



Centro Tutela Consumatori Utenti

## Relazione annuale 2004

Prefazione .....	2
Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori.....	3
Diritto dei consumatori .....	4
Servizi finanziari.....	5
Assicurazioni .....	7
Traffico e comunicazioni .....	7
Abitare, costruire, energia .....	9
Alimentazione.....	10
Ambiente e salute.....	11
Economia domestica e abbigliamento .....	12
Consumo critico.....	12
Centro Europeo Consumatori .....	13
Formazione dei consumatori .....	17
Conciliazione e composizione delle liti.....	17
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica .....	18
Sedi staccate e sportello mobile del consumatore .....	19
Nomi, cifre, fatti .....	20
Consulenze secondo argomenti.....	23
Richieste d'informazione secondo argomenti .....	23

## Prefazione

### **RAFFORZARE IL CONSUMATORE – VALORIZZARE LA POLITICA DEI CONSUMATORI**

La perfezione di un meccanismo si accompagna spesso ad un funzionamento silenzioso. È forse quanto ci si attende anche dal Centro Tutela Consumatori Utenti? Fatto sta che il CTCU nel 2004 è stato tutt'altro che silenzioso: una vivace presenza nei media, unita ad iniziative di informazione ben mirate e a pubblicazioni monografiche ha consentito al Centro di offrire una valida risposta alle esigenze del consumatore in ambito informativo, nella consulenza personalizzata e nelle attività di formazione, prestando sempre attento ascolto alle istanze presentate dagli stessi consumatori. Le premesse alla base di tanto successo nell'attività svolta vanno cercate d'altra parte proprio in un lavoro sommerso dell'intera struttura del CTCU e di chi collabora in questa organizzazione. L'anno trascorso ha portato importanti cambiamenti e assestamenti nei meccanismi pensati a garantire il miglior servizio possibile al consumatore. Particolari progetti avviati nell'ambito assicurativo, finanziario, dell'alimentazione, delle comunicazioni nonché in quelli dell'edilizia e delle problematiche abitative hanno condotto ad un allargamento della disponibilità di esperti in questi settori, che al tempo stesso ha avuto riflessi anche sugli standard qualitativi della consulenza offerta.

È stato possibile inoltre coinvolgere attivamente le organizzazioni affiliate, tanto che oggi si può già lavorare a nuove prospettive ed opportunità per rispondere efficacemente alle istanze dei consumatori.

Tutti questi risultati e le molteplici attività connesse si devono unicamente all'impegno profuso dalle collaboratrici e dai collaboratori del CTCU – ad essi va un vivo ringraziamento per l'importante opera prestata.

La provincia di Bolzano sta attraversando – anche se non a tutti appare evidente – una fase di contrazione economica, avvertita principalmente dalle famiglie dei lavoratori dipendenti e dagli anziani. Ad essa si è giunti anche a causa degli aumenti più o meno nascosti che prezzi e tariffe hanno registrato negli ultimi anni. Un sensibile impulso verso la ripresa potrà giungere solo se verrà a riaffermarsi la fiducia dei consumatori. Eppure, nonostante queste evidenze, il CTCU deve anche confrontarsi con il generalizzato atteggiamento di sospetto nei confronti della politica dei consumatori, accusata di frenare lo sviluppo della concorrenza. Si tratta di una posizione incontrata in varie occasioni, ma che non tiene in alcuna considerazione quanto anche lo scorso anno si è avuto modo di verificare chiaramente, cioè il fatto che la politica dei consumatori può rappresentare un notevole vantaggio in termini di localizzazione delle attività economiche. I diversi carichi che sempre più pesano sul bilancio delle famiglie finiscono col ridimensionare il flusso di denaro destinato al consumo. Solo una politica economica orientata al lungo periodo e rispettosa anche dell'aspetto della domanda potrà realizzare gli obiettivi propri dello Stato sociale e di un adeguato sviluppo dell'economia.

Anche il nostro impegno a favore di una maggiore trasparenza della Pubblica Amministrazione e dell'economia privata (si vedano al proposito il mercato finanziario ed assicurativo, quello delle telecomunicazioni, dell'energia, ecc.) persegue l'obiettivo di offrire basi certe alla fiducia del consumatore, allontanando gli elementi di errore e di inganno. Ciò che da più parti si chiede è un modello di concorrenza che in tutti i settori sia imperniato sulla qualità, sull'efficienza economica, sulla attendibilità e in misura crescente anche sul rispetto di elevati standard ecologici e sociali.

Adelheid Rabensteiner, Presidente

Walther Andraeus, Direttore

## Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori

### Diritto dei consumatori – Attività in seno al Consiglio Nazionale dei Consumatori

“Se la gente non sa come si fanno le leggi e gli insaccati, dorme sicuramente meglio” – Otto von Bismarck non aveva certo in mente il consumatore informato del 21<sup>mo</sup> secolo quando formulò queste considerazioni sulla trasparenza dell'ordinamento statale. Nonostante gli innegabili progressi compiuti fino ad oggi nella tutela del consumatore, dobbiamo però rimarcare come nel nostro Paese i rappresentanti del popolo non siano sempre i più solerti nel dar seguito a queste istanze in ambito legislativo. Le prospettive che si possono scorgere per il futuro non permettono d'altronde di individuare grossi segnali positivi, per quanti diversi ambiti si passino in rassegna: da quello degli scandali finanziari (Parmalat, Argentina, Cirio, ecc.) alle riforme annunciate ma mai attuate nella disciplina del mercato finanziario e creditizio, dal settore assicurativo alla tutela della concorrenza, per giungere fino alla riforma della Giustizia e all'accesso dei cittadini agli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento. Ancora, si attende una disciplina che permetta anche in Italia le cause collettive sul modello americano (class actions), ma quello a cui si assiste è un continuo disattendere agli interessi del consumatore, oppure un avvio di iniziative ed impegni che poi va regolarmente ad insabbiarsi. Alla fine dell'ottobre 2004 il Governo si è impegnato a redigere un cosiddetto Testo Unico delle norme a tutela dei diritti e degli interessi del consumatore: si tratta di un'operazione che le associazioni dei consumatori ritengono quanto mai necessaria e urgente. Per la prima volta nell'ordinamento italiano verrà riunito e coordinato tutto l'insieme delle norme giuridiche che disciplinano l'ambito consumeristico. La promulgazione definitiva di questo Testo Unico avverrà al più presto nella primavera 2005 – sempre che non intervengano nuovi ostacoli alla sua realizzazione.

Dal 1998 è in vigore la Legge n° 281 del 30.7.1998 a tutela dei consumatori, che recepisce nell'ordinamento italiano la relativa direttiva europea. Essa definisce come consumatore la persona fisica che acquista o utilizza beni e servizi per finalità diverse da quelle di impresa o professionali, e ne fissa anche i diritti fondamentali:

- tutela della salute
- sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi
- informazione adeguata e pubblicità corretta
- educazione al consumo
- correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi
- promozione e sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori
- erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Il principale strumento previsto dalla legge per l'affermazione dei diritti del consumatore è, accanto all'azione legale del singolo, l'azione inibitoria, il cui esercizio spetta alle associazioni dei consumatori riconosciute. I comportamenti perseguibili con tale azione sono quelli lesivi di interessi collettivi, così come individuati dalle direttive europee (Decreto legislativo n° 224 del 23.4.2001). L'ambito d'azione non si restringe al Paese di riferimento, ma può estendersi a livello transfrontaliero. Se la pronuncia del Giudice o il verbale di conciliazione non venissero rispettati, è prevista l'irrogazione di sanzioni pecuniarie (Legge n° 39 del 1.3.2002).

La legge a tutela dei consumatori istituisce presso il Ministero delle Attività Produttive un Consiglio nazionale dei consumatori e utenti - CNCU, con funzioni consultive e propositive nelle materie di interesse dei consumatori. Il Consiglio nazionale dei consumatori è costituito dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori riconosciute, è presieduto dal Ministro competente e prevede anche la presenza di un rappresentante delle Regioni. Il CTCU è una delle 16 associazioni dei consumatori riconosciute in ambito nazionale, e quale membro di diritto del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) è abilitato all'esercizio dell'azione inibitoria. Di tale opportunità ci si è avvalsi nell'anno trascorso soprattutto nei confronti di istituti di credito, gestori di servizi telefonici e operatori commerciali.

La collaborazione in ambito nazionale presenta anche concrete ricadute sul lavoro svolto a favore dei consumatori in Alto Adige. Diversi progetti realizzati nel corso del 2004 hanno potuto ad esempio approfittare del sostegno del Ministero competente: si tratta dei servizi di consulenza per la casa e la finanza, per le assicurazioni e per l'ambito edile ed abitativo. Anche l'Ufficio dei consumatori istituito in seno alla Presidenza della Provincia Autonoma ha potuto in tal modo realizzare alcuni progetti. I mezzi finanziari messi a disposizione provengono dalle sanzioni comminate dall'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato ad imprese condannate per aver ostacolato la libera concorrenza o per aver costituito dei cartelli ai danni dei consumatori.

In ambito provinciale si nota ancora l'urgenza di individuare giuridicamente delle soluzioni in grado di affermare i diritti dei pazienti, quelli degli utenti del trasporto pubblico e l'intero aspetto della tutela della salute del consumatore rispetto ai prodotti alimentari.

### **A caccia del potere d'acquisto**

Gli innalzamenti di prezzi e tariffe, particolarmente dinamici all'indomani del passaggio all'Euro, non sono sfuggiti neppure nel 2004 all'esame critico del CTCU. Nei mezzi di informazione e nella discussione economica e sociale si è trattato di un argomento costantemente in primo piano, dibattuto talora con toni particolarmente accesi e con una marcata enfattizzazione dell'ottica del consumatore. Non c'è da stupirsi, soprattutto se si considera come proprio il ceto medio e gli strati socialmente più deboli della popolazione hanno dovuto fare i conti con un "prosciugamento del portafogli", vale a dire con pesanti perdite nel potere d'acquisto. Nel mirino della critica sono finiti, accanto agli operatori economici più abili nel ritoccare i prezzi, anche i responsabili della statistica nazionale. A questo proposito non saranno certo i piccoli aggiustamenti apportati dall'ISTAT al paniere dei beni censiti a migliorare la situazione. Ciò che a nostro parere andrebbe corretto radicalmente è la metodologia di rilevamento, oggi per nulla anonima, nonché la ponderazione dei singoli prodotti e servizi presenti nel paniere, oggi scarsamente idonea a fornire risultati rappresentativi. Un esempio tra i tanti: all'assicurazione RC auto viene attribuito un peso relativo dello 0,4% all'interno del paniere, ma i dati disponibili fanno propendere per un peso effettivo non inferiore al 3%. Anche la limitazione territoriale alla sola città capoluogo appare piuttosto penalizzante e non fornisce una buona base di discussione. Il calo del potere d'acquisto, avvertito in modo ancora molto sensibile dai consumatori (soprattutto in seguito ai rincari degli affitti e delle spese per l'abitazione, a quelli dei premi assicurativi, degli oneri bancari e delle utenze) rappresenta un imperativo rivolto ai responsabili politici e ai grandi attori dell'economia perché si agisca concretamente per arginare il fenomeno. Le possibili misure adottabili in tal senso spaziano dalle iniziative a sostegno della concorrenza per puntare ad un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano, passando al miglioramento dell'informazione dei consumatori che consenta loro una maggiore trasparenza sul mercato, fino a giungere all'istituzione di un efficiente osservatorio dei prezzi e tariffe nell'intera provincia. Purtroppo non si registra al proposito alcun impegno degno di nota a favore di una stabilizzazione del potere d'acquisto – si è assistito semmai a qualche tentativo oltremodo timido avviato in ambito politico ed economico, e alla decisa autolimitazione dei consumi da parte dei consumatori. Probabilmente i consumatori dovranno ancor più rimboccarsi le maniche e contare quanto mai sulle proprie forze (anche di coesione organizzata).

