



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



Mutui prima casa - tassi bassi

Pagina 3



Poste Italiane - tariffe più alte in Europa!

Pagina 4



"Lascito" digitale - cosa bisogna fare?

Pagina 5



Olio d'oliva: tanto desiderato e spesso "falsificato"?

Pagina 6



Diritto del consumo & pubblicità

Gelato, gelida passione

Il primo gelato è stato probabilmente gustato nell'antichità in Cina. Un gelato simile al sorbetto pare fosse già però conosciuto anticamente anche in Europa. Oggi, gli italiani sono fra i maggiori consumatori di gelato artigianale al mondo: ogni anno, ne consumiamo 12 kg pro capite. A questi si aggiungono 4 kg di gelato di produzione industriale. Nonostante l'importanza del gelato artigianale questa denominazione non è mai stata regolamentata per legge. Così, praticamente ogni gelato può essere venduto con questa dicitura, a patto che rispetti le condizioni generali per la produzione di gelato, anche quelle industriali. Soltanto in Alto Adige abbiamo una regolamentazione di settore, che riguarda il gelato venduto nelle "gelaterie". Questa mancanza di regole ha portato ad una serrata concorrenza, con sempre più catene che vogliono assicurarsi una fetta della ricca torta che riguarda il mercato del gelato. Con l'estate anche nei supermercati spuntano le coppette di gelato dai vari gusti.

Come possiamo distinguere le differenze fra i gelati prodotti?

In Alto Adige una legge provinciale fissa i criteri di produzione per le "gelaterie". Detta legge vieta, ad esempio, alle gelaterie con dicitura "gelato di produzione artigianale" l'utilizzo di aromi artificiali. Altri criteri previsti nella legge provinciale fissano standard troppo permissivi e pertanto non vengono ritenuti sufficienti. Per questo motivo il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha chiesto al legislatore provinciale una modifica dei criteri previsti, nonché controlli efficienti.

Non è ammissibile che le aspettative del tutto positive che hanno i consumatori verso il "gelato artigianale" vengano deluse da una legge siffatta. Il commento del Direttore del CTCU, Walther Andreas: "Latte in polvere al posto del latte fresco, estratti di aromi al posto della frutta fresca, addirittura coloranti: tutto ciò è semplicemente inammissibile!".

Nel gelato industriale, ma anche nell'altro gelato artigianale che troviamo in commercio bisogna purtroppo supporre che vengano impiegati coloranti, aromi artificiali, latte in polvere e conservanti, anche perché la legge lo consente; per il gelato venduto dalle gelaterie il CTCU si è però espresso a favore di rigide imposizioni. Questo anche alla luce di un test eseguito l'estate scorsa, che aveva evidenziato risultati davvero sconcertanti. Ora la palla passa alla Giunta provinciale, che con la rielaborazione dell'ordinamento sull'artigianato dovrebbe rivedere la normativa, alla luce delle migliori promesse. Al CTCU sono convinti che le modifiche alla legge richieste, vengano anche approvate. Le nuove regole, affiancate anche da controlli più stringenti, dovrebbero consentire agli estimatori del gelato prodotto nelle "gelaterie" di avere una certa garanzia di gustare un prodotto davvero di "alta qualità". Chi deciderà di mangiarsi invece un gelato di diversa produzione (non artigianale, industriale) dovrà chiedere lumi sugli ingredienti al produttore o al venditore, oppure consultare l'elenco degli ingredienti utilizzati. Questo, in quanto il gelato che compriamo, sia esso cono, coppetta o altra confezione, troppo spesso mente: anche se dice di chiamarsi "alla fragola" potremmo



cercare invano la presenza di tale frutto; è invece probabile che il gusto alla fragola derivi da semplici aromi sintetici.

I rilievi in Alto Adige hanno mostrato che spesso si ricorre all'utilizzo di semilavorati, che contengono additivi, come i coloranti, di origine sintetica. E' poi alquanto raro l'utilizzo di solo latte fresco pastorizzato; spesso troviamo aggiunte di latte in polvere o UHT o una combinazione di elementi; vi è poi anche chi usa soltanto latte in polvere. È stata inoltre riscontrata la presenza di grassi vegetali idrogenati e raffinati. Come detto, tutto consentito nell'ambito delle norme generali per la produzione del gelato, ma di certo lontano da una garanzia per un gelato veramente di



qualità. In passato, gelati di qualità venivano prodotti e venduti solo da poche gelaterie oppure da quelli che si possono considerare i veri "pionieri" della produzione del gelato. E in futuro, si auspica anche da tutti coloro che potranno riportare la dicitura "gelateria".

Cosa rende "buono" un gelato?

(tradotto da www.Suedtirol.info)

- **Il colore.** Rosso fragola, azzurro puffo, verde pistacchio ... solo i coloranti artificiali tingono i gelati di colori "forti". Il gelato vero lo si riconosce anche dai colori delicati.
- **La consistenza.** Il gelato di alta qualità è sodo, ma cremoso. Si lascia spalmare con la paletta. La cremosità indica che i cristalli di ghiaccio sono così piccoli da non essere percepibili al palato, e si sciolgono immediatamente in bocca.
- **Il gelo.** Il gelato sano viene conservato in contenitori di metallo chiusi, e può mantenere la sua consistenza fino a sera, a temperatura costante. Il gelato montato "a torrette" presente nei banconi-frigo di molte gelaterie si mantiene soltanto con l'aggiunta di grassi artificiali.

