



N. 15 | Marzo 2009

indipendente

critico

attuale

# Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



I misfatti di Telecom

Pagina 3



Sorprese da IKEA

Pagina 4



Ortofrutta. Prezzi ed etichette

Pagina 5



Stile di guida ecologico

Pagina 5



Abitare, costruire & energia

## Contatori elettronici? Va bene, ma...

**Così sensibili da saltare al minimo sovraccarico. Nonostante i vantaggi promessi, i nuovi contatori di energia elettrica riservano non pochi grattacapi a chi li ha già installati.**

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) li ha resi obbligatori per consumatori e piccole imprese entro il 2011. E così le scatolette bianche con display digitale stanno rimpiazzando nelle case quelle nere di metallo. Molti i vantaggi sulla carta, legati alla gestione a distanza degli apparecchi.

Il sistema di teletettura, una volta attivato, permetterà al fornitore di rilevare i consumi elettrici effettivi e su questi calcolare la bolletta, senza più conguagli, anticipi e saldi spesso fonte di lunghi e onerosi contenziosi.

L'utente potrà "telegestire" il contratto di fornitura elettrica effettuando da casa attivazioni e cessazioni, aumenti o diminuzioni della

potenza contrattuale ecc. Inoltre, premendo un pulsante del contatore, si visualizzano sul display varie informazioni utili a razionalizzare i consumi (potenza assorbita dai singoli elettrodomestici, consumo degli apparecchi in funzione ecc.).

Come mai, allora, gli utenti che già dispongono di questi mirabolanti apparecchi storcono il naso? Forse perché i problemi per ora prevalgono sugli annunciati vantaggi.

In molti lamentano l'eccessiva sensibilità dei nuovi contatori, ben superiore a quella dei loro "antenati" meccanici. Il contatore elettronico "salta" con facilità, anche dopo l'aumento del 10% della potenza disponibile avvenuto con il beneplacito dell'Aeeg. Si profilerebbe così la necessità di passare dall'usuale contratto di 3 kW a 4,5 kW, il che implica un esborso immediato di circa 200 euro per la sola variazione e, in seguito, bollette più salate.

### Abbonarsi a Pronto Consumatore

Per ricevere ogni mese per posta questo giornale basta associarsi al CTCU versando una quota una tantum di 15 euro. Iscrizioni presso tutte le nostre sedi o sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it). I soci usufruiscono gratuitamente di vari servizi del CTCU.

Per gli utenti, comunque, una via di scampo c'è. Prima di variare la potenza di contratto, ogni famiglia potrebbe e dovrebbe provare a ridurre i consumi elettrici. Come? Si può cominciare sostituendo i vecchi elettrodomestici energivori con altri più efficienti, evitando l'uso dello stand by (10% dei consumi elettrici di una famiglia media europea) e preferendo lampadine compatte fluorescenti. Da evitare anche l'uso in contemporanea di apparecchi energivori (ferro da stiro e forno, lavastoviglie e piastra elettrica ecc.).

#### Approfondimenti:

[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) (sito dell'AEEG), [www.euroopten.it](http://www.euroopten.it) (confronto degli elettrodomestici e consigli sul loro uso efficiente)

### Diffusione nuovi contatori: a che punto siamo in Alto Adige?

L'Aeeg ha stabilito che la diffusione dei contatori elettronici deve essere garantita ad almeno il 25% dei consumatori entro il 2008, al 65% entro il 2009, al 90% entro il 2010, al 95% entro il 2011. Abbiamo chiesto ad alcuni distributori dell'Alto Adige qual è la quota di contatori elettronici già installati ai loro clienti domestici sul territorio provinciale.

#### Enel:

oltre il 60% su ca. 98.000 clienti

#### Azienda Energetica:

25% su ca. 34.000 clienti

#### ASM Bressanone:

23-25% su ca. 12.000 clienti

#### Azienda Pubbliservizi Brunico:

35-40% su ca. 13.000 clienti

**Abitare, costruire & energia**

# "Bioraria" Enel. La chimera del risparmio



(circa il 30% dei consumi elettrici totali di una famiglia) che, rimanendo in funzione 24 ore su 24, assorbe da solo oltre la metà dei consumi "concessi" nelle ore di maggior costo dell'energia (fascia "arancione")! Con buona pace dei vantaggi (peraltro modesti) dell'offerta bioraria.

