

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

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Confronto del CTCU sui conti deposito

Pagina 3



"Per un pugno di ... euro"

Pagina 4



L'Ombudsman bancario dà ragione a risparmiatore

Pag. 5



Nuova etichetta per l'aspirapolvere

Pagina 6

Casa, bilancio familiare, tessuti

Più valore ai vostri soldi

"Fare economia" in modo ingegnoso



Non passa giorno in cui non si senta parlare di risparmio. Il Governo appronta manovre di risparmio per importi sempre maggiori, e i tagli sono all'ordine del giorno. Non solo il settore pubblico, ma anche i cittadini devono ingegnarsi al fine di trovare soluzioni per ottimizzare l'uso del denaro disponibile. I consumatori si trovano ormai schiacciati dalla morsa dei prezzi dell'energia in continua ascesa, dai costi crescenti per la spesa quotidiana, dei servizi pubblici, delle prestazioni sanitarie e pensionistiche. Non c'è da meravigliarsi se molti stanno tentando di diventare dei veri e propri "manager" dei propri risparmi e nelle scelte di consumo.

La base per un'efficiente amministrazione dei propri redditi è avere innanzitutto una chiara conoscenza delle proprie "entrate ed uscite".

Tenere un rendiconto finanziario quotidiano è non solo utile, ma anche necessario per sbarcare il lunario. Per chi non è costretto a mandare in rosso il proprio conto bancario, qualche margine di risparmio è forse ancora possibile. Chi alla fine del mese riesce infatti a realizzare un avanzo di gestione sul conto, può utilizzare tale somma quale base per future spese o semplicemente come "riserva".

Del resto il sistema è pronto ad offrire possibilità sin troppo allettanti: a fine mese mancano soldi? Non c'è problema: carte di credito e fidi sul conto permettono di "consumare" ad oltranza. Ormai ci siamo abituati a questa comoda – ma ahimè anche dispendiosa – macchina "fabbrica soldi". E quindi chi è che ha davvero voglia di occuparsi di un fa-

stidioso argomento quale quello del "libretto della spesa"? Per chi non lo ritenga fastidioso, ecco allora alcuni consigli per trovare metodi semplici per portare, mese dopo mese, ordine nelle casse familiari, attraverso una vera "contabilità personale o familiare".

Il libretto contabile

Quale spunto vi presentiamo il libretto contabile on line, ideato dal Centro Tutela Consumatori Utenti (vedi www.centroconsumatori.it oppure www.contiincasa.centroconsumatori.it). Di per sé non importa se desiderate tenere il vostro bilancio in forma cartacea o sul PC; di norma potrebbe bastare anche un riepilogo senza particolari forme. Gli strumenti online facilitano però di molto il lavoro. Fondamentali sono invece la completezza dei dati e soprattutto la sincerità verso se stessi nella compilazione.

Soprattutto in tempi difficili come quelli attuali il libretto contabile online aiuta le famiglie a tenere sotto controllo le proprie finanze con pochi click del mouse. Riepiloghi grafici permettono di inquadrare a prima vista i vari tipi di spesa, rendendo così possibile una pianificazione del budget più efficace e che contempli anche la realizzazione di possibili obiettivi futuri, come ad esempio un viaggio desiderato da tempo oppure un soggiorno-studio all'estero per i figli.

Inoltre nel blog del sito si ha la possibilità di scambiare consigli e opinioni con altri utenti. Si può così scoprire come risparmiare utilizzando al meglio il contro corrente oppure il telefono, oppure ancora che le cose fatte in casa spesso sono più economiche di quelle



comprate o che lo shampoo diluito fa bene sia al cuoio cappelluto che al portafoglio.

L'azienda "famiglia" si trova alle prese con questioni ed oneri sempre più complessi e variegati. Gli esborsi effettuati tramite carte di credito oppure internet non vengono, a volte, nemmeno più annotati o registrati: più che mai è allora necessario un controllo ed una pianificazione delle proprie spese.

La tenuta del libretto contabile non è poi che il primo passo per una sana e corretta gestione familiare. La cosa davvero importante è una valutazione critica delle proprie esigenze e del proprio fabbisogno, che consideri in particolare i seguenti punti: le spese sono regolarmente maggiori delle entrate? Si stanno consumando riserve precedentemente messe da parte oppure ci si sta indebitando? In questo ultimo caso bisognerà mettere necessariamente in atto misure finalizzate ad ottenere un risparmio.

I dati relativi a finanziamenti e depositi portano luce nella vostra situazione finanziaria: state accumulando riserve per acquisti futuri oppure state pagando rate per acquisti già fatti in passato? Tali dati possono far emergere margini potenziali di spesa o risparmio non ancora sfruttati, indipendentemente dal fatto che li si voglia usare come futura riserva o per il rimborso di un credito.

Il libretto contabile, se tenuto in modo corretto per almeno qualche mese, vi può indicare la via da seguire per cercare di risparmiare concretamente fra le maglie delle spese mensili. Chi di noi è in grado di indicare esattamente la cifra che spende annualmente per l'uso della propria automobile? E quando si è riusciti a determinarla, è quasi naturale analizzare anche la propria mobilità in generale, oppure la polizza rc auto nello specifico.