C'è gelato e gelato

Golosi, piccoli e grandi, non aspettano che l'estate per gustarsi un buon gelato. Quanto sia sano – oppure no – se lo chiedono in definitiva solo i grandi. Dal punto di vista delle scienze nutrizionali, un singolo alimento come il gelato non è di per sé sano o malsano. L'aspetto determinante che rende un alimento sano o malsano è sempre la quantità consumata e inoltre se l'alimentazione nel suo insieme risulti bilanciata e variegata o meno, oppure se la dieta comprenda verdure, frutta e latticini a sufficienza. In caso affermativo il gelato può tranquillamente essere consumato, facendo attenzione alle quantità assunte. Ma qual è la quantità "giusta"? Secondo la piramide nutrizionale austriaca gli snack dolci e/o salati andrebbero limitati ad una porzione al giorno. Al contrario, si consiglia invece l'assunzione di 5 porzioni di verdure, legumi e frutta al giorno.

A seconda degli ingredienti e del metodo di lavorazione si distinguono vari tipi di gelato. Quale tipo di gelato contiene più grassi? E quali differenze ci sono riguardo al contenuto calorico?

Il gelato alla crema viene preparato con latte, panna e tuorlo d'uovo, e ha una media di 350 chilocalorie per 100 g, con un contenuto di grassi piuttosto alto (54%). Un po' meno calorico, poiché contenente meno grassi (ca. il 38%), è il **gelato alla frutta**, con 290 chilocalorie per 100 g. Un cono con due palline di gelato alla frutta ed una pallina di gelato alla crema contiene ca. 210 chilocalorie – meno di una mezza tavoletta di cioccolato al latte. Il gelato di produzione industriale contiene spesso olio di cocco oppure di palma, poiché questi grassi costano meno di quello del latte. Ambedue, però, non sono consigliabili né sotto l'aspetto salutistico, né sotto quello ambientale.

Il **frozen yogurt** viene prodotto con yogurt, yogurt in polvere e latte, e montato con l'aiuto di macchinari speciali che aggiungono aria. Grazie all'aria aggiunta ed agli ingredienti usati, la porzione di 100 g contiene ca. 160 chilocalorie, e quindi meno del gelato alla crema. Il frozen yogurt spesso viene però guarnito con salse alla frutta, pezzetti di biscotti, cioccolato e simili, che fanno aumentare notevolmente il contenuto calorico.

Il **sorbetto** viene prodotto senza latte, sulla base di sola frutta o solo succo di frutta. Apporta ca. 130 chilocalorie per porzione (ca. 90 grammi), ma contiene relativamente molto zucchero.

La **granita** si ottiene con acqua, zucchero e succo di frutta, oppure altri ingredienti come mandorle. Una porzione (un bicchiere pieno) di granita al sapore di frutta contiene ca. 100 chilocalorie, una granita al sapore di mandorle ca. il doppio.

I **ghiaccioli** vengono prodotti con acqua, zucchero, frutta o aromi e non contengono grassi. Una porzione (ca. 65 g) contiene ca. 80 chilocalorie. La buona notizia: i ghiaccioli industriali oggi contengono quasi solo coloranti vegetali al posto di quelli artificiali. Permangono dubbi a proposito del colorante E150d (colorante caramello solfito-ammoniacale), in quanto può contenere un derivato, possibilmente cancerogeno.

Intervista

Come riconoscere il vero gelato di qualità?



L'abbiamo chiesto a Paolo Coletto dell'Officina del gelo „Avalon“. Nel lontano 2002 „L'OK d'Oro“ del CTCU è stato assegnato alla **„Gelateria Avalon“ di Bolzano**, oggi viene menzionata su giornali nazionali ed internazionali e sulle guide gastronomiche.

Il titolare Coletto si è distinto per l'impiego d'ingredienti scelti in base a criteri etici ed ecologici e per l'alto grado di trasparenza in un settore alimentare particolarmente critico.

Il titolare Coletto si è distinto per l'impiego d'ingredienti scelti in base a criteri etici ed ecologici e per l'alto grado di trasparenza in un settore alimentare particolarmente critico.

Come fa il consumatore a riconoscere un buon gelato?

Prima di tutto dal colore. Se troppo acceso, dovrebbe far pensare. Poi dal gusto, se aromatizzato artificialmente. In ogni caso la percezione della reale qualità non prescinde dall'educazione alimentare del singolo. La definizione di buono, per molti, si identifica con lo standard imposto dall'industria.

Etichette come "artigianale", "naturale", sono garanzia di qualità o marketing?

Il consumatore attento dovrebbe sempre prestare grande attenzione ai "proclami" dei produttori; infatti non tutto ciò che è definito artigianale o naturale lo è realmente. Tutto dipende definitivamente dalla "mano" dell'operatore, dal suo coinvolgimento in ciò che produce e dagli ingredienti che usa. I nostri padri dicevano: "Il vino si può fare anche con l'uva!".

Quali sono gli ingredienti del gelato?

Gli ingredienti dovrebbero essere: latte fre-

sco, panna fresca, e uova fresche, frutta vera, dove per vera intendo fresca o congelata. Dico dovrebbero perché gli operatori spesso utilizzano semilavorati o addirittura prodotti già pronti per l'uso. Il consumatore attento dovrebbe consultare il cartello degli ingredienti, che deve essere esposto al pubblico in un punto del locale facilmente accessibile alla lettura. Nel mio locale succede spesso che qualche ospite lo fotografi col cellulare. L'artigiano dovrebbe essere fiero del suo cartello ingredienti perché rappresenta il suo biglietto da visita.

Quanto costa il gelato?

Il gelato, quando è fatto bene, non può mai costare poco. Decidere il prezzo di vendita è sempre difficile per chi lo fa. Personalmente vorrei tanto non avere il pensiero della cassa e di far quadrare i conti. Io definisco il prezzo dei miei gelati come un contributo affinché il mio progetto possa continuare. È sempre il consumatore che dovrebbe percepire qual è il valore aggiunto di un prodotto. Se mi fosse chiesto quanto mi costa ciò che produco, risponderei che il mio gelato mi costa ... la mia vita!

