

Famiglia rimborsata a Natale per il crac delle banche venete

Ottenuto il rimborso di 50.700 euro come risarcimento di azioni e obbligazioni della Banca popolare di Vicenza. Grazie all'aiuto del Ctcu e del Fondo Indennizzo Risparmiatori

Frutta e verdura, cosa va in frigo e cosa no? I consigli del Centro consumatori di Bolzano

Dai pomodori alle melanzane, dagli agrumi alle zucchine: ecco tutto quello che è bene sapere in occasione della Giornata internazionale della Consapevolezza sugli Sprechi e le Perdite Alimentari

Piscine, ecco tutti i prezzi dell'estate lido per lido

Voglia di bagni. Il centro di Bolzano al costo di biglietti

Bene il divieto per la plastica ma attenzione alle alternative

RELAZIONE ANNUALE 2021

Alla ricerca di equità: il lavoro per i consumatori nel 2° anno di pandemia



Centro Tutela Consumatori Utenti
La voce dei consumatori

gio

ntenti e dal
uzione di nuovi

Caro risca
Ctcu per r

Il centro di Bolzano:

Il Ctcu: <<

al cashback
rimborsi
te agosto

Cashback: le lamentele e le risposte del Ctcu

Bolzano. Negli ultimi giorni, l'app IO ha mostrato l'importo del rimborso dovuto per il mese di prova del programma cashback di dicembre. Molti consumatori lamentano però che non tutti i movimenti...

bianco: le differenze e le fake news

Da oggi il via ai saldi: ecco i consigli

Esonero dal canone tv, ecco perché è bene sbrigarsi a richiederlo

L'assemblea di condominio? Ora si fa online

Bolzano. L'assemblea di condominio può essere tenuta online? A questa domanda risponde il Centro Consumatori Utenti di Bolzano. L'assemblea condominiale è l'organo sovrano che decide e delibera in...

Agenda

Offerte telefonia: "Attenti alle trappole!": il caso dei minuti illimitati segnalato al Garante

Il Centro consumatori ritiene scorretta e ingannevole l'offerta di un noto gestore

L'allarme del Ctcu.
Le password non vanno mai immesse senza certezze

Truffe on line con false richieste delle banche

Lucine per l'albero di Natale, come sceglierle ed evitare cortocircuiti

Benzina, in Alto Adige aumenti del 10% rispetto all'estate 2020

Il Centro tutela consumatori: il carburante costa di più rispetto alle regioni vicine. In Tirolo il pieno aumentato del 20% ma resta ancora più economico

Indice

Alla ricerca di equità: il lavoro per i consumatori nel 2° anno di pandemia.....	4
Panoramica sul 2021	5
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	7
Servizi finanziari.....	8
Trasporti e comunicazioni.....	9
Diritto dei consumatori e mercato.....	10
Abitare, costruire, energia (I).....	11
Abitare, costruire, energia (II).....	12
Assicurazione e previdenza.....	13
Casa, bilancio familiare, tessili.....	14
Ambiente e salute.....	15
Alimentazione.....	16
Viaggi e tempo libero.....	17
Consumo critico.....	18
Formazione dei consumatori.....	19
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	21
Conciliazione e composizione delle liti.....	22
Progetti 2021	23
www.centroconsumatori.it.....	24
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	25
Sedi distaccate e sportello mobile.....	32
Nomi, cifre, fatti.....	33

Per garantire una migliore leggibilità del testo, si rinuncia all'indicazione maschile-femminile-generale dei soggetti menzionati. Ogni termine utilizzato è quindi riferibile a ciascuna delle forme citate.

Alla ricerca di equità: il lavoro per i consumatori nel 2° anno di pandemia

Oltre 12.300 consulenze effettuate, più di 42.000 contatti avuti, una somma record di oltre 3,7 milioni di euro rimborsati ai consumatori: le cifre mostrano che anche nel secondo anno di pandemia il Centro Tutela Consumatori Utenti è stato un punto di riferimento fondamentale per i consumatori della nostra provincia. Una breve retrospettiva sul 2021 rivela l'ampiezza degli argomenti trattati dai consulenti della nostra Associazione nel corso dell'anno passato.

Risparmio, energia e le conseguenze della pandemia

Questi tre argomenti ci hanno tenuto impegnati durante tutto l'anno. Ancora di più che negli anni passati, le famiglie erano alla ricerca di possibilità di risparmio su tutti i fronti. Da parte nostra abbiamo quindi provveduto a fornire informazioni, consigli e suggerimenti sulla tematica, rilanciando il nostro, già molto popolare, libretto contabile online attraverso una nuova edizione dopo più di 13 anni dalla prima uscita. Gli ultimi mesi del 2021 sono stati contrassegnati dall'esplosione del „caro energia“, argomento questo che continua a tenerci impegnati tutt'ora. Abbiamo anche fornito consulenza ed assistenza riguardo molti casi di prestazioni e servizi già pagati, ma non usufruiti a seguito dei prolungati lockdown dovuti alla pandemia.

In testa alla classifica: telecomunicazioni, energia, casa e finanza

Pochi sono stati i cambiamenti in cima alla lista dei casi di consulenza e delle richieste di informazione trattati: la telefonia, il settore finanziario, l'energia e la casa sono stati anche quest'anno gli argomenti più richiesti. La somma complessiva recuperata per i consumatori viene presentata con grande orgoglio, avendo raggiunto il livello record di oltre 3,7 milioni di euro; la maggior parte di tale somma è stata ottenuta attraverso accordi di natura negoziale con le controparti.

Tutela dei consumatori in via giudiziale in Italia e all'estero

Soprattutto le questioni collegate alle vicende delle chiusure pandemiche (quali prestazioni devono essere sostituite e come?), che si sono trascinate a lungo nel tempo e che abbiamo cercato di risolvere soprattutto sulla base di un principio di equità, hanno dimostrato ancora una volta che l'informazione e la consultazione sono estremamente importanti e indispensabili per la tutela del consumatore, ma che la stessa è forte solo quando anche la giustizia è efficiente. Le azioni di classe e i procedimenti legali collettivi stanno diventando sempre più significativi, ma sono soggetti sempre ad una sorta di „spada di Damocle“ per quanto riguarda la loro realizzabilità economica. Nel 2021, nell'ambito della prima azione collettiva transfrontaliera in Europa, è stato aperto il registro dell'azione di classe nella causa contro il colosso Volkswagen AG presso il Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig. L'azione è in corso.

Il nostro ringraziamento

Le molteplici attività, che in questa Relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono il risultato dello sforzo di molti attori. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano; inoltre, alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino-AltoAdige, al Ministero dello Sviluppo Economico, alle Comunità Comprensoriali e a tanti Comuni altoatesini.

Ringraziamo poi in particolar modo i nostri, numerosi collaboratori, volontari e dipendenti, che con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi anche al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

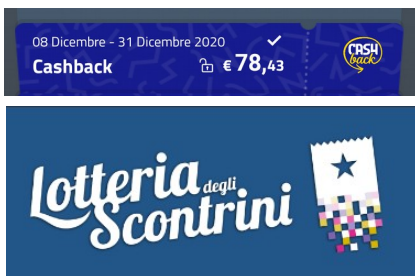
Priska Auer, Presidente

Gunde Bauhofer, Direttrice

Panoramica sul 2021

Gennaio

Cashback & lotteria degli scontrini



Alcune nuove misure statali per combattere l'evasione fiscale hanno sollevato molte domande, alle quali abbiamo fornito indicazioni e risposte.

Febbraio

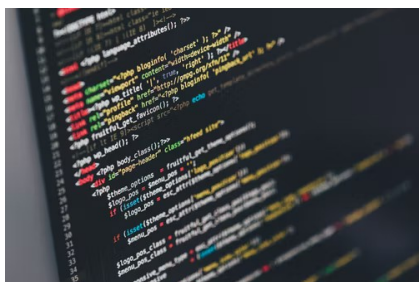
Apertura del Registro della class action contro la VW



Un passo in avanti nell'azione collettiva nei confronti della Volkswagen: è stato aperto il Registro al quale i consumatori e le consumatrici possono iscriversi.

Marzo

Furto di dati su Facebook



È stato scoperto un enorme furto di dati, che solo in Italia ha riguardato 35 milioni di persone. Rubati anche i numeri di telefono; conti bancari e carte di credito sono a rischio?

Aprile

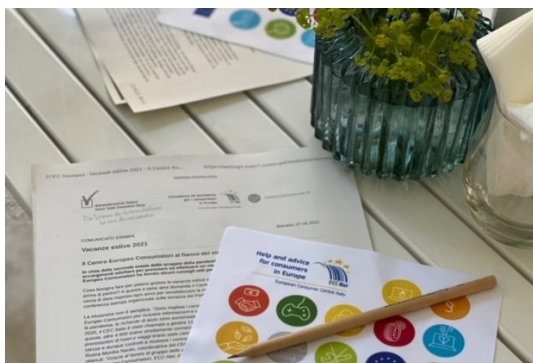
Elezioni del nuovo Direttivo



Agostino Accarrino, Priska Auer (Presidente), Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer e Pepi Trebo sono stati eletti membri del nostro nuovo Consiglio direttivo.

Maggio

Viaggi e pandemia



Dopo una lunga pausa, sono riprese le prenotazioni dei viaggi, con numerose nuove domande a cui rispondere.

Giugno

Tecnologia genetica in agricoltura?



Obiettivi:

- Utilizzo di tecniche avanzate di miglioramento genetico delle piante (cisgenesi, editing genomico) per lo sviluppo di varietà robuste e resistenti

Nel documento strategico „Agricoltura 2030“, che è stato oggetto di un lungo dibattito pubblico, l'ingegneria genetica in agricoltura appare come un completo cambiamento di paradigma.

<p>Luglio</p> <p>Cosa fare se il Green Pass non arriva?</p>  <p>Nel mezzo dell'alta stagione estiva, molti viaggiatori hanno avuto difficoltà ad ottenere il loro Green Pass; il CTCU ha fornito informazioni a riguardo.</p>	<p>Agosto</p> <p>Bit-cosa? Le criptomonete al microscopio</p>  <p>Molte tentazioni, poca chiarezza: il CTCU informa sulle criptovalute e sui rischi associati.</p>
<p>Settembre</p> <p>Aumenti in vista del prezzo dell'energia?</p>  <p>L'esplosione dei costi dell'energia e del gas. Cosa si può fare?</p>	<p>Ottobre</p> <p>Benessere animale e consumo di carne</p>  <p>Il 4 ottobre, in occasione della Giornata mondiale degli animali, ci siamo confrontati con la domanda di quanto siano distanti fra loro aspirazione e realtà, quando si ha che fare con il consumo di carne.</p>
<p>Novembre</p> <p>Libretto contabile 2.0</p>  <p>Tredici anni dopo la prima edizione viene rilanciato il libretto contabile 2.0 del CTCU.</p>	<p>Dicembre</p> <p>Brevi video rispondono a domande ricorrenti</p>  <p>Nell'ambito di un'ampia campagna informativa, abbiamo pubblicato brevi video e videoanimazioni con le risposte alle domande più frequenti.</p>

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

Le difficoltà che i consumatori in provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire a fianco dei consumatori.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i Centri Tutela Consumatori presenti in Germania, le Associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), le Associazioni di consumatori di particolari contesti regionali, come ad es gli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, Comuni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, Difensora Civica, Tavolo di lavoro delle Organizzazioni sociali, task-force povertà, commissioni taxi di vari Comuni, Consiglio Camerale ed Ente di mediazione della Camera di Commercio di Bolzano, Libera Università di Bolzano, Consiglio Notarile di Bolzano, Conciliazioni Alperia, Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità ed altre ancora.

Collaborazione a livello nazionale

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU), accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo conciliazioni), Banca d'Italia, Associazione Bancaria Italiana ABI.

Le Carte della qualità

Le Carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La Carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati.

Dall'autunno del 2020 è in vigore una nuova Carta della Qualità per il settore del trasporto pubblico locale. La Carta troverà applicazione per tutti i nuovi bandi del TPL in Alto Adige, ed assicura agli utenti diritti e doveri uguali per tutti i settori del trasporto.

Che le Carte della Qualità rappresentino un netto plusvalore, lo ha mostrato chiaramente la buona collaborazione con le imprese di trasporto nei mesi della pandemia; in occasione di incontri periodici sono state scambiate informazioni sulle norme di volta in volta in vigore per il trasporto pubblico locale.

Servizi finanziari

Smishing e phishing: frode con carta di credito!

Anche nel 2021, ci sono stati molti casi di frode con mezzi di pagamento, sia online che per telefono: molti consumatori sono stati anche privati di grandi somme di denaro. In questo contesto, l'assistenza del CTCU comprende non solo la fase di reclamo nei confronti del fornitore di servizi finanziari, ma anche un eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Nel 2021, sono stati presentati 19 ricorsi; nei casi già decisi, i consumatori hanno sempre avuto ragione e l'intero importo o un importo parziale gli è stato rimborsato.