Consigli generali

A prescindere dal decidere di avere o meno un controllo costante della propria situazione finanziaria, è comunque opportuno tener presente alcuni aspetti importanti nelle proprie abitudini di consumo.

- Prima di procedere a qualsiasi acquisto, valutatene l'effettiva necessità. Le nostre case sono piene di cose inutili o superflue, che aiutano solo ad accumulare polvere e creare disordine.
- Riflettete riguardo l'uso che volete fare dell'oggetto che andate ad acquistare. Non tutte le funzionalità offerte sono sempre necessarie per l'uso che andrete a fare del bene. Non fate decidere alla pubblicità oppure al venditore cosa vi serve davvero, ma decidete voi stessi l'effettiva utilità o meno di un prodotto. Offerte del tipo "prezzo più basso in assoluto" possono, in questo contesto, spesso risultare più care di quelle proposte da altri venditori.
- Dedicate qualche momento di attenzione alla qualità che pretendete dall'oggetto che intendete acquistare. Chiedetevi se valga la pena acquistare un prodotto costoso (che userete magari solo per poco), oppure un prodotto più a buon mercato, ma che può bastare per l'esigenza del momento. Infor-

matevi presso strutture autonome ed indipendenti, quali ad esempio l'infoteca del CTCU che consiste in una raccolta di test sui prodotti, disponibile presso il CTCU o presso lo Sportello mobile del consumatore.

- Chiedete al vostro venditore se sul posto sia disponibile un servizio di assistenza per il prodotto che intendete acquistare. Ciò è molto importante nel caso di apparecchi elettrici od elettronici e per i relativi costi di lungo periodo.
- I confronti-prezzi dovrebbero sempre includere più prodotti, ma anche più venditori. Un prezzo d'acquisto apparentemente basso e conveniente potrebbe non essere più tale se dobbiamo aggiungere tutti i costi di lungo periodo, diretti ed indiretti (commissioni, durata e usura del prodotto, costi relativi all'uso, etc.).
- Le banche dati online che raccolgono e confrontano i prezzi dei prodotti possono darvi utili indicazioni per eventuali contrattazioni con il venditore.
- Riflettete, infine, bene se potete davvero permettervi o avete necessità di acquistare quel prodotto. Prima di effettuare l'acquisto chiedetevi, ad esempio, se ne valga davvero la pena, con il rischio di mandare in rosso il conto corrente oppure di dover accendere un finanziamento o addirittura un mutuo. "La notte porta sempre consiglio": il mattino dopo potreste, infatti, aver già cambiato opinione.
- Non esitate a contrattare i prezzi di prodotti e servizi, eventualmente riferendovi ad offerte fatte da venditori concorrenti.
- Diffidate di offerte "troppo" convenienti, se

non sono suffragate da dati e dettagli chiari dell'offerta.

- Non fatevi mai "mettere sotto pressione": un venditore davvero serio e professionale lascia sempre il tempo necessario a prendere una decisione consapevole e meditata, anche in presenza di un'offerta vantaggiosa o dell'ultimo momento.
- Occhio ai numeri! Quanti, fra coloro che stanno rimborsando un mutuo, vorrebbero aver sotto controllo costante il tasso e poter verificare che questo non superi le soglie anti-usura? E altri di sicuro vorrebbero calcolare la rendita della loro pensione integrativa, magari confrontandola con quella del TFR oppure con quella dei BOT; oppure verificare il rendimento di una polizza vita; oppure ancora predisporre un piano per la pensione. Senza strumenti adeguati la cosa risulta però un po' difficile, se non addirittura impossibile. Il CTCU ha messo a punto otto calcolatori on line, che aiutano a tenere sotto controllo le proprie finanze.
- Ulteriori consigli sul risparmio nel libro "Consumismo in tempo di crisi - come risparmiare 5.000 euro all'anno" (disponibile online, vedasi www.centroconsumatori.it).
- Per il tramite della vostra associazione, chiedete di organizzare un'incontro ad hoc sul risparmio con il CTCU. Un esperto del CTCU sarà a vostra disposizione gratuitamente per parlare con voi dell'argomento "Budget casalingo in tempi di crisi", mostrando potenzialità di risparmio in tanti settori quali casa, energia, telefono, auto, dentista, assicurazioni, investimenti e pensione integrativa.

Ecologicamente ingegnosi!

- Preferite prodotti che durano a lungo, come ad esempio le batterie ricaricabili, ma anche mobili, vestiario o elettrodomestici di qualità e in stile senza tempo.
- Controllate se i prodotti possano essere riparati facilmente e a prezzi accessibili.
- Quando acquistate un apparecchio, premuratevi di controllare il suo consumo energetico durante l'uso. Negli elettrodomestici, ad esempio, possono aiutarvi le cd. classi di efficienza energetica.
- Rimettete in circolo beni da voi non più utilizzati, che siano però ancora in buone condizioni (ad esempio tramite il mercato di seconda mano del CTCU, www.vmarket.it).
- Preferite beni non confezionati o con meno imballaggio, oppure con imballaggi ecologicamente vantaggiosi quali le bottiglie „a rendere“.
- Rinunciate all'acquisto di barattoli e bottiglie usa e getta.
- Abbiate un occhio di riguardo verso la provenienza di alimenti e bevande. Chi compra beni prodotti in regione, (quasi)

- sempre evita lunghi tragitti ai prodotti.
- Usate ceste, zaini o sacche in tela per il trasporto dei vostri acquisti - al limite usate un cartone vuoto.
- Evitate tutti gli articoli "usa e getta", e prediligete confezioni ricaricabili (vedi www.equocentroconsumatori.it).
- Fate raccolta differenziata dei "rifiuti di valore" quali vetro, carta, metallo e plastica. In questo modo aiuterete a reintegrare le materie prime, ed inoltre fate calare la tassa sui rifiuti.
- Se avete necessità di attrezzatura per casa o per giardino poche volte, prendetela piuttosto a noleggio. Alcuni centri di bricolage offrono questo servizio.