## Potenza assorbita da alcuni apparecchi elettrici

PRODOTTO	WATT
Lavatrice	1.850-2.700
Lavastoviglie	2.000-2.200
Forno elettrico	1.800-2.800
Forno microonde	700-1.500
Aspirapolvere	700-1.900
Ferro da stiro	1.000-2.200
Asciugacapelli	500-1.800
Vasca idromassaggio	800-2.500

*N.B.: 1000 W = 1 kW. I valori riportati sono indicativi e variano in funzione della casa produttrice e dei modelli specifici.*

I contatori elettronici permetteranno di accedere a tariffe multiorarie e quindi risparmiare denaro modulando il proprio uso di elettricità secondo le ore di minor costo dell'energia. Così i proclami delle società di distribuzione. Già nel dicembre 2007, tuttavia, il CTCU denunciava l'ingannevolezza della tariffa bioraria Enel. Per trarne beneficio bisognerebbe adottare abitudini alquanto improbabili, spostando oltre l'80% (!) dei consumi elettrici nella fascia oraria più economica (sera, notte e weekend).

Una missione praticamente impossibile. Basti pensare al frigorifero o al frigocongelatore



Walther Andreas, direttore del CTCU

## La formazione paga

La formazione è strettamente legata allo sviluppo economico. Già Martin Lutero raccomandava che si costruissero scuole e alcuni secoli più tardi il sociologo Max Weber riconduceva all'etica protestante precisi effetti economici. Oggi un interessante studio di Ludger Wößmann, collaboratore dell'istituto bavarese Ifo-Institut für Wirtschaftsforschung, riprende in esame il nesso tra questi elementi. Il ricercatore reinterpreta l'osservazione weberiana secondo cui le regioni protestanti erano più progredite economicamente, svincolandola dall'etica religiosa e imputandola invece a un vincente sistema formativo. In altre parole, la formazione è un investimento in competenze degli individui che si ripercuote positivamente sullo sviluppo economico.

In tempi di crisi economica come quelli attuali, investire nella formazione è il migliore misura di lungo respiro. Formazione intesa in termini di cultura generale e di alfabetizzazione, quindi di capacità di comprendere il mondo, di dare un senso al nostro essere e agire. Attivare politiche di formazione significa riconoscere nell'attuazione sostanziale del diritto allo studio il più efficace aiuto allo sviluppo, nei Paesi ad economia avanzata come, e ancor più, in quelli del Sud del Mondo.

Nel nuovo programma di coalizione della Giunta provinciale di Bolzano, così come nelle dichiarazioni del Governo centrale, si dà ampio spazio alle politiche formative e scolastiche. Un buon auspicio, perché varare pacchetti di norme per l'istruzione anziché manovre anticongiunturali può rappresentare la luce in fondo al tunnel della crisi. Di certo una soluzione più duratura di estemporanei buoni spesa e social cards.

Walther Andreas

## L'intervista



**Christine Romen è consulente per il risparmio energetico presso il CTCU**

### Perché i contatori elettronici si staccano molto più spesso di quelli meccanici?

"Perché sono più precisi e quindi meno "elastici". Di norma una famiglia dispone di una potenza contrattuale di 3 kW, che sale a un massimo di 3,3 kW grazie alla stabilità tolleranza del 10%. Questa soglia nei contatori meccanici non era sempre precisa e così gli utenti riuscivano a superarla senza conseguenze. Con il contatore elettronico si dispone di una potenza massima di ca. 4 kW per 3 ore al giorno. Oltre questo limite, esso scatta senza pietà."

### Vuol dire che con i nuovi contatori saremo obbligati ad aumentare la potenza "impegnata" per contratto?

"No, anzi. Il passaggio a una potenza maggiore dovrebbe costituire l'ultima spiaggia, perché in questo modo non aumenta solo l'energia disponibile. Anche i costi fissi di contratto lievitano notevolmente, fino a oltre il 500% di quelli attuali (da 17 euro per 3 kW a 98 euro per 4,5 kW all'anno). Molto meglio modificare le proprie abitudini di consumo, ad esempio non utilizzando la lavatrice a mezzogiorno, quando sono accesi la piastra elettrica o il forno per cucinare; oppure sostituendo il boiler elettrico o rinunciando al mega televisore al plasma (veri "divoratori" di energia)."

### Come sapere quali apparecchi possono essere utilizzati contemporaneamente?

"I nuovi contatori dispongono di un display che fornisce in qualunque momento diverse informazioni utili, tra cui la cosiddetta potenza istantanea assorbita dagli apparecchi in funzione. Questo dato, peraltro, è riportato ormai sulla quasi totalità degli apparecchi e nei manuali d'uso. In alternativa esistono dei misuratori di potenza e consumo degli elettrodomestici, da noleggiarsi anche gratuitamente su prenotazione presso il CTCU (tel. 0471 941465, lun e mar ore 10-12 e 16-18)."