Polizze vita - Vittoria in causa di alcuni consumatori

Alcuni giovani risparmiatori avevano stipulato ancora molti anni fa, tramite una società di intermediazione assicurativa molto attiva in Alto Adige, polizze vita di lunghissima durata e per importi molto rilevanti. Alcune di queste polizze erano state riscattate anzitempo e avevano comportato rilevanti perdite per gli interessati. Con l'aiuto del CTCU, i casi furono portati in tribunale, il quale ha accertato che la causa prevalente di questi contratti era di natura finanziaria e non assicurativa. Attraverso questa decisione, gli stessi sono stati dichiarati nulli, in quanto per nessuno era stato stipulato il cd. "contratto quadro", come stabilito obbligatoriamente dal T.U.F. Il Giudice ha pertanto condannato sia la società emittente dei prodotti, che la società intermediaria al risarcimento.

Confronto mutui 2021

Ad aprile 2021 è stato eseguito il consueto confronto delle condizioni economiche di mutui prima casa offerti sulla piazza di Bolzano e provincia. Il confronto ha mostrato tassi in linea con quelli della precedente rilevazione effettuata nel 2019, con una leggera tendenza al rialzo. Con l'occasione si è fatto il punto sull'attuale situazione di difficoltà che riscontrano i giovani e le giovani coppie in provincia di Bolzano alle prese con l'acquisto della prima casa, a seguito dell'elevato costo d'acquisto delle abitazioni e dei sempre più stringenti requisiti richiesti dalle banche per accedere al credito. Il CTCU ha richiesto pertanto un intervento deciso da parte della politica per agevolare l'acquisto della prima casa da parte dei giovani.

Bit-cosa? Bit-coin e altre criptovalute

Di fronte alla crescente richiesta di informazioni di consumatori riguardo investimenti in bit-coin e altre criptovalute, abbiamo riassunto le informazioni più importanti su tale fenomeno finanziario in un breve foglio informativo e in un breve video informativo. In particolare, a causa dei tentativi di frode del passato, è risultato indispensabile avere una propria conoscenza di base.

Collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana e la banca d'Italia

Nell'ambito dell'iniziativa "Trasparenza Semplice" sviluppata dall'Abi (Associazione Bancaria Italiana) in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori facenti parte del CNCU, di cui anche il Centro Tutela Consumatori Utenti fa parte, è stata realizzata un'infografica, che riassume alcuni consigli ai consumatori per difendersi da truffe e raggiri nel settore finanziario. A febbraio 2021, è stata lanciata inoltre un'iniziativa per facilitare l'accesso ai mutui alle persone maggiormente colpite (giovani famiglie, famiglie a basso reddito, ecc.) dalla grave crisi economica dovuta al Covid.

Nel corso dell'anno, i consulenti del CTCU hanno preso parte ad un webinar della Banca d'Italia, nel quale è stata illustrata la cd. "Strategia Cashless 2030", nonché alla consueta riunione plenaria tra la stessa Banca d'Italia e le maggiori Associazioni dei consumatori nazionali.

Transazioni

Quest'anno, due lunghissime trattative di risoluzione delle controversie bancarie si sono concluse positivamente per molti consumatori.

Trasporti e comunicazioni

Telefonia: vecchie e nuove casistiche

Anche nel 2021, il settore della telefonia ha registrato un elevato numero di consulenze e di reclami. La maggior parte di queste sono da ricondurre, principalmente, a una scarsa efficienza da parte del servizio clienti dei gestori telefonici. In aumento rispetto al passato le richieste di assistenza di natura più "tecnica", come ad es. l'insufficiente velocità di navigazione, riparazione di guasti, ecc.; senz'altro riconducibili all'aumento dello smart working, oltre che alla didattica a distanza.

Servizio clienti: il grande assente

Anche nell'ultimo anno si è confermata una scarsissima efficienza da parte del servizio clienti dei vari gestori, soprattutto nella gestione dei reclami, la cui mancata gestione porta i consumatori a rivolgersi al CTCU al fine di presentare una domanda di conciliazione. Grazie all'ormai affermata esperienza in tale ambito, la quasi totalità delle domande presentate trova comunque una sempre soddisfacente soluzione alle richieste presentate, rimane tuttavia incerto, perché anche le questioni più semplici vengano risolte solo in sede conciliativa e non già alla prima segnalazione e/o reclamo del consumatore. Le principali tematiche affrontate riguardano, come anche in passato, prevalentemente il mancato recepimento di disdette, mancata e/o ritardata riparazione di guasti, attivazioni non richieste ed in particolare contratti stipulati a distanza.

Telemarketing in aumento

Conseguentemente alla pandemia, sono risultati in aumento sia il telemarketing sia i contratti stipulati telefonicamente. Entrambi si contraddistinguono per l'assenza di trasparenza e avvolte si rivelano essere delle pratiche commerciali scorrette. Come descritto sopra, quello che non è stato possibile raggiungere con un semplice reclamo, laddove possibile, ha trovato soluzione in sede conciliativa. Le misure rafforzate, annunciate dal legislatore alla fine del 2021, dovrebbero tuttavia potervi porre rimedio.

Confronto prezzi telefonia

Grazie al confronto prezzi della telefonia il CTCU ha potuto riscontrare che i prezzi e le clausole contrattuali vengono espone in modi tutt'altro che univoci, il che rende un confronto piuttosto difficile. Se un'offerta si può ritenere vantaggiosa o meno dipende anche dalle proprie abitudini comunicative. Il contributo mensile è fondamentale, visto che è un costo ripetuto nel tempo. Non è però l'unico costo da tenere in considerazione. Spesso può rivelarsi opportuno cambiare operatore. Negli ultimi anni infatti è aumentato il numero di nuovi operatori che lanciano offerte appetibili per i nuovi clienti che portano il proprio numero da un altro operatore - Iliad, Ho mobile, Very Mobile e Lycamobile, per citarne alcuni. I veterani controbattono con offerte speciali per chi acquista il pacchetto completo (es. la telefonia fissa con GB illimitati per i cellulari di tutta la famiglia). Spesso e volentieri però queste includono vincoli contrattuali (più o meno costosi), grazie ai quali le aziende si assicurano la propria clientela.

Azione collettiva contro Volkswagen: aperto il registro dell'azione

Un passo avanti è stato fatto in merito all'azione collettiva contro Volkswagen: nel febbraio 2021, l'Ufficio federale di giustizia ha aperto il registro digitale dell'azione, per permettere agli altoatesini, che avevano acquistato un veicolo interessato dallo scandalo diesel, di potersi registrare alla causa. Come promemoria, molti consumatori coinvolti erano rimasti esclusi nel corso della prima azione di classe, poiché all'atto dell'acquisto del mezzo non erano residenti in Germania. Ora auspichiamo che la nostra nuova azione possa garantire anche a questi consumatori un risarcimento per i danni subiti. Questa azione collettiva transfrontaliera - tra l'altro, la prima del suo genere - si basa sull'idea che non ci dovrebbe essere una disparità di trattamento tra i consumatori tedeschi e quelli italiani, poiché tutti sono stati danneggiati dallo scandalo diesel allo stesso modo.

Diritto dei consumatori e mercato

Contratti “porta a porta” ambigui

Ogni anno, in Alto Adige si ripresenta una azienda del bresciano, che cambia nome o ragione sociale, e tenta di vendere rilevatori del gas, principalmente agli anziani. Questi rilevatori sono più cari rispetto a quelli venduti nei negozi. L'obiettivo negli anni, grazie alle denunce all'Antitrust, Forze di polizia e comunicati stampa, è stato quello di ridurre drasticamente i numeri degli acquirenti. L'altra problematica riscontrata quest'anno si riferisce alla vendita televisiva di docce per il bagno in sostituzione della vecchia vasca. La pubblicità promise miracoli, ma i lavori erano di scarsa qualità. Grazie all'intervento diretto dei consulenti, le somme sono state rimborsate ai consumatori.

Furto di dati su larga scala

A marzo, un furto di dati da Facebook è diventato noto - solo in Italia, sono stati colpiti 35 milioni di profili. La cosa grave è che sono stati rubati anche i numeri di telefono, rendendoli potenzialmente insicuri per l'identificazione a due fattori. Le persone colpite lamentano infatti un forte aumento degli SMS fraudolenti. Il CTCU ha informato e aiutato a scoprire quali dei loro dati sono stati colpiti. C'è ancora il sospetto che questo furto di dati sia anche collegato al fortissimo aumento dei casi di frode con carta di credito (vedasi Servizi finanziari).

Scadenza dei buoni

Nel 2021, molti consumatori si sono rivolti a noi in merito ai buoni regalo che erano stati acquistati durante il secondo lockdown (novembre 2020) e che nel frattempo erano scaduti. In questo caso, è stato necessario verificare, caso per caso, quali diritti si potevano ancora far valere, anche se in merito ai buoni permane sempre un minimo dubbio che può essere chiarito solo da un tribunale. Tuttavia, per questi importi esigui non vale proprio la pena rivolgersi a un giudice.

Punti interrogativi sia per il cashback sia per la lotteria degli scontrini

Nel 2021, lo stato ha lanciato la lotteria degli scontrini e il cashback come misure contro l'evasione fiscale. Dato che entrambe le misure si basavano molto sulle tecnologie digitali (come l'app IO), ci sono state molte domande a cui dare risposta. Inoltre, il lancio del Cashback non è stato esente da problemi iniziali, ad esempio, molti movimenti non sono stati riconosciuti durante il periodo di prova. Nel complesso, tuttavia, le due misure (una delle quali, il Cashback, è stato interrotto nel corso dell'anno) hanno sensibilmente cambiato le abitudini di pagamento degli altoatesini, aumentando così i pagamenti *cashless*.

Spese mediche: pagamenti tracciabili e detrazioni fiscali

Dal 2020, le spese mediche derivanti da prestazioni rese al di fuori del sistema sanitario pubblico devono essere pagate con mezzi di pagamento “tracciabili” per poter essere portate in detrazione. Più di 12 mesi dopo l'introduzione di questa novità, i dubbi sui dettagli di queste nuove regole erano ancora molti, e pertanto andavano chiariti. Per esempio, molti consumatori avevano il dubbio se la detrazione fiscale spettasse a coloro che avevano materialmente effettuato il pagamento o a coloro a cui era stata intestata la ricevuta. Il CTCU ha fornito informazioni e consigli a riguardo.

Ancora troppo lenti: i tempi di consegna postali

Dopo alcuni anni, sono stati nuovamente rilevati i tempi di consegna postali in Alto Adige. I risultati sono tutt'altro che entusiasmanti: anche se si è potuto osservare un leggero miglioramento, gli standard di qualità prefissati da Poste Italiane (tutt'altro che ambiziosi rispetto ai suoi vicini europei) non sono ancora stati raggiunti. Non una sola lettera arriva a destinazione il giorno lavorativo successivo a quello di spedizione. Un quarto delle lettere viene consegnato il secondo giorno lavorativo. Il tempo di consegna più alto si registra, invece, per le consegne all'interno del capoluogo di provincia: una lettera spedita da Bolzano con destinazione sempre Bolzano raggiunge la casella postale del destinatario solo dopo ben 4,6 giorni lavorativi.

Abitare, costruire, energia (I)

Consulenza tecnica nel campo dell'edilizia

Il servizio di consulenza tecnica edilizia/energetica del Centro Tutela Consumatori Utenti copre non solo i settori della tecnologia edilizia e del riscaldamento, ma anche e soprattutto i vari sussidi e le detrazioni fiscali a livello statale e nazionale. Questo permette ai consumatori di avere una visione d'insieme dei vari incentivi finanziari e, allo stesso tempo, di ottenere informazioni neutrali su materiali e sistemi da costruzione.

I consumatori hanno così l'opportunità di farsi un quadro personale sulla varietà presente nel settore dell'edilizia e quindi di prendere decisioni individuali.

Detrazioni fiscali per interventi di ristrutturazione edilizia

L'anno 2021 è stato ancora una volta caratterizzato da numerose consulenze riguardanti le varie detrazioni fiscali concesse per gli interventi di ristrutturazione sugli edifici. Date le molteplici possibilità con cui si possono portare in detrazione i costi per gli interventi di ristrutturazione straordinaria o cederli a terzi, la necessità di informazioni è aumentata notevolmente negli ultimi anni. L'introduzione del super bonus (110% di detrazione fiscale), del bonus facciate, come anche i cambiamenti introdotti nell'ambito delle specifiche tecniche, rendono indispensabile una consulenza neutrale e favorevole al consumatore. Oltre alle consulenze personali, è stato possibile raggiungere un gran numero di consumatori con i nostri opuscoli informativi.

Interventi di ristrutturazione sugli edifici

Negli ultimi anni, le ristrutturazioni a risparmio energetico hanno guadagnato importanza grazie al riconoscimento di elevate detrazioni fiscali. In questo contesto, le domande dei consumatori sono molto diverse tra loro. Si va da semplici informazioni su piccoli interventi di isolamento termico a domande in merito a ristrutturazioni complete. Oltre alle consulenze personali, le informazioni dettagliate giungono ai consumatori attraverso gli opuscoli informativi.

Riscaldamento

Uno dei temi più importanti, in relazione alla ristrutturazione di un edificio, è la questione del sistema di riscaldamento ideale. Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce ai consumatori in cerca del sistema di riscaldamento ideale numerosi strumenti e informazioni, oltre a consulenze personali. Il "termometro dei costi del calore" (confronto dei costi dei diversi sistemi di riscaldamento) e il confronto dei prezzi del combustibile sono due validi aiuti nella scelta di numerosi consumatori.

Vizi di costruzione

Un altro punto centrale della consulenza riguarda i difetti di costruzione negli immobili, come l'umidità negli appartamenti. In questo caso, l'approccio di portare le parti - i consumatori colpiti così come gli artigiani o le imprese di costruzione - a un tavolo (anche virtuale) e negoziare una soluzione amichevole si è dimostrato vincente. In molti casi, si è potuto giungere a delle soluzioni attraverso la conciliazione.