## **Diritto dei consumatori**

### **Garanzia, recesso o sostituzione del bene?**

I quesiti relativi ai diritti fondamentali del consumatore hanno rappresentato anche nel 2004 uno dei principali ambiti toccati da chi si è rivolto al CTCU in cerca di informazioni, ed in ogni occasione si è provveduto a dissipare i tanti dubbi in merito alla durata della garanzia legale, al diritto di recesso da un legame contrattuale o a quello di richiedere la sostituzione di un bene.

Non di rado si è reso necessario un intervento diretto del CTCU anche solo per vedere assicurato al consumatore il proprio diritto alle prestazioni in garanzia – e in particolari situazioni si è anche dovuto ricorrere al Giudice di Pace.

### **Scontrino di cassa ed altri elementi di prova**

A partire dal 2004 gli esercenti che abbiano inoltrato la richiesta di concordato fiscale preventivo non sono più tenuti all'emissione dello scontrino fiscale. Tuttavia il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha consigliato ai consumatori di richiedere ugualmente l'emissione di uno scontrino – soprattutto in occasione dell'acquisto di beni durevoli: senza questo risulta infatti impossibile pretendere il rispetto della garanzia, dal momento che lo scontrino rappresenta la prova dell'acquisto.

Un'altra fonte di preoccupazione dei consumatori ha riguardato l'obbligo di conservazione dei documenti della vita privata; un apposito foglio informativo provvede ora ad allontanare ogni dubbio.

### **Professionisti esosi?**

È stato soprattutto l'aumento delle tariffe stabilito in ambito nazionale dai professionisti del foro a rinfocolare la discussione: molti lamentano parcelle di avvocati particolarmente esose, per non parlare delle incertezze incontrate dai consumatori nell'attribuzione delle singole voci tariffarie alle prestazioni realmente rese. Numerose anche le richieste relative all'interpretazione delle notule di spesa redatte dai notai.

## **Basta svendite**

Il CTCU fa sentire la sua voce quando si tratta di chiedere l'abolizione delle svendite: si tratta di una regolamentazione basata su scadenze rigide che oggi non hanno più ragione di essere. Se veramente il mercato si avvia ad una liberalizzazione, allora gli operatori debbono essere liberi di praticare offerte in tutto l'arco dell'anno.

Fino a che il fenomeno non andrà – si spera – a concludersi, i consumatori possono comunque orientarsi nella caccia all'occasione seguendo i consigli che il Centro ha raccolto in un apposito foglio informativo.

## **Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali: processo contro “Congress Italia”**

Risale al giugno 2004 una manifestazione di vendita che ha visto protagonisti molti consumatori altoatesini, invitati dalla Ditta Congress Italia in un hotel ed intrattenuti con l'obiettivo di piazzare enciclopedie multimediali. Molti hanno sottoscritto in tale occasione un ordine di acquisto del valore di 5.800 Euro, rilasciando un acconto e sottoscrivendo talora anche un contratto di finanziamento a rate. Nei giorni successivi non sono mancati i ripensamenti, e molti consumatori hanno deciso di avvalersi del diritto di recesso – incontrando però un netto diniego da parte della Ditta, intenzionata a non accogliere le legittime richieste dei propri clienti e a trattenere invece gli acconti.

Il CTCU ha allora avviato un'istanza in sede civile contro la Ditta Congress, attualmente in corso. Un primo successo è stato comunque rappresentato dall'ordinanza di sequestro cautelare emessa a garanzia degli interessi dei consumatori.

## **Carente l'esposizione dei prezzi di vendita**

Dopo aver avvertito solo una scarsa eco all'appello lanciato nel settembre 2004 dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per promuovere un maggior rispetto dell'obbligo di esposizione dei prezzi di vendita, si è deciso di passare all'azione. Un controllo condotto in 39 Comuni sparsi in tutto il territorio provinciale ha portato ad individuare più di mille punti vendita (per l'esattezza 1.026) che non avevano esposto correttamente i prezzi in vetrina. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha presentato un esposto alle Autorità competenti e si attende ora un intervento deciso.

## **Lo “spiaprezzi”**

Il Centro Tutela Consumatori ed il Centro Europeo dei Consumatori hanno creato con lo “spiaprezzi” un nuovo strumento finalizzato a consentire delle scelte di acquisto consapevoli con una particolare attenzione alla componente del prezzo. Da un lato si tratta di una banca dati che comprende sia confronti tra i prezzi, sia altri strumenti predisposti per la ricerca delle offerte più convenienti settore per settore; dall'altro si offre anche un forum per lo scambio di esperienze riferite da consumatori particolarmente attenti al risparmio, che così possono diffondere i loro consigli ed apprendere anche di nuovi. Lo “spiaprezzi” funziona online e vi si accede dalla homepage del Centro Tutela Consumatori.

## **Servizi finanziari**

### **Argentina, Parmalat & Cirio: sempre attuali**

Anche nell'anno trascorso non sono mancate le reazioni agli scandali legati ai titoli emessi dallo Stato dell'Argentina ed alle obbligazioni delle Società Cirio e Parmalat, con molti risparmiatori delusi che hanno cercato un aiuto presso la consulenza finanziaria offerta dal Centro Tutela Consumatori Utenti. Qui si è provveduto ad informare i malcapitati sulle numerose iniziative in corso, nonché sulle relative scadenze e modalità di partecipazione. Si è anche accompagnato il lavoro del neonato comitato altoatesino degli investitori in questi titoli, provvedendo altresì a formulare un catalogo di richieste rivolto alle banche, all'Autorità di sorveglianza ed al legislatore. Da parte delle banche si è notato però soltanto – quando si è notato – qualche timido tentativo di venire incontro alle istanze rivendicate dai propri clienti.

### **Investimenti**

Gli scandali finanziari non cessano di mantenersi attuali e allargano anzi sempre più il loro raggio, tanto che tra i consumatori va diffondendosi sempre più incertezza circa le opportunità di investimento del proprio denaro. Non sono del resto solo i casi già tristemente noti a procurare danni e preoccupazioni: ci sono state segnalate situazioni di forti perdite anche in relazione a fondi amministrati da banche ed altri intermediari (SIM), dove si è giunti anche ad attaccare il capitale investito, decurtandolo fino all'80-90% del suo

ammontare. Per offrire ai risparmiatori un riferimento in grado di riportare una certa serenità, il Centro Tutela Consumatori intende approntare una guida dedicata a “Servizi finanziari ed investimenti”.

### **Costi dei conti correnti**

Purtroppo trova conferma il triste trend all'innalzamento sistematico dei costi connessi alla tenuta dei conti correnti. Il confronto che si ripete a cadenza annuale ne dà chiara conferma: in media si tratta di incrementi molto vicini all'11%, ma con picchi che arrivano al 60%. Si tratta di dati ancor più inquietanti se si considera che questi conti appartengono perlopiù al tipo “base”, senza particolari servizi a valore aggiunto. Il confronto operato su questa base ha offerto d'altronde una conferma al “World Retail Banking Report” pubblicato in maggio: le banche del nostro Paese risultano da questa indagine come le più care del mondo – la tenuta di un conto costa in Italia 16 volte in più rispetto all'Olanda.

Un ulteriore elemento di gravità è rappresentato dalle spese di estinzione, che talora giungono a 70 Euro, ostacolando di fatto il passaggio ad altri istituti di credito e con ciò lo sviluppo di una sana concorrenza in questo settore. A questo proposito il CTCU ha in corso un procedimento inibitorio nei confronti della Banca Popolare dell'Alto Adige.

### **Acquisti a rate con conseguenze indesiderate**

Tra i temi “caldi” all'interno della consulenza finanziaria va annoverato anche quello del credito al consumo. Troppo spesso purtroppo il miraggio di un acquisto agevolato dai pagamenti frazionati induce i consumatori a dotarsi di prodotti non rispondenti alle proprie reali necessità – con conseguenze anche disastrose sul bilancio familiare. Inoltre sia le informazioni preliminari, sia quelle riportate sui moduli contrattuali si sono talora rivelate molto sintetiche e scarsamente trasparenti per chi contrae un finanziamento di questo tipo; inducendo anche a trascurare l'insieme dei costi aggiuntivi.

### **“Centrali rischi” e tutela della privacy**

Numerose le richieste relative alle iscrizioni nei cosiddetti “Registri dei cattivi pagatori”, o anche “Centrali rischi”: qui appare come soggetto insolvente chiunque abbia ritardato anche di poco un pagamento, divenendo automaticamente “indegno” di ricevere qualsiasi finanziamento! C'è solo da sperare che si giunga a tutelare meglio la privacy di coloro che finiscono in tali registri per errore o per ritardi nei pagamenti causati involontariamente.

### **Mutui casa: chiedendo... si vince**

La ricerca di informazioni circa i mutui per l'acquisto dell'abitazione si mantiene sempre sostenuta, e ne tocca i diversi aspetti, soprattutto in relazione ai tassi di interesse, alle condizioni contrattuali e alle relative clausole – per fortuna in genere i consumatori si rivolgono al Centro prima di sottoscrivere un mutuo. Non sono mancati peraltro dei reclami legati a mutui a tasso variabile già accesi, quando si verifica un ritardo nella rideterminazione dei tassi sulla base delle variazioni del tasso di sconto e di altre variabili di mercato, o quando spuntano spese accessorie mai concordate.

Il confronto tra le condizioni di mutuo pubblicato ogni sei mesi dal Centro Tutela Consumatori è sempre risultato ampiamente gradito da chi si accinge ad acquistare un appartamento.