€ Servizi finanziari

Confronto del CTCU sui conti deposito: rendimenti migliori dell'inflazione, ma pesa la tassazione

Nel corso del mese di agosto, il CTCU ha rilevato le condizioni di conti deposito e depositi risparmio vincolati di alcune banche. Ciò che è emerso è che chi decide di vincolare a 12 mesi i propri risparmi riesce a fare meglio dell'inflazione, che nel periodo da agosto 2013 a luglio 2014 è stata dello 0,7% (dati ASTAT).

Il confronto in breve

Per ogni prodotto abbiamo calcolato il rendimento netto per un deposito "vincolato" a 12 mesi di € 10.000. In testa alla classifica delle migliori offerte troviamo i conti deposito offerti soprattutto da banche online; l'offerta netta migliore è quella di BancaMarche, con il conto deposito "Deposito Sicuro", che offre un rendimento, al netto della ritenuta, del 2,07%: in pratica su un investimento di € 10.000, in un anno si ricavano € 187,02 di rendimento netto. Fra le banche locali, la miglior offerta è quella della Cassa Rurale del Renon con un 1,48% netto annuo, ovvero un rendimento di € 128 (rendite al netto di ritenuta alla fonte e imposta di bollo).

La tassazione

Attualmente i rendimenti vengono tassati con il 26% di ritenuta alla fonte. Per quanto riguarda l'imposta di bollo, i conti deposito sono trattati alla stregua degli altri prodotti di investimento e quindi scontano un'imposta annua attuale dello 0,2%. Nel caso di conti correnti e libretti a risparmio ricordiamo che l'imposta di bollo è di € 34,20 all'anno, se la giacenza media supera i € 5.000. Nessuna imposta si paga invece se la giacenza è inferiore ai € 5.000.

I consigli del CTCU

- Spesso le banche pubblicizzano i tassi al "lordo" della ritenuta fiscale e dell'imposta di bollo; quello che conta, in "soldoni", è il rendimento al netto di imposte e spese!
- Verificare se l'imposta di bollo rimanga a carico della banca oppure se venga fatta pagare al cliente: questa può infatti incidere molto sul rendimento netto percepito.
- Attenzione ai tassi "civetta" delle campagne promozionali, che possono riferirsi solo ad un breve periodo (es. tre mesi) e poi essere

variati (anche sensibilmente) dalla banca, a regime.

- Controllate se vengano addebitate "spese"; dal confronto del CTCU emerge che quasi nessuna banca addebita spese ma è sempre meglio verificare; ad esempio alcune banche richiedono un costo in caso di richiesta di documentazione cartacea, es. estratti conto.
- Attenzione all'estinzione anticipata totale o parziale del conto deposito: se possibile (non sempre lo è), è collegata a forti penalizzazioni sul tasso corrisposto.
- Attenzione: per alcuni depositi è necessario aprire un conto corrente dedicato, che potrebbe generare ulteriori spese.

WWW ...

La tabella con i dettagli del confronto è disponibile presso le sedi del CTCU nonché online sul nostro sito www.centroconsumatori.it



Alimentazione

Il CTCU chiede l'intervento dell'Antitrust

Alimenti senza glutine costano il 63% in più che all'estero

La comparazione transfrontaliera del CTCU fa sorgere domande

Chi soffre di celiachia (intolleranza al glutine), sa di poter seguire soltanto una strada per tenere sotto controllo la propria malattia. Per tutta la sua vita dovrà rinunciare infatti ad alimenti che contengono glutine. Questo significa evitare tutti gli alimenti che contengono p.es. grano, farro, segala, avena e orzo, ovvero pizza, pasta, pane e dolci. Chi soffre di celiachia è quindi costretto a cercare delle alternative. In commercio esistono, in molti casi, alimenti senza glutine (p.es. pasta di mais, di riso ecc.). Tali prodotti sono però decisamente più costosi.

Per questo motivo, una volta accertata la celiachia, il Servizio Sanitario riconosce al malato un contributo mensile per far fronte all'acquisto di prodotti alimentari privi di glutine che, a seconda dell'età e del sesso, può arrivare ad un importo di 140 euro al mese.

Questo sussidio però sembra la causa principale di prezzi assolutamente più alti in Italia rispetto agli altri Paesi europei.