Agenti immobiliari

In questo campo i consumatori lamentano una mancanza di trasparenza nelle trattative di acquisto o di vendita, soprattutto per quanto riguarda la provvigione. Anche in questo settore il nostro intervento si è dimostrato fondamentale per evitare che i diritti dei consumatori in qualità di venditori o acquirenti venissero compromessi.

Abitare, costruire, energia (II)

Consulenza su questioni condominiali

Anche quest'anno abbiamo ricevuto numerose richieste dai consumatori. Le circostanze speciali causate dalla pandemia hanno sollevato molte domande senza risposta, soprattutto per quanto riguarda le questioni condominiali. Sono state introdotte nuove leggi, come la possibilità di tenere la riunione di condominio in forma telematica, e sono state approvate nuove agevolazioni fiscali, mentre altre non sono state prorogate. Un gran numero di consulenze sono state fatte sulle seguenti questioni. Quando e in quale forma deve essere convocata la riunione, come si svolge la riunione e quali requisiti deve osservare l'amministratore a questo proposito.

L'agevolazione fiscale "Superbonus 110%" è un altro argomento che è stato spesso affrontato durante le consulenze. Si tratta di una questione molto complessa e di ampio spettro. La legge prevede che la risoluzione corrispondente dei comproprietari possa essere approvata con una maggioranza molto piccola, che a sua volta incontra, però, l'incomprensione di quei comproprietari che sono critici a riguardo.

Naturalmente, anche quest'anno abbiamo ricevuto domande sui conti annuali, sulle stime dei costi e sulla corrispondente distribuzione delle spese tra i comproprietari. I consumatori vorrebbero un chiarimento sulle maggioranze richieste dalla legge per l'approvazione di determinate decisioni e sull'efficacia che queste hanno nei confronti di tutti i comproprietari. Molte domande riguardano anche il fatto che purtroppo sta diventando sempre più comune che in un condominio ci siano comproprietari inadempienti, e questo solleva questioni come la responsabilità congiunta dei comproprietari paganti e gli obblighi dell'amministratore a questo proposito.

Detrazioni fiscali: molte problematiche relative al "super bonus 110%"

Ormai è evidente che il "super bonus 110%" (introdotto nel 2020) abbia riscontrato un grande interesse. Tuttavia, in questo campo persiste ancora una grave carenza di conoscenze tecniche affidabili. Le aziende artigiane dell'Alto Adige mostrano poco interesse per i lavori inerenti al bonus 110%, poiché possono vantare una notevole mole di lavoro, anche senza dover accettare lavori legati al bonus, evitando così le complesse formalità che ne derivano. Inoltre, le scadenze per l'espletamento dei lavori (soprattutto per le abitazioni singole) sono così brevi che sussiste il rischio di non riuscire a rispettarle, dovuto, in parte, anche al difficile reperimento delle materie prime. La possibilità di cedere le detrazioni fiscali a terzi (le banche si sono mostrate particolarmente interessate) garantisce un rapido accesso alla liquidità, ma non trasferisce alcuna responsabilità ai terzi. Pertanto, è il proprietario stesso che deve essere ben informato e seguire da vicino il tutto. Un altro forte deterrente è che ci sono stati dei rincari sostanziali in tutto il settore dell'edilizia! Inoltre, le molte agevolazioni fiscali previste creano confusione (36% giardino, 50% ristrutturazione e finestre, 65% ristrutturazione a risparmio energetico, 70% + 75% condominio, 90% e dal 2022 60% per la ristrutturazione della facciata e 110% con il super bonus), in quanto volendo sfruttare tutte le agevolazioni, la gestione si complica e il rischio in caso di errori è sempre del proprietario, e questo potrebbe costargli caro. Questo rende la nostra consulenza esperta e disinteressata ancora più rilevante. Il nostro impegno per il costante aggiornamento del materiale informativo e dello stato delle conoscenze era - ed è - considerevole.

Revisione dei contratti preliminari di acquisto

In questo contesto forniamo assistenza agli acquirenti/venditori redigendo contratti preliminari d'acquisto che garantiscano i diritti di entrambe le parti; inoltre controlliamo e correggiamo spesso i contratti preliminari d'acquisto stesi da terzi (agenti immobiliari, imprese di costruzione). Nel processo, sempre più spesso, deve essere controllata anche la documentazione aggiuntiva (tavolare, catasto, ...). A causa della pandemia, molte imprese di costruzione hanno avuto difficoltà a rispettare i termini di consegna dell'immobile, in quanto il materiale necessario alla costruzione era difficilmente reperibile. Ciò ha procurato danni a diversi consumatori che avevano assoluta necessità di trasferirsi nell'immobile purtroppo non ultimato. In alcuni casi, siamo riusciti a ottenere un risarcimento per i danni causati.

Assicurazione e previdenza

Assistenza nelle controversie con le compagnie di assicurazione

Numerosi consumatori e consumatrici si sono rivolti al Centro Tutela Consumatori Utenti per un sostegno in caso di controversia con la propria compagnia di assicurazione o con quella generica. Abbiamo scoperto che la causa della controversia era molto spesso dovuta a una comunicazione errata tra le parti. Molto spesso c'erano incomprensioni o problemi di lingua. In questi casi in particolare, abbiamo agito principalmente come mediatori tra le parti.

Assicurazione sulla vita - problemi ricorrenti con broker dubbiosi

Le richieste di assicurazioni sulla vita non sono diminuite nel corso degli anni. Ci sono ancora molte consultazioni (sia per telefono che di persona o via e-mail) su polizze di assicurazione sulla vita poco convenienti. Le persone interessate non sono consapevoli degli accordi che stipulano quando sottoscrivono la polizza e rimangono poi molto deluse quando, dopo qualche anno, viene loro detto che perderanno più della metà delle somme versate. In questi casi, abbiamo a che fare con broker assicurativi a volte molto dubbiosi che sono attivi in Alto Adige, che non forniscono le giuste informazioni al momento della stipula del contratto o che a volte dicono delle falsità.

Sfortunatamente, non c'è sempre una soluzione in questi casi, dato che di solito mancano le prove di questi "falsi consigli". Cerchiamo, invece, ripetutamente di usare i comunicati stampa per incoraggiare i consumatori ad avere una visione critica di questi prodotti e consigliarli di non concludere frettolosamente i contratti.

L'accertamento assicurativo individuale

Molti consumatori hanno contattato il CTCU nel 2021 per sapere di quale assicurazione avevano bisogno nella loro situazione attuale. Oltre ai due strumenti online in riferimento alle esigenze assicurative, il "Check-up breve delle assicurazioni" ed il "Check-up assicurativo", molti si sono avvalsi anche di una consultazione personale.

Nelle consulenze personali sono state discusse le esigenze assicurative, controllati i contratti esistenti ed è stata richiamata l'attenzione sulle lacune assicurative o sulle coperture assicurative superflue.

Video brevi su tematiche assicurative

Abbiamo realizzato quattro video informativi e due videoanimazioni sui seguenti argomenti assicurativi: "A chi serve quale assicurazione?", "Polizza vita come investimento?", "Assicurazione auto con Black Box: sì o no?" e "Assicurazione sulla vita: recesso, riscatto e sospensione".

Polizze dormienti?

Nel 2021 è proseguito il lavoro sulle polizze assicurative cd. "dormienti", parallelamente al lavoro dell'autorità di vigilanza IVASS che, nel corso di una riconciliazione, ha scoperto che i titolari di oltre 330.000 polizze erano deceduti ed era necessario rintracciare gli eredi. Il CTCU ha anche ricevuto diverse chiamate da consumatori che avevano ricevuto una tale notifica da una compagnia di assicurazioni. Una volta completata la procedura burocratica, nulla dovrebbe ostacolare il riscatto del capitale.

Idealmente, una tale situazione non dovrebbe verificarsi in primo luogo. Quando gli assicurati stipulano una copertura assicurativa per agevolare i loro cari nel caso del proprio decesso, le relative clausole e dettagli necessari dovrebbero essere inclusi al momento della sottoscrizione del contratto. I potenziali beneficiari devono anche essere informati su dove trovare i documenti del contratto in modo da poter fare le loro richieste alla compagnia di assicurazione a tempo debito.

Casa, bilancio familiare, tessili

I primi consistenti aumenti dei prezzi dell'energia e del gas

Dopo le diminuzioni dei prezzi nell'anno pandemico, i prezzi dell'energia sono aumentati significativamente nell'autunno 2021 per diverse ragioni (climatiche, geopolitiche, economiche). Il CTCU ha aiutato i consumatori con consigli sul risparmio energetico e informazioni su un eventuale cambio di fornitore. Nella rispettiva guida abbiamo pubblicato alcuni consigli sul risparmio energetico sia per quanto riguarda l'energia elettrica, che il riscaldamento, il consumo di acqua calda ed il carburante.

Osservatorio dei prezzi dell'energia

Anche nel corso del 2021, il CTCU ha provveduto a confrontare i prezzi dell'elettricità e del gas, di fornitori nazionali e locali. Questi confronti sono molto apprezzati dai consumatori, poiché con l'annunciata abolizione del cd. mercato tutelato (e quindi delle cd. tariffe regolate a livello centrale), già ora molti stanno considerando di cambiare il proprio contratto e passare ad un'offerta del "mercato libero". Nonostante sia a disposizione per tutti un portale ufficiale di comparazione dei prezzi, la trasparenza in questo settore non è sempre assicurata, come ad esempio nel caso dei prezzi approssimativi comunicati telefonicamente ai consumatori dagli operatori dei call center.

“Bonus energia Alto Adige” e “bonus idrico” statale, questi sconosciuti!

Non ci sono state buone notizie per i consumatori nel 2021 in termini di bonus: il “bonus energia Alto Adige” promesso da tempo probabilmente non sarà attuato dopo tutto. Nessun progresso anche nella procedura di riconoscimento del „bonus sociale idrico“, che viene accreditato automaticamente sulle bollette delle famiglie aventi diritto in tutta Italia, tranne che in Alto Adige. La causa pilota sostenuta dal CTCU è stata respinta dal Giudice di Pace in prima istanza; si intende portare avanti l'istanza di appello.

Garanzia per mobili ed elettrodomestici

Nel 2021, i problemi segnalati dai consumatori riguardo alle garanzie per mobili ed elettrodomestici sono aumentati significativamente. Nei primi mesi dell'anno le difficoltà erano dovute ai ritardi nella consegna e riconsegna dei prodotti a causa delle chiusure dovute alla pandemia. Nella seconda metà dell'anno abbiamo riscontrato soprattutto problemi relativi a cucine e bagni: sono state spesso segnalate consegne errate e montaggi non a regola d'arte. Attraverso l'intervento dei consulenti, in molti casi è stato possibile ottenere la successiva consegna dei prodotti corretti o la riparazione dei prodotti difettosi. Le grandi aziende che hanno ripetutamente attirato l'attenzione negativa sono state segnalate all'autorità di vigilanza della concorrenza e del mercato.

Canone tv, cambio di canale e bonus per tv e decoder

A distanza di anni dalla sua introduzione (e nel penultimo anno prima della sua abolizione?), il canone tv nella bolletta elettrica continua a causare grattacapi: come si può chiederne l'esenzione se non si possiede un televisore? Come richiedere il rimborso dell'imposta pagata in eccesso?

Inoltre, anche il passaggio alla tecnologia di trasmissione DVB-T2 provoca delle domande: il televisore funziona ancora? Deve essere adattato o addirittura sostituito? Ci sono contributi per questo? Molte domande alle quali i nostri consulenti sono stati in grado di dare una risposta.

Il CTCU presenta il libretto contabile 2.0

Nel 2021, 13 anni dopo la prima edizione, è stata rilasciata la nuova versione del libretto contabile 2.0, che può essere utilizzata sia dai nuovi che dai vecchi utenti. Tutti i dati dei vecchi utenti non sono andati persi, ma sono già stati trasmessi al nuovo sistema. La nuova app può essere scaricata tramite il browser web o come app per cellulare, indipendentemente per Android, Apple iOS, Mac OS X e Windows.

Ambiente e salute

Trattamenti dentali e impianti

Nel 2021, ci sono stati di nuovo alcuni problemi con gli impianti: poiché si tratta di solito di problemi gravi e sensibili, il primo passo è sempre la preparazione di una perizia tecnica per poter difendere e rappresentare le richieste dei consumatori in modo fondato.

Sfortunatamente, anche quest'anno ci sono state alcuni studi dentistici che non hanno fornito il piano di cura ed il preventivo, e dove le fatture sono state poi esorbitanti.

Cosa fare se il Green Pass non arriva?

Durante l'alta stagione estiva, molti consumatori hanno contattato il CTCU dicendo che avevano completato il ciclo di vaccinazione ma non avevano ricevuto il Green Pass. I consulenti del CTCU hanno cercato accuratamente i punti di contatto nazionali e locali per poterli comunicare ai consumatori. Il problema ha colpito migliaia di vacanzieri - anche in Italia - tanto che persino un importante settimanale nazionale ha ripreso l'informazione.

Le stoviglie di plastica monouso contengono sostanze nocive?