### **Anatocismo**

All'indomani della sentenza pronunciata dalla Corte di Cassazione in merito all'applicazione degli interessi composti sui depositi bancari (essa ha stabilito che gli interessi vadano capitalizzati alla medesima cadenza sia per la componente attiva che per quella passiva), molti risparmiatori si sono rivolti alla consulenza del CTCU, chiedendo di verificare il computo degli interessi composti passivi operato dalla banca negli anni precedenti.

### **Un consulente a portata di mano: “Konsuma”**

Oltre al collaudato strumento dei fogli informativi, costantemente aggiornati ed ampliati con nuove tematiche, o alle informazioni offerte attraverso la website del Centro, a partire da dicembre si è aggiunta una nuova opportunità di divulgazione in grado di dare risposta a molti quesiti: si tratta della collana “Konsuma”, avviata con un primo numero in forma di “guida a conto bancario e credito”. In questo magazine per consumatori si presenta su 50 pagine tutto il sapere e l'esperienza dei consulenti in ambito finanziario relativamente a tessere bancomat, carte di credito, conti correnti, homebanking, indebitamento, bilancio familiare e molto altro ancora. La guida è disponibile presso il CTCU e le sue sedi periferiche.

## Assicurazioni

### **Assicurazioni: cosa serve veramente?**

Una risposta a questa domanda giunge dal “check-up assicurativo”, elaborato anche nel 2004 per un gran numero di richiedenti. I consumatori nutrono ancora parecchi dubbi sull'argomento, ma rivolgendosi a questo servizio ottengono una consulenza personalizzata che aiuta a chiarire molte incertezze, giungendo a formulare un profilo assicurativo che evidenzia quali coperture siano veramente utili; infine si procede alla ricerca delle polizze che più rispondono al caso specifico. Anche per polizze già in corso è possibile esaminare l'opportunità di concordare variazioni o integrazioni dei rischi coperti.

### **La convenienza nella polizza RC auto: chi cerca trova**

Un notevole gradimento si è riscontrato nell'anno trascorso anche per il servizio offerto nella ricerca della copertura RC auto più favorevole – né c'è da stupirsi, se solo si pensa che esistono differenze di premio tra le diverse Compagnie che arrivano fino al 300%! Per garantire un migliore accesso dei consumatori a questa offerta, a partire dall'anno in corso sarà possibile usufruirne anche presso lo sportello mobile del consumatore, che regolarmente raggiunge molte località sparse in tutta la provincia.

### **Meglio dirimere le liti che andare a processo**

Dal luglio 2004 esiste una convenzione tra Centro Tutela Consumatori Utenti ed Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici per la conciliazione di controversie nell'ambito delle assicurazioni auto. L'obiettivo di questo accordo si individua nella diminuzione del numero di controversie che sorgono tra assicurazione ed assicurato e nella promozione di un miglior rapporto tra questi partner. La causa dei consumatori può trarre solo grandi vantaggi dall'istituzione di questa istanza di conciliazione.

### **Pensioni integrative all'insegna della qualità**

Un'ulteriore importante tematica nel 2004 è stata rappresentata dalle pensioni integrative: la consulenza assicurativa del CTCU ha collaborato alla stesura di programmi pensionistici personalizzati. In collaborazione con il “Centrum PensPlan” si è provveduto anche ad elaborare una carta dei servizi per tale istituto, al fine di garantire la qualità dei servizi resi e la trasparenza dei fondi pensione. Inoltre si è istituita una conciliazione per poter dirimere in tempi brevi eventuali reclami avanzati nei confronti di Plurifonds e Laborfonds.

### **Un consiglio e un aiuto**

La consulenza personalizzata offerta ai consumatori ha segnato anche nel 2004 un costante “tutto esaurito”. Le richieste hanno spaziato in tutti i campi della tutela assicurativa: dalla RC auto all'assicurazione sulla vita, dalle polizze sui fabbricati a quelle infortuni e malattia, dalla tutela legale alle forme di contratto decennali, dai sinistri ai recessi ed ai reclami di varia natura.

### **Guida all'assicurazione auto**

Per colmare il grande fabbisogno informativo nell'ambito dell'assicurazione auto, già in parte soddisfatto con numerosi fogli informativi, è uscito in ottobre il primo numero di “Konsuma”, magazine per i consumatori dedicato a tutti gli aspetti dell'assicurazione auto.

## Traffico e comunicazioni

### **Telefonate a rischio**

Nonostante una certa liberalizzazione avvenuta nel settore, Telecom Italia detiene ancora il ruolo del leone nel mercato della telefonia – e quanto esula dal suo controllo è oggetto di un'accesa concorrenza tra le Compagnie in lizza per contendersi a qualsiasi prezzo una piccola fetta di mercato. Ne sanno qualcosa i consumatori, che si vedono attivare servizi mai richiesti, attendono in eterno una risposta dai call-center, dialogano con personale poco preparato, ricevono bollette gonfiate da addebiti relativi a conversazioni mai effettuate e vengono chiamati a tutte le ore da operatori desiderosi di piazzare qualche servizio aggiuntivo.

### **Attivazione di servizi non richiesti**

La consulenza offerta dal CTCU in merito ai servizi della telefonia è stata letteralmente presa d'assalto da parte di un gran numero di utenti che si ritrovavano in bolletta importi relativi a servizi mai richiesti. Particolarmente attivo in questo genere di marketing il gestore telefonico "Tele 2", che aveva contabilizzato ogni genere di servizi soprattutto ai propri clienti di lingua tedesca. Il Centro Tutela Consumatori Utenti si è fatto carico di trattare con i gestori la progressiva cancellazione di quanto non poteva essere documentato da un contratto firmato, ottenendo lo storno dei relativi addebiti: a parte la gran rabbia dunque, i consumatori si sono risparmiati almeno il danno economico.

### **ADSL: collegamenti a banda larga a caro prezzo**

A prima vista sembrerebbe che dietro le martellanti campagne pubblicitarie per gli allacciamenti in banda larga vi sia una vera concorrenza: tutti i gestori di telefonia presentano continuamente nuove offerte ai consumatori. Intanto però non sta avvenendo alcun ridimensionamento dei prezzi: l'Italia mantiene il suo primato in ambito europeo con le tariffe ADSL più elevate. E anche in questo settore si avvertono le conseguenze delle aggressive campagne di acquisizione degli utenti: mancato rispetto contrattuale, difficoltà nell'attivazione, attribuzione e fatturazione di servizi diversi da quelli richiesti, nonché una strategia di marketing che talora rasenta la truffa.

### **Dialer: al 709 segue l' 899**

Benché l'Autorità di vigilanza nel corso del 2004 abbia inflitto delle sanzioni a tre società che offrivano servizi attraverso la numerazione 709, il problema dei "dialer" non è stato ancora del tutto arginato. Tutti coloro che avevano sporto denuncia contro uno di tali tre gestori ed hanno seguito con attenzione i procedimenti avviati dalle associazioni dei consumatori si sono visti restituire i propri soldi – ma come si è poi notato, si trattava solo dell'inizio. Una volta cessato il pericolo della numerazione 709 (di cui l'utente può chiedere la disattivazione senza alcuna spesa), i gestori di servizi si sono spostati sui prefissi satellitari e sull' 899. Gli incontri avuti sia con Telecom Italia, sia con l'Autorità delle comunicazioni non lasciano trasparire d'altronde un reale interesse delle Società telefoniche nell'individuare una soluzione definitiva. Al momento, così sembra, l'unica via possibile è quella offerta dalla conciliazione.

### **Indennizzi da corrispondere in caso di disservizi: procedimento inibitorio**

Ai sensi di un articolo previsto dal proprio regolamento di servizio, Telecom Italia si obbliga a corrispondere un indennizzo pecuniario in caso di ritardo nell'attivazione di un servizio, commisurato ad ogni giorno di ritardo. In realtà però questa Società ha attuato dei risarcimenti forfetari, senza commisurarne l'entità alla durata del disservizio. Si tratta di un comportamento sanzionabile, tanto che il CTCU ha avviato un procedimento inibitorio per far cessare questa prassi e garantire ai consumatori un giusto indennizzo.

### **Clausole, tariffe & Co.**

Tra le altre richieste che hanno investito la consulenza sui servizi telefonici vanno citate quelle tese ad individuare le tariffe più convenienti per le telefonate sulla rete fissa, per quelle del servizio radiomobile e per i collegamenti Internet, nonché le richieste di verifiche contrattuali connesse a clausole vessatorie, addebiti irregolari e mancato o parziale inoltro dell'elenco delle chiamate effettuate. In alcuni casi si è reso necessario inoltre un intervento per impedire l'incasso coatto da parte di istituti di recupero crediti.

### **Televisione digitale: l'Antitrust interviene**

Nell'autunno 2004 ha preso il via una campagna pubblicitaria in grande stile per la cosiddetta televisione "pay per view". L'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, nota anche come Antitrust, è intervenuta a questo proposito ammonendo le Società fornitrici di questo servizio a causa della poca chiarezza degli spot pubblicitari: in nessun modo infatti si segnalava che il servizio aveva carattere sperimentale e che non ne sarebbe stata garantita la continuità. Anche in Alto Adige si sono raccolti alcuni reclami al proposito.

### **Poste Italiane: al CTCU la conciliazione per la Regione Trentino Alto Adige**

Nell'anno in corso è stata attivata la conciliazione con Poste Italiane: il Centro Tutela Consumatori Utenti si trova ad essere l'istanza di conciliazione per l'intera Regione Trentino Alto Adige.

La consulenza prestata ai consumatori ha evidenziato che i problemi maggiori nei confronti del servizio postale consistono, oltre che nelle lunghe code agli sportelli, nelle difficoltà connesse ai recapiti nelle valli, soprattutto quando si tratta di pacchetti postali. Spesso queste spedizioni giungono danneggiate, in ritardo o addirittura vanno smarrite. La speranza legata a questa nuova conciliazione è che i problemi evidenziati possano avviarsi ad una soluzione.

### **Divieti di circolazione e facilitazioni fiscali**

Un grande campo d'azione per la consulenza nell'ambito del traffico e delle comunicazioni è stato fornito dai numerosi divieti di circolazione introdotti nelle diverse città della provincia per ridurre o prevenire l'inquinamento atmosferico; i consumatori si sono rivolti al Centro in cerca di informazioni relative alle caratteristiche ambientali del proprio veicolo ed alle norme europee richiamate nelle ordinanze comunali, per sapere in definitiva se poter circolare o meno nelle fasce orarie del divieto. Numerose richieste si sono registrate anche in relazione ai benefici fiscali previsti per i veicoli dotati di filtro per il particolato (FAP), nonché per quelli alimentati a metano o gas liquido GPL.