I gusti alla frutta sono più dietetici?

Se per più dietetici si intende che hanno un minor apporto calorico, la risposta è affermativa. Se poi sono preparati utilizzando acqua l'apporto calorico diminuisce ulteriormente.

Quali sono i gusti più particolari che avete?

Sorbetto di menta piperita del Marocco; lime con ginepro; pesca con sciroppo di rose, olio essenziale di gelsomino e miele di zagara (fiori di arancio e limone); arancia con bitter Campari ed Angostura; zenzero con olio essenziale di bergamotto e zenzero candito; cioccolato Santo Domingo preparato con latte di cocco e di avena e domani ... chissà ...

 Servizi finanziari

Mutui prima casa in Alto Adige: confronto maggio-giugno 2016 - Tassi bassi: è il momento di approfittarne per contrattare o surrogare il mutuo

Alcune delle banche più importanti si sono sottratte alla richiesta di confronto - poca disponibilità ad una collaborazione a favore dei clienti-consumatori

Nelle scorse settimane i consulenti del CTCU hanno cercato di effettuare, ancora una volta, un confronto delle condizioni per i mutui prima casa offerti in Alto Adige. Purtroppo alcuni istituti - presumibilmente anche in relazione alle sanzioni comminate dall'Antitrust - da diverso tempo a questa parte non reagiscono più alla richiesta del CTCU di comunicare le condizioni relative alle proprie offerte e ciò rende il confronto piuttosto parziale e lacunoso. Altre banche invece dichiarano, a voce, di essere disposte ad inviare i dati, ma alle promesse non fanno seguire i fatti. Tali comportamenti portano a ritenere che la trasparenza bancaria stia raggiungendo, nella nostra provincia, i minimi termini.

Per ovviare almeno in parte al problema, alcune offerte sono state ottenute direttamente allo sportello degli istituti con l'ausilio di "consumatori-civetta", con tutte le conseguenti limitazioni del caso e gli interrogativi sull'effettiva comparabilità delle offerte raccolte. Una banca che partecipa attivamente al nostro confronto sa di rivolgersi a tutti i consumatori in Alto Adige, mentre l'offerta fatta al singolo consumatore ovviamente rispecchia le circostanze specifiche del caso. E qui ci fermiamo con le cattive notizie, passando a quanto di buono è emerso dal con-

fronto. I dati mostrano che la caduta libera dei tassi continua. In particolare i mutuatari muniti di buona affidabilità creditizia, e con un mutuo che abbia un LTV inferiore al 50% (LTV = loan to value, ovvero rapporto importo mutuo/valore immobile), possono contare su condizioni davvero vantaggiose. Il LTV si riduce, di norma, nel corso degli anni, quindi i mutui che vengono rimborsati da più anni tendono ad avere un valore LTV più basso. Pertanto il nostro consiglio a coloro che stanno rimborsando un mutuo "vecchio e costoso", è quello di iniziare una trattativa con la propria banca per spuntare nuove e più vantaggiose condizioni, o in alternativa considerare la surroga del mutuo. Una surroga per un mutuo di 200.000 euro, con una durata di 20 anni, può comportare un risparmio interessi nell'ordine anche di 20.000 euro!

Confronto dei tassi applicati per un mutuo di 20 anni:

Banca	Tassi fissi	Tassi variabili
Guppo Intesa Sanpaolo SpA	20 anni: Tasso finito 1,60% (LTV < 50%)	indicizzato Euribor 1M + spread di... + 1,30 (LTV < 50%)
Poste Italiane	IRS di durata + spread di... 20 anni: + 1,50	indicizzato Euribor 3M/365 + spread di ... + 1,50
Cassa Rurale di Bolzano	tasso finito 2,45% (LTV < 50%)	indicizzato Euribor 6M + spread di ... + 1,30% (LTV < 50%)
Cassa di Risparmio di Bolzano	IRS lettera di durata, arrotondato all'ottavo di punto superiore + spread di...	indicizzato Euribor 6M/365 arrotondato all'ottavo di punto superiore + spread di ... + 1,50 (TAEG: 1,69%)
UniCredit Spa	20 anni: - tasso finito: 1,50% per finalità surroga (importo >€ 50.000, LTV<50%) - tasso finito: 2,50% per le altre finalità LTV<50%	indicizzato Euribor 3M/365 + spread di ... 20 anni: + 1,10 per finalità surroga - LTV<50%) + 1,30 per tutte le altre finalità, LTV<50%

► La tabella integrale del confronto è disponibile sul sito www.centroconsumatori.it nonché nelle sedi del CTCU.



Alimentazione

Il test:

Gelato al cioccolato dal supermercato

L'edizione di agosto de "Il test - Salvagente" ha analizzato 12 gelati al cioccolato venduti nei supermercati. I fattori analizzati: contenuto di cioccolato/cacao, zucchero, grassi, sale, qualità degli ingredienti, sapore e profumo. Il test ha mostrato che qualità e prezzo spesso non vanno a braccetto. Il prodotto vincente, Conad Crema al Cioccolato, con un prezzo di 5,60 euro al kg è risultato a buon mercato, mentre il prodotto che si è classificato terzultimo (Giampaoli al cioccolato) con un prezzo di 12,60 euro per kg risulta piuttosto caro.

Il test è stato eseguito sulla base degli ingredienti dichiarati; a sorpresa, solo due di 12 gelati al cioccolato contengono cioccolato - in tutti gli altri troviamo polvere di cacao. La giuria ha detratto punti per l'utilizzo di latte in polvere, latte reidratato, grasso di palma o di cocco, e ha dato dei punti bonus per l'utilizzo di panna fresca e burro di cacao. Per questo motivo, dei grassi non è stata valutata la quantità, bensì la qualità. E non sono mancate le sorprese: in una confezione è presente vino al marsala, non proprio il massimo in un prodotto destinato anche ai bambini.