In estate si è attuato il divieto di molti prodotti di plastica monouso nell'UE: compresi i bicchieri di polistirolo, le stoviglie „usa e getta“, le cannucce e i cotton fioc. Tuttavia, diversi test pubblicati sui prodotti alternativi alla plastica fanno sorgere alcuni dubbi. L'organizzazione europea dei consumatori BEUC ha analizzato in quattro Paesi, fra cui l'Italia, stoviglie monouso fatte di carta, canna da zucchero o foglie di palma, trovando sostanze nocive nel 53% dei prodotti analizzati. Fra queste, residui di pesticidi e PFAS. Questi sono interferenti endocrini ed influiscono sul sistema ormonale. Il CTCU sostiene la ricerca di soluzioni di prodotti riutilizzabili senza plastica.

L'ABC della cartella scolastica

Per aiutare i genitori ad acquistare lo zaino giusto per i loro figli, nell'estate 2021 è stato pubblicato un piccolo ABC della cartella scolastica. Sono stati esaminati gli aspetti del materiale e del design, l'ergonomia e il peso del corpo e la sicurezza. La mini guida è stata completata con consigli per l'organizzazione del contenuto dello zaino scolastico e l'uso di prodotti ecosostenibili.

Farmaci ad uso umano prescrivibili anche per animali

15 milioni persone in Italia che hanno un cane o un gatto - l'anno ha portato buone notizie per i nostri amici a quattro zampe. Un decreto emanato dal Ministro della Salute Speranza consente ai medici veterinari di prescrivere il farmaco umano equivalente. Questo apporta grandi opportunità di risparmio, soprattutto nei casi di animali con malattie croniche; il CTCU ha informato sugli sviluppi.

Focus „tutela del clima“

Due edizioni del Pronto Consumatore sono stati dedicati alla tematica della tutela del clima - in primo luogo, la tutela del clima nella vita quotidiana, con i nostri 10 migliori consigli per salvaguardare il clima con piccoli accorgimenti quotidiani. Dopo tutto, da oltre 10 anni scriviamo articoli nella nostra rubrica "tutela del clima" ed abbiamo accumulato numerose informazioni e consigli. L'ultima edizione dell'anno è stata dedicata alla mobilità sostenibile, un argomento molto impegnativo.

Alimentazione

Attività in occasione di ricorrenze – Giornate ed Anni internazionali

Proclamato dalle Nazioni Unite, il 2021 è stato l'Anno internazionale della frutta e della verdura. In diversi comunicati stampa e interviste all'inizio del 2021, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha sottolineato la grande importanza di frutta e verdura per l'alimentazione umana e ha dato consigli pratici su come attuare la raccomandazione "5 al giorno", cioè mangiare cinque porzioni di verdura e frutta al giorno. L'argomento è stato ripreso anche dalla trasmissione dei consumatori "Pluspunkt" (marzo 2021). In occasione della Giornata mondiale degli animali del 4 ottobre, il CTCU ha partecipato al brochure „Protezione animale“ dell'Ordine dei Medici Veterinari dell'Alto Adige con l'articolo "Benessere animale e consumo di carne: tra aspirazioni e realtà". In occasione della Giornata mondiale dell'alimentazione del 16 ottobre, il CTCU ha informato con un comunicato stampa sulla Dieta della Salute Planetaria (Planetary Health Diet), una dieta che promuove la salute umana e allo stesso tempo preserva le risorse e la salute del pianeta. L'articolo è stato pubblicato anche sul notiziario „Naturschutzblatt“ 2/2021 (ed.: Federazione Protezionisti Sudtirolesi).

Agricoltura: no all'ingegneria genetica “made in Alto Adige”

Fino ad ora, c'è stato un consenso sul fatto che l'Alto Adige dovrebbe essere un territorio “senza OGM”: una legge provinciale vieta, infatti, la semina in territorio altoatesino di piante geneticamente modificate. Ora, però, al Centro di Sperimentazione Laimburg entro il 2030 verranno sviluppate varietà resistenti e robuste con l'utilizzo di tecniche avanzate di miglioramento genetico delle piante, come il editing genomico - questo è quanto si legge nel documento strategico per l'agricoltura altoatesina intitolato “Agricoltura 2030”, che è stato presentato nel maggio 2021. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha protestato contro l'introduzione di soppiatto della tecnologia genetica con un comunicato stampa nel giugno 2021. La principale richiesta del CTCU è che si tenga fermo il principio del divieto dell'ingegneria genetica in agricoltura. Per informare la popolazione sui nuovi metodi di ingegneria genetica (editing genomico, tecnologia dell'interferenza a RNA) e sui loro rischi, il CTCU ha preparato un nuovo foglio informativo.

Sondaggio CTCU sugli marchi di qualità alimentare

A giugno e luglio 2021 il Centro Tutela Consumatori Utenti ha condotto un sondaggio online per scoprire cosa ne pensano i consumatori altoatesini dei marchi di qualità alimentare. Sono 274 le persone che hanno partecipato al sondaggio. 52% dei partecipanti ha asserito che i sigilli di qualità alimentare forniscono un utile orientamento nel fare la spesa mentre il 48% trova il gran numero di sigilli di qualità fuorviante. Si è anche rivelato che gli intervistati non sempre sapevano esattamente cosa significassero i singoli marchi. I risultati del sondaggio (non rappresentativo) sono stati pubblicati nel Pronto Consumatore (luglio/agosto 2021).

L'indagine del CTCU sull'indicazione d'origine sui prodotti a base di carne di maiale

In Italia, l'origine dei prodotti animali trasformati deve essere indicata per prosciutto, pancetta e altri prodotti a base di carne di maiale. Nel dicembre 2021 il Centro Tutela Consumatori Utenti ha indagato se e in quale forma i produttori di prodotti a base di carne di maiale indichino l'origine della loro materia prima. Il risultato è deludente. Il 7% dei 110 prodotti esaminati mancava l'informazione obbligatoria sull'origine della carne di maiale, sulla maggior parte degli altri prodotti l'origine era indicata solo nella forma "Origine: UE". Il luogo esatto dove gli animali sono nati, dove sono stati allevati e dove sono stati macellati rimane ignoto. I prodotti con un'indicazione geografica protetta sono esclusi dall'indicazione obbligatoria dell'origine della carne. Infatti, su 18 prodotti “speck di marca” esaminati, in 16 non erano presenti informazioni sul paese d'origine. In conclusione: il modo in cui gran parte dei produttori applicano l'indicazione d'origine obbligatoria per i prodotti suini, non corrisponde affatto alla reale esigenza dei consumatori di un'informazione corretta e completa.

Viaggi e tempo libero

Il confronto dei prezzi delle piscine: i posti liberi consultabili online

Anche nella seconda estate della pandemia era obbligatorio rispettare le disposizioni vigenti sulla distanza sociale nelle piscine esterne e gli spazi disponibili erano quindi limitati. Durante la stagione estiva, sono stati molti i consumatori che si sono chiesti se vi fosse ancora disponibilità di posti in piscina. In loro soccorso è stato consultabile un sito internet che ha permesso di verificare, in tempo reale, il numero di posti ancora disponibili nelle varie piscine che hanno partecipato all'iniziativa (e non sono state poche!). Il CTCU ha pubblicato l'annuale confronto prezzi, fornendo allo stesso tempo informazioni sulle varie misure anti-covid attuate nelle varie strutture.

Lockdown 2020: skipass inutilizzati ancora senza rimborso

Nel 2021, la questione del rimborso dei giorni di sci non utilizzati nel 2020 è rimasta irrisolta. A causa della chiusura anticipata di tutti i comprensori sciistici agli inizi del 2020, numerosi consumatori, che avevano acquistato un abbonamento o una carta valore annuale all'inizio della stagione sciistica, corrispondendo subito l'intero importo, non hanno potuto godere delle prestazioni contrattualmente previste per cui avevano già pagato. Molti consumatori, le cui richieste di rimborso erano state negate dai vari comprensori sciistici, si sono pertanto rivolti al CTCU. Non avendo trovato una soluzione condivisa con i comprensori sciistici, è stata finanziata una causa pilota, il cui risultato non era ancora disponibile al momento della chiusura della presente relazione.

Tempi di consegna molto lunghi per le auto nuove

Nel 2021, forse anche a causa della pandemia, sono aumentate le vendite di auto nuove; sono aumentati sproporzionatamente anche i tempi di consegna delle stesse, che in alcuni casi arrivano fino ad un anno. Il CTCU aiuta i consumatori con l'invio di diffide ad adempiere o messe in mora e soprattutto richieste di risarcimento dei danni per ogni giorno di ritardo sulla data di consegna (al netto di quanto previsto dalle clausole contrattuali sul differimento della consegna rispetto alla data di consegna inserita nel contratto).

Garanzia auto usata: difficile esercizio del diritto

In molti casi, le auto usate vengono vendute con una copertura assicurativa, con il quale il venditore praticamente si „libera“ dalla gestione dell'esercizio del diritto di garanzia da parte dell'acquirente. Il problema è che queste assicurazioni sono molto restrittive, e spesso si rifiutano di coprire i costi. Gli acquirenti non ne sono consapevoli quando firmano il contratto, così che i difetti dell'auto usata si trasformano in una doppia sgradevole sorpresa.

Palestre

Per quanto riguarda le palestre, l'obiettivo primario era quello di trovare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti per gli abbonamenti inutilizzati durante i periodi di lockdown. Sfortunatamente, abbiamo riscontrato che alcune palestre hanno dovuto cessare definitivamente le loro attività proprio a causa delle ripetute chiusure. I modelli di soluzione individuati dal legislatore nazionale non sono stati di grande aiuto, così che le soluzioni dovevano essere trovate da caso a caso, in modo individuale.

Protezione solare al microscopio

Il CTCU ha riassunto i risultati dei test sui prodotti di protezione solare. In alcuni, il fattore di protezione solare era inferiore rispetto a quello pubblicizzato ed in altri è stata riscontrata la presenza di sostanze indesiderate, come ad es. i filtri chimici che fungono da protezione dai raggi solari. In Italia sono stati trovati 40 diversi ingredienti che provocano il rilascio di microplastiche, così come anche profumi e conservanti che sono classificati come tossici, irritanti o allergenici. Un aspetto positivo: i vincitori del test erano prodotti economici, una buona protezione solare è dunque accessibile anche ad un costo contenuto.

Consumo critico

Dolce al palato e raccolta amara: i due lati del cioccolato

A Pasqua, il CTCU ha esaminato più da vicino il cioccolato: Buon gusto, ma spesso contiene sostanze nocive e una catena di approvvigionamento poco trasparente: è questo che emerge dagli attuali test sul cioccolato. Allarmante, è il fatto che quasi tutto il cioccolato al latte sia contaminato da oli minerali, e che anche un quarto del cioccolato fondente contenga sostanze nocive. Per di più, la produzione avviene spesso in condizioni di sfruttamento. L'unica nota positiva è data dalle etichette, come Fairtrade e bio: promuovono l'organizzazione cooperativa, la coltivazione eco-sostenibile e la conversione all'agricoltura biologica.

Una marea di rifiuti di plastica senza fine?

In una delle edizioni del nostro giornalino “Pronto Consumatore” abbiamo voluto porre l'accento su questa tematica così importante, cercando di far luce sul rapporto tra produzione, riciclaggio e costo della plastica, con l'intento di sfatare l'idea che l'inquinamento da plastica sia unicamente colpa dei consumatori. All'ondata di rifiuti risultano inoltre essere strettamente correlate le questioni delle microplastiche e degli interferenti endocrini, che rendono il problema ancora più grave. Oltre a una parte informativa, nel giornalino sono state evidenziate soluzioni concrete per la vita quotidiana.

Inquinamento elettromagnetico e tutela della privacy

Il nostro sportello di consulenza per il consumo critico ha raccolto numerose segnalazioni da parte di consumatori elettrosensibili, che si trovano all'insorgenza o ad un grado già progredito di una sensibilità patologica verso diverse forme di inquinamento elettromagnetico. La collaborazione con le due principali associazioni che li rappresentano (A.I.E. e AMICA) ci conferma che il numero delle persone affette da questa patologia è in continuo aumento.

Se alla vigilia della pandemia si era assistito ad un dibattito sul tema del 5G, sfociato in 15 Comuni della nostra provincia in delibere adottate dal Consiglio Comunale e tesse a bandire qualsiasi installazione di queste tecnologie sul territorio, per diverso tempo non si è più sentito nulla al proposito. Numerose segnalazioni ci sono però giunte dai cittadini riguardo al potenziamento di impianti di trasmissione, avvertito subito e soprattutto dalle persone elettrosensibili.

La forma di tutela che possiamo offrire riguarda essenzialmente l'informazione, sia nei confronti delle possibilità a disposizione del singolo, sia verso i rappresentanti politici chiamati a compiere scelte per la loro comunità.

Si tratta da un lato dell'inquinamento elettromagnetico, dall'altro della difesa dei dati personali e della privacy – due elementi che spesso si muovono di pari passo. Recentemente, l'agenzia federale per il controllo delle comunicazioni in Germania (Bundesnetzagentur) ha esaminato il funzionamento di numerose apparecchiature ausiliarie che si connettono a Internet (assistenti vocali, smart TV, robot aspirapolvere, ecc.), ritirando poi, poco prima di Natale, ben 4.600 di questi prodotti dal mercato.

Ebbene, facciamo nostro l'invito di questa Agenzia, rivolto ai consumatori, di fare molta attenzione a tecnologie che vengono proposte o commercializzate come “intelligenti” o “smart”.