### **Auto usate: ferivecchio o occasione?**

Senz'altro gradito presso i consumatori il servizio di accompagnamento da parte di un esperto nella ricerca di un'auto usata: è proprio in occasione di acquisti importanti che si apprezza la possibilità di consultare un esperto indipendente.

Nel 2004 si sono avute anche molte richieste riguardo alla garanzia sul nuovo, ma anche e soprattutto sull'usato; benché le disposizioni di legge non siano più così nuove, è ancora presente presso i consumatori una qualche incertezza al riguardo.

### **Pneumatici invernali, seggiolini per bambini, rincaro della benzina**

Date le nuove disposizioni in materia di pneumatici invernali e seggiolini per auto si è provveduto ad aggiornare anche le informazioni contenute nelle relative schede redatte dal Centro, diffondendo quindi queste novità normative anche attraverso i media. Si è approfittato anche per fare il punto sul tema "pneumatici ricostruiti", nonché per fornire in un apposito foglio informativo alcuni consigli utili al risparmio di carburante, particolarmente graditi in tempi di caro benzina.

### **Multe da Roma: si sono fermate?**

Nel primo semestre del 2004 sono ritornate attuali le già famose multe fantasma provenienti da Roma e da altri Comuni della penisola. Il CTCU ha offerto il proprio sostegno a numerosi consumatori intenzionati a ricorrere contro tali avvisi di contravvenzione, elaborando tra l'altro dei modelli di lettere tipo. Per fortuna al termine dell'estate si è avvertito un sensibile calo di questo fenomeno, e dall'inizio dell'inverno non si è più avuta alcuna segnalazione. Rimane solo da sperare che la cosa si sia conclusa definitivamente.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Casa e diritti**

Le quattro mura domestiche detengono un posto di riguardo tra le preoccupazioni espresse dai consumatori. La denuncia di vizi nelle costruzioni, la richiesta di pareri tecnici e la contestazione di incongruenze tra fatture e preventivi presentati da una ditta edile o da un artigiano hanno costituito il pane quotidiano per i consulenti in ambito edile anche nell'anno trascorso. Questi ultimi hanno sempre cercato prima di tutto una composizione pacifica delle liti o il raggiungimento di compromessi che potessero soddisfare le richieste dei consumatori senza esporli a costose diatribe dall'esito lontano e incerto.

### **Fidarsi è bene – ma nero su bianco è meglio**

Così si potrebbe riassumere il senso delle consulenze di un intero anno – per essere al riparo da spiacevoli sorprese andrebbero infatti concordati contrattualmente tutti i dettagli di una certa importanza tra costruttore e artigiani. Per ogni lavoro vanno raccolti preventivi molto precisi, che in caso di accettazione andranno controfirmati dal consumatore e dalla sua controparte!

### **Preliminare di compravendita: il primo passo verso l'abitazione di proprietà**

Quale pietra miliare sul cammino che porterà a realizzare il sogno della propria abitazione, il contratto preliminare di compravendita, o "compromesso", assume particolare importanza – e va seguito con grande attenzione, indicando con precisione tutti i dati che saranno poi inseriti nel contratto al momento del rogito. Non vi è dunque da stupirsi se molti consumatori interpellano la consulenza offerta in ambito immobiliare, dove è possibile verificare il testo contrattuale prima della stesura definitiva e apportarvi eventuali correzioni.

### **Muffa in casa**

La muffa che si forma in diverse zone dell'abitazione non è un fenomeno raro – e grande è anche l'offerta di prodotti e tecnologie che dovrebbero porvi rimedio. Il compito della consulenza abitativa è quello di selezionare quanto all'interno dell'offerta si presta realmente a dare un aiuto in tali occasioni, fornendo consigli imparziali sul come avviare una bonifica perché l'umidità e la formazione di funghi vengano debellate con la dovuta professionalità.

### **Risparmio energetico**

Rallegra constatare come la popolazione altoatesina partecipi con grande senso di responsabilità alle iniziative a favore dell'ambiente, visto che nel 2004 la consulenza in ambito abitativo si è concentrata anche sul grande tema del risparmio energetico. Sono stati approntati dei fogli informativi ad hoc, che passando in rassegna vari aspetti, dal risanamento di un immobile sotto il profilo energetico al ridimensionamento dei costi di riscaldamento, soffermandosi anche sul consumo degli apparecchi in stand-by, offrono ai consumatori risposte molto precise ai quesiti più frequentemente incontrati nello svolgimento della consulenza. Un buon interesse l'hanno riscosso anche i confronti predisposti tra diverse forme di isolamento termico e tra le tipologie di riscaldamento adottabili negli edifici.

### **Sostanze nocive e radiazioni nell'ambiente abitativo**

Non si tratta solo di ricercare il lato estetico dell'abitazione e delle sue suppellettili, ma anche quello più legato alla "salute abitativa": per questo si è registrata una rilevante domanda di chiarimenti circa le modalità più indicate per accertare la presenza di sostanze nocive e di radiazioni nell'ambiente abitativo, informandosi anche sulle eventuali misure protettive o di risanamento. Al proposito si sono sviluppati e quindi pubblicati dei materiali informativi ad uso degli interessati.

## **Alimentazione**

### **Mangiando informati si gusta meglio**

Sembra essere questo il motto dei consumatori altoatesini anche per il 2004, visto l'ingente ricorso alla consulenza alimentare del CTCU. La maggior parte dei quesiti presentati ha riguardato la presenza di additivi nei cibi, l'etichettatura, gli integratori alimentari e l'igiene degli alimenti.

Con una certa frequenza si sono ricevute anche richieste di informazioni sulle peculiarità che differenziano gli alimenti convenzionali da quelli biologici.

### **Più trasparente l'etichetta dei prodotti alimentari**

In aprile è entrata in vigore la nuova normativa europea sull'etichettatura dei prodotti alimentari: da tale data tutti i prodotti alimentari, gli ingredienti o gli additivi ottenuti con l'impiego di organismi geneticamente modificati vanno obbligatoriamente etichettati come tali, indipendentemente dalla reale possibilità di accertarne la manipolazione. Il CTCU saluta con favore questo importante passo a favore della libertà di scelta del consumatore. Al tempo stesso si segnala un altro positivo elemento, vale a dire l'obbligo di indicazione della provenienza delle uova, entrato in vigore all'inizio del 2004. Il CTCU sollecita d'altronde che, come richiedono anche le federazioni nazionali degli allevatori, l'obbligo di tracciabilità del prodotto sia esteso anche a tutte le carni.

### **Alimenti per la prima infanzia: differenze eclatanti nei prezzi**

Un confronto tra i prezzi del Tirolo del Nord e dell'Alto Adige condotto nello scorso mese di giugno ha evidenziato ciò che i consumatori già lamentavano da tempo: gli alimenti per la prima infanzia vengono commercializzati in Alto Adige a prezzi che superano del 338% le quotazioni rilevate oltreconfine. A novembre il Ministero della Salute ha concordato con i produttori un accordo per il contenimento dei prezzi – ma secondo il CTCU i prezzi rimangono anche dopo tali correzioni ancora troppo elevati. Anche gli esercenti commerciali e i titolari di farmacia si sono “lanciati nella mischia”, con l'obiettivo di non finire fuori mercato. Ci si chiede soltanto come per anni si siano potuti tartassare i piccoli consumatori e i relativi genitori.

### **Prodotti di dimagrimento made in Cina – un pericolo per la salute**

Attraverso Internet sono giunti anche in Alto Adige dei prodotti di dimagrimento di fabbricazione cinese, etichettati come “di pura origine vegetale”. Peccato che sull'etichetta non fosse indicata la presenza di fenfluramina, già ritirata dal mercato nel 1997 a causa della sua pericolosità – può infatti indurre disfunzioni delle valvole cardiache e della pressione polmonare. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha messo in guardia ancora una volta dall'assunzione di prodotti per il dimagrimento senza consulenza e sorveglianza medica.

### **Crema per scarpe e polvere di curry ...**

... possono contenere lo stesso colorante, denominato “rosso Sudan”: si tratta di un prodotto a basso costo di produzione, con buone caratteristiche coloranti e ...cancerogeno. Una rivista italiana di ambito consumerista ha sollevato ancora una volta questa problematica; il CTCU ha appoggiato una richiesta di intensificazione dei controlli e di una chiara etichettatura. La Procura della Repubblica ha quindi provveduto disponendo il sequestro di alcuni prodotti alimentari.

### **Meglio delle cure vitaminiche fai da te: asparagi, germogli & Co.**

Ancora una volta il CTCU ha ritenuto doveroso mettere in guardia dall'assunzione di pillole vitaminiche nell'ambito di cure “fai da te”, nonché dal consumo del cosiddetto “designer food” arricchito con l'aggiunta di singoli complessi vitaminici, consigliando invece una copertura del fabbisogno vitaminico attraverso prodotti di stagione, come asparagi, germogli, crauti ed altro.

## **Ambiente e salute**

### **Poca sabbia, tanti batteri**

A questa conclusione si è giunti al termine di un'analisi condotta dal CTCU in collaborazione con il VKE (Associazione Campi Gioco e Ricreazione) su 22 cassette per la sabbia presenti in campi gioco per l'infanzia in tutta la provincia. Le condizioni relative alla carica batterica sono state complessivamente giudicate come non preoccupanti, ma sono possibili e doverosi dei miglioramenti, anche per quanto riguarda la “normale” cura di queste attrezzature: esse andrebbero riempite meglio di sabbia e dimensionate in misura più generosa. Inoltre andrebbe evitato di coprirle e soprattutto sarebbe sempre da prevedere un allacciamento idrico nelle vicinanze.

### **Si torna all'emergenza rifiuti**

I Comuni della provincia di Bolzano, così almeno sembra, stanno tornando all'ora zero per quanto riguarda il trattamento dei rifiuti: in alcune località sono state semplicemente asportate le campane della raccolta differenziata, ed al loro posto si sono organizzati dei punti centrali di raccolta accessibili solo in determinati giorni della settimana ed in orario limitato – rendendo di fatto quasi impossibile al cittadino l'assolvimento dei suoi obblighi di conferimento differenziato dei rifiuti domestici. Il Centro Tutela Consumatori Utenti sollecita a tale proposito le Amministrazioni comunali a mostrare maggiore attenzione alle esigenze della popolazione residente.

## **Cani e gatti**

In un nuovo foglio informativo si sono voluti raccogliere alcuni consigli per chi ama gli amici a quattro zampe e fosse intenzionato a condividere con questi la propria abitazione. Quali dubbi vanno chiariti prima di tutto, come riconoscere un allevatore serio e cosa evitare per non aumentare la sofferenza degli animali – questo ed altro viene approfondito nella scheda redatta in collaborazione con il Servizio Veterinario Provinciale.