Il confronto prezzi

Abbiamo predisposto un paniere di prodotti privi di glutine, per poterne poi rilevare e confrontare i prezzi in alcuni Paesi (Italia, Germania, Francia, Austria). Il paniere comprende sette alimenti di quotidiana necessità, per chi soffre di celiachia. Tra questi rientrano prodotti della ditta Dr. Schär, con sede a Postal, specializzata nella produzione di prodotti senza glutine. Dr. Schär commercia-

lizza i suoi prodotti a livello internazionale, e pertanto tale marchio si presta bene per confronti fra prodotti.

I risultati

Fra i singoli Paesi si registrano notevoli differenze di prezzo. La cosa dovrebbe valere in modo analogo anche per altri produttori. Ciò che salta all'occhio è che i prezzi sono particolarmente alti in quei Paesi nei quali è previsto un (notevole) sussidio pubblico per gli alimentari in questione.

Ad ogni modo il Centro Tutela Consumatori Utenti ha interessato della questione l'Antitrust, al fine di far verificare più a fondo gli elementi che contribuiscono alla formazione dei prezzi.

Prodotto / prezzo in euro*	I (Alto Adige)	D	A	F
Mix pane - Mix B Dr. Schär, 1kg	6,50	3,79	4,05	7,31
Mix dolci - Mix C Dr. Schär, 1 kg	6,50	3,49	3,85	6,55
Petit - biscotto classico Dr. Schär, 150 g	2,80	2,29	1,95	3,69
Pain carré (pane bianco a fette) Dr Schär, 2 x 200 g	4,10	2,69	2,75	2,52
Spaghetti Dr. Schär, 500 g	3,90	2,69	2,75	2,95
Cereal flakes Dr. Schär, 300 g	4,90	3,59	3,45	3,90
Farina Dr. Schär, 1 kg	6,50	2,99	2,95	5,10
La spesa costa:	35,20	21,53	21,75	32,02
Indice	163	100	101	149

* I prezzi sono quelli rilevati in negozi scelti a caso nei vari paesi nella settimana 8-15 luglio 2014

Il caso del mese

"Per un pugno di ... euro"



Sonia (*nome di fantasia*) subisce il furto della borsetta contenente i documenti personali ed il codice fiscale. Sporge regolare denuncia. Dopo qualche settimana la brutta sorpresa: le viene recapitata una fattura di una nota compagnia telefonica, per un importo di € 21,63 relativa ad un contratto da lei mai attivato. Le perviene inoltre l'estratto conto di una carta di credito, con la richiesta di pagare lo stesso importo (anche questa carta non era mai stata da lei attivata). Sporge così ulteriore denuncia per l'uso fraudolento dei propri dati,

ed invia alla compagnia telefonica una spiegazione dell'accaduto. Questa le invia un assegno dell'importo di 21,63 euro, che la nostra amica dovrebbe incassare, per saldare l'importo dovuto relativo alla carta di credito. In questo modo la faccenda si "chiuderebbe", ma Sonia rifiuta, in quanto sostiene che

la faccenda non vada soltanto chiusa, bensì anche annullata, in quanto lei non ha avuto mai nulla a che fare con l'intera vicenda.

A questo punto entra in scena la società di recupero credito Ge.Ri., la quale, nonostante la sanzione di 205.000 euro comminata di recente dall'Antitrust per comportamenti commerciali scorretti, non rinuncia ad usarli in ogni occasione. Quindi lettere, telefonate a tutte le ore dai toni minacciosi, numerosi sms che intimano alla nostra utente di saldare immediatamente l'importo di € 21,63. La signora Sonia si rivolge così al Centro Tutela Consumatori ed Utenti, che riesce ad ottenere il ritiro del mandato alla società di recupero ed anche un indennizzo a favore della consumatrice per il disagio da questa subito. Sonia ha fatto bene a non accettare la prima "soluzione", ma ad insistere per far valere i

propri diritti. Le società di recupero crediti sembrano mirare proprio a questo: che i consumatori, visti i "piccoli" importi in gioco, si arrendano e paghino, sfiniti dalle pressioni messe in atto dalle stesse società. In questo modo ritrovano sì la serenità, ma rimane l'amarezza di aver dovuto rinunciare ad un proprio diritto.

In caso di dubbio è sempre meglio chiedere consiglio ad esperti indipendenti, per vedere se esista comunque una soluzione: Sonia ci ha fornito un chiaro esempio di come bisogna comportarsi in simili casi!

Alimentazione
Ricomincia la scuola:

Altolà alle solite merendine

Per iniziare bene la giornata a scuola, accanto all'immane astuccio e cartella, dobbiamo fare attenzione che i nostri ragazzi trascorrono la giornata in salute. E' molto importante infatti fare molta attenzione alla qualità della colazione e delle merende.

Ad esempio, non ha senso riempire la cartella di dolci. Molto più indicato per la pausa, un sacchetto di frutta secca assieme ad altri frutti freschi e una borraccia di acqua. Una buona colazione e una buona merenda aiutano molto i ragazzi a concentrarsi durante le lezioni.

Ed ecco alcuni consigli in vista dell'inizio della scuola.

- Iniziare la giornata a casa prendendosi il tempo per la colazione. Chi non è abituato a mangiare troppo appena alzato, può incominciare la giornata con una tazza di latte caldo o freddo con o senza cacao oppure con uno yogurt.
- A scuola, la merenda durante la pausa dovrebbe prevedere qualcosa di fresco e colorato: un misto di frutta e verdura, cereali, meglio se integrali o derivati del latte.
- Panini integrali imbottiti al formaggio o con cetrioli, accompagnati da verdure fresche come carote o ravanelli, sono una buona alternativa alle merende dolci.
- E' importante bere, soprattutto bevande senza zucchero, come tè alla frutta o semplice acqua, oppure al massimo un succo allungato con tè o acqua.