Piccoli passi in avanti sono stati fatti riguardo alle applicazioni di smart metering nella rilevazione dei consumi di acqua e di gas, coinvolgendo Südtirol Gas e SEAB due dei principali attori locali.

Una prima impressione è stata quella, che le scelte anche di una certa importanza vengano spesso demandate ai tecnici, senza approfondire a sufficienza le ripercussioni e le conseguenze che tali scelte potrebbero avere sulla salute pubblica. Abbiamo d'altronde rilevato una disponibilità al dialogo che potrà aiutarci a segnare qualche migliona a favore dei consumatori.

Un impegno parallelo riguarda il coinvolgimento del CTCU in iniziative di informazione e dialogo promosse dalle amministrazioni locali, anche grazie alla collaborazione con il Comitato Onde Civiche. In questo contesto stiamo approfondendo quanto elaborato da alcuni Comuni della Baviera, che grazie all'informazione dei cittadini e a semplici accorgimenti tecnici hanno potuto abbassare drasticamente l'inquinamento elettromagnetico nelle aree di competenza, senza sottrarre alcun vantaggio in termini di comunicazione a favore degli utenti.

Formazione dei consumatori

Il nostro lavoro “per” e “con” le scuole

L'anno 2021 ha significato per molte scuole della nostra provincia la ripresa, seppure prudente, delle attività in presenza. Grazie al sostegno della Regione Autonoma Trentino – Alto Adige, è stato possibile offrire numerosi incontri, accolti con grande favore. Decollata e subito affermata presso insegnanti e alunni anche l'iniziativa “Una buona occasione” dedicata alle tematiche dello spreco alimentare.

Il bilancio che possiamo redigere in termini numerici ci conferma quanto percepito nel corso dell'anno: sono stati registrati 82 incontri con scolaresche, per un totale di 1.417 studenti partecipanti.

I preparativi elaborati durante le fasi di lockdown hanno mostrato la loro utilità, in quanto l'offerta didattica è stata da subito impostata e pubblicizzata come occasione formativa nell'ambito dell'Educazione civica, che ai sensi delle Linee Guida emanate nel 2020 dal Ministero dell'Istruzione informa tutti i gradi del percorso scolastico, con una particolare accentuazione della “trasversalità” rispetto alle consuete materie curriculari.

Forse anche per tali caratteristiche si è affermato con forza il tema dello spreco alimentare: esso coniuga l'attenzione verso le risorse naturali con l'impegno a favore della salute, l'obiettivo della tutela ambientale con l'esigenza della giustizia sociale. Gli insegnanti hanno concordato diverse forme di intervento nelle proprie classi, approfittando anche della possibilità di coinvolgere soggetti e iniziative attivi a livello locale nella raccolta del cibo in esubero presso supermercati e fornitori all'ingrosso.

Si tratta di elementi che guideranno la nostra attività anche negli anni futuri, dove l'Educazione al consumo si coniugherà sempre più con l'attenzione verso la sostenibilità dei nostri consumi.

A questo proposito stiamo raccogliendo anche studi e dati circa l'impatto ambientale delle tecnologie digitali, ultimamente oggetto di richieste da parte degli insegnanti, soprattutto nelle materie di scienze e biologia. Per tali ragioni l'offerta formativa sul consumo critico in ambito digitale, già focalizzata sui media più in uso presso le giovani generazioni, sta accogliendo sempre più elementi in grado di accompagnare le scelte a favore di ambiente, clima e salute.

La prima “Scuola dei consumatori” in Alto Adige

Anche il progetto “Scuola dei consumatori”, partito eccellentemente nel 2019 in collaborazione con l'Istituto Laimburg, è potuto “ripartire”. In questo progetto pilota, per la prima volta è stata implementata una “scuola dei consumatori” in Alto Adige. Lo scopo: una presenza trasversale per tutte le classi, con copertura di tutti gli argomenti, dovrà garantire ad alunni ed alunne competenze pratiche, necessarie per il loro futuro di consumatori autonomi e consapevoli. Considerato che anche in questo caso non è stato possibile organizzare eventi “in presenza”, abbiamo puntato sulla formazione, in prima linea del team del progetto, ma anche di tutti gli interessati a scuola. Con grande gioia, terminata la pandemia, torneremo ad incontrare di persona i nostri consumatori del futuro nella prima Scuola dei consumatori dell'Alto Adige.

Ecco alcuni degli argomenti trattati:

- Presentazione del CTCU, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell'Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet
- A caccia di onde: il quiz radiazioni
- Elettrosmog e salute
- Natura sotto stress: un test
- Pubblicità e ambiente

- La bussola del consumo
- Consumatori in viaggio: il diritto europeo del turismo
- Cibo e sprechi: troppo buono per essere buttato
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

Una nuova offerta per giovani adulti

In collaborazione con il Centro di formazione “Casa delle Famiglie” nel 2020 è stato possibile offrire una nuova iniziativa per giovani adulti, dal titolo “Finalmente grandi – cosa, ad oggi, non ci hanno spiegato”. Nel webinar, con più incontri, abbiamo trasmesso ai giovani adulti le conoscenze necessarie per una vita in proprio, dalla gestione del bilancio familiare alla scelta dell’offerta energetica, passando per la conservazione dei documenti alle possibili detrazioni fiscali. Per il 2022 stiamo pianificando la terza edizione.

L'offerta formativa per adulti

Anche l’offerta per il pubblico adulto è ripartita a regime. Il CTCU offre una serie di argomenti - tematiche, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma le associazioni sul territorio). Nel 2020 abbiamo raggiunto oltre 1.250 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare all'analisi critica degli effetti della pubblicità sull’ambiente. Eccone un elenco più dettagliato:

Casa: budget familiare, telefono, luce, gas ...

- Bollette luce, gas & co: cosa c'è da sapere?
- Telefonia: imparare a scegliere e non essere scelti!
- Casa: come acquistarla in modo sicuro
- Ristrutturazioni e risanamenti energetici: le detrazioni fiscali possibili

Diritto del consumo

- La tutela del consumatore nell'UE
- Trucchi e consigli per gli acquisti online
- Il Centro Tutela Consumatori si presenta
- La garanzia, questa sconosciuta!
- Il rapporto tra avvocato e cliente

Banche e servizi finanziari

- Conti correnti, crediti e mutui: consigli per gli utenti bancari
- Educazione finanziaria – Qualche consiglio per risparmiatori ed investitori

Consumo critico e sostenibile

- Elettrosmog e salute

Viaggi e tempo libero

- Viaggi: piccolo prontuario per non lasciare a casa i propri diritti

Assicurazioni

- Assicurazioni: quante servono in famiglia?
- Tutto quello che c'è da sapere sulla rc auto

ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

Anche il 2021, così come il passato 2020, è stato un anno caratterizzato dagli effetti della pandemia Covid-19, che ha avuto importanti riflessi sull'attività del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: le richieste di assistenza legate al Covid-19 sono continuate ad arrivare, mantenendo molto alto (dopo l'annata record del 2020) il numero di contatti dei consumatori con il CEC.

Nel 2021 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 9.630 richieste di informazione (mantenendosi sostanzialmente poco sotto rispetto al numero di richieste pervenute nel 2020, annata – si spera – irripetibile per l'eccezionalità delle circostanze) e di consulenza in caso di un reclamo concreto contro una ditta con sede in un altro Paese dell'UE, Regno Unito, Islanda o Norvegia. Di queste, 5.799 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste vanno poi aggiunte le 928 richieste elaborate dall'ufficio di Bolzano in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2021 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 1.118 reclami contro aziende italiane, mentre in 835 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei circa 1.000 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano, l'anno scorso sono stati recuperati per i consumatori più di 275.000 Euro.

Nel corso di tutto l'anno, il CEC ha dovuto rispondere a migliaia di richieste di aiuto in merito a viaggi prenotati e annullati a causa di restrizioni e limitazioni legate alla pandemia da Covid-19, nonché a informazioni sulle restrizioni in vigore in continuo adattamento rispetto alla situazione pandemica. Solo grazie all'instancabile impegno delle consulenti e della predisposizione di FAQ costantemente aggiornate, è stato possibile far fronte a tutte le richieste. Anche il settore del commercio elettronico ha mantenuto un alto numero di richieste.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività proattiva, nel 2021 il CEC di Bolzano ha pubblicato 38 comunicati stampa e 8 articoli, il tutto rispettivamente in italiano e tedesco; ha inoltre rilasciato 76 interviste a giornalisti locali e nazionali. Le consulenti del Centro hanno partecipato a una conferenza stampa per informare a proposito dei diritti dei viaggiatori nel perdurare della pandemia. Le esperte del CEC hanno inoltre illustrato – sia in presenza sia attraverso videoconferenze – quali sono i diritti dei consumatori UE agli studenti di numerose scuole superiori altoatesine.

Come negli anni precedenti, anche durante il 2021 numerosi consumatori hanno visitato il sito internet del CEC di Bolzano, www.euroconsumatori.org: 338.286 persone hanno visualizzato un totale di 528.320 pagine e scaricato 33.957 file, quali lettere-tipo e opuscoli. 2.077 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina e inglese e che assieme al bollettino del CTCU viene distribuita anche in 117.900 copie cartacee.

Nel corso del 2021, è stato ampliato il materiale informativo del CEC con 6 nuovi opuscoli digitali, su temi quali tranelli e truffe online, prenotazioni alberghiere, phishing, dropshipping, sulla piattaforma ODR ed una sezione di FAQ su vacanze e viaggi. Tutto il materiale informativo è stato redatto e pubblicato in lingua italiana e tedesca.

Anche nel 2021 le conoscenze del CEC in materia di diritto del turismo sono state apprezzate non solo dai consumatori, ma anche dalle aziende e da altri stakeholder. A questo proposito, nel corso dell'anno le esperte hanno collaborato a realizzare e tenuto svariate conferenze con l'ufficio provinciale del turismo, le agenzie viaggi dell'Unione, il collegio provinciale delle guide alpine e l'Associazione Provinciale delle Organizzazioni Turistiche (LTS). Anche nell'ambito del commercio elettronico, il CEC di Bolzano ha rafforzato la collaborazione con gli altri stakeholder impegnati a vario titolo nella tutela del consumatore, quali la Polizia Postale e l'organismo di risoluzione alternativa delle controversie nascenti dall'e-commerce, Conciliareonline.it.

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2021, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha gestito un totale di oltre 1.300 procedure di conciliazione, di cui oltre il 92% si è concluso positivamente, raggiungendo un accordo nell'interesse del consumatore. Le conciliazioni sono state possibili soprattutto con i gestori nel settore della telefonia (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), i fornitori di energia elettrica (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) nell'e-commerce (conciliareonline.it), nel settore dei trasporti (tramite la Carta della qualità provinciale con Trenitalia, SAD, Sasa nonché direttamente con Trenitalia per le tratte regionali e nazionali più lunghe) e con Poste Italiane. A ciò si aggiunge la „conciliazione generale per i consumatori“ e quelle per i casi transfrontalieri attraverso la rete ECC-Net.

Gli “arbitri”

L'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.), con sede presso la Banca d'Italia, e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (A.C.F.), con sede presso la CONSOB, sono procedure extragiudiziali dell'Alternative Dispute Resolution (ADR) per risolvere le controversie con banche o prestatori di servizi finanziari. Il procedimento è gratuito per il consumatore, non è richiesto il patrocinio di alcun avvocato ed entro 180 giorni un collegio di esperti (giuristi con esperienza nel settore specifico) prende una decisione sulla controversia. Nel 2021, 18 casi sono stati portati davanti a questi organismi, quasi tutti relativi a frodi di carte di credito o di conti online; tutti i ricorsi conclusi sono stati accolti (3 decisioni sono in sospenso). Molte delle decisioni sono state attuate o è stato raggiunto una transazione con la controparte nel corso di ulteriori contrattazioni. Gli organismi nominati possono essere classificati come "best practice" nella tutela dei diritti dei consumatori e dovrebbero essere considerati anche per altri settori – es. telefonia, energia.

Accordo aziende di energia e gas - associazioni di consumatori

L'obiettivo dell'accordo, che coinvolge i principali attori nazionali del settore, è quello di riprendere i negoziati congiunti e rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie, consolidando il dialogo tra i fornitori e le associazioni di consumatori e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Conciliareonline.it

Il conciliatore online ha intrapreso la sua attività 5 anni fa su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige. Si tratta di un organismo di conciliazione stragiudiziale (in gergo specialistico: ADR/ODR, ovvero “alternative dispute resolution” e “online dispute resolution”) operante online per acquisti in rete in cui almeno una delle parti è domiciliata in regione. Conciliareonline è l'unico organismo che offre ad entrambe le parti una procedura gratuita; Conciliareonline è anche registrato sulla Piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2021 il lavoro è stato portato avanti a pieno ritmo; sono stati presentati ed elaborati 182 casi; è stato possibile concludere circa un quarto dei casi con un esito positivo per i consumatori/trici, dato in aumento. Purtroppo, in quasi il 40% dei casi le imprese invitate non hanno preso parte alla procedura, circostanza che mostra come la cultura della conciliazione sia ancora alle prime armi, e che la crisi causata dalla pandemia probabilmente fa aumentare la mancanza di disponibilità in tal senso – forse perché le imprese semplicemente non erano in grado di offrire soluzioni transattive. I casi trattati provenivano per la maggior parte dall'Alto Adige e dalle province vicine, ma anche da consumatori/trici da tutta Europa (4 Stati; è probabile che la mobilità ridotta abbia comportato anche un crollo dell'e-commerce transfrontaliero); un tanto mostra come l'e-commerce rappresenti una grande opportunità per le imprese, le quali, senza proporre un'offerta per la risoluzione dei problemi (come Conciliareonline) rischiano di perdere la fiducia dei/delle consumatori/trici.