## **Cure dentarie**

Sempre numerosi i reclami presentati alla consulenza del CTCU da consumatori scandalizzati dalle richieste economiche del proprio dentista: dal momento che, si sa, prevenire è meglio che curare, si sono pubblicati due fogli informativi che esaminano da vicino la procedura da seguire per giungere senza sorprese ad una cura dentaria (dalla richiesta di un preventivo fino alla detrazione fiscale degli importi sborsati), nonché per usufruire dei contributi previsti dal Servizio Sanitario Provinciale.

# **Economia domestica e abbigliamento**

## **Cartelle scolastiche a raffronto**

Un confronto condotto tra 20 negozi al dettaglio sparsi in tutta la provincia ha evidenziato che le cartelle scolastiche di più recente produzione vengono quotate a prezzi che giungono a superare anche del 30% quelli richiesti per i modelli già presenti da almeno un anno sul mercato. Rispetto ai negozi specializzati si profilano più vantaggiosi i supermercati e gli esercizi che praticano la vendita all'ingrosso. L'importante è sempre che la cartella non dev'essere soltanto "cool", ma anche funzionale e valida ergonomicamente.

## **Caro rifiuti**

Un raffronto tra due rilevazioni condotte in diversi Comuni della provincia negli anni 1999 e 2004 ha posto in evidenza aumenti tariffari anche molto consistenti. Considerando poi l'incidenza delle tasse sui rifiuti rispetto al reddito medio si notano in certi casi situazioni del tutto sproporzionate. Il CTCU ha redatto un catalogo di richieste formulate all'indirizzo delle Amministrazioni comunali perché queste si attivino tra l'altro anche a favore di una maggiore trasparenza e comprensibilità delle fatturazioni.

## **Gas: città che vai – prezzi che trovi**

Malgrado i vari fornitori di gas avessero tentato di boicottare una rilevazione dei prezzi adducendo profonde diversità esistenti tra le condizioni di base delle singole realtà commerciali, il CTCU ha voluto comunque istituire un confronto tra i prezzi al metro cubo che potesse rispondere alle esigenze di trasparenza frequentemente sollevate dai consumatori. Il risultato ha confermato in parte le diverse condizioni di fondo praticate dai singoli operatori, ma l'importante è che ha evidenziato un range di prezzo che può definirsi in linea con la media nazionale.

In generale ci si rende conto in tali occasioni come la tariffazione dei servizi rappresenti per il consumatore un elemento difficilmente valutabile: una maggiore trasparenza appare veramente irrinunciabile.

## **L'abito fa proprio il monaco**

In un nuovo foglio informativo si sono voluti illustrare i vari vantaggi legati all'abbigliamento di seconda mano: innanzitutto l'aspetto della convenienza, ma anche quello della migliore compatibilità dei tessuti a contatto con la pelle, nonché del risparmio di risorse altrimenti necessarie al processo produttivo di fibre nuove. Al tempo stesso le esperte e gli esperti del CTCU hanno curato l'informazione sugli aspetti dell'etichettatura dei prodotti tessili, dei risarcimenti relativi a capi danneggiati o smarriti nelle puliture a secco e dell'eventuale avvio di procedure di conciliazione. Una novità assoluta è rappresentata da un elenco che riporta i punti vendita di tessuti naturali e di abiti di seconda mano.

# **Consumo critico**

## **Elettrosmog**

La consulenza al consumo critico si è concentrata in tutto il 2004 sulle tematiche legate alla prevenzione e alla difesa dall'inquinamento elettromagnetico. Numerose sono state le richieste di chiarimenti circa la

nocività dei vari prodotti funzionanti attraverso la trasmissione di onde radio, dai baby-phone ai telefoni cordless. Non sono mancate richieste di delucidazioni circa gli accorgimenti da adottare nell'impianto elettrico domestico, ad esempio in prossimità di ristrutturazioni dell'abitazione.

Il 2004 ha visto anche l'uscita del primo Piano provinciale per la localizzazione delle infrastrutture delle telecomunicazioni. In questo documento sono state riportate tutte le antenne di nuova installazione, oltre a quelle esistenti e a quelle che andranno smantellate entro l'anno. Purtroppo è stato previsto un intervallo di tempo assai limitato perché la popolazione potesse presentare le proprie valutazioni al proposito. Il Centro Tutela Consumatori ha elaborato al proposito una propria presa di posizione, presentata congiuntamente alle iniziative popolari riunite nel coordinamento della Bürgerwelle.

Qui si è lamentato in particolare che nella programmazione territoriale sono state coinvolte unicamente le Autorità competenti in tale settore, senza prevedere una partecipazione delle istanze deputate alla salute pubblica. Manca inoltre una valutazione precauzionale delle ripercussioni legate all'affermazione della tecnologia radiomobile, così come oggi è consueto formulare quando ci si accosta a nuove applicazioni tecnologiche. Quando poi il Piano provinciale di settore illustra il "significato particolare per le aree marginali e rurali" che dovrebbe rivestire la presenza di stazioni radiobase si dimentica proprio l'importanza strategica che in futuro l'argomento di "zona a bassa presenza di elettrosmog" o "area priva di elettrosmog" potrà assumere per i territori a più chiara vocazione turistica.

Infine si è criticata la composizione della Commissione di valutazione degli impianti: l'integrazione della stessa con la nomina di un medico specializzato in medicina ambientale, già decisa dalla Giunta Provinciale, in realtà fino ad oggi non si è ancora concretizzata.

L'attuale composizione della Commissione evidenzia peraltro uno squilibrio, poiché a fronte del rilievo attribuito alla rappresentanza tecnica ed ambientale non si rinviene altrettanta attenzione all'aspetto della salute. Per questa ragione secondo il CTCU, accanto alla nomina dell'esperto in medicina ambientale, dovrebbe essere prevista nella Commissione di valutazione anche una rappresentanza dell'ISPESL (Istituto Superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro – Ministero della Sanità). Con ciò si verrebbe anche a sottolineare la trasparenza di questa istituzione e verrebbe ad accrescersi il suo grado di accettazione da parte della popolazione.

Non rimane che confidare nella adeguata valutazione delle proposte avanzate e nella loro realizzazione nei tempi più opportuni.

### **Ancora fiori con le spine**

I richiami rivolti dal CTCU ai consumatori perché si privilegiassero gli acquisti di fiori recisi di provenienza "equa e solidale", vale a dire ottenuti nel rispetto di certificazioni e di severe direttive che garantiscano il rispetto dei lavoratori e l'attenzione per l'ambiente, sono rimasti a lungo inascoltati. La speranza riposta in una scelta consapevole almeno da parte dei grandi consumatori di fiori recisi, vale a dire degli organizzatori di balli e feste di gala, non è ancora stata confortata dai fatti – almeno sinora.

### **L'OK d'oro 2004**

In occasione della giornata mondiale del consumatore, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha assegnato per il quarto anno consecutivo il premio del consumatore, l' "OK d'oro". Il vincitore è risultato quest'anno il progetto di solidarietà sociale "Gekko" avviato dai Servizi Sociali della Comunità comprensoriale del Burgraviato, che in quest'ambito gestisce a Merano un negozio di prodotti usati. Il CTCU vuole sottolineare attraverso tale riconoscimento la validità complessiva dell'idea di acquistare prodotti di seconda mano: essa favorisce la comprensione, la consapevolezza e la sensibilità del consumatore nei confronti di un consumo responsabile, offrendo al tempo stesso dei modelli in controcorrente rispetto alla società dell'usa e getta.

## **Centro Europeo Consumatori**

Designato dal Ministero delle Attività Produttive il CEC Bolzano ha portato avanti nel 2004 i due progetti europei "European Consumer Centre" e "EEJ-Net" affidatigli dal luglio del 2003, grazie al finanziamento concessogli per metà dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino Alto Adige e per l'altra metà dalla Commissione Europea.

Nel 2004 il CEC è stato sottoposto a ben 4 valutazioni (evaluations) richieste dalla DG Sanco ed effettuate da società indipendenti, per rilevare l'entità e la qualità del lavoro svolto sia dai Centri Europei Consumatori che dalle Clearing Houses (EEJ-Net). Nonostante le limitate capacità finanziarie e l'esiguo numero di collaboratori il CEC ha ottenuto dei buoni risultati.

L'ingresso dei nuovi 10 Stati Membri ha comportato inoltre un incremento del bacino d'utenza, visto che il Centro è competente non solo per i consumatori italiani che incontrano problemi all'estero, ma anche per i cittadini europei che hanno una controversia consumeristica con una ditta italiana.

### **Attività di consulenza**

Il CEC ha sbrigato nel 2004 complessivamente 1.604 richieste di informazione e di assistenza (13% in più rispetto al 2003). Inoltre si contano 133.980 (27% in più rispetto al 2003) visite alle proprie pagine internet ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) e 310 abbonati (216% in più rispetto al 2003) alla newsletter, apparsa per 11 mensilità nelle edizioni italiana, tedesca, ladina ed inglese. In aggiunta, 765 opuscoli in lingua italiana, ma anche tedesca ed inglese sono stati consegnati direttamente a consumatori interessati.

L'81,86% delle richieste sono state poste da consumatori italiani, il 16,90% da cittadini di altri Stati Membri e per il 1,25% non siamo stati in grado di stabilirne la cittadinanza. Queste le tematiche di principale interesse:

Varie (26,68%), viaggi, bagagli e dogana (23,69%), import di auto (12,78%), servizi finanziari (8,04%).

Di seguito riportiamo alcuni aspetti emersi nella trattazione delle singole tematiche.

### **Viaggi e turismo:**

In aggiunta ai problemi riscontrati negli anni scorsi, come ritardi dei mezzi di trasporto, overbooking, perdita o danneggiamento dei bagagli, inadempienze dei tour operator, si registrano due nuove problematiche.

Una è connessa allo stato di insolvenza nel quale sono incorse quest'anno alcune compagnie aeree europee, cosiddette low cost. In alcuni casi i consumatori sono stati in grado di recuperare il prezzo del biglietto economico, dovendo però accollarsi il maggior danno dovuto all'acquisto di un nuovo biglietto di linea, di ulteriori spese quali trasporto, pernottamenti e pasti non programmati. Cosa grave, soprattutto se si considera che i viaggi low cost sono stati spesso scelti da studenti o famiglie a basso reddito, i quali non sempre possono permettersi ulteriori esborsi di tale entità.

L'altra problematica riguarda l'utilizzo del web per la ricerca e la prenotazione della vacanza tanto agognata. L'offerta di servizi che ruotano attorno al mondo dei viaggi è talmente variopinta e grande da confondere molti. Non pochi consumatori infatti ci hanno contattato perché avevano ricevuto una fattura per una prestazione che non avevano capito di aver richiesto (un click di troppo) o perché non avevano neanche capito quale servizio avessero acquistato.

