



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



Le banche boicottano i conti correnti di base

Pagina 3



Igiene orale: il prezzo non fa la qualità

Pagina 4



Vestiti usati: dubbi su chi effettua la raccolta

Pagina 5



Viaggi online: un click può costare caro

Pagina 7

@📱 Cellulari, smartphone e tariffe

Come trovare l'offerta migliore?

Il cellulare è ormai usato dalla stragrande maggioranza delle persone. Il tempo che si trascorre con i nuovi telefoni smart è sempre di più, i servizi offerti aumentano in continuazione; anche le offerte degli operatori telefonici sono numerose e cambiano di continuo. Non è facile capire ciò che ci serve e scegliere tra le varie offerte.

Gli operatori telefonici ci offrono l'uso della rete cellulare di antenne a cui ci colleghiamo con i nostri telefoni cellulari, apparecchi che usiamo prevalentemente per telefonare, per inviare messaggi sms, per la posta elettronica e gli strumenti di chat, per navigare in internet. Gli operatori telefonici si distinguono tra coloro che possiedono una propria rete di antenne (in Italia: TIM, VODAFONE, WIND, TRE) e coloro - detti operatori virtuali - che non hanno una propria rete di antenne (es. COOPVOCE, POSTEMOBILE, etc.) ma

che si appoggiano alle reti dei primi, pagando una quota per l'uso delle reti da parte dei propri utenti. L'uso di una

rete non propria da parte di un operatore, per i propri utenti si chiama roaming.

Anche un operatore reale, che non abbia una rete sufficientemente completa, può stringere accordi di roaming con un altro, per cui laddove con la propria rete di antenne non sia presente, fa "agganciare" il proprio utente alla rete dell'altro operatore, e quindi il cellulare funziona in roaming.

Il roaming è tipico dell'utilizzo all'estero, ove normalmente il proprio operatore non ha una propria rete. Vedremo che il roaming ha conseguenze anche pesanti sulle tariffe e sui costi addebitati dagli operatori agli utenti.

La scelta che deve compiere un utente è duplice: in primis c'è la tariffa più conveniente per le nostre esigenze, ma spesso c'è anche la scelta di un operatore specifico, ad es. perchè nella zona che ci interessa maggiormente quell'operatore offre il segnale migliore oppure perchè le persone con cui parliamo più frequentemente hanno quell'operatore e quindi possiamo godere di tariffe speciali, oppure ancora perchè il servizio di assistenza di quell'operatore è più disponibile e a ciò diamo importanza.

Se hai già un numero con un operatore e vuoi capire se ti conviene cambiarlo, il primo consiglio è di non farlo sull'onda di una pubblicità accattivante: spesso ciò che è pubblicizzato dagli operatori non fornisce un'informazione completa e nasconde "trucchi" che portano l'utente a spese impreviste.

Distinguiamo vari casi per la scelta di tariffe con o senza telefono incluso

caso A: possiedi già un telefo-

no cellulare, sei soddisfatto e non hai voglia di cambiarlo, ma vuoi cercare una tariffa più conveniente.

Allora non farti attrarre da offerte "tutto incluso": l'operatore telefonico ti alletta con una tariffa apparentemente molto conveniente insieme ad un telefono di ultima generazione perchè ti vuole vincolare con un impegno contrattuale molto lungo (di 1, 2 o 3 anni). Se recedi dal contratto prima della scadenza sei costretto di solito a pagare tutti i canoni residui senza usufruirne!

Invece cerca tra le offerte "solo SIM" cioè "solo scheda", che inserirai nel tuo telefono.

caso B: possiedi già un telefono cellulare, non sei soddisfatto e hai voglia di cambiarlo

Allora può essere conveniente cercare una offerta "tutto incluso", ma solo se desideri un telefono di ultima generazione, abbastanza costoso. Infatti l'operatore ti vincolerà con un contratto pluriennale e se recedi dal contratto prima della scadenza di solito sarai costretto a pagare tutti i canoni residui senza usufruirne! Tieni conto che l'operatore non ti sta "regalando" il telefono, bensì te lo sta facendo pagare un tanto al mese. Per cui, se a te bastasse un telefono normale, ti converrebbe comprarne uno a parte e poi seguire il caso A.

caso C: non possiedi ne' telefono ne' numero, utilizzi il telefono occasionalmente, e magari non sei molto pratico con l'uso di telefoni cellulari.

Allora quello che fa per te è un semplice telefono cellulare che potrai comprare in un grande magazzino di elettronica e una cosiddetta tariffa "ricaricabile", che ti mette al riparo da spese non volute che superino quanto hai ricaricato sulla scheda (ad es. 5, 10, 20 euro).



A cosa prestare attenzione nella scelta della tariffa?



Inanzitutto bisogna distinguere fra due forme tariffarie.