Tutti i prodotti hanno un contenuto di zucchero piuttosto alto (fra 22 e 28 grammi per 100 grammi di gelato), ed in un prodotto è stato trovato anche del sale aggiunto. Nella prova al palato, soltanto il prodotto vincitore ha convinto la giuria.

I dettagli del test nell'edizione di agosto de "Il Test - Salvagente".



Trasporti & comunicazioni

Incidenti stradali: la mortalità in Alto Adige supera quella nazionale

Adesivo del CTCU vuole ricordare i rischi dell'utilizzo del cellulare durante la guida

ISTAT: le infrazioni per l'uso dei telefonini sono aumentate anche del 20%

Di recente, l'ISTAT ha pubblicato una relazione sugli incidenti stradali relativi al 2015. Le cifre purtroppo non sono confortanti: per la prima volta dal 2001 cresce il numero dei morti sulla strada nel contesto però di una diminuzione del numero di sinistri. In Alto Adige poi viaggiare è ancora più rischioso: se il tasso di mortalità a livello nazionale è di 5,6 morti ogni 100.000 abitanti (nel 2015 si sono registrati 4.114 morti), in provincia di Bolzano il valore arriva a 6,9 (36 morti in totale nell'anno). Molto preoccupante anche la tendenza: nel periodo 2010-2015 si registra in Alto Adige un aumento percentuale dei decessi del 20%. Cifre alla mano, sorge più di qualche dubbio riguardo l'efficacia delle numerose campagne volte a promuovere una maggiore sicurezza sulle strade.

Interessante è anche la statistica delle infrazioni elevate da Polizia, Carabinieri e Polizia Locale. L'ISTAT parla di un sensibile aumento su base annua delle sanzioni relative all'uso del cellulare, anche se non vengono pubblicate le relative cifre. Così, i soli verbali

di infrazione emessi dalla Polizia, risulterebbero aumentati del 20%.

Va precisato che l'ISTAT non fornisce cifre in base alle quali il cellulare è causa dell'aumento dei morti sulla strada, ma i numeri fanno di certo riflettere. Il telefonino indiscutibilmente distrae il guidatore e guidare distratti può avere conseguenze anche gravi: ad una velocità di 20 km/h, una distrazione di 2 secondi comporta un allungamento dello spazio di frenata di ben 12 metri: questa è esattamente la lunghezza di un autobus.

L'adesivo del CTCU ha come scopo solo quello di sensibilizzare le persone sul tema della guida senza cellulare. La vista dell'adesivo sul paraurti della macchina che viaggia davanti a noi può far sì che l'uno o l'altro dei guidatori tengano il telefono in tasca o in borsa nel corso del viaggio. Gli adesivi sono disponibili gratuitamente presso tutte le filiali del CTCU.





E-commerce: solo un onlineshop su 20 informa correttamente sulla conciliazione

Prime segnalazioni all'Antitrust

Il CTCU ha svolto un'indagine a livello nazionale sull'e-commerce, per verificare se i negozi online (onlineshop) informino correttamente sulla cd. Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution). Come noto, questo portale, istituito dalla Commissione Europea, consente ai consumatori di presentare i loro reclami di consumo direttamente online, e scegliere a quale organismo di conciliazione rivolgersi (c.d. organismo ADR). I risultati dell'indagine hanno evidenziato un dato allarmante: quasi nessun negozio online fornisce le informazioni previste!

A livello nazionale è emerso che solo il 7% degli onlineshop esaminati forniscono un'informazione e corretta informativa al consumatore. Di questa percentuale fanno parte principalmente negozi online siti nel nord Italia. In particolare nella Regione Lombardia, dove ben un 28% degli onlineshop esaminati fornisce l'informazione corretta sulla Piattaforma ODR, segue poi a ruota la Provincia Autonoma di Bolzano (Alto Adige/Südtirol) con una percentuale del 25% e al terzo posto la Regione Veneto con un 15%.

Tabella con le percentuali per regione:

Regione	% Piattaforma ODR
Lombardia	28,00%
Prov. Bolzano	25,00%
Veneto	15,00%
Sicilia	5,00%
Friuli-Venezia-Giulia	5,00%
Emilia Romagna	4,00%
Piemonte	4,00%
Campania	4,00%
Lazio	3,00%
Prov. Trento	0,00%
Liguria	0,00%
Valle D'aosta	0,00%
Toscana	0,00%
Marche	0,00%
Umbria	0,00%
Molise	0,00%
Abruzzo	0,00%
Puglia	0,00%
Calabria	0,00%
Basilicata	0,00%
Sardegna	0,00%

Dall'indagine svolta è emerso anche che alcuni negozi online hanno scelto di avvalersi, per la risoluzione delle loro controversie di consumo, di un particolare organismo di conciliazione (c.d. ADR) indicandolo nelle condizioni generali di vendita o d'uso (D.Lgs n. 130/2015 e Regolamento n. 524/2013/UE). La scelta ha riguardato essenzialmente tre organismi ADR (alternativ dispute resolution)

presenti negli elenchi della Piattaforma ODR della Commissione Europea: **Conciliareonline.it**, **RisolviOnline** e **la Conciliazione Paritetica Netcomm**.

Tra i tre organismi di conciliazione sopra indicati, l'unico che offre una **procedura completamente gratuita per entrambe le parti partecipanti è l'organismo Conciliareonline.it**. La Conciliazione Paritetica Netcomm è gratuita solamente per i consumatori, mentre per attivare la procedura RisolviOnline è necessario versare euro 20,00 all'atto della presentazione del reclamo e può comportare ulteriori spese dipendenti dal valore della lite.