### **Servizi finanziari:**

Le maggiori difficoltà incontrate in questo settore sono certamente quelle connesse ai sistemi di vendita diretta di prodotti finanziari, detti anche sistemi piramidali. Il modus operandi è quasi sempre lo stesso. Si tratta di società europee con sede in uno Stato germanofono (Austria, Germania e Svizzera), che usano il territorio altoatesino per provare i loro sistemi senza dover tradurre i documenti ed il materiale informativo. In caso di risposta positiva da parte dei consumatori il "gioco" viene esteso a tutto lo Stivale con tanto di traduzione dei depliant e dei contratti e quasi sempre con la creazione di una sede secondaria nel Nord Italia (Affi, Torino, etc.).

Purtroppo la maggior parte di tali società perpetra delle vere e proprie truffe ai danni dei consumatori, ventilando e promettendo guadagni sostanziosi non realizzabili. Nei mesi di novembre e dicembre i giornali hanno riportato ripetutamente la notizia della cattura dei responsabili di una ditta del Tirolo, ora indagata per aver alleggerito i consumatori del Nord Italia (ca. 2.000 persone), del Tirolo ed in parte della Baviera di una somma complessiva di 15 milioni di euro. Il tutto grazie ad un sistema piramidale ben congegnato e di grande successo.

### **Garanzia legale e vendite a distanza:**

Non solo in vacanza, ma anche da casa via catalogo o su internet: i consumatori europei acquistano sempre più spesso oltre frontiera. Accanto ai problemi tradizionali del commercio a distanza, quali il danneggiamento della merce durante il trasporto, i ritardi, la mancata consegna, i costi non previsti, affiorano delle problematiche relativamente nuove. La nuova garanzia legale di stampo europeo prevede, in caso di merce difettosa, innanzitutto la riparazione o sostituzione del bene acquistato. Ciò risulta certamente fattibile nel caso in cui l'acquirente ed il venditore siano vicini, ma nel commercio oltre frontiera le distanze sono quasi sempre grandi, comportando maggiori problemi logistici e notevoli spese. Non di rado il consumatore deve accontentarsi in questi casi di una soluzione di compromesso.

Soprattutto nel settore del commercio elettronico è necessaria una maggiore armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri ed un maggior adattamento delle norme alla peculiarità del mezzo di comunicazione. Per esempio diventa quasi impossibile per un commerciante virtuale capire se l'acquirente è una persona maggiorenne o meno. Ne deriva una responsabilità più ampia dei genitori per gli acquisti effettuati dai minori on-line rispetto alle compere nel commercio tradizionale.

### **Attività informative:**

#### ***Collaborazione con i media***

Il CEC ha intrapreso anche nel 2004 un'attiva collaborazione con i media, elaborando 28 comunicati stampa e rilasciando 117 interviste a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali.

Da sottolineare in particolare la collaborazione con la rivista tedesca „Der Finanztest“, con il quotidiano „Il sole 24ore“ e l'intervista con la radio irlandese RTE1 Dublin.

Un successo la trasmissione curata dalla RAI Sender Bozen nell'ambito del noto programma di consulenza radiofonica („Beraterradio“) incentrata sui sistemi piramidali e sui sistemi di investimento truffaldini. Anche la stazione radio Grüne Welle di Bolzano ha dato ampio spazio ai consigli del CEC con 2 trasmissioni, una sui viaggi e l'altra sulle agenzie matrimoniali.

#### ***Filmati sulla tutela dei consumatori:***

In collaborazione con il C.T.C.U. e con la RAI Sender Bozen sono stati realizzati nel 2004 12 filmati su tematiche consumeristiche, tutti in entrambe le lingue italiana e tedesca, quindi trasmessi in varie occasioni nell'area di copertura della televisione locale. Naturalmente anche lo staff del CEC ha avuto modo di contribuire con le seguenti tematiche:

- Multiproprietari: attenzione alle proposte di rivendita!
- Occhio al falso! In aumento i casi di biglietti falsi per i campionati europei di calcio .
- Ebay & Co – a cosa stare attenti nelle aste on-line.
- In viaggio verso il mare! – Consigli per una vacanza riuscita .
- Confronto tra prezzi europei. Dove l'auto costa meno.
- Avete vinto una vacanza? Occhio alle vincite da sogno!
- La garanzia europea di consumo anche nei nuovi Stati Membri.
- Il nuovo passaporto europeo per animali da compagnia.
- Lo spiaprezzi: un rimedio contro inflazione e carovita

#### ***Fogli informativi:***

Un caposaldo dell'attività informativa del CEC è costituito dai fogli informativi (schede sintetiche monotematiche), disponibili gratuitamente sia in formato cartaceo che digitale (sul sito o via e-mail).

In risposta all'ingresso dei 10 nuovi Stati Membri il CEC ha elaborato 10 fogli informativi, uno per ogni Paese, nel quale ha riassunto le principali informazioni, come visti, valuta, disposizioni sanitarie, etc.

Il foglietto informativo „cure sotto le palme“ è nato dopo ripetute segnalazioni da parte di consumatori costretti a subire manifestazioni di vendita di prodotti sanitari nel proprio hotel.

#### ***Poster:***

Con l'ideazione e la stampa di un poster che riassume in modo sintetico e chiaro le funzioni del CEC, sia ECC che EEJ-Net, il centro ha voluto dotarsi di un ulteriore mezzo di comunicazione. Una copia è stata appesa in un'apposita vetrina sita al Brennero sull'autostrada, mentre altre copie sono state inviate alle maggiori associazioni dei consumatori.

#### ***Shopping in Europe – Comprando in Europa – Einkaufen in Europa:***

La brochure è stata realizzata dal CEC di Düsseldorf in collaborazione con gli altri centri europei. Lo scopo era quello di raccogliere le informazioni relative al diritto di garanzia, al diritto di sostituzione, all'IVA, agli orari di apertura dei negozi ed in relazione ad altre informazioni utili per chi si trova in uno dei vecchi Stati Membri e voglia fare dello shopping.

Il CEC di Bolzano ha provveduto a fornire le informazioni relativamente allo status quo italiano, ed in un secondo tempo ha tradotto la brochure in italiano riadattandola leggermente. Alcuni esemplari della brochure sono stati inviati alle maggiori associazioni dei consumatori.

#### ***E- Commerce: il centro commerciale virtuale -- das virtuelle Shoppingcenter:***

Il vademecum sul commercio elettronico è stato pubblicato solo sul sito del CEC, proprio perché vuole essere un aiuto consultabile durante gli acquisti on-line. Ricco di consigli utili e pratici per comperare con maggiore sicurezza, risponde ad una sempre maggiore richiesta di informazioni da parte dei consumatori.

### **Attività di formazione:**

### ***Yomag.net***

Già da 6 anni il CEC ed il C.T.C.U. coordinano questo progetto per l'intero territorio nazionale. A settembre del 2004 una collaboratrice del CEC ha partecipato alla riunione annuale di tutte le associazioni partecipanti al progetto, tenutasi a Praga. In tale occasione sono state discusse e decise le future attività. I particolari sono esposti più avanti, alla voce formazione dei consumatori.

### ***Relazione presso l'Università IULM di Milano:***

Il 19 maggio 2004 la direttrice del CEC ha avuto l'onore di poter riferire agli studenti del corso "Comunicazione e strategia della marca e del consumatore" sul lavoro svolto dal CEC nell'ambito dei due progetti ECC e EEJ-Net. Gli studenti hanno dimostrato un particolare interesse soprattutto riguardo alla risoluzione stragiudiziale transfrontaliera.

### ***Collaborazione con gli altri Centri Europei (CEC)***

Il 2004 è stato certamente un anno di intensa collaborazione tra i centri, non solo per assistersi a vicenda nella soluzione di casi e problemi transfrontalieri, ma anche per la realizzazione di progetti comuni e per lo scambio di preziose esperienze maturate nel campo della consulenza e dell'informazione ai consumatori.

### ***E-Commerce Report:***

Da gennaio a ottobre del 2003 i 15 CEC hanno ricevuto complessivamente 590 casi di reclami per acquisti on-line transfrontalieri di prodotti. Dall'analisi di questi casi è risultato che in 31,5% dei casi la merce ordinata non è mai stata consegnata, nonostante il consumatore l'avesse già pagata, ed in 13,6% dei casi la merce ordinata e consegnata è risultata difettosa. Altri problemi riscontrati sono stati quelli relativi alla consegna tardiva o parziale, all'erronea indicazione dei prezzi sul sito, ai costi aggiuntivi, ad incrementi di prezzi, ma anche al negato diritto di recesso.

### ***Confronto dei pacchetti postali:***

Il 14 settembre 2004, tredici CEC hanno provato a spedirsi a vicenda due pacchetti, uno attraverso posta via superficie (ordinaria) e l'altro attraverso posta aerea (celere).

Lo scopo di questo esperimento consisteva nell'effettuare un "minitest" circa i costi e circa i tempi di spedizione in Europa. Il risultato è abbastanza caotico: in alcuni Stati non è stato possibile inviare un pacco per posta ordinaria all'estero, spesso la posta prioritaria è stata recapitata dopo quella ordinaria e per tratte identiche (p.e. Svezia – Austria e Austria – Svezia) le tariffe sono risultate molto diverse.

### ***Confronto prezzi IKEA:***

Il CEC di Düsseldorf/Gronau ha comparato a livello europeo i prezzi di 75 prodotti dell'IKEA, la più grande casa d'arredamento del mondo. Dall'analisi è risultata una differenza di prezzo sullo stesso prodotto anche del 72%.

Il CEC Bolzano ha provveduto ad inviare al CEC tedesco il catalogo IKEA per l'Italia e, ricevuti i risultati del test, ha provveduto a comunicarli alla stampa nazionale e locale.

### ***Il CEC Stoccolma a Bolzano:***

Il 10 e 11 novembre 3 collaboratori del CEC svedese sono stati ospiti a Bolzano per uno scambio di informazioni ed esperienze nelle relative attività quotidiane: informazione ed assistenza ai consumatori, collaborazione con la stampa, ma anche più in generale situazione e prospettiva della tutela dei consumatori nei rispettivi Paesi.

### ***Confronto transfrontaliero dei prezzi del latte artificiale :***

In collaborazione con il C.T.C.U. è stato effettuato un confronto dei prezzi del latte artificiale praticati in Alto Adige ed in Austria. Nonostante vi siano delle leggere differenze di composizione dei prodotti commercializzati al di qua e al di là del Brennero, tutti rispecchiano le severe direttive europee in materia. Si può quindi affermare che i latte artificiali distribuiti nei Paesi dell'Unione presentano tutti un'alta qualità. Sono stati rilevati e confrontati i prezzi di 15 prodotti: in Austria il latte artificiale può costare fino al 338 % in meno che in Italia.