Tariffa in abbonamento

Con le tariffe in abbonamento, la spesa delle telefonate fatte viene addebitata a fine mese (o bimestre). Funzionano come un pasto al ristorante: prima mangi e poi l'oste ti presenta il conto.

Le tariffe in abbonamento includono una TGC - Tassa di Concessione Governativa di 5,16 euro al mese (12,91 euro per le imprese) che va allo Stato.

Tariffa ricaricabile

Con le tariffe ricaricabili, la spesa delle telefonate è consentita fino al limite di quanto ricaricato sul numero in precedenza. Funzionano come il serbatoio dell'auto: puoi marciare finché c'è carburante, e quando stai per terminarlo devi andare al distributore a rifornirti.

Opzioni tariffarie

Per ambedue le forme vi sono poi innumerevoli opzioni. Con queste "opzioni" di norma acquistiamo un pacchetto di servizi (ad es. 120 minuti di chiamate, 120 SMS e 1 GB di Internet) ad un prezzo fisso (ad es. 8 euro). I servizi acquistati vanno poi consumati entro un mese, i residui non consumati decadono a fine mese.

Per scegliere la migliore opzione tariffaria è necessario conoscere le proprie abitudini nell'uso del telefonino. Un esempio: se chiamo quasi esclusivamente persone che utilizzano l'operatore B, un pacchetto del mio operatore A che mi offre "chiamate illimitate verso tutti i numeri dell'operatore A"

non mi servirà a molto. Infatti pagherò tutte le chiamate verso l'operatore B.

Scatto alla risposta: vuol dire che quando si telefona a qualcuno e questo risponde, immediatamente l'operatore addebita all'utente un tanto (10, 20, 50 centesimi) e poi comincia a contare il tempo della conversazione. L'utente medio non si rende conto che le telefonate brevi o brevissime sono tante. Quante volte ci succede che la persona che chiamiamo ci dice "richiamami più tardi"? o "non ti sento bene, prova a richiamarmi"? oppure, che la conversazione dura solo pochi secondi? Ecco, ogni volta lo scatto alla risposta si applica comunque e sommando per le decine o centinaia di telefonate così in un mese, ecco che la bolletta cresce, o il credito si svuota.

Regola generale, quindi: diffidate delle tariffe con lo scatto alla risposta perché fanno bene agli operatori telefonici ma fanno male a voi!

Tariffazione a scatti:

vuol dire che la conversazione si paga anticipatamente a scatti normalmente di 30" secondi o di 1 minuto. Quindi, nel caso di scatti di 30 secondi, se parlate 10 secondi comunque ne pagate i primi 30; e se parlate 1 minuto e 5 secondi pagate invece 1 minuto e 30 secondi. Ancora peggio se gli scatti sono di 1 minuto.

Regola generale, quindi: diffidate della tariffazione a scatti perché anche in questo caso fa molto bene agli operatori telefonici ma fa molto male a voi

Ulteriori informazioni

- „Telefonia fissa, internet, cellulari e smartphone: come contenere i costi?“, disponibile presso le sedi del CTCU oppure su www.centroconsumatori.it
- Test Smartphone sulla rivista Altroconsumo (maggio 2013 n. 270)
- comparazione tariffe online: www.sostariffe.it

Attenzione: questi prezzi massimi non valgono al di fuori dell'UE, come ad es. in Svizzera o in Turchia; in Croazia varranno dal 1° luglio, giorno dal quale la Croazia farà parte dell'UE.



Walther Andreus,
Direttore del CTCU

Walther Andreus

Altolà ai metodi illeciti nel recupero crediti

Chi riceve una bolletta del telefono troppo alta, non è spesso preparato a difendere i propri diritti. Molti cedono dopo innumerevoli solleciti e lettere d'incasso. In realtà esistono regole ben precise: la legge prevede specificatamente che riguardo ai contenziosi in materia di telefonia, prima di adire le vie legali le compagnie debbano obbligatoriamente tentare una conciliazione con la controparte (legge n. 249/1997): in mancanza della quale, le società di recupero crediti non hanno titolo per rivolgersi direttamente al consumatore e tentare il recupero del presunto credito.

Purtroppo la creatività di queste società è quasi senza limiti: dalle telefonate fatte negli orari più inopportuni e dai toni minacciosi e spesso maleducati, ai messaggi sul telefonino che promettono «a breve» la visita di un incaricato per riscuotere un credito, alle lettere scritte in modo tale da intimorire il consumatore con indebite intimazioni a pagare pena il ricorso ad una sedicente «Autorità giudiziaria».

L'unica persona autorizzata a presentarsi al domicilio privato per riscuotere soldi è l'ufficiale giudiziario munito di uno specifico titolo esecutivo. Si deve inoltre sapere che detti comportamenti delle società di recupero crediti non solo sono illegittimi, ma potrebbero anche integrare dei veri e propri illeciti penali quali i reati di "molestia" e "minaccia". E come tali, questi si denunciabili all'Autorità giudiziaria. Per maggiori informazioni sono a disposizione i nostri consulenti.