Dalla ricerca emerge chiaramente, come la maggior parte delle aziende site sul territorio nazionale debbano ancora adeguarsi agli obblighi informativi riguardanti la Piattaforma ODR e sulla possibilità per il consumatore di avvalersene per la risoluzione extragiudiziale delle sue controversie di consumo. Si auspica quindi che le aziende interessate si adeguino in tempi rapidi alla nuova regolamentazione europea e nazionale sull'e-commerce.

i Per ulteriori informazioni:
www.conciliareonline.it,
info@conciliareonline.it,
 tel. 0471/941466



Poste Italiane con le tariffe più alte in Europa!

Media europea superata del 350% CTCU: il servizio postale in Alto Adige versa in condizioni "terminali"!

Il prezzo di una lettera standard per l'intero ammonta in Italia a 2,80 euro, superando la media europea (0,80 euro) di ben il 350%. Questi i risultati del confronto delle tariffe postali effettuato dalle Poste tedesche, che annualmente confrontano i prezzi delle lettere standard in Europa (vedi http://www.dpdhl.com/de/presse/pressemitteilungen/2016/briefporto_deutschland_weiter_unter_eu-durchschnitt.html e dati in allegato). Per avere un risultato ancora più significativo, i dati sono poi stati corretti per il costo-lavoro e a parità di potere d'acquisto, cosa che ha reso ancora peggiore il dato finale per l'Italia, assegnando ad una lettera standard un prezzo di ben 2,90 euro. Nel periodo dal 2006 al 2015 il costo reale è aumentato del 291%.

"I responsabili politici, dell'AGCOM, dell'Amministrazione statale e delle stesse Poste italiane farebbero bene a farsi tradurre questa interessante ricerca e studiare bene i dati in essa riportati" commenta il Direttore del CTCU, Walther Andreas. "Viene infatti mostrato, a chiare cifre, come le Poste sfruttino il loro monopolio a danno dei clienti del servizio postale. E quali effetti si ottengano nel trascurare la qualità per decenni."

Il confronto integrale nonché maggiori informazioni sul sito www.centroconsumatori.it



Il caso del mese

Carta di credito clonata a Bali: consumatore risarcito grazie all'intervento del CTCU

A Natale Simo si era fatto un regalo speciale: una vacanza tutta all'insegna del surf, a Bali ed in Australia.

Ripartito dalle spiagge di Bali e giunto sulla Golden Coast in Australia ha però dovuto constatare con sorpresa che sulla sua carta di credito erano stati addebitati ben 2.761,73 euro. Luogo dell'addebito era indicata Bali, anche se Simo si trovava già in Australia.

Cos'era accaduto? Verosimilmente, a Bali dei truffatori avevano clonato la carta e così avevano potuto sottrarre denaro al malcapitato. Di norma ci si accorge di simili prelievi fraudolenti soltanto a distanza di parecchi giorni o settimane, quando si riceve l'estratto conto della carta. Simon, per fortuna, si è accorto subito, poiché un pagamento che voleva effettuare non veniva accettato, ed era sicuro di non aver superato il limite della carta.

Ha quindi subito chiamato la sua banca, e dall'Australia ha richiesto il blocco della carta - giustamente attivandosi subito, poiché anche le norme applicabili (D.lgs. 11/2010, art. 7) impongono all'intestatario della carta di segnalare subito qualsiasi operazione non autorizzata. Per poter richiedere alla banca lo storno degli importi sottratti serve poi anche una denuncia alle autorità di PS. Gli importi sottratti devono essere rimborsati dalla banca, a meno che la stessa non riesca a provare che il cliente abbia agito con dolo o colpa grave. Quindi l'onere della prova grava sulla banca e non sul cliente; nel caso in cui non sia in grado di fornire la prova, la stessa è obbligata a rimborsare gli importi (D.lgs. 11/2010, art. 12). Simon non aveva agito né con dolo, né con colpa grave e pertanto gli è stato rimborsato l'intero importo dell'addebito illecito.

@ Trasporti & comunicazioni

€ Servizi finanziari

Nuovo decreto mutui:

“Lascito” digitale – cosa bisogna fare?

I consigli del CTCU per i consumatori

Sempre più persone vivono, se così si può dire, anche in rete. I dati di queste persone continuano ad esistere anche dopo la loro morte. A tale riguardo, il diritto di successione prevede genericamente che gli eredi possano subentrare nei contratti preesistenti conclusi dal de cuius. Gli eredi devono quindi accertarsi se il loro congiunto avesse ancora in essere contratti online di qualche tipo; se lo stesso avesse espresso il desiderio di essere ricordato in un modo particolare e cosa accadrà dei suoi dati conservati. In questo contesto è assai utile disporre di un testamento digitale oppure di una procura (raccolta in via precauzionale) che regoli il lascito e la proprietà digitale: i dati sui vari server, i profili dei social network, le password e gli account dei servizi online, i dati sui personal computer, portatili, tablet, smartphone etc.

A tutti gli internauti il Centro Tutela Consumatori Utenti consiglia vivamente di occuparsi anche del proprio lascito digitale. Un primo passo può essere quello di crearsi un elenco di tutti i propri “username” e “password” utilizzati, sigillandoli in una busta da conservare in un luogo sicuro, avendo cura di aggiornarli regolarmente. È molto importante nominare fin da subito una persona di fiducia, che dopo il proprio decesso, possa occuparsi dei diritti e degli obblighi derivanti dai contratti con i provider. Inoltre sarebbe anche buona norma fornire indicazioni per iscritto su come si vuole che vengano trattati i propri dati, successivamente alla propria dipartita.

i Una serie di consigli utili sono disponibili sul sito www.centroconsumatori.it

in caso di mancato pagamento di 18 rate mensili, la casa passerà alla banca!

CTCU: vantaggi e svantaggi devono essere bilanciati!

