranda è considerata per legge una misura volta all'utilizzo di energia derivante da fonti rinnovabili, la sua superficie non verrà conteggiata come cubatura. Questo a condizione che vengono rispettate alcune condizioni:

- L'edificio deve essere già esistente al 4 settembre 2007 oppure disporre di un permesso di costruzione rilasciato prima di tale data.
- La distanza tra la parete esterna dell'edificio e la vetrata della veranda non può superare i 3,5 metri.
- Devono essere garantiti l'accumulo di calore e il trasferimento di calore verso l'interno dell'edificio.
- La veranda non può essere dotata di un impianto di riscaldamento.
- Gli elementi costruttivi della veranda devono rispettare determinati valori di trasmittanza termica (valori U).
- La superficie vetrata deve rappresentare almeno il 70 % della superficie della facciata della veranda.

La veranda può avere una superficie lorda massima pari all'8 % per cento della superficie lorda dell'unità abitativa e raggiungere una superficie dai 9 m2 ad un massimo di 30 m^2.

Nelle zone soggette a piani di attuazione o piani di recupero, la possibilità di realizzare una veranda secondo questo regolamento deve essere prevista dal piano stesso. Si consiglia di consultare preventivamente il Comune.

Molto richiesta la prima consulenza gratuita in tema di successioni

Quasi 550 persone hanno usufruito l'anno scorso dell'accordo fra Centro Tutela Consumatori Utenti e Consiglio Notarile di Bolzano

Nel corso degli ultimi anni al CTCU si è registrato un continuo aumento delle richieste di informazione ed assistenza in tema di successione mortis causa. Dal 2012 i cittadini hanno la possibilità di usufruire di una prima consulenza gratuita presso un notaio, grazie ad un protocollo d'intesa siglato tra il CTCU ed il Consiglio Notarile di Bolzano.

La prima consulenza gratuita ha ad oggetto tematiche quali l'illustrazione delle varie tipologie di testamento, l'ausilio nella redazione del testamento olografo, il controllo dello stesso, le regole della successione legittima, della successione necessaria, delle donazioni e gli aspetti fiscali della successione.

Per usufruire della prima consulenza gratuita, i cittadini dovranno fissare un appuntamento presso uno dei notai della Provincia di Bolzano, citando il "Protocollo d'Intesa tra Centro Tutela Consumatori Utenti e il Consiglio Notarile di Bolzano".

Ricordiamo anche le utilissime "Guide per il Cittadino" (link: https://www.notariato.it/it/trova-guide).

Il "Piano di preparazione alle crisi" della Commissione Europea e i consigli del CTCU

La Commissione Europea ha da poco presentato la "Preparedness Union Strategy", un piano che ha lo scopo di preparare gli Stati e la popolazione europea a potenziali momenti di crisi come guerre, disastri naturali e pandemie, ma anche attacchi informatici o campagne di disinformazione.

Il programma (link: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/attachment/880970/Factsheet_EU%20Preparedness%20Union%20Strategy.pdf) racchiude **30 azioni chiave divise in 7 diverse tematiche**, che vanno dalla preparazione del singolo cittadino al coordinamento fra le istituzioni civili e quelle militari.

Sebbene il CTCU consigli di evitare accaparramenti irrazionali, conferma che è buona norma avere in casa una piccola **riserva di alimenti a lunga scadenza che permettano di sostentarsi per una decina di giorni**.

A tale scopo è utile il cosiddetto rifornimento dinamico, che prevede l'acquisto periodico dei prodotti di maggiore utilizzo, in modo da averne sempre una scorta a casa. I prodotti appena acquistati vanno sistemati in fondo alla dispensa, poiché sono quelli con la durata di conservazione più lunga. È consigliabile inoltre **fare scorta di alimenti che si conservano a temperatura ambiente**.