Tempo di ferie: quanto pago se mi reco in un altro paese UE?

Dall'anno scorso, all'interno dell'UE valgono i seguenti limiti massimi per il roaming:

chiamata in uscita	max. 0,33 € / minuto
chiamata accettata all'estero	max. 0,10 € / minuto
SMS in uscita	max. 0,11 € / SMS
SMS in entrata	deve essere gratuito
traffico dati (internet)	max. 0,85 € / Megabyte (MB), il conteggio avviene in Kilobyte

(importi massimi incl. IVA del 21%)

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Le banche boicottano i conti correnti di base L'indagine del CTCU

“Per il conto base per pensionati, la zia deve rivolgersi alla propria banca. Fino ad oggi noi non lo abbiamo previsto e non lo prevederemo!” Questa la lapidaria risposta ricevuta da una collaboratrice del CTCU da una locale Cassa Rurale, nel corso di un'indagine svolta nelle scorse settimane presso vari istituti bancari della provincia. A parte alcune (rare) eccezioni, i risultati dell'indagine hanno messo in luce un quadro alquanto desolante. Se, infatti, nel marzo dello scorso anno era stata salutata con grande enfasi la convenzione siglata da MEF, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e Aiip, che aveva introdotto l'obbligo per le banche di offrire il nuovo “conto base”, a distanza di neppure un anno il sistema bancario pare essersene già dimenticato. Della serie: una volta celebrata “sulla carta” la novità, cosa poi accade nella pratica “chisseneffrega”.

Eppure l'Italia era stata fra i primi Paesi in Europa a dotarsi di un così importante strumento, per garantire anche ai meno abbienti il possesso di un conto corrente. Questo al fine di garantire a tutti quello che dovrebbe essere un importante servizio universale. Ma si sa: quando una cosa deve essere offerta “gratuitamente” ai cittadini, allora è meglio non parlarne e non farlo sapere in giro.

Si ricorda che il grande vantaggio dei “conti base” è quello di ottenere un prodotto “a costo zero”, seppur con operatività limitata. Ebbene, dal confronto effettuato, è parso che molti operatori allo sportello tendano a dissuadere il cliente dal richiedere la “forma gratuita” del conto, elencando solo i limiti di tale forma.

“Secondo uno studio del 2010 – afferma Walther Andreaus, direttore del CTCU, - si stima che circa 30 milioni di europei sopra i 18 anni non dispongano di un conto corrente. Anche in Alto Adige, ancora molte persone non si possono permettere un conto in banca e, a volte, chi lo possiede deve sborsare cifre assurde che potrebbe anche risparmiare o addirittura evitare. Dei 127.000 pensionati (situazione al 2010), ben 85.000 percepiscono un importo inferiore a 1500 euro al mese. Verosimilmente la maggior parte di essi possiede i requisiti per l'apertura di un conto base gratuito. Ricordiamo che il conto base era stato anche pensato per quei pensionati che, percependo una pensione pari o superiore ai 1000 euro, dal 1° luglio 2012 devono obbliga-

toriamente farsi accreditare la pensione su un conto bancario o postale”.

Il CTCU ha trasmesso i risultati dell'indagine alla Banca d'Italia per le opportune verifiche. I risultati della rilevazione nonché informazioni più dettagliate sui conti correnti di base sono disponibili presso le sedi del CTCU oppure su www.centroconsumatori.it.



Diritto del consumo & pubblicità

Guasti programmati a danno dei consumatori

L'invecchiamento “pianificato” causa enormi problemi

Già oggi è spesso difficile farsi riconoscere la garanzia

Sempre di più si vanno diffondendo sistemi di produzione che mirano a creare, di proposito, debolezze strutturali nei prodotti realizzati, soprattutto per quanto riguarda elettrodomestici ed apparecchi elettronici. Capita così che a distanza magari di pochi anni dall'acquisto, computer, telefoni cellulari e lavatrici evidenzino gravi difetti di funzionamento e diventino, di fatto, inutilizzabili.

Recentemente i Verdi in Germania hanno presentato al Parlamento una relazione, che stima in ben 100 miliardi di euro i danni ai consumatori derivanti da questa obsolescenza “programmata”. In Francia un gruppo di ambientalisti ha invece presentato una proposta di legge, in base alla quale l'attuale durata della garanzia legale, che è di due anni, dovrebbe essere estesa fino a 5 anni, addirittura a 10 anni per alcuni prodotti.