Nel corso del 2021, una nuova impresa ha nominato Conciliareonline.it quale proprio organismo di conciliazione di fiducia. Ad ogni modo, nel 2021 è stato avanti un forte lavoro di promozione, in particolare nel settore turistico ed alberghiero, con presenza in fiere specializzate.

Progetti 2021

Energia: prosegue il progetto "Diritti a Viva Voce"

Anche nel 2021 è stata portata avanti l'attività relativa al progetto nazionale "Diritti a Viva Voce". Il CTCU gestisce, dal 2021, a Bolzano uno di oltre 30 sportelli nazionali dedicati a fornire informazioni e consulenza nel settore dell'energia e del gas. Nel 2021 sono stati registrati oltre 900 contatti con i consumatori, un chiaro segnale che, anche in questo settore, permane forte il bisogno di consigli e di aiuto. Il progetto proseguirà anche nel 2022.

La tutela dei consumatori europea fa scuola

Il progetto, iniziato nel 2014, è stato portato avanti anche nel 2021. Dato che i contenuti offerti hanno riscosso grande consenso, ne è stato richiesto il prolungamento. I temi trattati vanno dai "classici" diritti e doveri dei consumatori nell'UE fino alle opportunità ed ai rischi delle nuove tecnologie e dei media.

Contributi statali per rafforzare la tutela dei consumatori

Nel 2021 sono state realizzate diverse iniziative in Alto Adige nel ambito di due progetti finanziati dai fondi delle sanzioni antitrust.

Progetto per migliorare gli indicatori

Le associazioni di consumatori hanno ricevuto fondi per migliorare i propri indicatori di base. Nel corso di questo progetto, il CTCU era presente con uno stand in una fiera per presentare i propri servizi. È stato anche possibile rifornire gli uffici con nuova e necessaria attrezzatura informatica. L'espansione del numero dei sportelli, originariamente prevista nel progetto, non ha potuto essere realizzata, anche a causa dei numerosi provvedimenti e chiusure per combattere la pandemia.

Iniziative in collaborazione con Regione e Provincia Autonoma

Grazie ai fondi provinciali, che dopo oltre 10 anni sono stati assegnati in via eccezionale, abbiamo potuto implementare un intero pacchetto di misure per l'informazione dei consumatori, tra la nuova edizione del libretto contabile online, lo sviluppo e la distribuzione di 100 mini-FAQ, di 20 animazioni video e di 40 brevi video, un nuovo canale di contatto via Whatsapp così e l'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione per i dipendenti del Centro Tutela Consumatori Utenti. Il progetto sarà completato nel corso del 2022.

"Una Buona Occasione": iniziativa contro lo spreco alimentare

Da marzo del 2019 il Centro Tutela Consumatori Utenti lavora anche alla realizzazione del progetto „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ sulla riduzione dello spreco alimentare. Partner del progetto, finanziato dalla Provincia di Bolzano e dalla Regione Trentino-Alto Adige, sono le regioni Piemonte e Valle D'Aosta. Di seguito un riassunto delle principali attività svolte nel ambito di questo progetto durante il 2021:

Workshop per le scuole „Troppo buono per finire nei rifiuti - lo spreco alimentare“

Dall'autunno 2019, il Centro Tutela Consumatori Utenti offre un workshop sul tema dello spreco alimentare per le scuole superiori e le scuole professionali nell'ambito del progetto "Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit". La partecipazione per le classi scolastiche è gratuita. Tra gennaio e giugno 2021 (anno scolastico 2020/21), 25 classi hanno partecipato al workshop, di cui 20 classi hanno partecipato a distanza (workshop online) a causa della pandemia. Per l'anno scolastico 2021/22 è stata concordata una collaborazione tra il Centro Tutela Consumatori Utenti e l'Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima, e il workshop sullo spreco alimentare è stato pubblicizzato anche attraverso il programma di educazione ambientale dell'Agenzia per l'ambiente. Questo ha permesso di informare più insegnanti su questa offerta didattica. Tra ottobre e dicembre 2021, 14 classi scolastiche hanno partecipato al workshop.

Raccolta di ricette

Dopo la frutta e la verdura, il cibo cotto rappresenta una parte considerevole dei rifiuti alimentari nelle abitazioni private. La maggior parte delle volte, questi avanzi finiscono nella spazzatura perché la quantità cucinata era maggiore rispetto a quella consumata e/o gli avanzi non sono stati riutilizzati in tempo. Per contrastare questo fenomeno, il Centro Tutela Consumatori Utenti, nell'ambito del progetto "Una Buona Occasione - Eine gute Gelegenheit", sta creando una raccolta con ricette di avanzi, nonché informazioni e consigli utili sull'acquisto in base al fabbisogno, sulla gestione delle scorte, ecc. Le ricette includeranno una vasta gamma di alimenti come pane, patate/riso/pasta, verdura, frutta, latticini e uova, carne e prodotti a base di carne e altri ingredienti. Vengono forniti anche fogli di ricette in bianco prestampati per scrivere le proprie ricette di avanzi. Nel 2021, la maggior parte dei contenuti sono già stati elaborati. La raccolta sarà pubblicata nel 2022.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione ca. **4.090 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a **oltre 10.000 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2021 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 445. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'Associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e degli infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo "Pronto Consumatore"
- informazioni relative ai seguenti ambiti tematici:
 - ambiente e salute
 - abitare, costruire ed energia
 - viaggi, tempo libero, hobby
 - alimentazione
 - assicurazione e previdenza
 - servizi finanziari
 - trasporti e comunicazioni
 - consumo critico
 - diritto del consumo e mercato
 - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
- calcolatori online (calcolatore farmaci, calcolatore estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)
 - check-up assicurativo online
 - check-up breve assicurazioni
 - libretto contabile online
 - collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
 - guide e mini-guide informative a tema (vademecum condominiale, guida fiscale, guida superbonus 110%, ...)
 - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci.

Social media

- www.facebook.com/vzsctcu
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2021 il CTCU è stato molto presente sui media. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- “Puntopiù-Pluspunkt”: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige
- Rubrica consumatori nel “Treffpunkt”, in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige
- Consigli per i consumatori in onda ogni settimana su Radio Holiday
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)

Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2021 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 262 comunicati stampa (di cui 131 in italiano e 131 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 318 interviste a televisioni, radio e giornali.

Il “caso della settimana”

In collaborazione con la “Neue Südtiroler Tageszeitung” pubblichiamo una rubrica in cui settimanalmente viene analizzato un caso-tipo, tratto dalla consulenza quotidiana presso i nostri sportelli.

La domanda della settimana

Al consueto palinsesto si è aggiunta, sulle frequenze radio Rai Südtirol, la “domanda della settimana”, dove rispondiamo alle domande frequenti dei consumatori.

Pubblicazioni

Nel 2021 il CTCU ha divulgato ca. 193.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 376 fogli informativi (148 in lingua italiana, 148 in lingua tedesca e 80 bilingui, di cui 80 nuovi o aggiornati nel 2021)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 18 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana, 6 ed. in lingua tedesca e 6 in lingua ladina)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- le guide „Saper investire“ / „Verantwortlich Anlegen“
- il libro “Consumismo in tempo di crisi” / “Turbokonsum Ade”
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali
- la Guida pratica per il bonus I 10%
- il Vademecum condominiale

Comunicati stampa 2021

- Come rafforzare il sistema immunitario durante la stagione fredda?
- WhatsApp: nuove condizioni obbligatorie - CTCU: Quali sono i cambiamenti in arrivo e quali alternative ci sono?
- Il rafano: perché è considerato salutare?
- Programma cashback: perché ci mancano pagamenti? Il CTCU: tenete d'occhio le spese anche quando pagate con le carte!
- Saldi di fine stagione invernale: 16 gennaio 2021
- Frutta e verdura – 5 volte al giorno: come si fa?

- Agricoltura 2030: webinar sul futuro del settore il 21 gennaio
- WhatsApp: le nuove condizioni scattano dal 15 maggio - Il Garante della privacy segnala la poca chiarezza dell'informativa
- Cashback, “lotteria degli scontrini”, bonus e altro ancora per il 2021 - Ecco alcune delle novità per i consumatori dai più recenti provvedimenti normativi di fine anno
- Qual è la frutta e la verdura di stagione a gennaio?
- Bollette energia: i fornitori non riconoscono la prescrizione - L'AGCM sanziona Enel, Servizio Elettrico Nazionale ed ENI per complessivi 12,5 milioni
- La legge di bilancio 2021 rinnova la lotteria degli scontrini - Valgono solamente i pagamenti elettronici
- Quale frutta e verdura può essere mangiata con la buccia?
- Assicurazioni sulla vita: attenzione a nuove stipule e ad “offerte” di riscatto! Il CTCU: leggersi sempre attentamente le condizioni dei contratti
- Giornata nazionale contro lo spreco alimentare: una questione di etica, ma non solo
- A cosa occorre prestare attenzione quando si usano padelle antiaderenti?
- Dieselgate Volkswagen - È aperto il registro digitale dell'azione collettiva del Centro Tutela Consumatori Utenti - I danneggiati possono registrarsi da subito! Le risposte del CTCU alle domande frequenti
- Offerte telefonia: minuti illimitati, anzi no! Il CTCU: attenzioni alle trappole nascoste!
- La frutta secca è meglio cruda o tostata?
- Coronavirus - Mutui sospesi: i termini stanno per scadere Tavolo d'incontro CTCU-Banche - In caso di problemi di liquidità il consiglio è di contattare subito la banca
- Nuove regole per classificare un consumatore in default - Il rischio è il blocco del conto corrente! Il CTCU: monitorare sempre il saldo del proprio conto corrente e le scadenze dei pagamenti
- Mangiare bene lavorando in home office
- Istituto bancario risarcisce 5000 euro, sottratti a seguito di una truffa online - L'ABF, dopo il ricorso del CTCU, decide a favore del cliente
- Cosa ci dice l'indicazione d'origine sull'etichetta dell'olio d'oliva?
- Pagamenti cashback mancanti: il nuovo portale per i reclami - Il CTCU: ecco come reclamare in caso di errori
- La nuova etichetta energetica per gli elettrodomestici
- Le donne mangiano diversamente dagli uomini?
- Lotteria degli scontrini: giovedì 11 marzo la prima estrazione! In palio 10 premi da 100.000 euro - Il CTCU: non perdetevi il conto delle spese!
- Lotteria degli scontrini: giovedì 11 marzo la prima estrazione! In palio 10 premi da 100.000 euro - Il CTCU: non perdetevi il conto delle spese!
- Il CTCU presenta la relazione sull'attività svolta nel 2020 - “... senza il vostro intervento non mi avrebbero mai preso in considerazione.”
- Superbonus 110%: Non è tutto oro quello che luccica! I consigli del CTCU – aggiornata la guida pratica sulle detrazioni fiscali
- In cosa si differenzia il latte di pecora e di capra dal latte di mucca?
- Offerte di energia e gas al telefono
- CTCU: no alla fretta; verificate con calma le condizioni dell'offerta! Consultate la “scheda di confrontabilità” - Fine del mercato tutelato per i clienti domestici spostato al 1° gennaio 2023
- Quello che c'è da sapere sulle uova (pasquali)
- Cosa sono le razze a duplice attitudine?
- Furto dati su Facebook: a cosa devono fare attenzione consumatori coinvolti - Diffusi anche i numeri di cellulare – Tenere d'occhio conti e carte di pagamento!
- Bonus sociali energia e gas non più a richiesta, ma in automatico - Il CTCU: da innalzare i limiti di reddito per accedere alle agevolazioni – troppe famiglie in difficoltà a seguito della pandemia
- È possibile coltivare in casa il crescione?
- Dolce al palato e raccolta amara: i due lati del cioccolato