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



@ **Trasporti & comunicazioni**

# Telecom senza vergogna

**Incurante delle proteste dei consumatori, dal 1° febbraio Telecom Italia ha aumentato di circa 2 euro il canone di abbonamento. Nelle sue casse entreranno così 300 milioni di euro in più all'anno, e ciò malgrado i disservizi aumentano. Intanto una sentenza del Tribunale di Bolzano sollecita la compagnia a risarcire gli utenti in caso di ritardo adempimento dei propri obblighi contrattuali.**

Contro l'aumento del canone Telecom il CTCU ha promosso una petizione che è stata sottoscritta da oltre 3200 utenti e che ora sarà trasmessa al Governo e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Intanto il Tribunale di Bolzano ha dato ragione al CTCU, che aveva intentato un'azione inibitoria a carico di Telecom Italia Spa perché la compagnia spesso non paga agli utenti, o paga solo in parte, il previsto indennizzo per ritardi nell'adempimento dei propri obblighi contrattuali.

**In caso di ritardi, Telecom deve risarcire**  
I consumatori dell'Alto Adige e di tutta Italia esultano. Lo scorso 27 gennaio il giudice di Bolzano Michele Papparella ha emesso una sentenza apripista, che forse metterà fine ai tempi in cui la Telecom poteva ingiustificatamente e impunemente ritardare interventi di attivazione di nuove linee, trasloco o riparazione guasti.

Essendo Telecom Italia Spa l'operatore nazionale con la maggior quota di mercato, il Codice delle Telecomunicazioni le attribuisce l'obbligo di servizio universale: obbligo che viene annualmente rimborsato dallo Stato e dagli utenti. Nel 2004, dopo le segnalazioni di centinaia di consumatori, il CTCU aveva promosso un'azione inibitoria contro la società telefonica per inosservanza e/o errata applicazione delle Condizioni generali di abbonamento (telefonata residenziale), in particolare dell'art. 26 disciplinante i "ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio".

Tale normativa prevede che Telecom, qualora ritardi per sua colpa l'erogazione di un servizio richiesto, versi all'utente un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento per ogni giorno di ritardo. Indennizzo che può essere sostanzioso: calcolando 7 euro circa per ogni giorno di ritardo (esclusi i festivi), in 6 mesi si arriva a superare i 1.000 euro!

Il CTCU negli anni scorsi aveva accertato che Telecom spesso non pagava alcun risarcimento dovuto o si limitava a indennizzi forfetari ben al di sotto di quanto previsto per contratto. Da qui l'azione inibitoria intenta-

ta nel 2004 a carico della società telefonica presso il Tribunale di Bolzano. Dopo quasi cinque anni, grazie anche alla partecipazione attiva degli utenti interessati, finalmente ora è giunta la storica sentenza che dà ragione ai consumatori.

## Come ottenere il risarcimento

In caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco di una linea, qualora nelle bollette successive non sia liquidato l'indennizzo automatico previsto, si consiglia di inviare una raccomandata a.r. di sollecito al Servizio clienti di Telecom. Dal febbraio 2009 l'**indennizzo** ammonta a **circa 8 euro per ogni giorno di ritardo** (esclusi domeniche e festivi). I **moduli di reclamo** sono disponibili sul sito del CTCU [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it). Qualora Telecom non proceda al risarcimento sostenendo che il ritardo è dovuto a cause di "forza maggiore" (ad es. mancati permessi erogati dal Comune o dalla Provincia), si consiglia di verificare la cosa presso l'ente chiamato in causa. L'esperienza insegna che spesso i permessi in questione non vengono nemmeno richiesti o sono stati rilascia-

ti già da tempo. In questi casi, specie se il ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea telefonica si protrae per mesi, è probabile che all'utente spettino risarcimenti di svariate centinaia di euro! Inviare dunque la raccomandata a.r. di sollecito a Telecom, ricordando di allegare ogni documento attestante la responsabilità diretta della società telefonica nel ritardo.

**Prescrizione:** il CTCU ritiene che l'indennizzo dovuto da Telecom per ritardi nell'erogazione dei suoi servizi sia un "credito" di natura contrattuale. I termini per le richieste di risarcimento "retroattive" sono perciò quelli della prescrizione ordinaria, cioè decennale dal giorno in cui è scattato l'indennizzo non goduto.

## Il CTCU rimane all'erta

Qualora Telecom dovesse disattendere il provvedimento inibitorio emanato dal Tribunale di Bolzano, il CTCU non esiterà a chiedere al Giudice di condannarla anche al pagamento delle sanzioni amministrative previste (da 516 euro a 1032 euro per ogni inadempimento ovvero per ogni giorno di ritardo).