### ***Lo spiaprezzi***

Si tratta di un nuovo strumento predisposto da C.T.C.U. e CEC per conoscere le occasioni di acquisto più meritevoli e per prendere decisioni più consapevoli.

Lo spiaprezzi ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) da un lato raccoglie comparazioni e studi del C.T.C.U. e del CEC che permettono di individuare le offerte migliori in vari ambiti di consumo. Dall'altro costituisce un forum aperto alle consumatrici ed ai consumatori per divulgare e scambiarsi informazioni sulle occasioni di cui sono a conoscenza.

## **Il progetto EEJ-Net Italia 2004**

Nel 2004 28 controversie transfrontaliere sono state trattate all'interno di questo progetto, nel senso che è stato tentato di addivenire ad una risoluzione stragiudiziale della lite tramite un organo ADR (alternative dispute resolution). Purtroppo solo in alcuni casi la mediazione o l'arbitrato hanno avuto effettivamente luogo.

Ciò nonostante si può dire che le richieste di informazioni riguardanti la risoluzione stragiudiziale transfrontaliera sono aumentate, anche se poi nel caso concreto manca ancora sia la fiducia del consumatore che quella del commerciante nell'efficienza dei sistemi ADR. A torto, visti anche i risultati ottenuti a livello europeo e riportati sul sito del CEC.

Anche in Italia, come nel resto dell'Europa, varie istituzioni ed enti hanno però capito la necessità e l'utilità della risoluzione stragiudiziale. Il CEC è stato invitato sia alla conferenza "Consumer's Forum – Aziende di Servizi e Consumerismo organizzato in Italia ed in Europa. Confronti, conflitti, conciliazioni" sia alla conferenza „Transizioni nell'E-commerce. Affidabilità e composizione delle controversie" della Camera Arbitrale di Roma, durante la quale la direttrice ha avuto la possibilità di riferire sia sui due reports sul commercio elettronico realizzati dai CEC, che sul progetto EEJ-Net.

Restano da convincere solo i consumatori ed i commercianti, che nonostante i ripetuti inviti e le informazioni da parte dei consulenti del CEC, si dimostrano poco propensi ad affidare la loro controversia ad un organo ADR.

## **www.euroconsumatori.org**

Sul sito sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, le newsletter, i confronti dei prezzi ed altre iniziative, come anche un'ampia lista di link utili. Nel 2004 133.980 persone si sono soffermate sulle nostre pagine. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 367 lettori.

## **Formazione dei consumatori**

### **Yomag.net**

Il magazine elettronico yomag.net (pubblicato esclusivamente in Internet) ha festeggiato nel 2004 il suo quinto compleanno. Critica l'impostazione dei contributi, elaborati su tematiche concordate di mese in mese tra i giovani autori, e critici anche i lettori, perlopiù adolescenti di ogni parte d'Europa. L'allargamento della UE ai Paesi dell'Est porta anche nuovi autori e nuovi lettori, e lo scambio di idee su tutto quanto ruota intorno al consumo si presenta ancora più interessante e coinvolgente per gli studenti che vi partecipano. Sin dall'inizio CTCU e CEC seguono questo progetto per l'Italia, mentre il coordinamento internazionale ha avuto sede finora presso la federazione germanica dei Centri di tutela dei consumatori. Con la fine del 2004 esso è stato demandato all'organizzazione SOS, con sede nella Repubblica Ceca – anche così ci si apre alla nuova Europa.

### **Visite di scolaresche**

Anche nel 2004 il CTCU è stato meta di numerose e interessate scolaresche: nella sede centrale si sono infatti organizzati degli incontri per illustrare le molteplici attività svolte e per far conoscere i principali diritti del consumatore. Diversi relatori e relatrici esterni hanno inoltre garantito una loro presenza direttamente presso le scuole, dove si sono approfondite tematiche specifiche richieste dagli insegnanti.

### **Conferenze**

I relatori esterni che collaborano con il CTCU sono sempre molto richiesti per animare occasioni di approfondimento su varie tematiche, a cominciare dal "consumo critico" per giungere fino alla "gestione del portafoglio". Si tratta di un'offerta formativa rivolta alla popolazione adulta che ha sempre incontrato molto successo e che verrà possibilmente ampliata.

## **Conciliazione e composizione delle liti**

Una composizione delle liti in ambito stragiudiziale porta a risparmiare tempo, denaro e rabbie: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta

gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente non preclude le vie della giustizia ordinaria.

Il CTCU offre oggi ai consumatori un accesso alla conciliazione per i seguenti comparti:

- controversie su tematiche di consumo in generale, ai sensi dell' Art. 7 della Legge provinciale n° 15/92
- artigiano: qualsiasi controversia con un'impresa artigiana non avviata alla giurisdizione ordinaria
- auto: qualsiasi controversia relativa a questo settore
- assicurazione RC auto: controversie che coinvolgano Compagnie assicurative firmatarie dell'accordo di conciliazione
- Telecom: qualsiasi controversia inerente al servizio di telefonia (fatturazione, ritardi o omissioni nell'attivazione, nel trasloco di impianto o nella riparazione, variazioni nella numerazione, errori nella stampa dell'elenco degli abbonati)
- servizi postali: tutti i reclami che non hanno ricevuto risposta o che sono stati trattati in modo insoddisfacente da Poste Italiane
- puliture a secco: controversie insorte con aziende (artigiane) iscritte all'APA o alla CNA e aderenti all'accordo di conciliazione
- previdenza integrativa (Laborfonds/Plurifonds): tutte le controversie ed i reclami che non abbiano trovato una soluzione adeguata attraverso i relativi uffici reclami
- conciliazione transfrontaliera - EEJ-Net: controversie in qualsiasi settore.

## Publicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### La collana di guide informative "konsuma"

La prima uscita si è avuta in ottobre: "konsuma", la nuova rivista per i consumatori tutta altoatesina, nasce dall'esigenza di offrire una guida che trovi il proprio posto nella biblioteca domestica e che sia consultabile in varie occasioni, offrendo risposte concrete a tematiche molto precise e strutturate per ambiti correlati. Il primo numero è stato dedicato completamente all'assicurazione RC auto, mentre il secondo numero ha analizzato le problematiche connesse con il conto corrente bancario ed i servizi creditizi. Altre uscite sono programmate nel corso del 2005. "Konsuma" è reperibile presso il CTCU, nelle sedi territoriali e presso lo sportello mobile.

### La nuova veste di "Pronto Consumatore"

Un restyling completo per il periodico del CTCU, che nel 2004 ha visto anche quasi raddoppiare i suoi contenuti ed aumentare di misura la tiratura. Attraverso un nuovo sistema distributivo esso è ora disponibile, sempre a titolo gratuito, presso diversi punti nella città di Bolzano e dovunque venga distribuito anche BoBo, il calendario della vita culturale cittadina. Le edizioni sono sempre 11 all'anno, curate nelle 3 lingue della provincia. Sempre gratuitamente viene inviata a chi ne faccia richiesta la versione elettronica del periodico in una newsletter sintetica, disponibile anche nella traduzione ladina.

### Giornali, radio, televisione

Sono stati **99 i comunicati stampa** pubblicati nel corso del 2004, e per alcune importanti tematiche sono state organizzate anche conferenze stampa; in quasi tutte queste occasioni, ai comunicati hanno fatto seguito delle interviste agli esponenti del CTCU. Dal momento che un'esigenza sentita dai consumatori è quella di rimanere costantemente informati, la buona collaborazione con i mezzi di informazione è ormai divenuta una premessa imprescindibile e consolidata delle iniziative avviate dal CTCU.

Ogni primo giovedì del mese si è rinnovato l'appuntamento delle 20.20 dopo il telegiornale in lingua tedesca della RAI - Sender Bozen, con la trasmissione "**Pluspunkt**", che in modo oggettivo e indipendente ha presentato contenuti di attualità su temi scelti di volta in volta tra quelli di maggiore interesse per i consumatori. Questa trasmissione viene messa in onda anche da RAITRE Regionale con il titolo "**Puntopiù**".

Sempre sulle onde della RAI – Sender Bozen, ma nell'ambito della trasmissione radiofonica "Treffpunkt Südtirol", Evi Keifl ha presentato settimanalmente le novità di spicco per i consumatori attraverso interviste

e colloqui con gli esperti del Centro. **Schlau gemacht**, questo il nome della rubrica, viene trasmesso ogni martedì alle 11.30, con una replica alle 17.30. Un'indagine commissionata dalla RAI presso gli ascoltatori ha evidenziato come questo appuntamento sia considerato dal pubblico con grande interesse.

Nel corso del 2004 la RAI – Sender Bozen ha trasmesso anche tre appuntamenti radiofonici con i consulenti del Centro su tematiche di particolare attualità

Edeltraud Kaserer Kiebacher cura invece ogni 3° giovedì del mese alle ore 10 un appuntamento radiofonico sulle principali novità per i consumatori dalle frequenze di TeleRadioVinschgau, nell'ambito della trasmissione "**Verbrauchertipp**".

Ulteriori trasmissioni vengono inoltre offerte da Radio Gherdeina e Radio Holiday.

Un altro veicolo di informazioni già ben collaudato è quello dei **fogli informativi**, elaborati su tematiche di ampio interesse. In diverse occasioni, ad esempio in prossimità dell'avvio della scuola, si cura una raccolta tematica di vari fogli informativi nell'ambito delle cosiddette **cartelle**, anch'esse molto apprezzate dai consumatori.

### **www.centroconsumatori.it**

Tutti i materiali elaborati dal CTCU trovano puntuale pubblicazione anche nel sito Internet; gli aggiornamenti sono quasi quotidiani. I consumatori apprezzano visibilmente il servizio, come testimoniano i dati di accesso all'offerta virtuale, con quasi 700.000 visitatori all'anno per un totale di 2.500.000 pagine selezionate.

## **Sedi staccate e sportello mobile del consumatore**

### **Consulenza al consumatore in tutta la provincia**

Da anni il Centro Tutela Consumatori Utenti si impegna per garantire un'offerta di informazione e consulenza non solo nella città capoluogo, ma anche capillarmente in tutto il territorio provinciale. Negli scorsi anni ci si è sempre più avvicinati a tale obiettivo organizzando un servizio decentrato di consulenza al consumatore sul bilancio familiare. Si tratta di sportelli organizzati con la collaborazione ed il sostegno economico delle Comunità Comprensoriali, accessibili da parte della popolazione secondo orari regolari e preparati con competenza per offrire un aiuto in tutte le questioni inerenti al diritto del consumatore e alla gestione del budget familiare.