Di sicuro è necessario rivedere in tutta Europa la durata della garanzia. La Svezia ha già allungato il periodo di garanzia legale a tre anni. In Scozia i venditori rispondono per cinque anni dall'acquisto, in Irlanda e in Inghilterra per sei. In Finlandia e nei Paesi Bassi la garanzia è addirittura illimitata. Dopo i primi due anni dall'acquisto del prodotto, però, per il cliente diventa più arduo l'onere della prova. I consumatori devono, infatti, provare che il prodotto non

ha raggiunto una “durata di vita” normale, e di averlo utilizzato a regola d'arte. I consumatori europei sono comprensibilmente stupiti dal fatto che per uno stesso prodotto valgano differenti periodi di garanzia, a seconda del Paese in cui lo stesso è stato venduto.

In particolare Italia e Germania applicano in modo restrittivo la Direttiva europea sulla garanzia. A dire degli esperti del settore, ambedue i Paesi non hanno infatti recepito nella propria legislazione nazionale, in modo adeguato, i principi ispiratori comunitari della garanzia per i beni di consumo. Ad esempio è previsto che già dopo sei mesi dalla data di acquisto l'onere della prova si inverte, a svantaggio del consumatore. Ciò significa che in caso di vizi occulti che si manifestano dopo sei mesi dall'acquisto, è il consumatore a dover provare che il vizio esisteva già al momento dell'acquisto.

“Almeno in Europa bisognerebbe favorire una qualità dei prodotti sostenibile, all'opposto quindi delle strategie “usa e getta” di molte forme attuali di marketing” commenta Walther Andreaus, direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti. “Se si apre la strada al commercio di prodotti di infima qualità, l'Europa e i suoi cittadini non potranno che rimetterci”.

 **Ambiente & salute**



Prodotti per l'igiene orale

Il prezzo non fa la qualità

Nell'edizione di maggio, il mensile austriaco per consumatori „Konsument“ ha analizzato vari dentifrici e spazzolini elettrici. Il risultato sorprende: i prodotti più economici sono anche i prodotti migliori.

Fra i dentifrici il migliore è "Lidl/Dentalux", con un prezzo di 0,39 euro per 100 ml, che con 83 punti su 100 si è piazzato in testa alla classifica. Secondo la redazione "Konsument" questo dentifricio è molto indicato per la prevenzione della carie e per rimuovere macchie dai denti. Lo svantaggio è un alto potere abrasivo, che rende il dentifricio inadatto a chi ha denti con colletti scoperti.

Per gli spazzolini elettronici invece il premio va a Braun Oral-B Vitality Precision Clean, con 80 su 100.

Ed ecco i consigli della redazione "Konsument".

Fluoruro. Solo dentifrici con abbastanza fluoruro offrono una protezione valida dalla carie. Le quantità di fluoruro contenuti nei dentifrici non sono dannose: anche se per sbaglio viene deglutito non comporta rischi per la salute.

Placca. Non è soltanto lo zucchero a provocare la carie. Anche e soprattutto i prodotti contenenti amidi favoriscono la formazione della placca, e pertanto dopo la loro assunzione i denti andrebbero lavati. I biberon dei

bambini non andrebbero mai riempiti con bevande agro-dolci (ad es. tè alla frutta dolci). La cosa migliore per la salute dei denti dei più piccoli è l'acqua.

Prezzo e qualità. Chi soffre di colletti scoperti dovrebbe rinunciare a prodotti ad alta abrasività. Dentifrici con etichette quali "Whitener", "sbiancante", "effetto whitening", "bianco brillante", ecc. sarebbero in questi casi da evitare.

Per gli spazzolini elettrici non vi è sempre una relazione diretta prezzo-qualità. Vi sono apparecchi economici che puliscono molto bene. Vanno però sempre considerati i costi per le spazzole di ricambio. Prima dell'acquisto è buona norma provare l'impugnatura dello spazzolino.

Filo e spazzole interdentali. Pulire i denti non basta: almeno una volta al giorno vanno adoperati filo o spazzole interdentali. Infatti, gli spazi interdentali sono difficilmente raggiungibili anche per le setole più lunghe degli spazzolini.

Pulire i denti. Fate fatica a lavarvi i denti? Allora forse vi conviene usare uno spazzolino a vibrazioni, in quanto con la testina più lunga riuscirete a pulire una superficie maggiore. Questo però non fa risparmiare tempo: dovrete sempre e in ogni caso eseguire una pulizia a fondo dei denti, finché non sarà rimossa tutta la placca e sentirete i denti puliti.

 **Servizi finanziari**

Cassa di Risparmio, quo vadis?