Il “decreto mutui” (d.lgs n. 72/2016), che recepisce la direttiva europea 2014/17/UE in materia di contratti di credito ai consumatori, ha introdotto, fra altre novità, la cd. “**clausola anti-insolvenza**”, la quale prevede che, nel caso in cui un consumatore abbia acquistato un immobile, sottoscrivendo un contratto di mutuo ipotecario contenente tale clausola e non abbia pagato almeno 18 rate mensili del mutuo, la banca, senza necessità di instaurare un procedimento giudiziario nei confronti del consumatore inadempiente, potrà procedere alla vendita diretta del bene.

Questo principio si applica solo nel caso di **mancato pagamento delle rate** e non nel caso di ritardo nel pagamento delle stesse. Il trasferimento del bene immobile oggetto di garanzia reale alla banca (o dei proventi della vendita del medesimo bene), comporta l'estinzione dell'intero debito a carico del consumatore derivante dal contratto di credito, anche se il valore del bene immobile restituito o trasferito (o l'ammontare dei proventi della vendita) sia inferiore al debito residuo. La clausola anti-insolvenza deve essere espressamente contenuta nel contratto di mutuo, stipulato tra la banca e il consumatore, e deve essere oggetto di un accordo esplicito tra le parti. Al momento della sottoscrizione del contratto, al consumatore deve essere

inoltre garantita l'assistenza, a titolo gratuito, di un consulente al fine di fargli comprendere nello specifico la convenienza o meno di detta clausola. Attenzione: l'istituto di credito non può condizionare la conclusione del contratto di credito alla sottoscrizione della clausola!

È possibile inserire la “clausola anti-insolvenza” solo nei **contratti di credito sottoscritti successivamente al 1° luglio 2016**, mentre per quelli anteriori continuano a vigere le regole preesistenti. **È espressamente vietato introdurre la clausola nei contratti di surroga. Il consiglio:** da valutare bene se la clausola debba essere inserita o meno nel contratto. Dato che la stessa comporta per la banca un livello di sicurezza nettamente maggiore rispetto al consueto, sarebbe opportuno che anche per il mutuatario fosse previsto qualche “vantaggio” a livello di condizioni economiche pattuite (es. un tasso più vantaggioso). Inoltre andrebbero identificati tutti quegli eventi che potrebbero causare il mancato pagamento delle rate nel lungo periodo (infortuni, perdita del lavoro ...), per eventualmente coprire tali rischi con delle polizze assicurative adeguate.

Si ricorda che presso il CTCU è attivo un servizio di consulenza dedicato al settore “mutui e finanziamenti” (previa prenotazione telefonica allo 0471-975597).

 Il clima chiama

Olio di palma – dannoso per l'ambiente e la salute?

L'olio di palma viene estratto dai frutti della palma, mentre l'olio di palmisto viene ottenuto dai semi della pianta. La palma viene coltivata nelle regioni tropicali, dove, per la creazione delle piantagioni vengono eliminate intere porzioni di antiche foreste pluviali. L'aumento del commercio dell'olio di palma è causa, oltre che della distruzione dell'ambiente e della biodiversità, anche dell'allontanamento degli indigeni dai loro luoghi nativi e contribuisce, in maniera notevole, al cambiamento climatico in atto sul pianeta.

L'olio di palma è economico da produrre e può essere lavorato in vari modi. A differenza di molti altri oli vegetali che hanno una consistenza liquida e che per essere lavorati devono essere induriti o parzialmente induriti, l'olio di palma, a temperatura ambiente, è solido e conferisce ai prodotti che lo contengono una consistenza cremosa/spalmabile. Questo perché composto da oltre il 50% da grassi saturi.

Secondo i nuovi risultati della EFSA - l'Autorità europea per la sicurezza alimentare - l'olio

di palma, rispetto ad altri grassi, ha un contenuto particolarmente elevato di sostanze tossiche quali GE (glicidi esteri dell'acido grasso), 3-MCPD (3-monocloropropandiolo) e 2-MCPD (2-monocloropropandiolo). Queste sostanze tossiche si formano durante la lavorazione degli oli vegetali ad alte temperature (ca. 200°C). Non è facile dare una valutazione dei rischi che queste tre sostanze potrebbero avere sulla salute umana, poiché attualmente non ci sono informazioni sufficienti per poter valutare la nocività di dette sostanze per l'organismo umano.

Il CTCU ha condotto una prova a campione per le seguenti categorie di prodotti: biscotti, crackers, grissini e muesli croccante. Sono state analizzate le liste degli ingredienti di ben 40 prodotti provenienti dagli scaffali dei supermercati. In totale, 31 dei prodotti contengono olio di palma oppure olio di palmisto, che corrisponde ad una percentuale del 77,5% dei prodotti analizzati.



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



U Olio d'oliva: tanto desiderato e spesso "falsificato"?

Sembrano moltiplicarsi i casi di olii con etichette contraffatte. Negli ultimi mesi le Autorità di controllo italiane hanno potuto far luce su vari casi di truffa in commercio, con relative sanzioni per alcuni produttori. Questi avevano venduto olii come "extra vergine", i quali non rispettavano o rispettavano solo in parte i requisiti qualitativi previsti per questa tipologia di prodotto.

Olio d'oliva dichiarato come "italiano", ma in realtà ricavato da olive raccolte in Spagna e Grecia, olio "extra vergine" che poi si è rivelato olio di soia o girasole colorato: sono soltanto due dei casi di truffa portati alla luce dalle Autorità italiane negli ultimi mesi.

L'Antitrust ora ha multato diversi produttori per pratiche commerciali scorrette in relazione all'olio da loro prodotto: Lidl, Carapelli, Sasso, Bertolli e Coricelli. La Procura ha fatto analizzare gli oli dal laboratorio dell'Agenzia delle Dogane. Gli olii venivano venduti come "extra vergine", mentre secondo i risultati delle analisi corrispondevano soltanto alla categoria "verGINE". Così i consumatori si sono trovati a pagare un prezzo più alto per un prodotto solo apparentemente di alta qualità.