Il CTCU richiede inoltre un intervento urgente della politica affinché sia garantita la copertura totale del territorio con l'ADSL. Oggi più che mai la connessione in banda larga costituisce un servizio universale, uno strumento imprescindibile per l'informazione dei cittadini, lo studio e le attività economiche.

## Grande successo per il libretto contabile online

**Oltre 2900 "manager familiari"**

Gestire il bilancio di casa in modo semplice, pratico e anonimo. Il nuovo tool gratuito predisposto dal CTCU aiuta a tenere sotto controllo le proprie finanze, sapere dove si spende, se ci sono debiti da ripianare o avanza qualcosa da mettere da parte. Basta immettere i propri dati contabili, il computer pensa a fare il resto. Per una pianificazione precisa su base mensile e annuale.

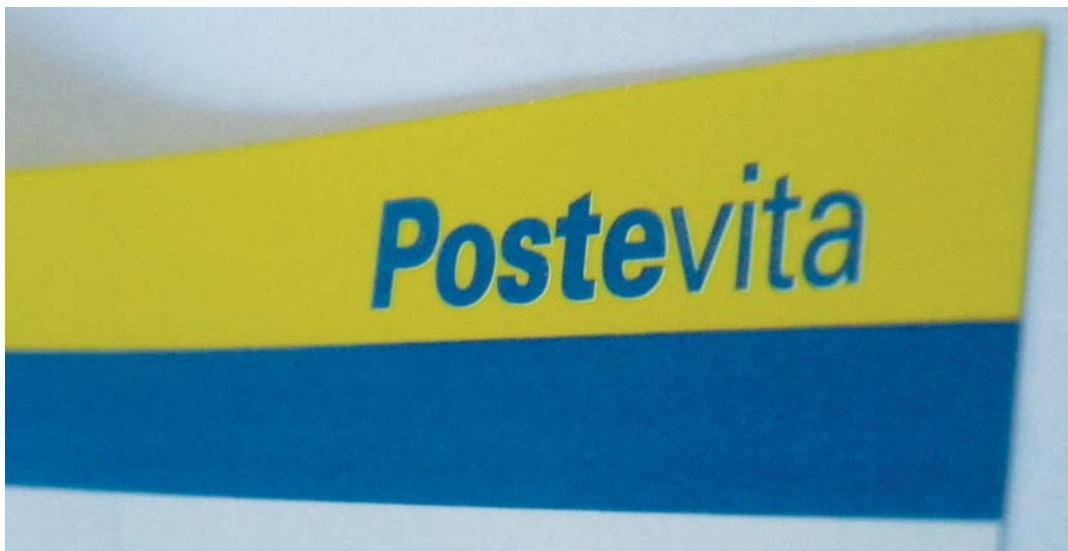
Nei suoi primi due mesi di vita il progetto, sostenuto dagli uffici provinciali per l'Educazione permanente e la Famiglia, ha riscosso oltre 2500 adesioni. Utenti che ora amministrano i propri conti in rete. Dunque l'investimento del CTCU è già più che ripagato! Il libretto contabile online non è solo uno strumento di gestione finanziaria, ma offre anche un interessante blog su cui gli utenti si scambiano infor-

mazioni e consigli: come risparmiare elettricità quando si cucina, preparare da sé i dadi da brodo, limitare il consumo d'acqua nel lavaggio a mano dei piatti ecc.



**Il caso del mese**

# Poste Vita, polizze in caduta libera



nel 2012 almeno il 116,05% del capitale investito. Se però i mercati non segnavano una ripresa, o lo facessero solo in parte, allora il rischio è quello di rimetterci anche il capitale investito.

Il CTCU sta valutando se in certi casi Poste Vita abbia venduto queste polizze a condizioni "ingannevoli". Se così fosse, provvederà a intraprendere i dovuti passi legali.

Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



**Perdite drammatiche per "Ideale" e "3A Valore Reale" a seguito della crisi finanziaria. La proposta di switch di Poste Vita ai risparmiatori traditi.**

Alcune settimane fa decine di clienti di Poste Vita si sono visti recapitare una lettera che annunciava che la quotazione delle loro polizze "Ideale" e "3A Valore Reale" stava precipitando. Per recuperare il capitale investito, la stessa lettera proponeva una trasformazione dei prodotti in questione. Il problema è che la maggior parte degli aderenti, nel 2002, aveva sottoscritto senza rendersene conto una polizza "index linked", ossia un prodotto collegato all'andamento di un indice (azionario, inflattivo o altro) che quindi non garantisce la restituzione del capitale investito. Circostanza di cui i malcapitati si sono accorti solo dopo averne parlato con il CTCU.