Assicurazione & previdenza **RC auto:**
in Alto Adige si risparmiano in media 230 euro

Tariffa media sui 600 euro annui in Italia, 374 euro in Alto Adige. Salasso per i neopatentati, polizze più care del 338%.

In occasione della conferenza stampa di chiusura del progetto RCEasy, promosso da Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva e CTCU, sono stati presentati i risultati dell'indagine sull'andamento delle tariffe RC auto. I costi delle polizze sono ancora molto alti, la spesa annuale si assesta sui 604 euro, un salasso soprattutto per i neopatentati, che spendono il 338% in più rispetto alla polizza di un guidatore adulto.

„I dati sono interessanti – commenta Walther Andreaus, direttore del CTCU – pare che nelle Regioni con consumatori informati ed attivi si inizi a registrare un livello di concorrenza che consente di fermare l'aumento dei premi dell'RC auto molto alti in Italia. In effetti in Italia, secondo l'Antitrust, il premio medio è più del doppio di quello pagato in Francia

e Portogallo e supera dell'80% quello tedesco e del 70% quello olandese. Esiste perciò ancora notevole spazio per comportamenti che favoriscano le dinamiche concorrenziali.”

Guardando in dettaglio i dati dello studio, un adulto in provincia di Bolzano paga in media 374 euro: la media nazionale è quindi più cara del 61%. I premi in Alto Adige stanno calando: dal 2013 al 2014 sono diminuiti quasi dell'11%. Interessante anche il dato relativo ai premi massimi pagati, che in Alto Adige ammonta a 514 euro, mentre la media nazionale è di 1.821 euro. Una differenza del 354%!

Anche il portafoglio dei neopatentati se la passa meglio in Alto Adige che altrove: premio medio nazionale 2.651 euro, premio medio altoatesino 1.324 euro – ovvero quasi la metà. Anche questa media si è lievemente abbassata rispetto al 2013.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

€ Servizi finanziari

L'Ombudsman bancario dà ragione ad un risparmiatore in materia di azioni non quotate collocate da una Cassa di Risparmio

L'Ombudsman Bancario con una decisione del 23 luglio 2014 ha condannato la Cassa di Risparmio di Ferrara a restituire ad un risparmiatore, iscritto alla Federconsumatori di Ferrara, di cui è consulente legale l'Avv. Massimo Cerniglia, consulente legale anche del CTCU, l'intero importo investito, oltre interessi legali, per l'acquisto di azioni emesse dalla stessa Cassa.

L'Ombudsman Bancario ha ritenuto che la banca ferrarese, nel collocare e negoziare le sue azioni, abbia contravenuto alla Comunicazione Consob n° 9019104 del 2/3/2009, intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi".

Le azioni collocate dalla Cassa di Risparmio, infatti, non erano titoli quotati in Borsa e la Banca, in sede di collocamento e di negoziazione, avrebbe dovuto evidenziare tale particolarità in virtù della citata comunicazione della Consob e non è valido un mero rinvio del risparmiatore al prospetto informativo. Secondo la Consob, poi, le banche che collocano titoli non quotati sono tenute ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contiene informazioni dettagliate sul prodotto detenuto ed in particolare deve essere chiaramente esplicitato il valore corretto del prodotto, nonché il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo.

La dichiarazione del cliente circa la consapevolezza dei fattori di rischio e di "conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità delle offerte contenute nel relativo prospetto informativo" per l'Ombudsman è del tutto insufficiente in quanto il rinvio per relationem a detta documentazione non può soddisfare la prescrizione di fornire informazioni trasparenti e particolarmente dettagliate nel caso di offerta di prodotti illiquidi.

Per l'Ombudsman, pertanto, è stato violato l'art. 21 del TUF, che impone ad ogni intermediario di comportarsi "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori ... con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse del cliente".

Conseguenza di tale violazione è la restituzione delle somme investite, oltre agli interessi legali.

Il predetto clamoroso provvedimento dell'Ombudsman Bancario, secondo il Centro Tutela Consumatori Utenti, potrebbe applicarsi, ove ve ne siano le condizioni, anche ad altre banche, in particolare alle Casse di Risparmio italiane che hanno collocato i loro titoli azionari dopo l'emanazione della Comunicazione Consob di inizio 2009.

Il reclamo alle banche va presentato entro i due anni successivi rispetto al collocamento o alla negoziazione dei titoli ed il ricorso

all'Ombudsman va proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti resta a disposizione per ogni chiarimento ed ulteriore informazione.



Il clima chiama



Nuovo studio conferma: "bio" è più salutare

Un meta-studio dell'Università di Newcastle, pubblicato a luglio, conferma che gli alimenti biologici contengono meno metalli pesanti e più antiossidanti, e sono pertanto più sani e proteggono da malattie. Gli scienziati hanno valutato i risultati di 343 studi, ed hanno potuto constatare sensibili differenze fra raccolti biologici e raccolti convenzionali.