Ulteriori informazioni al link: **https://www.consumer.bz.it/it/il-piano-di-preparazione-alle-crisi-della-commissione-europea-e-i-consigli-del-ctcu**

Vittima di phishing ottiene risarcimento di 13.700 euro
Successo del CTCU davanti all'Arbitro Bancario Finanziario

Il signor Bruno (nome di fantasia) aveva ricevuto una chiamata da un numero telefonico che aveva attribuito alla sua banca. A chiamare, tuttavia, era un truffatore che gli aveva chiesto di apportare modifiche al sistema di autenticazione della sua area riservata. Quando il sig. Bruno aveva notato che dal suo conto era stato effettuato, a sua insaputa, un bonifico di 13.700 euro, si era immediatamente reso conto di essere stato ingannato. Il CTCU, in seguito ad un iniziale reclamo infruttuoso, aveva quindi sottoposto il caso (di phishing) all'Arbitro Bancario Finanziario.

In questo caso specifico, la banca non è stata in grado di dimostrare l'utilizzo dell'autenticazione a due fattori al momento dell'accesso del truffatore all'online banking della vittima. Se manca infatti la prova dell'autenticazione forte anche solo per una delle fasi del processo di pagamento, cioè in questo caso già al momento dell'accesso al sistema, la banca può essere ritenuta responsabile del danno subito dal proprio cliente.

Poiché la banca non è stata in grado di fornire tale prova, l'ABF ha dato ragione al cliente e ha imposto alla banca di risarcire allo stesso l'intera perdita da questi subita.

"Questo caso si è concluso positivamente per il cliente. Tuttavia, non tutte le vittime di truffe online possono aspettarsi sempre decisioni altrettanto favorevoli", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "Nel caso in cui la banca sia in grado di dimostrare che è stata effettuata una cosiddetta autenticazione forte, cioè a due fattori, l'ABF potrebbe prendere, infatti, anche una decisione diversa, sfavorevole per il consumatore".

Parcheggi privati: le "multe" sono a norma?

© Ioana Cojina - Unsplash.com

Sempre più frequentemente accade che automobilisti che parcheggiano il proprio veicolo nei parcheggi dei centri commerciali ricevano, in seguito, un avviso di pagamento. Nella maggior parte dei casi, il motivo di tale "sanzione" risiede nel superamento del limite di tempo concesso per la sosta gratuita. Tali solleciti di pagamento, definiti spesso anche "penali contrattuali", possono essere emessi dai servizi di sicurezza privati oppure da agenzie di recupero crediti incaricate.

Cosa fare se vi arriva un simile avviso di pagamento?

Premesso che non si tratta di una "multa", ma casomai di un illecito contrattuale:

- **l'onere della prova del ricevimento dell'atto, soprattutto in caso di messa in mora, spetta a chi lo ha emesso**: quindi, se non avete ricevuto una raccomandata con avviso di ricevimento oppure una pec, sarà il mittente a dover dimostrare che avete ricevuto la comunicazione (a meno che non siate voi a contattare la controparte dopo il ritiro della lettera, dando così prova implicita dell'avvenuta ricezione della stessa).
- In caso di ricezione comprovata, è importante **richiedere, per iscritto, prova dell'avvenuta violazione** (es. foto), senza la quale non siete tenuti a pagare alcunché.
- All'entrata dei parcheggi privati devono essere comunicate all'utenza, tramite **cartellonistica chiara e ben visibile, le condizioni di utilizzo del parcheggio**, nonché i diritti relativi alla **protezione dei dati personali**, in caso di **presenza di videocamere** installate all'ingresso o all'interno del parcheggio.

In definitiva, solo nel caso in cui tutte le condizioni sopra descritte siano rispettate, la ditta gestrice potrà richiedere il pagamento secondo quanto previsto dal contratto e dal regolamento di utilizzo del parcheggio.

La Provincia ha aumentato i contributi per le pompe di calore con fotovoltaico
Aumenti retroattivi dal 1° gennaio 2025
La Provincia ha aumentato in modo significativo i contributi per l'installazione di pompe di calore elettriche abbinate ad un impianto fotovoltaico.