E così ora hanno in mano dei contratti a scadenza prevista nel 2012, il cui valore attuale è però il 20,78% (Ideale) e 54,97% (3A Valore Reale) dell'investimento iniziale. Per evitare ulteriori perdite, Poste Vita propone ai "danneggiati" di trasformare queste polizze in un prodotto dal nome allettante: "postafuturo ad hoc". Tale contratto andrebbe a scadenza nel 2015 (3 anni dopo la scadenza originaria!) e rimborserebbe il capitale iniziale + 5% (= 105%).

Se un cliente opta per lo switch ma dovesse avere bisogno del denaro prima del 2015, stando alle condizioni del contratto sostitutivo non riuscirà a recuperare molto di più del valore attuale dell'investimento. Mantenendo invece il vecchio contratto, si espone ai capricci delle Borse: in caso di ripresa dei mercati, la polizza Ideale (interesse minimo annuo dell'1,5%) incasserebbe alla scadenza

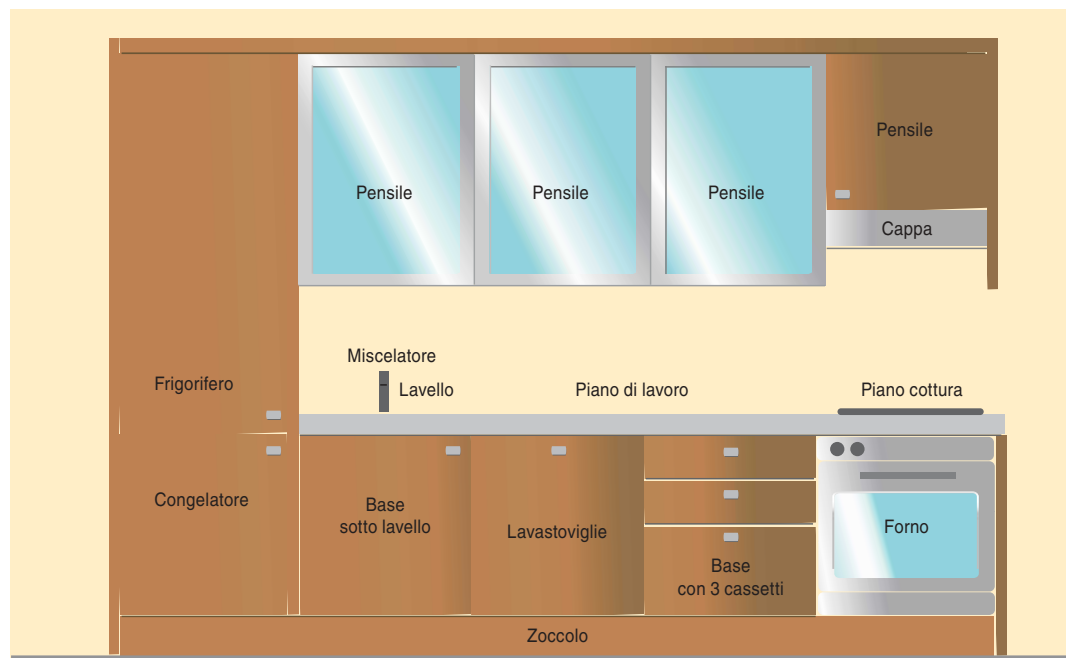
**Il test**

## IKEA. Brescia batte Innsbruck

Basta sfogliare o consultare in internet un catalogo IKEA. La stessa cucina modulare della serie Faktum, varia sensibilmente di prezzo a seconda che sia acquistata in Austria o in Italia. Per gli stessi elementi di struttura, a Brescia si spende il 40% (!) in meno che a Innsbruck (il 27% includendo gli elettrodomestici, il lavello e il miscelatore). La cucina, qui presentata completa, costa 3.350,61 euro a Innsbruck, ma solo 2.429,78 euro a Brescia. Con i 920,83 euro risparmiati saltano fuori

- sempre all'IKEA di Brescia - un tavolo da cucina con 6 sedie, un servizio da 6 di posate e bicchieri, pentole, padelle, piatti, tovaglie, tovaglioli, qualche altro accessorio nonché le provviste per allestire una cena completa sempre per 6.

Ora: dato che i prodotti IKEA in Europa sono identici ovunque li si acquisti e Brescia non lavora certo in perdita, come si giustificano simili differenze?