Culture biologiche, fra le altre cose, contengono:

- meno cadmio, metallo pesante molto pericoloso (-48%)
- meno azoto (-10%)
- meno nitrati (-30%)
- meno nitriti (-87%)
- più antiossidanti (+18 - +69%)

Il team dei ricercatori ha perciò potuto constatare, che il passaggio ad un'alimentazione con frutta, verdura e grano biologici rende l'equivalente di antiossidanti aggiuntivi come una o due porzioni aggiuntive di frutta o di verdura al giorno.

I risultati dello studio sono in netto contrasto con uno studio del 2009, eseguito su incarico della UK Food Standards Agency, che non aveva rilevato significativi vantaggi di natura nutrizionale-fisiologica attraverso l'assunzione di alimenti biologici

✓ Centro Consumatori

Premio dei consumatori "Ok d'Oro".

Segnalateci i vostri candidati!

Il premio "Ok d'Oro 2014" è ancora da assegnare. Ogni due anni il CTCU conferisce tale premio ad un'azione oppure ad un'iniziativa di particolare rilievo "consumeristico", messa in atto da qualsiasi soggetto – sia esso persona privata oppure comunità oppure gruppo o associazione, azienda o altra istituzione – che abbia la propria residenza o la propria sede in provincia di Bolzano. L'azione o l'iniziativa deve rispondere ad una delle finalità previste dallo Statuto del Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige oppure ai principi comunitari in tema di politiche dei consumi. Inoltre deve rappresentare un modello altamente esemplare di consapevolezza e maturità nei riguardi delle abitudini di consumo. Chi voglia inviarci proposte per l'Ok d'Oro

2014, è pregato di inviarle per iscritto a: Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 12, 39100 Bolzano oppure per e-mail a info@centroconsumatori.it.

Le proposte devono contenere i motivi per i quali si ritengano i candidati meritevoli dell'assegnazione del premio.

Forniamo di seguito un breve elenco dei soggetti premiati nelle passate edizioni:

- un consumatore (automobilista), che aveva costretto una società concessionaria di autostrada ad una corretta informazione all'utenza, citandola anche in giudizio;
- un negozio di beni di seconda mano, con un particolare orientamento sociale;
- un'iniziativa di pendolari, che si erano "battuti" con successo per il mantenimento in funzione della loro stazione;
- il fondatore di una società cooperativa di consumo;
- un Comune che aveva abbassato le proprie tariffe comunali.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Nuova etichetta per l'aspirapolvere

Diritto del consumo & pubblicità

Dal 1° settembre per i consumatori sarà più facile confrontare gli aspirapolvere. Come le lavatrici e i frigoriferi anche questi saranno muniti di un'etichetta, uguale in tutta l'Europa, che faciliterà il confronto. Oltre ai consumi energetici saranno indicati la qualità della riimmissione d'aria, il grado di rumorosità e le prestazioni di pulizia.

La nuova etichetta CE vale per tutti i nuovi apparecchi immessi sul mercato mentre per le vendite online l'obbligo scatterà a partire dal 2015.

- Devono essere indicati il produttore e il nome del modello.
- Le classi dalla A alla G sull'etichetta permettono di determinare rapidamente il consumo di energia. Gli apparecchi a basso consumo riportano una A, quelli più energivori una G. Il consumo di energia elettrica è calcolato prendendo a riferimento un appartamento di 87 mq, nel quale l'aspirapolvere

viene passato 50 volte l'anno. La classe energetica varia di 6 kWh tra una classe e l'altra. Fra un apparecchio di classe A ed uno di classe G il consumo di energia varia quindi di 36 kWh. Da settembre 2017 si aggiungeranno le classi A+++, A++ ed A+.

- La potenza sonora è indicata in decibel. A partire da settembre 2017 i nuovi aspirapolvere non potranno essere più rumorosi di 80 decibel (ad esempio come un phon).
- Anche la ri-immissione d'aria nell'ambiente viene indicata in classi da A (migliore) a G (peggiore), che ci indica appunto il grado di purezza dell'aria espulsa. Questa informazione è molto importante ad es. per chi è allergico alla polvere.
- Anche la classe di efficacia aspirante viene indicata in classi, sempre da A (migliore) a G (peggiore). Vi sono due indicazioni, una per i tappeti ed una per i pavimenti duri.

Il giroscopio · Il giroscopio

Consumi di energia elettrica per uso domestico in continua crescita in provincia di Bolzano - Consigli del CTCU per risparmiare energia

Secondo una recente indagine dell'Istituto provinciale di statistica ASTAT, il consumo energetico medio per famiglia ha registrato un aumento del 16% ca. dal 2008. Il consumo di energia elettrica per persona è passato da 1.075 kWh nel 2008 a 1.270 kWh nel 2012.

Ecco i consigli del CTCU per ridurre i costi e i consumi di energia elettrica:

- TV, radio, forno a microonde, ciabatta elettrica ed altri apparecchi e accessori vanno spenti completamente evitando la modalità stand-by. Risparmio annuo di ca. 80 Euro.
- Utilizzare lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico ed evitare di fare inutili prelavaggi.
- Stendere il bucato invece di utilizzare un'asciugatrice. Risparmio annuo di ca. 50 Euro.