Molti clienti e piccoli azionisti della Cassa di Risparmio di Bolzano hanno manifestato nei mesi scorsi la propria preoccupazione per gli sviluppi della società, in particolare riguardo i seguenti ambiti:

1. Innanzitutto la questione ancora irrisolta del quantitativo massimo di 50 azioni della Cassa vendibili per volta. Ad oggi la proposta di cui è stata data notizia per il riacquisto di 10 milioni di controvalore in azioni non chiarisce infatti la questione del limite imposto per la singola operazione. Permane perciò la forte limitazione all'esercizio del diritto di vendita dei pacchetti di azioni posseduti dai piccoli azionisti. Questi chiedono pertanto che venga eliminata tale assurda limitazione visto che, a molti l'investimento era stato presentato, in fase di acquisto, come facilmente liquidabile in ogni momento.
2. Vari soci della Cassa lamentano di essere stati indotti a sottoscrivere un aumento di capitale a fine 2012 sulla base di un utile netto di bilancio semestrale al 30 giugno 2012 comunicato in 18 milioni di euro a fronte di un utile netto di fine 2012 di „soli“ 7,6 milioni di euro. Questa enorme differenza di utile era già nota ai vertici della Cassa all'epoca dell'aumento di capitale, conclusosi il 7/12/2012?
4. Del tutto da chiarire è l'andamento del fondo immobiliare „Dolomit“ e le sue prospettive. Come noto, il CTCU ha già intrapreso a riguardo un'azione legale per l'accertamento di responsabilità all'atto del collocamento.

I clienti si aspettano delle adeguate risposte dagli organi direttivi dell'Istituto, al fine di salvaguardare i propri diritti. In questo senso al Centro Tutela Consumatori Utenti è stato richiesto di tutelare e difendere gli interessi degli investitori.

 **Il caso del mese**

Soldi che si credevano persi ...

Nel 2000, la signora Miriam aveva stipulato un'assicurazione sulla vita della durata di 7 anni. Ogni anno aveva versato ca. 930 euro.

A scadenza del contratto la signora si era dimenticata di riscuotere il denaro. A soli due anni dalla scadenza la Signora Miriam si era rivolta alla banca emittente per richiedere il rimborso del capitale. Siccome però all'epoca le polizze vita si prescrivevano dopo un anno, la banca si era rifiutata di versare i soldi.

La consumatrice aveva cercato di contattare la banca per ben cinque volte, rice-

vendo però sempre risposte negative. Lo scorso marzo la signora Miriam contattava il CTCU. Anche il CTCU confermava che il termine di prescrizione vigente all'epoca era effettivamente di un anno (attualmente è di 10 anni), e che sarebbe stato difficile riottenere il capitale.

Abbiamo tuttavia contattato la banca, chiedendo informazioni sulla destinazione del capitale prescritto. E, dopo nemmeno una settimana, la banca ci ha comunicato che alla consumatrice sarebbe stata liquidata a breve la polizza.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Alimentazione

Lista delle sostanze aromatizzanti: non aumenta la trasparenza La lista dell'UE è inutilizzabile per i consumatori!

Dal 22 aprile 2013 nell'Unione Europea vige una lista delle sostanze aromatizzanti ammesse sul mercato. Dopo un periodo transitorio di 18 mesi, i produttori europei di alimenti potranno utilizzare soltanto le duemila sostanze valutate ex novo e presenti nella lista "positiva" dell'UE. Peccato che le sostanze elencate in tale lista non saranno riportate sulle confezioni dei prodotti con la stessa denominazione. Per questo motivo la lista è inutilizzabile per i consumatori, e non porta alla tanto agognata trasparenza aggiuntiva. Troppo spesso e volentieri i produttori di alimenti utilizzano sostanze aromatizzanti, realizzando in questo modo cospicui risparmi di costi. Ad esempio, molti yogurt alla frutta vengono prodotti con poca frutta e molte sostanze aromatizzanti provenienti dai laboratori di produzione. Per aromatizzare 100 chili di yogurt al sapore di lampone si pagano 6 centesimi di euro. I lamponi veri costerebbero 30 euro, ovvero 500 volte più cari. I nutrizionisti sospettano che l'intenso sapo-

re degli aromi induca le persone a mangiare quantità maggiori di prodotto. Questo non fa che aumentare la tendenza all'obesità. Nei bambini la sensibilità verso i sapori viene alterata con una "iper-aromatizzazione", il che comporta, come conseguenza, che gli alimenti naturali non siano più di loro gradimento.

Da gennaio 2011 vale inoltre solo la distinzione fra "sostanze aromatizzanti naturali" e "sostanze aromatizzanti". Le sostanze aromatizzanti naturali devono provenire esclusivamente da materie prime naturali, ma ad esempio non dagli stessi frutti rappresentati sull'etichetta di uno yogurt alla frutta. Ancora più fuorviante per i consumatori è l'espressione "aroma di fragola" nell'elenco degli elementi. Infatti, non significa che questa sostanza venga ricavata da "fragole", ma soltanto che abbia il "sapore di fragole". Solo la dicitura "aroma naturale di fragola" indica che questa sostanza è stata prodotta (quasi esclusivamente) con fragole.