- I beneficiari riceveranno un sussidio del 60% sui costi ammissibili.
- I condomini (almeno 5 unità, 5 proprietari) beneficeranno di un finanziamento del'80% dei costi.

La misura si applica **retroattivamente dal 1° gennaio 2025**, a condizione che la pompa di calore soddisfi determinati requisiti tecnici, in particolare i valori di isolamento acustico. Le domande di contributo possono essere presentate entro il **31 luglio 2025**.

I requisiti tecnici in sintesi:

- l'impianto fotovoltaico deve coprire il fabbisogno di energia annuale della pompa di calore;
- la tipologia di edificio deve soddisfare almeno lo standard CasaClima E oppure CasaClima R;
- la pompa di calore deve soddisfare determinate classi di efficienza energetica e avere un livello di potenza sonora inferiore di almeno 5 dB (decibel) ai rispettivi valori limite UE. Questi valori limite dipendono dalla potenza termica nominale del sistema: le pompe di calore con una potenza inferiore a 6 kW possono raggiungere un massimo di 60 dB, mentre un valore limite di 65 dB si applica ai sistemi tra 6 e 12 kW;
- la pompa di calore non può essere situata nel bacino di utenza di un impianto di teleriscaldamento.

Come ridurre il proprio consumo di carne?

Un consumo eccessivo di carne, soprattutto se lavorata, comporta anche un maggiore apporto di acidi grassi saturi e pertanto un maggior rischio di malattie cardiovascolari, diabete di tipo 2 e alcuni tipi di patologie tumorali.

Ecco cosa fare per passare ad una dieta povera di carne senza dover rinunciare al piacere del palato:

1. **ridurre la quantità di carne nel piatto;**
2. **introdurre giorni senza carne;**
3. **preparare alimenti di consistenza simile a quella della carne utilizzando fonti proteiche di origine vegetale:** verdure come le melanzane o il sedano rapa si prestano bene a supplire alla carne;
4. **cercare ispirazione:** Eun buon libro di cucina, la cultura culinaria di altri paesi o nuove tecniche di preparazione offrono spunti per piatti privi o poveri di carne;
5. **speziare:** il peperoncino, il cumino, il timo e i semi tostati (ad es. il sesamo) donano alle verdure un tocco particolare.

Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 941467
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995

Direttore responsabile: Diego Clara
Redazione: Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero, Lisa Orlandini
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata

Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP 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 contributenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati.
Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 – BOLZANO – info@centroconsumatori.it.
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 94 14 67
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:

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 e 14:00-17:00, mar 14-17, 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
   Associazione partner a Trento: CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
   * solo su prenotazione
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 - 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.equo.centroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguiteci @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 scolaresce e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

altri servizi offerti:
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costriure

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Sportello Mobile

Giugno

04	09:30 – 11:30, Salorno, Piazza Municipio
05	09:30 – 11:30, Fortezza, Piazza del Comune
06	09:30 – 11:30, Nova Levante, Piazza Municipio 15:00 – 17:00, Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
07	09:30 – 11:30, Montagna, Piazza della Chiesa
10	09:30 – 11:30, S. Pancrazio, Ufficio turistico 15:00 – 17:00, Naturno, Piazza Burgraviato
11	09:30 – 11:30, La Villa, Piazza Italia
12	09:30 – 11:30, Mezzaselva, Piazza della Chiesa
13	09:30 – 11:30, Magrè, Piazza San Geltrude
16	15:00 – 17:00, San Candido, Piazza del Magistrato
17	09:30 – 11:30, Caldaro, Piazza Mercato
19	09:30 – 11:30, Campo Tures, Piazza del Comune
25	15:00 – 17:00, Brunico, Bastioni

Luglio

04	15:00 – 17:00, Merano, Piazza della Rena
08	15:00 – 17:00, Naturno, Piazza Burgraviato
30	15:00 – 17:00, Brunico, Bastioni

Agosto

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

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

5‰ Danke Grazie

Steuernummer | Codice fiscale 94047520211