*\* Sono esclusi dal confronto alcuni costi: fori per l'incasso del lavello e del piano cottura, spese di spedizione, maniglie ecc.*

 Consumo critico

# Ortofrutta. Prezzi alti, cartellini assenti



**Il minor prezzo di frutta e verdura si registra negli hard discount. Assenti o inesatti i cartellini sulle bancarelle dei mercati. Un'indagine condotta a Bolzano dal CTCU evidenzia forti sperequazioni tra i singoli punti vendita e violazioni dell'obbligo di etichettatura.**

I prezzi rilevati in vari supermercati, discount e mercati rionali di Bolzano (piazza Erbe e mercato settimanale di via Rovigo) sono stati confrontati anche con il mercato generale di Verona. **La palma nera di punto vendita più caro va al mercato di via Rovigo**, seguito, ma di poco, da piazza Erbe. Rispetto all'offerta più economica, le differenze toccano il 100% e oltre. Le cipolle gialle vendute al discount in media a 0,82 euro/kg salgono a 1,98 euro in via Rovigo. Per i kiwi si va dai 1,42 euro/kg del discount ai 3,17 euro di piazza Erbe.

Lo stesso **paniere di ortaggi** costa 10 euro al discount contro 15,82 euro in via Rovigo (15 euro in piazza Erbe), quello di **frutta** 10 euro al discount contro 17,15 euro in piazza Erbe (16,55 euro in via Rovigo).

## Filiera sì, ma di rincari

Il sopracitato paniere di ortaggi pagato 15,82 euro in via Rovigo, costa 5,21 euro circa se acquistato al mercato generale di Verona (aperto a tutti dal lunedì al venerdì, ore 9-11): dunque poco meno di un terzo! Tabella dettagliata del confronto: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Denominazione, varietà, categoria, origine, prezzo: dove sono le etichette?**

I prodotti ortofrutticoli sono spesso sprovvisti di etichette esaurienti, in barba alla legge che le prescrive. A Bolzano quest'obbligo **non** è rispettato dal 76% dei rivenditori dei mercati rionali, come dimostra un'indagine a campione del CTCU.

I più ligi nell'espone etichette complete e leggibili sono ancora una volta i discount, dove quasi tutta la merce in vendita (94%) è corredata dalle informazioni di legge. Meno bene i supermercati: non di rado l'origine e la categoria dei prodotti sono scritte così in piccolo che si leggono a fatica. Peggio di tutti i mercati settimanali, dove le informazioni sulla provenienza sono scarse e quelle sulla categoria praticamente assenti; a volte manca persino il prezzo. Per sapere che l'avocado proviene da Israele, i kiwi dalla Nuova Zelanda o le fragole fuori stagione dalle serre siciliane, i clienti di piazza Erbe devono fare

mille domande. E se non chiedono espressamente ogni cosa, riescono giusto a sapere il prezzo al chilo. Almeno quello è quasi sempre presente. Eppure la legge parla chiaro: l'etichettatura è obbligatoria per **tutti i prodotti ortofrutticoli in vendita sia sfusi che confezionati**. In caso di contravvenzione si applicano sanzioni amministrative da **550 a 15.500 euro** (d.lgv. 306/2002, in vigore dal 15.02.2003).

## E i controlli?

Dal 2006 l'accertamento e la repressione delle violazioni spetta alle sedi locali dell'Agecontrol, l'agenzia pubblica che svolge le verifiche di conformità alle norme di commercializzazione nel settore dell'ortofrutta fresca. Le medesime competenze sono attribuite anche all'Ufficio Annonario della Polizia Municipale; oltre al controllo dei mercati quotidiani e settimanali, rientrano fra i compiti di questo ufficio gli *"accertamenti di iniziativa ed a seguito di segnalazioni di cittadini per comportamenti irregolari da parte degli esercenti il commercio"*, dunque anche per la mancata etichettatura degli ortofrutticoli.

 Consigli per il clima

## Guidare rispettando l'ambiente

**Risparmiare il 20% di carburante e insieme ridurre del 30% le emissioni inquinanti. Funziona anche con le vecchie auto a benzina o diesel, basta sapere come fare. Così ecologia ed economia vanno a braccetto.**

Secondo un recente studio dell'agenzia tedesca per l'energia "dena", gli automobilisti germanici faticano ad adottare uno stile di guida "risparmioso". Eppure ci vuol poco per ridurre il consumo di carburante e quindi la spesa, limitando anche le emissioni di anidride carbonica. Per un'auto di media cilindrata usata regolarmente si può spendere fino a 300 euro circa in meno all'anno.