Il clima chiama

Vestiti usati: dubbi su chi effettua la raccolta

Ogni tanto organizzazioni ed enti di incerta provenienza annunciano, tramite volantini, che raccoglieranno vestiti, scarpe e lenzuola usate. In tali occasioni molti consumatori avanzano dubbi che l'offerta di vestiti usati sia davvero destinata ad associazioni caritatevoli. Ecco i nostri consigli per non incappare in ditte di dubbia serietà.

Già da tempo il mercato degli abiti usati si è trasformato in un "business" che vale milioni, nel quale sono attive anche molte ditte. Dietro l'apparente fine benefico, alcuni di questi soggetti affermano, ad esempio, di sostenere "progetti per evitare ed eliminare la povertà e gli stenti". In realtà lavorano solo per le proprie tasche. I gestori poco seri di questo tipo di raccolte, spesso e volentieri, non comunicano né nome né indirizzo, e sui volantini indicano soltanto un numero di telefono. Chi chiama questo numero, spesso non trova risposta oppure sente soltanto il nastro della segreteria telefonica. I truffatori tendono in genere a lanciare

messaggi che giocano sulle emozioni, appellandosi alla nostra compassione e alla nostra disponibilità. Inoltre fanno spesso uso di simboli che ricordano organizzazioni caritatevoli, quali una croce o una chiesa. A differenza delle associazioni serie, inoltre, non sanno fornire risposte esaurienti sulla destinazione di vestiti e sugli utili realizzati. Quali alternative possiamo considerare i centri raccolta vestiti usati presenti nelle maggiori località dell'Alto Adige nonché lo scambio di vestiti (party scambio vestiti, mercatino delle pulci, negozi di seconda mano, ecc). Il bidone non è un'alternativa per i vestiti usati. Buttandoli si sprecano risorse preziose che potrebbero essere riutilizzate. Ma nessuna regola è senza eccezione: scarpe inutilizzabili e vestiti molto sporchi o definitivamente usurati vanno buttati nel bidone dei rifiuti domestici.

Abitare, costruire & energia

Gli estratti conto del condominio possono essere richiesti da tutti i condomini

Buone notizie per chi abita in condominio: tutti i condomini sono legittimati a richiedere alla banca gli estratti conto intestati al condominio. L'Arbitro Bancario Finanziario ha, infatti, accolto il ricorso di un condomine, con il quale si chiedeva di imporre alla banca la consegna della documentazione relativa al conto corrente intestato al condominio.

La banca aveva rifiutato la richiesta affermando che, "in osservanza della privacy", gli estratti conto non possono essere rilasciati a chi non sia intestatario del conto, ritenendo tale solo il condominio "nella persona dell'amministratore quale legittimo rappresentante".

L'ABF ha, invece, confermato il proprio orientamento già espresso nella decisione n. 814 del 19/4/2011, in cui ha stabilito che "la natura giuridica del condominio è controversa in dottrina e in giurisprudenza; tuttavia ritiene di aderire alla giurisprudenza di Cassazione prevalente che qualifica "il condominio come un ente di gestione fornito di personalità giuridica distinta da quella dei singoli condomini", sicché "l'esistenza di un organo rappresentativo unitario, quale l'amministratore, non priva i singoli partecipanti della facoltà di agire a difesa dei diritti esclusivi e comuni, inerenti all'edificio condominiale".



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Il giroscopio · Il giroscopio

Bonus cubatura per risanamento energetico: attenzione ai presupposti per averne diritto

Dal 12 marzo sono in vigore le nuove disposizioni relative al bonus cubatura per il risanamento energetico degli edifici. Nuove previsioni, più severe rispetto al passato, limitano l'accesso al bonus. Vi sono però anche nuove opportunità per i condomini.

Per usufruire del bonus da 200 metri cubi, l'edificio deve essere sottoposto ad una ristrutturazione consistente. Ciò significa che almeno il 25% dell'involucro dell'edificio (senza finestre) deve essere oggetto di migliorie. Dovendosi trattare di un risanamento consistente, vanno rispettate non solo le norme generali per il bonus, ma anche i valori limite previsti per l'efficienza energetica (emissioni CO²), nonché, per la sola zona climatica E, i requisiti minimi per la protezione dal calore estivo. Inoltre, tutte le parti dell'edificio devono rispettare i valori di coibentazione previsti per legge (cd. valori U). Infine, almeno il 25% dell'energia usata per il riscaldamento delle superfici abitabili deve provenire da fonti rinnovabili. Lo stesso vale per la produzione di acqua calda, ma con una percentuale elevata al 60%.

Maggiori informazioni presso il CTCU.