S Vendite porta a porta. Attenzione alle proposte di sconti: si tratta di veri e propri contratti da 3000 euro!

Diversi cittadini si stanno rivolgendo ai nostri sportelli per avere informazioni su "proposte di commissione" che vengono sottoposte e fatte sottoscrivere durante delle improvvise visite di venditori presso le loro abitazioni. Queste proposte, che sono dei veri e propri contratti, prevedono l'acquisto di articoli, per lo più casalinghi, da scegliere all'interno di un catalogo, a fronte del pagamento di ca. duemilacinquecento, tremila euro. Di norma, viene fatta sottoscrivere una prima commissione dove è difficile individuare l'oggetto contrattuale e poi a distanza di circa un paio di settimane, un secondo verbale di consegna merce, con l'indicazione di alcuni prodotti che però ... non vengono realmente consegnati! Durante la prima visita si rischia di essere tratti in inganno dal fatto che vengono proposti dei fantomatici sconti per l'acquisto di prodotti da catalogo da poter effettuare nel corso di 5 anni e solo dopo la sottoscrizione ci si rende conto di essersi impegnati all'acquisto di articoli per la casa per importi anche molto importanti.

i Informazioni e consulenza presso il CTCU (tel. 0471-975597).

Il giroscopio · Il giroscopio

S Class action: il DDL è arenato in Senato da oltre un anno.

I consumatori chiedono lo sblocco immediato per rendere possibile una riforma di vitale importanza per la tutela dei cittadini.

Il 3 giugno 2015, la Camera dei deputati aveva approvato quasi all'unanimità un'importante riforma della class action. Da allora, nonostante sia trascorso più di un anno, il Senato non ha fatto ancora nulla per l'approvazione definitiva del disegno di legge n.1950 (class action). Per questo motivo, dodici Associazioni di consumatori hanno inviato, di recente, una lettera a tutti i Senatori per chiedere lo sblocco immediato per l'approvazione del ddl.

Le associazioni ritengono che la riforma della class action sia urgente e improcrastinabile. Tutti i principali ordinamenti europei hanno già una disciplina delle azioni collettive risarcitorie idonea per contrastare gli illeciti di massa e tutelare i danneggiati.

Le Associazioni di consumatori chiedono quindi che si apra anche in Senato il dibattito sul disegno di legge della class action, onde arrivare in tempi rapidi ad un'approvazione della riforma.

S Pratiche commerciali scorrette nella vendita di impianti fotovoltaici: l'AGCM commina una sanzione di 640.000 euro al gruppo Green Power! Segnalazione partita dal CTCU - parecchi casi anche in Alto Adige

Una sanzione di 640.000 euro è stata irrogata dall'Antitrust al Gruppo Green Power, per le pratiche commerciali adottate nella vendita di impianti per lo sfruttamento dell'energia solare e la produzione di elettricità e calore: queste sono risultate scorrette in quanto ingannevoli, riguardo agli effettivi risparmi ottenibili dall'installazione e ai legami dell'azienda con il gruppo Enel; e aggressive in quanto limitative del diritto di recesso.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha ritenuto che la prospettazione di tali impianti come "a costo zero", in virtù dei risparmi ottenibili e dei ricavi dalla vendita dell'energia prodotta in eccesso, ingannasse il consumatore sulla aleatorietà e sulla distribuzione temporale di tali benefici, a fronte dei pagamenti certi per l'acquisto dell'impianto che, spesso, avveniva attraverso un finanziamento proposto da società convenzionate con Green Power. Per dissuadere i clienti dal recedere dalla proposta, infine, il Gruppo ha previsto una penale pari al 25% del valore dell'impianto.

La sanzione originaria di 680.000 euro, comminata per queste condotte scorrette, è stata ridotta di 40.000 euro a causa dei bilanci in perdita di Green Power.

Il giroscopio · Il giroscopio

Vendite "porta a porta" di rilevatori di fughe di gas - La loro installazione non è obbligatoria!

Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!

Negli ultimi giorni sono di nuovo numerose le segnalazioni che giungono al CTCU riguardo un'azienda che sta vendendo nella nostra zona rilevatori di fughe di gas ("aiutano a prevenire le fughe di gas") attraverso il sistema della vendita "porta a porta". Secondo quanto riferito dai consumatori, i venditori, per piazzare il prodotto, si soffermano soprattutto "sulla sicurezza tra le quattro mura". Il CTCU ricorda che l'installazione di tali apparecchi **non è assolutamente obbligatoria e non è prevista in alcun modo dalla legge**. I consumatori non sono quindi obbligati a far entrare alcun rappresentante della ditta in questione all'interno della propria abitazione e tantomeno sono obbligati ad acquistare il prodotto. In ogni caso si consiglia di verificare prima se sul mercato esistono dispositivi analoghi, confrontando eventualmente i relativi prezzi.



Leasing immobiliare abitativo

CTCU: un'alternativa al mutuo ipotecario?

Con il termine **leasing immobiliare** si indica un'operazione finanziaria che ha come scopo quello di permettere l'acquisto di un immobile, destinato ad abitazione principale, pagando un anticipo minimo, un canone mensile per un determinato periodo contrattualmente prestabilito e una maxi-rata finale (cd. riscatto).

Per abitazione principale si intende quella nella quale la persona fisica o i suoi familiari dimorano abitualmente. L'immobile acquistato grazie al leasing immobiliare abitativo deve essere effettivamente utilizzato come abitazione principale entro un anno dalla consegna.

L'operazione finanziaria di leasing consiste in un contratto tra una banca o un intermediario finanziario, autorizzato e vigilato dalla Banca d'Italia, ossia una società di leasing (cd. concedente) e un privato (cd. utilizzatore).