Ulteriori consigli su www.centroconsumatori.it. Il Centro Consumatori mette a disposizione, in noleggio gratuito (cauzione di 30 euro), un apparecchio per misurare i propri consumi elettrici effettivi (compresa la modalità stand-by).

Prenotazioni e ulteriori informazioni a Bolzano al numero 0471-941465 o, a Brunico al 0474 551022.

Nuovi "libretti di impianto" per impianti di riscaldamento e climatizzazione: l'obbligo scatta il 15 ottobre

I libretti di impianto per impianti di riscaldamento e climatizzazione saranno obbligatori a partire non più dal primo giugno, come originariamente previsto, bensì dal 15 ottobre. Questo rinvio riguarda oltre che il libretto di impianto anche tutti i protocolli di controllo e collaudo.

Ricordiamo che il decreto ministeriale del 10 febbraio 2014 attuativo del DPR 74/2013 prevede, per tutti i nuovi e quelli già preesistenti impianti di riscaldamento, di produzione di acqua calda per usi igienico sanitari e di climatizzazione estiva la presenza di un libretto di impianto.

Gli ulteriori sviluppi relativi ai libretti di impianto – in Alto Adige sono previsti appositi libretti – nonché ai controlli e le misure di manutenzione introdotte dal DPR 74/2013, verranno seguiti dal CTCU, che terrà adeguatamente informati i cittadini.

Il giroscopio · Il giroscopio

€ Default Argentina: il CTCU mette a disposizione servizio di consulenza e assistenza

A seguito della condanna in favore dei fondi "avvoltoio" americani e del naufragio della trattativa per scongiurare un nuovo fallimento, lo Stato sudamericano è stato costretto, per la seconda volta in 13 anni, a dichiarare, suo malgrado, di non poter adempiere al pagamento di propri debiti.

Le conseguenze dirette di questo nuovo default per i risparmiatori potrebbero essere disastrose: avendo aderito alle OPS del 2005 e del 2010, i risparmiatori, da subito, non si vedranno intanto pagare le cedole previste, ma soprattutto non vi è ad oggi alcuna certezza che alla scadenza dei nuovi titoli, nel 2033 e nel 2038, l'Argentina restituirà il capitale concordato, già fortemente svalutato.

Alla luce di questo nuovo default, l'unica soluzione possibile è quella di fare causa alle banche che avevano piazzato questi titoli speculativi nei portafogli dei propri clienti. Una ragione in più per agire contro le banche nazionali è l'incombente prescrizione dell'azione legale nei loro confronti (14 gennaio 2015, dieci anni dalla prima OPS dell'Argentina nel 2005). Il CTCU consiglia agli interessati di inviare immediatamente una lettera (raccomandata a.r.) interruttiva della prescrizione agli istituti bancari che avevano venduto i titoli.

Alla luce del nuovo default, il CTCU mette a disposizione degli interessati un servizio di consulenza dedicato, con l'Avv. Massimo Cerniglia. Per prenotare un appuntamento si può chiamare allo 0471 975597 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dal lunedì al giovedì dalle 14 alle 17.

🏠 Nuovo bonus energia per ristrutturazioni e nuove costruzioni

Il 20 agosto è entrato in vigore il nuovo bonus energia per le ristrutturazioni energetiche e le nuove costruzioni. La nuova normativa chiarisce alcuni punti che in passato sono stati oggetto di dubbi.

La delibera della Giunta Provinciale (n. 964 del 5 agosto 2014) introduce, per i risanamenti energetici, un aumento della cubatura dell'edificio esistente del 20% con un minimo di 200 m³.

Per nuovi edifici, costruiti secondo criteri di efficienza energetica, la delibera prevede un aumento di cubatura dal 10 al 20%. L'entità del bonus dipende dalla data della concessione edilizia e dallo standard "Casa Clima" raggiunto. Per la costruzioni "Casa Clima A", ad esempio, si ha diritto ad un bonus del 15%. Maggiori informazioni su www.centroconsumatori.it/abitare alla voce "Attualità".

📞 Abolizione dello scatto alla risposta

In realtà dal 1 novembre 2014 Telecom Italia aumenta il canone di 1 euro al mese e raddoppia la tariffa base.

Dal 1 novembre prossimo gli utenti con contratto base di Telecom Italia vedranno aumentare il canone mensile da 17,54 Euro a 18,54 Euro mensili. Verrà abolito lo scatto alla risposta di 5,04 centesimi, ma la tariffa base passerà da 5,04 centesimi al minuto a 10 centesimi al minuto per le chiamate nazionali con la conseguenza che i costi successivi al primo minuto raddoppieranno proprio.

Uno schiaffo dunque a tutti quegli utenti, spesso quelli più anziani, che già pagano un canone mensile altissimo a fronte di pochissimi euro di chiamate e che non hanno tariffe tutto compreso (ovvero chiamate nazionali e adsl compresi nel canone) proprio perché utenti a basso traffico telefonico e quasi sempre senza adsl.