### Consigli per una guida ecologica

- **Consumo.** All'acquisto dell'automobile, scegliere anche tenendo conto dei consumi di carburante.
- **Stile di guida.** Accelerare dolcemente, inserire quanto prima la marcia superiore, mantenere una velocità uniforme e a bassi giri. Evitare cambi di marcia inutili. Anche nel traffico urbano si può viaggiare a marce alte. Guidare in modo previdente, ricordando che ogni frenata dissipa energia. Sfruttare il più possibile il freno motore. In questo modo si ri-

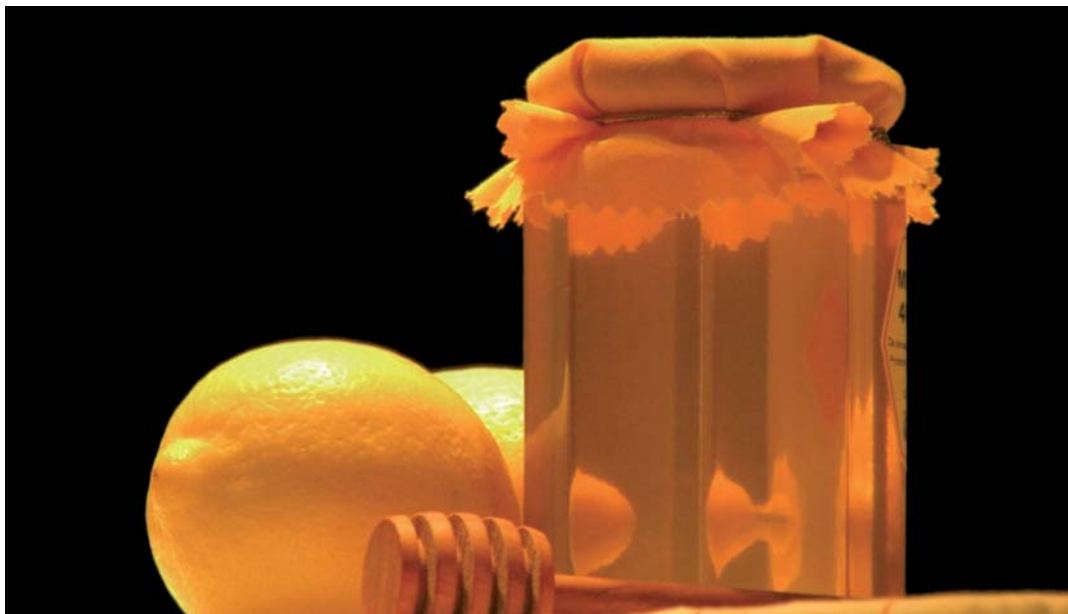
sparmia il 10-20% di carburante.

- **Motore.** Non attendere che il motore appena acceso si riscaldi e spegnerlo in caso di brevi arresti (superiori ai 20 secondi).
- **Pesi.** Evitare carichi inutili togliendo dall'auto ogni oggetto pesante superfluo. Preferire auto di piccola cilindrata: ogni chilogrammo risparmiato sul motore o sui comfort riduce la massa da spostare e quindi il consumo di carburante.
- **Pneumatici.** Mantenere la pressione degli pneumatici a un livello leggermente più alto (ca. 0,2 bar in più) e controllarla regolarmente. Gli esperti consigliano l'impiego di pneumatici scorrevoli.
- **Velocità.** Evitare velocità elevate: un'auto a 160 km/h consuma ca. il 45% in più che a 120 km/h.
- **Dispositivi elettrici.** Lunotto termico, tergicristalli, climatizzatore, stereo ecc. assorbono corrente e quindi aumentano il consumo di carburante.
- **Motori ibridi.** Evitare di accelerare/decelerare bruscamente.

Altrove esistono corsi improntati alla guida ecologica. Il Centro Guida Sicura di Vadena è intenzionato a offrire pacchetti didattici di questo tipo a breve.

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **Influenza, raffreddore & Co.**

Contro i mali di stagione che ogni inverno affliggono tanta gente, anche Coldiretti raccomanda i "rimedi naturali". Per prevenire influenze e raffreddori basta consumare frutta e verdura fresche (agrumi, kiwi, cavoli ecc.), che presentano un alto contenuto di vitamina C e sostituiscono pienamente i costosi preparati multivitaminici di cui molti oggi abusano. Alcuni consigli: contro il mal di gola fare dei gargarismi con il succo di due limoni diluito in un po' di acqua e sale, contro la tosse bere il succo di un limone con un cucchiaino di miele, per la convalescenza mangiare pomodori maturi crudi, anche centrifugati.