Con l'accordo il concedente si impegna ad acquistare, o far costruire, l'immobile per conto dell'utilizzatore. La proprietà resta quindi al finanziatore, mentre il cliente ha il diritto di utilizzare l'appartamento a fronte del versamento di una rata iniziale e dell'impegno a pagare canoni mensili. Il finanziamento prevede un tasso di interesse annuo e canoni calcolati sulla base del prezzo di acquisto e della durata del contratto. Alla sua scadenza il cliente potrà esercitare il **cd. diritto di riscatto** dell'appartamento pagando la rata finale stabilita alla firma del contratto. Con il leasing finanziario è quindi la banca ad acquistare la casa e rimanerne proprietaria fintantoché l'utilizzatore non pagherà l'eventuale importo del riscatto finale.

Incomprensibile ritardo nell'apertura di nuove farmacie!

Il CTCU: la Provincia non dovrebbe essere in coda ad altre regioni bensì stimolare la concorrenza e non limitarla!

Una volta, grazie a una rigida normativa veniva garantito al cittadino un alto livello di approvvigionamento dei farmaci. Oggi invece un eccesso di regolamentazione limita la concorrenza e ha come conseguenza quella di aumentare i costi, che vanno poi a carico dei cittadini! Ecco perché, a livello nazionale e su insistenza delle associazioni dei consumatori si cerca, già da anni, di giungere a una completa liberalizzazione del mercato in questo specifico settore. Purtroppo il potere delle lobbies è troppo incisivo e ad oggi le liberalizzazioni, introdotte con la Riforma Monti del 2012 (L. 27 del 24.3.2012), sono ancora in una fase di stallo. A ciò si aggiunge il fatto che in Alto Adige era prevista l'apertura di ben 28 nuove farmacie mentre la legge provinciale ha deciso di ridurre il loro numero a 19, motivando tale decisione con il fatto che "il fabbisogno dei farmaci in Alto Adige è inferiore rispetto al resto d'Italia". E allora come la mettiamo per quel che riguarda la distribuzione dei farmaci sul nostro (vasto) territorio e i presidi sanitari ai quali gli anziani e le famiglie con bambini potrebbero rivolgersi? L'apertura delle 19 nuove farmacie richiede – incomprensibilmente - tempi lunghi. In Piemonte, in Toscana, in Emilia Romagna e in Puglia le prime nuove farmacie sono già state aperte. Il CTCU ritiene l'apertura delle farmacie una priorità assoluta ed è giunta inoltre l'ora che la concorrenza venga utilizzata, seppur in maniera ridotta, anche a beneficio dei pazienti in Alto Adige.



 **Esce dalla porta come TIM PRIME e... rientra dalla finestra come TIM PRIME GO!**

Dal 15 giugno ad alcuni utenti è stata attivata l'offerta; è possibile disattivarla tramite il numero gratuito 409162 o tramite il sito internet di TIM, cambiando piano tariffario! Nel mese di marzo di quest'anno la stessa società aveva annunciato l'attivazione del servizio TIM PRIME a tutti gli utenti in possesso di scheda ricaricabile al costo di 49 centesimi a settimana a partire dal 10 aprile. Da subito il CTCU aveva segnalato la pratica commerciale scorretta all'Autorità e in seguito all'apertura del relativo Procedimento da parte dell'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato e dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, TIM aveva deciso di non attivare l'offerta. Ora però la società ci ha ripensato, annunciando l'attivazione di una nuova offerta dal 15 giugno, questa volta denominata TIM PRIME go. Anche in questo caso il CTCU ha subito provveduto a segnalare la presunta pratica scorretta da parte di TIM. Ricordiamo che i nostri uffici sono a vostra disposizione per ulteriori informazioni in merito.

Colophon

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



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

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.

► Maggiori informazioni su:
www.centroconsumatori.it



✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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 quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Ci prefiggiamo inoltre 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 possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**
Bressanone, via Porta Sabbiona 3 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 + 14:00-17:00
Brunico, via Stegona 8 (0474-551022), lun 9-12 + 14:30-18:00, mar + 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
Malles, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
Merano, via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
S. Martino / Picolino 71 (0474/524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
Silandro, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9:00-12:00
Vipiteno, Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30
Associazione partner a Trento: CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l' appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

Le nostre offerte: *(il numero fra parentesi indica la relativa sede.)*

i informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

@servizi online

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

☀ consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

📖 formazione dei consumatori

- visite di scolaresche e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

📄 altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



✓ Sportello Mobile



Agosto

19	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
26	09:30-11:30 S. Martino, Piazza Paese
27	09:30-11:30 Proves, Piazza Comune
29	09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
31	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Settembre

02	09:30-10:30 Chiusa, Piazza Tinne 15:00-17:00 Sinigo, Piazza V.-Veneto
05	09:30-10:30 Caldaro, Piazza Mercato
06	09:30-10:30 Prato allo Stelvio, Piazza Principale
08	09:30-10:30 Santa Valburga, parcheggio Casa di Riposo
12	09:00-10:00 Siusi, Stazione Autobus 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Kraus
13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggraviato
14	09:30-10:30 Nova Levante, Mercato d. Contadini
15	09:30-10:30 Ora, Piazza Principale
16	09:30-10:30 Villandro, Piazza Comune
17	09:30-10:30 Sarentino, Piazza Parrocchia
20	10:00-12:00 San Candido, Piazza „Pflög“ 14:30-16:30 Dobbiaco, Piazza Paese
21	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
24	10:00-12:00 Gargazzone, Piazza Comune
26	09:30-10:30 Collalbo, Piazza Comune
28	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Hartmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
29	09:30-10:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen
30	09:30-10:30 Curon, Piazza Paese

Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

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

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