€ Mutui agevolati per l'acquisto della prima casa: lo Stato aiuta le giovani famiglie

A causa dell'attuale situazione economica, molte giovani coppie e famiglie fanno sempre più fatica a vedersi erogato dagli istituti bancari un mutuo per l'acquisto della prima casa. Per ovviare a questo problema, lo Stato nel 2010 aveva creato un apposito fondo dedicato allo scopo. Questo fondo garantisce alle banche una quota dell'importo del mutuo, aumentando in questo modo l'affidabilità creditizia dei mutuatari. Una maggiore affidabilità creditizia ha positive ricadute anche sul tasso applicato al mutuo, abbassando in tal modo i costi del finanziamento. Purtroppo gli istituti bancari paiono dimenticarsi spesso e volentieri (quasi sempre!) di tale fondo, cosicché lo stesso è rimasto non usufruito per vari anni.

I soggetti aderenti al fondo sono nella maggior parte dei casi piccoli istituti bancari, non attivi in provincia di Bolzano, oppure banche di credito cooperativo. L'unico istituto bancario operante a livello nazionale che aderisce all'iniziativa è il Monte dei Paschi di Siena. L'istituto ha pubblicato sul proprio sito un foglio informativo relativo al mutuo collegato al fondo, con condizioni agevolate (aggiornate a settembre 2014). Ad esempio, il tasso effettivo annuale di un tale mutuo di 100.000 euro, a tasso variabile e con durata decennale, ammonta a 1,9%, quindi nettamente inferiore alle attuali medie di mercato. Maggiori informazioni: www.centroconsumatori.it

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

⚖️ Abbassare i costi della benzina? "Bank of fuel": non sembra essere il metodo migliore ...

Da breve tempo sta circolando in modo massiccio un volantino di una certa "Bank of Fuel" (ovvero "banca del carburante"), con un'offerta che a prima vista sembrerebbe essere davvero allettante: acquistando una carta carburante di un certo valore, è possibile fare benzina presso tutti le stazioni di servizio; la "Bank of Fuel" concede sconti fino al 40%. Acquistando ad esempio la Basic Card per 99,00 euro, è possibile poi fare benzina o diesel per 140 euro. Al volantino è allegato anche un bollettino postale, che permette di aderire immediatamente all'offerta.

Analizzando a fondo l'offerta della "Bank of Fuel", vi sono alcuni aspetti che fanno sorgere dei dubbi riguardo detta proposta commerciale.

Il sito di informazione www.zeusnews.it ne riassume alcuni:

- 1) Le tasse su benzina e diesel in Italia sono pari a ca. il 60% del prezzo finale. È abbastanza evidente che gli sconti prospettati da "Bank of Fuel" del 40% risultino, a lungo andare, economicamente non sostenibili.
 - 2) Il soggetto giuridico "Bank of Fuel" è una srl con sede a Savona e con un capitale societario di 10.000 euro, fondata a maggio del 2014.
 - 3) La srl ha soltanto due soci: uno di loro – un ottantenne – detiene il 93% delle quote societarie, l'altra persona detiene le restanti.
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha già segnalato l'offerta della "Bank of Fuel" all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato. Al momento, si attendono ancora gli esiti delle valutazioni dell'AGCM.

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

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della 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.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

Orari: lun-ven h 9-12, lun-gio h 14-17

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo

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.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

Informazioni 24 ore su 24:

www.centroconsumatori.it

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti – FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:
www.contiincasa.centroconsumatori.it



Appuntamenti:

26° fiera informativa edilizia abitativa
18/19 ottobre 2014,
Bolzano Casa Cultura.
Informazioni: www.afb-efs.it

Sportello Mobile



Ottobre

13	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
14	ore 09:00-10:00 Prato allo Stelvio, Piazza Principale ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
17	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
18	ore 09:30-11:30 Sarentino, Piazza Chiesa
20	ore 09:30-11:30 Laces, Piazza Principale
21	ore 16:30-18:30 Fié, Piazza Comune
23	ore 09:30-11:30 Stilves, Piazza Paese
24	ore 09:30-11:30 Lasa, Via dei Sarti
28	ore 09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
29	ore 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
31	ore 09:30-11:30 Tires, Piazza Fontane

Novembre

03	ore 09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
04	ore 09:30-11:30 Castellbello-Ciardes, piazza Parrocchia
07	ore 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
08	ore 09:30-11:30 Villabassa, Piazza Paese
10	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
11	ore 09:30-11:30 Curon, Piazza Paese ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
13	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
17	ore 09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
21	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
22	ore 09:30-11:30 Sluderno, Piazza Principale
25	ore 09:30-11:30 Termeno, Piazza Comune
26	ore 10:00-12:00 Gais, Piazza Comune ore 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
28	ore 09:30-11:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen



Consulenza

▶ **consulenza generale:**

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- telecomunicazioni**
- servizi finanziari**
- assicurazione e previdenza**
- questioni condominiali**
- abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12.30 + h 14-16.30 (Tel. 0471 30 14 30)
- alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11
- elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- questioni fiscali:** gio h 14-16

- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



Informazioni

▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce "News")

- ▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- ▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- ▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- ▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (Rai Alto Adige)
- ▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 10



e ancora

- ▶ test
- ▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- ▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- ▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- ▶ "incontri del venerdì"
- ▶ medioteca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori
questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven h 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento
www.centroconsumatori.tn.it

Informazioni sui costi delle cure odontoiatriche: mer 9-12 e 14-16 presso la sede del CTCU a Bolzano

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.