- Cos'è esattamente il digiuno intermittente?
- Centro Tutela Consumatori Utenti: eletti Presidente e nuovo Direttivo - Si punta a potenziare l'informazione e la consulenza ai consumatori
- Videoconferenza-unibz: L'azione collettiva nel caso CTCU vs. Volkswagen
- Mutui acquisto casa: il confronto del CTCU - Giovani coppie: la prima casa pare spesso un'utopia
- Cos'è l'indicazione QUID per gli alimenti?
- Anche nell'anno del coronavirus, Difesa civica e CTCU a tutta velocità
- Innalzare al più presto i valori soglia per la telefonia mobile?
- Indicato non soltanto per le torte: il grano saraceno
- Acquisto informato della lavatrice - I suggerimenti e le informazioni del CTCU
-
- Trasporto aereo - Perché non conviene prenotare un volo sui portali online
- Lo zucchero di fiori di cocco è "migliore" dello zucchero tradizionale?
- Posizioni assicurative dormienti - Terminati i controlli incrociati dei dati da parte di Ivass, ora inizia la ricerca dei beneficiari - Il CTCU: introdurre un "registro delle persone decedute" per facilitare la ricerca
- Vacanze estive 2021 - Il Centro Europeo Consumatori al fianco dei viaggiatori
- GIORNATA STOP PESTICIDI - 30 MAGGIO 2021
- Lago di Caldaro - camminata per un'agricoltura più sostenibile
- Grigliata senza carne e senza l'impiego di alluminio
- Agricoltura: no all'ingegneria genetica "made in Alto Adige"! Il CTCU protesta contro l'introduzione di soppiatto della tecnologia genetica
- Telefonia fissa, mobile e internet - Il confronto dei prezzi del CTCU aiuta a scegliere l'offerta più conveniente
- Zucchero bruno, zucchero grezzo di canna, zucchero integrale di canna: qual è la differenza?
- I consigli del Centro Tutela Consumatori Utenti per affrontare la stagione calda
- Pagamenti digitali - Truffa con password "usa e getta"
- Consumatori: Le maggiori aziende dei settori energetico, idrico, e del teleriscaldamento in Italia siglano il protocollo unico per la conciliazione paritetica
- Cosa aiuta contro le tarme del cibo?
- La spesa per energia e gas: il nuovo confronto prezzi del CTCU - Bollette e codice di condotta commerciale: ecco le novità in arrivo
- Commercio elettronico – Pacchi non consegnati o danneggiati: che fare?
- Melone, quali sono le varietà da conoscere?
- Farmaci ad uso umano prescrivibili anche per animali: possibile risparmio fino al 90% sui costi veterinari
- Il CTCU: comparazione prezzi 2021 delle piscine in Alto Adige - I posti disponibili sono consultabili in tempo reale online
- Quali frutti maturano dopo la raccolta?
- Cashback di Stato addio?
- Il Garante Privacy contro il telemarketing selvaggio - Nel caso IREN irrogata sanzione da quasi 3 milioni di euro
- Fresche prelibatezze: Gelato, sorbetto, parfait
- I prezzi dei carburanti in Alto Adige e nelle regioni limitrofe: il nuovo confronto prezzi del Centro Tutela Consumatori Utenti - Aumenti del 10% rispetto all'estate 2020
- Divieto per alcuni prodotti di plastica "usa e getta" in Europa - Alcuni test dimostrano però la presenza di sostanze nocive nei prodotti alternativi
- "Necessaria una modifica alla riforma della giustizia, la società civile deve poter continuare a difendere in aula i diritti delle persone più deboli"
- Fa differenza
- raccogliere la verdura al mattino o alla sera?
- Saldi di fine stagione: in negozio, ma non solo!

- Proteggere la casa dai furti - La protezione più efficace inizia con una buona prevenzione
- Funghi commestibili: dal bosco e da coltivazione
- Bonus “prima casa” under 36 - Una boccata d’ossigeno per i giovani che vogliono mettere su casa
- "Defeat device": la federazione dei consumatori germanica lancia una class action contro Daimler - Il CTCU: stiamo vagliando le opzioni per i consumatori italiani
- Quanta superficie coltivabile c'è in una pizza?
- Cosa fare se il green pass non arriva? Diverse segnalazioni al CTCU di consumatori che non ricevono la certificazione verde
- Il certificato vaccinale può essere una temporanea soluzione
- Acqua potabile in Alto Adige - Il possibile deterioramento della sua qualità poco prima dell'uscita dal rubinetto
- Macedonia di frutta: „to go“ do meglio se preparata in casa
- Spese mediche e mezzi di pagamento tracciabili: chi può detrarre cosa dalle imposte?
- Cos'è il microbiota intestinale?
- Di cosa sono fatte le cannucce commestibili?
- Bonus TV: da metà ottobre 2021 al via la nuova televisione digitale - Due bonus per l'acquisto di nuove TV: quello “rottamazione” parte dal 23 agosto 2021
- Sotto vetro: come conservare frutta e verdura
- Come vengono prodotti i sostituti della carne a base vegetale?
- L'ABC della cartella scolastica – I suggerimenti del CTCU per l'acquisto
- Cos'è esattamente il formaggio feta?
- In che modo gli alimenti influenzano la digestione?
- Aumenti in vista del prezzo dell'energia? Il CTCU: tenere sotto controllo i propri consumi
- La carne del futuro verrà prodotta in laboratorio?
- Bit-cosa? Il CTCU informa: tutto quello che c'è da sapere sui bitcoin e sulle criptomonete
- Micromobilità: monopattini elettrici, segways, hoverboards, monowheels & Co. - Il CTCU riassume le informazioni più importanti in un opuscolo informativo
- Come mantenere fresche più a lungo frutta e verdura?
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti chiede una scuola senza campagne pubblicitarie! Marchi e loghi non dovrebbero trovare spazio tra i banchi di scuola
- Benessere animale e consumo di carne: tra aspirazioni e realtà - Il 4 ottobre è la Giornata mondiale degli animali
- Come valutare il consumo alimentare di insetti?
- Bonus energia elettrica Alto Adige
- La castagna: un piacere di stagione particolare
- Scena del crimine: lo smartphone - Truffatori a “pesca” di dati con sms o e-mail truffaldine - Da conti e carte spariscono importi a 4 zeri
- Il CTCU presenta a Fiera Hotel 2021 l'Organismo Conciliareonline.it - Prenotazioni online, soluzioni online
- 16 ottobre, Giornata mondiale dell'alimentazione: Una dieta globalmente sostenibile
- L'aumento vertiginoso dei costi di riscaldamento - Rilevazione periodica del CTCU: aumenti oltre il 60% - Alcuni consigli per risparmiare
- Costruire e ristrutturare in modo consapevole! 32° Fiera Edilizia Abitativa Casa della Cultura "Walther von der Vogelweide", Bolzano il 23 e 24 ottobre dalle ore 9 alle 18 - Green Pass obbligatorio
- Esistono davvero alimenti sani e non sani?
- Ancora troppo lenti: i tempi di consegna postali non sono in linea con gli standard di qualità
- “Soldi veri buttati dalla finestra virtuale” - Il fenomeno degli acquisti «in-app»
- Gli stampi per dolci in silicone sono sicuri?
- I consigli del CTCU per il risparmio energetico
- Cos'è la macellazione mobile?
- Il CTCU presenta il nuovo libretto contabile 2.0 - Le nuove funzioni e le nuove opzioni di analisi

- evidenziano i potenziali di risparmio
- Bonus idrico (bonus “rubinetti”) CTCU: in attesa del “click day”, ecco alcune informazioni utili
 - Autobus privi di oblitteratrice
 - One way tickets e la possibilità di convalida tramite smartphone
 - CTCU: segnalare le difficoltà
 - Black Friday e Cybermonday - La caccia agli affari è aperta
 - Come avviene la decaffeinizzazione del caffè?
 - Non avete un televisore in casa? Richiedete ora l’esenzione per il canone televisivo 2022!
Ulteriore esenzione prevista per gli over 75 anni
 - Il miele diventa tossico se riscaldato?
 - Frodi con carta di credito: le società emittenti delle carte di credito devono risarcire i clienti truffati se gli standard di sicurezza non vengono rispettati
 - Qual è la differenza tra calore dall'alto, calore dal basso e funzione ventilata?
 - Caro bollette e mercato energia: le proposte delle associazioni di consumatori - Presentata al Governo e ad ARERA la piattaforma su transizione green e rincari di luce e gas
 - Come preparare dolci vegani?
 - Le “video pillole” del CTCU - I consulenti del CTCU informano sui diritti e sulle questioni più ricorrenti in tema di tutela del consumatore
 - Coronavirus, Dolomiti Superski nega i rimborsi agli sciatori - Consumatori avviano l'azione giudiziale con il sostegno del CTCU
 - La lotta contro le fastidiose chiamate pubblicitarie
 - Perché il cavolo verde ha un sapore migliore dopo il primo gelo?
 - Assicurazione RC auto: confrontare le offerte è facile!
 - Il “riciclo” gustoso degli avanzi di Natale
 - Assicurazione obbligatoria sulla pista da sci - Gli incidenti non accadono solo sulle piste - i rischi esistono tutto l'anno

Fogli informativi 2021

A proposito di cure dimagranti
 Abbonamenti a riviste: chi più imbroglia più guadagna?
 Acido citrico
 Acqua di rubinetto frizzante
 Acqua minerale o acqua dal rubinetto?
 Acquistare a rate
 Acquistare all'asta
 Acquistare in cooperativa
 Acquisti intelligente
 Acquisti rispettosi del clima
 Acquisto di cani e gatti
 Adesso basta! Devo proprio reclamare!
 Agevolazioni e incentivi nell'edilizia in Alto Adige
 Agevolazioni fiscali prima casa
 Agricoltura biologica
 Alcool nei cioccolatini
 Alimentazione corretta: nulla di complicato
 Alimentazione sana per i nostri bambini
 Alimentazione sana: 5 al giorno
 Amministrare le finanze
 Architetti e Geometri
 Aria fresca in casa

Assicurazione della responsabilità civile in qualità di committenti di lavori edili
 Assicurazione infortuni
 Assicurazione malattia
 Assicurazione responsabilità civile privata (o del capofamiglia)
 Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!
 Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!
 Assicurazioni auto - Informazioni utili e Garanzie accessorie
 Assicurazioni per il caso di morte
 Assicurazioni per il caso vita
 Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici in Alto Adige per persone fisiche
 Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"
 Auto usate poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!
 Autonoleggio
 Banane direttamente dal contadino
 Belli e puliti - ma senza crudeltà
 Bevande energetiche
 Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!
 Bollo auto e sanzioni

Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso	Cosa c'è da sapere quando si va per officine
Calcolo del valore della nuda proprietà	Cosa copre la polizza per l'abitazione? Garanzia incendio (molto importante)
Caldaia obsoleta	Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?
Cambio fornitore di energia elettrica e gas	Cose ritrovate e premio per il ritrovatore
Caro-benzina	Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori	Dal parrucchiere: un piccolo vademecum
Casa dolce casa	Deumidificazione di muri e pavimenti
Casa fresca d'estate	Di buon passo ... pavimenti: cosa offre il mercato
CasaClima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione in Alto Adige	Dimmi come dormi ...
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone	Dispersioni di calore causate dalle finestre
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: le tariffe	Dolcificanti artificiali
Certificazione di energia in Alto Adige	Dove portare i beni usati – Bolzano
Cessione del quinto dello stipendio	È allarme “phishing”
Check-up RC auto	Edifici a tenuta d'aria
Chi la vuole bianca... e chi la vuole intelligente!	Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
Clausole vessatorie	Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove
Coibentazione interna	Estate, tempo di conserve
Come contenere i costi e cambiare operatore	Evitare i rifiuti
Come disattivare loghi e suonerie	Fallimento della persona fisica: come liberarsi dai debiti?
Come fare un reclamo	Fondamentali del conto corrente
Come gestire un bilancio familiare	Fotovoltaico: energia elettrica dalla luce del sole
Come riempire il vostro salvadanaio	Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?
Come risparmiare energia	Gamberetti
Come scegliere le organizzazioni meritevoli	Garanzia sui beni di consumo
Comincia la scuola	Geotermia - energia utile dal sottosuolo
Comprare e vendere tramite agenzia immobiliare	Gestire un guardaroba: quali responsabilità?
Compravendita immobiliare: caparra confirmatoria o caparra penitenziale?	Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
Confronto prezzi combustibili per riscaldamento	Giù le mani dal legno tropicale
Consigli utili per il compostaggio	Google Street View: questioni aperte, diritti e consigli utili
Consigli utili prima di acquistare casa	Grandi affari con i chili altrui
Consulenza in loco su edilizia e risparmio energetico in Alto Adige	Gratuito patrocinio
Consumo energetico degli elettrodomestici	Grigliate – evitare i rischi per la salute
Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio	I buoni acquisto
Conto termico 2.0 per privati e condomini	I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi
Contratti con agenzie matrimoniali	Il codice europeo a barre
Contratti conclusi a distanza	Il contratto di locazione turistica
Contratti di telefonia conclusi al telefono?	Il contratto preliminare
Contratti immobiliari: autentica della scrittura privata presso un notaio austriaco	Il fabbisogno assicurativo
Convenienza economica di un impianto fotovoltaico	Il garante del contribuente
Conversione dei debiti	Il libretto contabile
Corsi di formazione	Il mutuo da parenti e amici
Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri	Il notaio
Cos'è il consumo critico?	Il check-up assicurativo personalizzato
	Il TAEG O ISC: di cosa si tratta?
	Il testamento
	Impianti di riscaldamento a confronto
	Impianti solari per la produzione di acqua calda