Con i "regolamenti di condominio" uno stop al proliferare delle sale da gioco

Negli ultimi anni le sale da gioco si sono diffuse a macchia d'olio. A ragione, negli ultimi tempi si è tentato di fermare la diffusione delle "macchinette" nei bar. Anche il Centro Tutela Consumatori Utenti ha premiato con l'"OK d'oro" l'esempio dato dai gestori di un bar a Lana, che di propria iniziativa hanno rimosso le infernali macchinette, spesso definite quale "prima droga" nella dipendenza dal gioco d'azzardo. Ma mentre le macchinette nei bar funzionano con puntate da un euro, e la vincita massima ammonta a 100 euro, nelle sale da gioco le vincite possono arrivare anche ai 5.000 euro, con un jackpot che può arrivare ai 100.000 euro. È verso queste sale che migreranno gli ex-clienti delle macchinette dei bar – alcune sono già aperte 24 ore su 24.

Per contrastare il dilagare di queste sale, i condomini possono ricorrere al regolamento del condominio. Per le case di nuova costruzione, infatti, vi è la possibilità di prevedere nel regolamento condominiale contrattuale (il quale viene allegato all'atto di compravendita notarile) un divieto assoluto nell'immobile di tutte le tipologie di sale da gioco e uffici scommesse. Con tale soluzione il problema sarebbe risolto alla radice. Nei condomini esistenti invece, per l'introduzione di questo divieto nei regolamenti contrattuali oppure in quelli decisi dall'assemblea generale, serve il consenso scritto di tutti i condomini.

Titoli di Stato rischiosi per i piccoli risparmiatori

Investimenti in titoli di Stato: in futuro il rischio per gli investitori potrebbe essere molto alto. Accanto al declassamento dello Stato italiano da parte delle agenzie di rating, il 2013 porta con sé anche la novità delle cd CACs o Clausole di Azione Collettiva, inserite nei titoli di Stato di nuova emissione. Termine tecnico giuridico che sta a significare la possibilità per uno Stato di non ripagare a scadenza integralmente il proprio debito. I Paesi dell'area Euro possono, al momento, escludere da queste "clausole" fino al 45% dei titoli di Stato di nuova emissione; dal 2023 saranno però solo il 5%.

"Con tale previsione, saranno soprattutto i piccoli risparmiatori e gli investitori privati a dover sopportare il rischio crescente, che gli Stati decidano di non rimborsare il proprio debito (procedendo ad una ristrutturazione dello stesso) senza che gli interessati possano avviare delle azioni legali di tutela alternative. Presupposto per ciò è però che almeno il 75% dei creditori sottoscrivano il piano di ristrutturazione" commenta Walther Andraeus, direttore del CTCU. A seguito degli scarsi interessi sui risparmi, molte persone desiderano qualche rendimento migliore. Allo stesso tempo desiderano però che i propri risparmi siano investiti in tutta sicurezza. Attualmente i piccoli investitori percepiscono i migliori interessi "senza rischio" nei conti deposito e sui libretti a risparmio. Importante però è che chi li offre sia "coperto" dal Fondo di tutela dei depositi!



Poste Italiane non mettono a disposizione dei clienti le giuste pezzature di francobolli

Come è noto dal 1° gennaio scorso è scattato l'aumento da 0,60 a 0,70 centesimi per la spedizione delle lettere standard: tale aumento, ad avviso del Centro Tutela Consumatori Utenti, non è in alcun modo giustificato. Vista la novità, si sperava almeno che il servizio postale potesse avere qualche miglioramento. Ma non è così: dopo 5 mesi dall'introduzione delle nuove tariffe, Poste Italiane non è in grado di fornire ai propri clienti nemmeno le pezzature di francobolli necessarie allo scopo.

Il CTCU ha quindi deciso di inviare un esposto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), al Ministero dello Sviluppo Economico e alla Procura di Bolzano, per violazione della Carta della Qualità del servizio postale e comportamenti vessatori nei confronti dell'utenza.

Il giroscopio · Il giroscopio

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti: eletti la nuova Presidente e il nuovo Direttivo

La nuova Presidente del CTCU è Priska Auer, affiancata dal suo vice, Agostino Accarino. Entrambi rimarranno in carica due anni, alternando i rispettivi ruoli secondo il principio dell'avvicendamento in relazione all'appartenenza al gruppo etnico. Anche i membri del Consiglio direttivo sono stati designati ex novo dall'Assemblea dei soci: vi fanno ora parte Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer e Martin Wieser, che rimarranno in carica quattro anni. Il Consiglio direttivo viene eletto dall'Assemblea dei soci, fra i quali sono presenti sia persone fisiche, che rappresentanti delle diverse Associazioni (socie).

Priska Auer succede ad Heidi Rabensteiner, la quale ha esercitato la carica (onoraria) di Presidente e rispettivamente di Vicepresidente dal 2000 ad oggi. "In tempi di crisi economica disporre di consulenze indipendenti per i consumatori è un fatto più importante che mai" questo il commento della nuova Presidente, orientato a quelle che sono le linee guida del CTCU.



✂ Prenotare viaggi online: Un click sbagliato può costare caro

I consumatori che navigano in internet possono scegliere fra un'infinità di mete per le loro vacanze. Ma attenzione: un click può costare molto caro.