Nel corso del 2004 ci si è resi conto che i temi di maggior interesse e sui quali risulta particolarmente carente l'informazione sono quelli dell'offerta di servizi telefonici e del comparto assicurativo. L'iniziativa volta ad individuare "la più conveniente copertura RC auto" ha incontrato anche in periferia il favore già riscosso presso la sede di Bolzano.

Con particolare piacere si è contribuito ad ampliare il numero delle sedi staccate: dal settembre 2004 si sono aggiunti infatti due ulteriori sportelli, a Campo Tures e San Candido.

Il CTCU è presente attraverso la collaborazione con le Comunità Comprensoriali a Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, San Candido, Campo Tures, Brunico, Piccolino (Val Badia), nonché attraverso la collaborazione con i Comuni di Bolzano e Lana anche presso le relative sedi. Nel complesso assommano a più di 2.800 i casi trattati dal servizio di informazione e consulenza organizzato con l'ausilio di queste collaborazioni esterne.

### **Sportello mobile del consumatore**

Anche lo sportello mobile ha percorso in lungo e in largo le strade della provincia, raccogliendo regolarmente un ampio favore: esistono ormai 10 "fermate di linea", dove una volta al mese è previsto un appuntamento con lo sportello mobile, e a queste si sono aggiunte nel corso dell'anno altre 20 "fermate a richiesta".

In analogia a quanto sperimentato nella consulenza offerta dalle sedi staccate, la maggior parte delle richieste ha riguardato l'ambito assicurativo, anche se non sono mancate molte domande circa i servizi bancari.

Molteplice anche l'interesse mostrato per le tematiche e gli accorgimenti inerenti ad uno stile di consumo critico; l'elettrosmog e le radiazioni dei telefonini ad esempio sono stati al centro dell'attenzione in tutto il 2004. La presenza dello sportello mobile è stata garantita anche per l'iniziativa "Bolzano in bici".

E cosa dire dei test offerti anche quest'anno ai consumatori? Quello sull'assorbimento UV degli occhiali da sole, all'inizio dell'estate, o quello sulle uova di galline ruspanti, organizzato nel periodo pasquale: imperdibili per chi voglia essere informato sulle qualità promesse per i propri occhiali da sole o voglia assolutamente evitare di consumare delle uova di batteria vendute come uova da allevamento estensivo.

Nel complesso si sono rivolte allo sportello mobile più di 2.500 persone, ricevendo le informazioni o la consulenza desiderate.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Asterisco/Asterisk (SGK-UIL)
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Grain (già Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e ulteriori 241 soci

### Membri del direttivo:

Presidente: Heidi Rabensteiner  
 Vice presidente: Alberto Filippi  
 Membri: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco  
 Direttore: Walther Andreaus  
 Revisori dei conti: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente: Luis Durnwalder  
 Camera di Commercio: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger  
 Centro Tutela Consumatori: Walther Andreaus, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner  
 Segreteria: Elisabeth Spergser

## RIEPILOGO FINANZIARIO

### Entrate 2004

Provenienza	Betrag (€)	± 2003
Provincia autonoma	260.000,00	+ 0 %
Contributi per progetti	640.001,24	+ 16 %
Risorse proprie	25.062,16	-20 %
<b>Totale</b>	<b>925.063,40</b>	<b>+ 18 %</b>

## **Uscite 2004**

Projetto/progetti	67,82%
Personal/personale	19,85%
Honorare/onorari	4,91%
Betriebskosten/costi gestione	3,97%
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,69%
Diensträume/locali	0,77%

## **Collaboratori (al 31.12.2004)**

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	7	5
Segreteria / prima consulenza	1	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	1
Segreteria	1	
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, val Badia	1	3
Collaboratori occasionali		5
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

## **Dove trovarci**

### ***Sede centrale:***

Infoshop e consulenze  
39100 Bolzano, via Dodiciville 2  
tel. +39 0471 975597 , fax +39 0471 979914  
www.centroconsumatori.it - info@centroconsumatori.it

### ***Centro Europeo dei Consumatori:***

39100 Bolzano, via Brennero 3  
Tel. +39-0471-98.09.39 , Fax. +39-0471-98.02.39  
www.euroconsumatori.org - info@euroconsumatori.org

### **Sedi esterne presso le Comunità comprensoriali:**

#### ***Merano***

39012 Merano, c.so Libertà 62, II piano, tel. +39 0473 270204  
Orari: lunedì - venerdì ore 9-12.30, MER ore 16-18

#### ***Silandro***

c/o Comunità comprensoriale della Val Venosta, 39028 Silandro, Via Principale 134  
Orari: 1° e 3° lunedì del mese dalle 15 alle 18

#### ***Bressanone***

c/o Comunità comprensoriale della Val d'Isarco, 39042 Bressanone, Via Sabbiona 3,  
(Sede amministrativa della comunità comprensoriale, piccola sala riunioni), Tel.+39-0472-82.05.33  
Orari: 1°, 2°, 3° e 5° Mercoledì del mese, 9 - 12

**Chiusa**

c/o Distretto sociale, 39043 Chiusa, Seebegg 17  
Orari: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

**Vipiteno**

c/o Comunità comprensoriale della Val di Vizze, 39049 Vipiteno, Via Stazione 1, sala riunioni  
Orari: Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

**Brunico**

c/o Comunità comprensoriale della Val Pusteria, 39031 Brunico, via Dante 2  
Orari: Giovedì 8.30 - 12 consulenza generale,  
14.30 - 16.30 consulenza giuridica per questioni consumeristiche

**San Candido**

c/o Distretto sociale Alta Valle Pusteria, 39038 San Candido, via Prati 6  
Orari: ogni 1° giovedì del mese ore 14.30-17.30

**Campo Tures**

c/o Distretto sociale Valle Aurina, 39032 Campo Tures, via H.-v.-Taufers 19  
Orari: ogni 3° giovedì del mese ore 14.30-17.30

**Val Badia**

c/o Distretto sociale Val Badia, 39030 S. Martino Badia, Picolin 71, terzo piano  
Orari: Giovedì dalle 9.30 alle 11.30, Tel. 0474-524517

**Sedi esterne presso i Comuni**

**Bolzano**

c/o Sportello del Cittadino del Comune di Bolzano  
39100 Bolzano, vicolo Gumer 7  
Orari: ogni venerdì dalle 10 alle 12, (è gradita la prenotazione, Tel. 0471 997616)

**Lana**

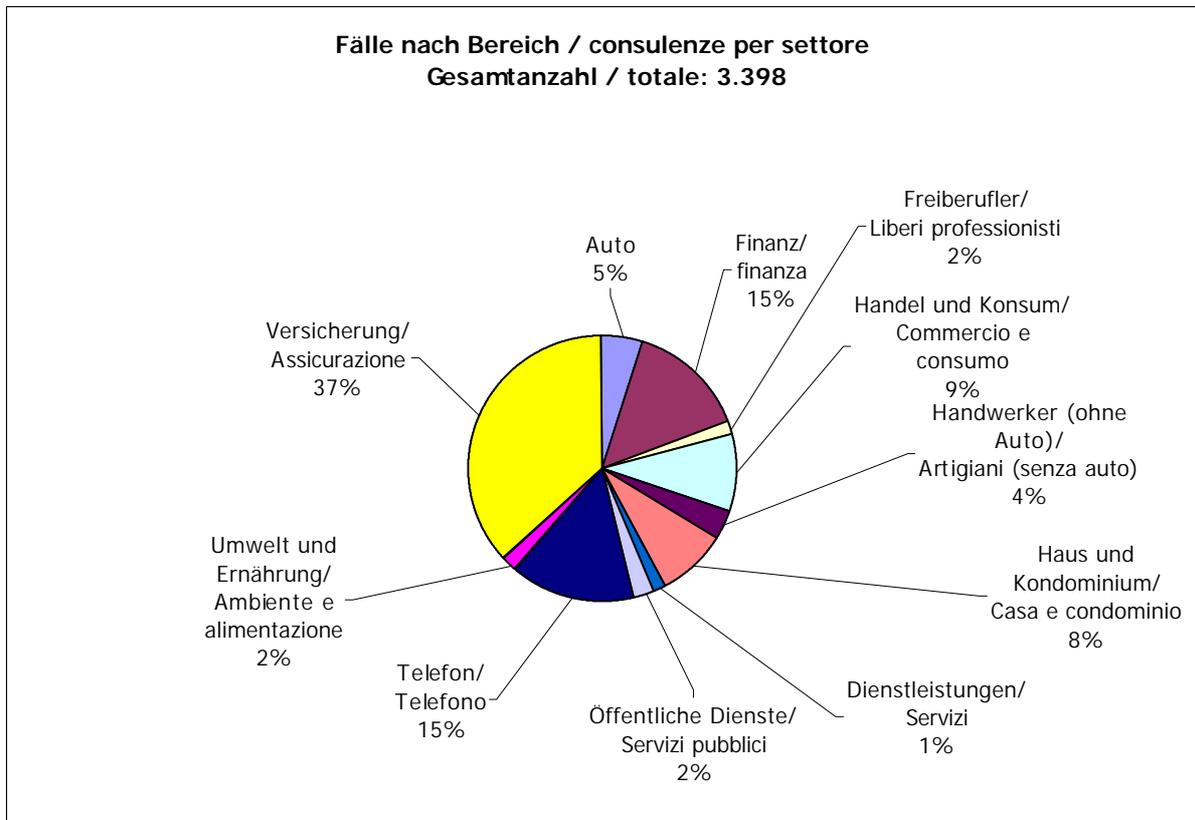
c/o Municipio Lana  
39011 Lana, via Madonna del Suffraggio 5  
Orari: ultimo lunedì del mese dalle 17 alle 19

**Riepilogo contatti con consumatori**

Tipo di servizio	2004	2003	%
Consulenze	3.398	2.177	56
Richieste d'informazione:			
- telefoniche, per lettera, per e-mail, personali	12.596	6.479	26
- Biblioteca	inkl.	914	inkl.
- consumatori reindirizzati	inkl.	2.594	inkl.
- Newsletter	15.455	10.703	44
Sportello mobile	2.585	2.370	9
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	2.845	2.528	10
Seminari, conferenze	1.920	2.120	-10
Visite di alunni alla sede	477	652	-27
Centro Europeo Consumatori: Richieste d'informazione, consulenze transfrontaliere e Newsletter	5.799	2.655	118
Totale	45.075	39.541	+14

Visite sui siti: CTCU (1.894 al giorno) e CEC (367 al giorno); Totale: 825.423  
Totale pagine visualizzate: 3.199.754

## Consulenze secondo argomenti



## Richieste d'informazione secondo argomenti