In viaggio con animali
 Indagine termografica degli edifici
 Indice dei consumi elettrici
 Indice dei consumi elettrici
 Indirizzi dei gestori telefonici
 Info mutuo (I)
 Info mutuo (II)
 Informazioni doganali
 Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
 Inquinanti nascosti in casa
 Insetti stecchiti - e noi?
 Integratori alimentari
 Internet lento
 Intorno all'uovo
 Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le le spese
 Isolamento termico
 Konkurs der Baufirma
 L'amministratore di sostegno: chi è e che ruolo svolge
 L'etichetta dei tessuti
 L'inizio di scuola
 L'isolamento acustico nell'edilizia
 La cartella giusta per alunni e studenti
 La conservazione dei documenti
 La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)
 La scelta dell'aspirapolvere
 La soglia dei 10.000 EURO
 Lavori occasionali con guadagni altissimi?
 Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
 Le grandi pulizie
 Le vendite "porta a porta"
 Lo spazzacamino in Alto Adige
 Lutto in famiglia, cosa fare
 Materiali isolanti per l'edilizia
 Micromobilità: monopattini elettrici, segways, hoverboards, monowheels & Co.
 Miele
 Minorenni e internet
 Modi di acquisto della casa e relative imposte
 Molestie telefoniche
 Motorini truccati
 Muffa, che fare?
 Nitrati, nitriti e nitrosamine
 Non senza il mio spuntino
 Non spingete sull'acceleratore!
 Occhiali da sole
 Occhiali da sole per bambini
 Orientarsi verso un risparmio consapevole
 Osteoporosi
 Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
 Parassiti alimentari: quando i maccheroni camminano
 Patate fritte
 Periodi di raccolta di frutta e verdura
 Polizza RC auto: risparmiare è facile
 Ponti termici
 Pranzare in ufficio
 Prestito rifiutato?
 Progettare bene oggi per risparmiare domani
 Proteggere la pelle dei bambini dal sole
 Quale pesce può essere mangiato?
 Raccolta vestiti usati
 Rapporto fra avvocati e clienti
 RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico".
 RC-Auto: informazioni in occasione di scadenza
 Recedere da un contratto
 Responsabilità per danno da prodotti: chi rimborsa
 Riduzione dei costi per il riscaldamento
 Rimborso spese odontoiatriche
 Risanamento edilizio - Requisiti minimi in Alto Adige
 Riscaldamento domestico e muffle
 Risparmio energetico in casa
 Risparmio energia
 Risparmio idrico
 Risparmio nella terza età
 Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio
 Servizi finanziari e MiFID II: consumatori più informati sui costi
 Sistemi di riscaldamento a confronto
 Sono davvero più leggeri i prodotti "light"?
 Sotto tensione La funzione standby
 Spedizione e consegna di pacchi
 Spese sanitarie all'estero
 Sportello di consulenza in edilizia del CTCU
 Superfoods
 Tre vie per abbandonare il vecchio mutuo
 Trucchi da supermercato
 Tutela giudiziaria
 Un bel regalo - idee per un natale ecologico
 Uova di Pasqua
 Vacanze studio
 Vademecum in pillole - Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti
 Vademecum per palestre
 Vendite occasionali: attenti ai portafogli!
 Ventilazione controllata negli edifici
 Vera Stevia oppure E 960?
 Vita di plastica
 Vizi di costruzione: quando la casa nuova è già vecchia...
 Wintergarden (serra solare) in Alto Adige
 Yogurt con colture batteriche speciali ("probiotici")

Sedi distaccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Comune di Malles)

Ore di apertura settimanali: 0,75 (3 ore mensili)

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 2,25 (9 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1,5 (6 ore mensili)

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore mensili)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Val Passiria (Comuni di S. Leonardo, S. Martino e Moso)

Ore di apertura settimanali: 2

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi www.centroconsumatori.tn.it).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 113 (+36%)

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate:

Anterivo, Appiano, Avelengo, Brunico, Caldaro, Casies, Cermes, Certosa, Chiusa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle di Isarco, Colma, Cortina, Corvara, Curon, Dobbiaco, Fié allo Sciliar, Fortezza, Gais, Glorenza, La Valle, La Vila, Laces, Lagundo, Magrè, Marlengo, Merano, Mezzaselva, Nalles, Naturno, Nova Levante, Ora, Postal, Prato, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Valburga, Salorno, San Candido, San Pancrazio, Santa Cristina, Sarentino, Scena, Selva Gardena, Sestò, Sinigo, Sluderno, Stelvio, Terento, Vandoies, Varna, Villandro e Vipiteno.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Associazione Robin
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 3.079 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2021 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente:	Priska Auer
Vice presidente:	Agostino Accarrino
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Direttrice:	Gunde Bauhofer
Revisore dei conti:	Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 10 volte nel 2021.

Riepilogo finanziario

Entrate 2021

Provenienza		± 2020
Provincia	499.500	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.330.440	+12
Risorse proprie	141.813	+6
Totale	1.971.753	8

Uscite 2021

Progetti (compreso personale)	63,63%
Personale	25,32%
Costi gestione	6,50%
Costi amministrativi	2,47%
Locali	1,84%
Onorari	0,25%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2021 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2021)

	Tempo pieno	Part-time
Centro Tutela Consumatori Utenti		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza	2	2
Collaboratori a progetto	3	2
Centro Europeo Consumatori		
Consulenti all-round	3	4
Filiali		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	7
Collaboratori occasionali	1	1
Totale	20	20

Collaboratori volontari: 43

Dove trovarci

Sede centrale:

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914, info@consumer.bz.it

Infopoint e consulenze: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello alimentazione: lunedì 9-12, giovedì 14-17
- Consulenza giuridica edile: martedì e giovedì ore 10-12
- Consulenza tecnica: lunedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 9-12 e 14-15, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- Consulenza questioni fiscali: giovedì ore 14-16

Centro Europeo dei Consumatori: da lunedì al giovedì 8 – 16, venerdì 8 - 12

Conciliazione per controversie consumeristiche: conciliareonline.it

Punto informativo-didattico sul consumo: mercoledì e giovedì 10-12 e 15-17

Centro affiliato a Trento: CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

La tutela dei consumatori arriva in paese: Sportello Mobile trentino (calendario online)

Sportello Europeo dei Consumatori a Trento: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

Merano: da lunedì al venerdì ore 9-12, mercoledì ore 14-17

Malles: ogni 1° giovedì del mese dalle 14:00 alle 16:00

Silandro: ogni 2° e 3° giovedì del mese dalle 9 alle 12

Bressanone: 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9.00 alle 12.00

Brunico: lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì 14 – 17, mercoledì + giovedì ore 9.00 - 12.00

Val Badia: 2° e 4° martedì del mese dalle 9.00 alle 12.00

Egna: giovedì 15-17

Centri di consulenza presso i Comuni

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

Passiria: S. Leonardo in Passiria, dalle ore lunedì 15 alle 17

Sportello mobile:

Il calendario con le fermate attuali dello Sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTCU e nel Pronto Consumatore.

Infopoints in Val Pusteria:

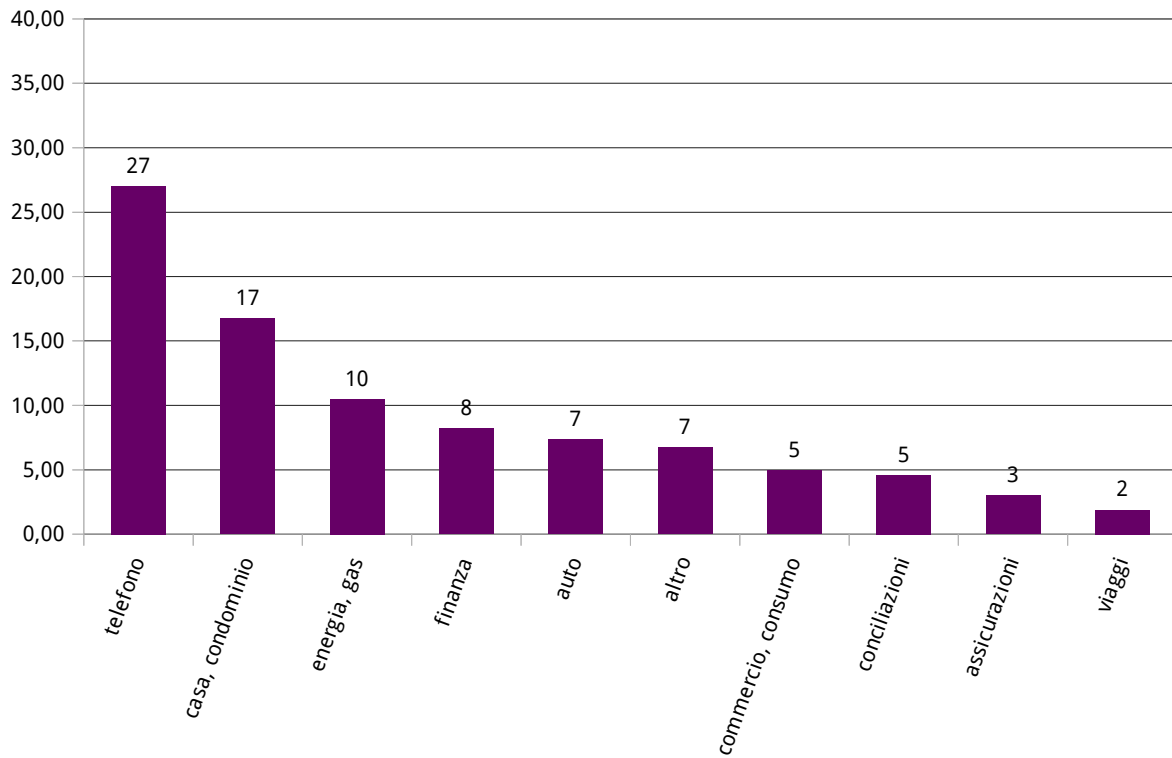
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2021	2020	± %
Consulenze	12.309	11.348	8,47
Richieste d'informazione	7.609	8.822	-13,75
Conciliazioni seguite	1.341	865	55,03
Sportello mobile (113 fermate)	1.072	959	11,78
V-Market	2.907	3.192	-8,93
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.404	6.974	6,17
Conferenze, seminari: (partecipanti)	1.246	708	75,99
Scolaresche	1.671	869	92,29
Centro Europeo Consumatori	6.727	7.354	-8,53
Punto di contatto ODR	928	1.539	-39,7
Totale contatti con i consumatori	43.214	42.630	1,37
Valore recuperato	3.791.048 €	1.791.006 €	111,67
Pubblicazioni distribuite	192.897	208.250	-7,37
Comunicati stampa	262	292	-10,27
Conferenze stampa	1	0	100
Fiere	2	0	100
Interviste	318	351	-9,4
Segnalazioni/ricorsi authority e arbitri	37	35	5,71
Visitatori siti	1.419.445	1.587.249	-10,57
Pagine internet viste	2.293.011	2.871.247	-20,14
Abbonati newsletter	14.706	14.547	1,09
Utenti del libretto contabile online	16.996	16.008	6,17
Follower/Fans reti "social"	5.093	4.839	5,25

Casi 2021: totale 12.309

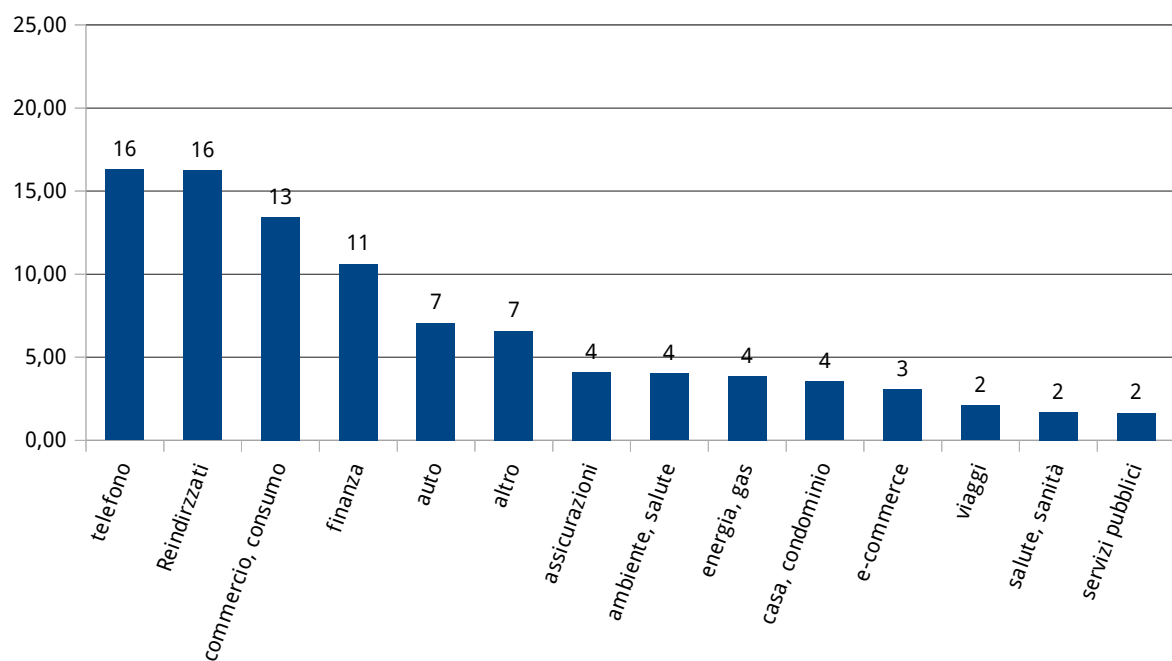
Settori maggiori in percentuale



di cui per lettera, e-mail, etc: 25,32%, telefoniche 45,07% e personali 29,61%

Richieste d'informazione 2021: totale 7.609

Settori maggiori in percentuale





Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

Le nostre sedi:

- 1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- 2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- 3. Sedi periferiche**
 - Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
 - Brunico,** via Lampi 4 (ex Municipio) (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar 14:00-17:00, mer + gio 9:00-12:00
 - Chiusa,** Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
 - Egna,** Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
 - Lana,** via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
 - Malles,** via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
 - Merano,** via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
 - Passiria,** S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
 - S. Martino,** Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Silandro,** Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00
- 4. Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- 6. Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Piave 7 A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- 7. Consulenza condominiale:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

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

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

informazioni

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

servizi online

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

consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