Il consumatore che acquista a distanza ha in genere 10 giorni lavorativi di tempo per ripensarci e recedere gratuitamente. Ciò di solito non vale per chi prenota un viaggio o il soggiorno in un albergo.

- Chi recede da un **pacchetto turistico** pagherà una penale espressa in una percentuale rispetto al prezzo del pacchetto, percentuale che aumenta quanto più ci si avvicina alla data della partenza.
- Nel caso in cui si **rinuncia ad un volo**, al consumatore saranno rimborsate soltanto alcune voci del biglietto, ovvero quegli importi che non coprono direttamente le spese sostenute dalla compagnia aerea (ad esempio la tariffa ministeriale per i controlli di sicurezza sul bagaglio da stiva), mentre gran parte del prezzo del biglietto non gli verrà restituita.
- Per quanto riguarda le **prenotazioni alberghiere**, nella migliore delle ipotesi le condizioni del contratto prevedono la possibilità di recedere gratuitamente fino ad un determinato numero di giorni prima dell'arrivo. Spesso si paga invece una caparra che nel caso di recesso rimane all'albergatore. È tuttavia anche possibile che il contratto non preveda alcuna possibilità di recesso. Prenotare la propria vacanza comodamente da casa può quindi nascondere delle insidie. La scelta è indubbiamente vasta, ma il consumatore farebbe bene a non confrontare solo i prezzi e i servizi e cercare l'offerta più economica. È fondamentale che i consumatori si prendano del tempo per leggere le condizioni contrattuali e le descrizioni delle offerte, di compilare i singoli campi con concentrazione e facendo la massima attenzione a non sbagliare, e possibilmente, documentando ogni passo con uno screenshot.

 **Maggiori informazioni:**
www.euroconsumatori.org

€ Mutui prima casa – Sbloccato il Fondo per la sospensione delle rate

Hanno diritto a beneficiare del sostegno soggetti (beneficiari di mutuo) che si trovino in almeno una delle seguenti situazioni:

- cessazione del rapporto di lavoro (anche parasubordinato) con attualità dello stato di disoccupazione (non dovuta però a risoluzione consensuale, risoluzione per raggiungimento età pensionabile, licenziamento per giusta causa o giustificato motivo oggettivo, dimissioni del lavoratore non per giusta causa)
- morte o riconoscimento di handicap grave o di invalidità civile non inferiore all'80%.

Può presentare domanda il proprietario di un immobile adibito ad abitazione principale, titolare di un mutuo contratto per l'acquisto dello stesso immobile non superiore a 250.000 euro e in possesso di indicatore ISEE (reddito annuo) non superiore a 30.000 euro.

Dal 27 aprile 2013, data di entrata in vigore del nuovo Regolamento, è possibile presentare la domanda di sospensione. La richiesta va effettuata direttamente presso la banca con la modulistica ufficiale aggiornata, disponibile sia sul sito del MEF (www.dt.tesoro.it) sia sul sito di Consap Spa (www.consap.it).



⚖ Buttare i mozziconi di sigaretta sul balcone del vicino è reato!

La Corte di Cassazione ha confermato una sentenza del Tribunale di Palermo, con la quale questo giudice aveva dichiarato la ricorrente colpevole del reato di "getto pericoloso di cose" (art.574 del codice penale) sul balcone sottostante del vicino. Non solo ma alla ricorrente è stata confermata anche l'aggravante della "reiterazione" per avere arrecato molestie allo stesso vicino, quali getto di cenere, detersivi corrosivi (candeggina) e cicche di sigarette. La ricorrente è stata condannata a pagare 1000 euro di ammenda.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



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

Ha collaborato Andrea Ricci

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.

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



**Sportello Mobile
Giugno**

21	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
24	09:30-11:30 Mittewald, Piazza Parrocchia
	10:00-12:00 Sesto, Piazza Comune
26	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
Luglio	
05	15:00-17:00 Merano, Piazza Rena Z*
09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgräfle Z*
19	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale Z*
26	09:30-11:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen Z*
31	15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*
Agosto	
02	15:00-17:00 Merano, Piazza Rena Z*
	09:00-10:00 Siusi, Piazza Principale Z*
05	10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Krausen Z*
13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgräfle Z*
16	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale Z*
20	09:30-11:30 Certosa, Piazza Comune Z*
22	09:30-11:30 Cortina d'Adige, Piazz. Comune Z*
28	15:30-17:00 Brunico, Bastioni Z*
30	09:30-11:30 Scena, Piazza Raiffeisen Z*
31	09:30-11:30 Proves, Piazza Comune Z*

Z*: servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche



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 + h 14-17 (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
▶ **conciliazioni**
▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



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.



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 Bolzano)
▶ 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



Formazione
▶ "incontri del venerdì"
▶ mediатеca
▶ 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.