### **Consumo responsabile per gli adolescenti**

Un progetto UNEP-UNESCO intende promuovere buone pratiche, consigli e regole di vita sostenibile tra i giovani. All'uopo è stato elaborato un kit didattico sul consumo responsabile da utilizzare nelle scuole, contenente materiali informativi, dati e spunti su aspetti essenziali in materia di: salute, bisogni essenziali, salvaguardia del clima, lavoro, educazione, mobilità, turismo, tempo libero, media ecc. La guida è disponibile su [www.youthXchange.net](http://www.youthXchange.net) (inglese e francese); in versione italiana all'indirizzo [www.arpaveneto.it/educazione\\_sostenibilita/htm/ea\\_progetti\\_16\\_01.asp](http://www.arpaveneto.it/educazione_sostenibilita/htm/ea_progetti_16_01.asp)

### **Pubblicata la lista dei "conti dormienti" dal Ministero**

Dal 15 dicembre scorso i depositi ed i conti non reclamati presso gli istituti bancari da più di 10 anni sono confluiti in un fondo ("fondo depositi dormienti") tenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. La lista dei conti dormienti è consultabile al seguente indirizzo internet: <http://depositidormienti.mef.gov.it/> È senz'altro consigliabile dargli quantomeno un'occhiata, ed è curioso riscontrare come in questa lista compaiano anche più o meno noti concittadini locali.

Chi ha scoperto di essere titolare di un conto "dormiente" (oppure erede), transitato regolarmente al fondo, potrà chiederne la restituzione entro il termine di 10 anni, ma dovrà rivolgersi al Ministero dell'Economia. Al momento non si conosce ancora la procedura.

### **Canone RAI, niente esoneri in vista**

A un anno dalla legge finanziaria 2008, con l'articolo che prometteva l'esenzione del canone per gli over 75, ancora non si sono viste misure di attuazione del provvedimento. In compenso continuano le segnalazioni sugli illeciti comportamenti tenuti dai cosiddetti "ispettori" RAI a caccia dei presunti evasori. Il CTCU torna a chiedere l'abolizione del canone e la sua sostituzione con una tassa proporzionale al reddito imponibile. Così si eliminerebbe anche l'evasione del canone e si ridurrebbero le spese di riscossione.

## Il giroscopio · Il giroscopio ·

### **Luce solare, un tonico per il corpo e per la mente**

Oltre a un'alimentazione corretta e al movimento, anche la luce è determinante per il benessere del nostro organismo: assorbita dagli occhi e dalla pelle, essa regola tutti i nostri processi metabolici e il nostro bioritmo. Tuttavia ciò riguarda la luce solare, compresa la sua vituperata componente ultravioletta, e non quella artificiale, sia essa prodotta dalle lampade a incandescenza o da quelle nuove a basso consumo. Studi recenti dimostrano che la chiave risiede nella sua dinamica: la luce dell'alba o della sera è completamente diversa da quella del mezzogiorno. L'industria sta lavorando a nuove forme di "luce intelligente", ma nell'attesa le passeggiate all'aria aperta restano la cura migliore contro tanti disturbi e mali di stagione.

### **Telemarketing, nuovo assalto dei venditori?**

Un emendamento del Governo al "decreto milleproroghe" permette alle società di call center di usare fino al 31 dicembre 2009 le banche dati tratte da elenchi telefonici pubblicati prima del 1° agosto 2005. Si profila così un nuovo assalto delle società di telemarketing, che potranno ricominciare a bombardare di chiamate i cittadini, a danno specialmente delle categorie più deboli quali gli anziani che vivono da soli. In caso di chiamata a scopo commerciale, il consiglio è di interrompere immediatamente la conversazione e riagganciare. Il CTCU stigmatizza questo ennesimo grave passo indietro nella tutela dei consumatori e auspica il ritiro dell'emendamento.



Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



## giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

 **Sicurezza in casa:  
l'asciugacapelli**

Nonostante le innovazioni tecnologiche, per il fon vale la vecchia regola di non usarlo vicino all'acqua e comunque mai con mani e piedi bagnati. La presa d'aria e il condotto di uscita devono essere tenuti liberi da capelli e altri oggetti. Una volta terminato l'uso, non limitarsi a spegnere il fon, ma staccarlo dalla presa di corrente. Prima di riavvolgere il cavo accertarsi che la custodia non sia ancora calda. Maggiori informazioni sulla sicurezza domestica sul sito dell'istituto di certificazione dei prodotti IMQ ([www.imq.it](http://www.imq.it)).

 **Garanzia e cambio di merce in saldo**

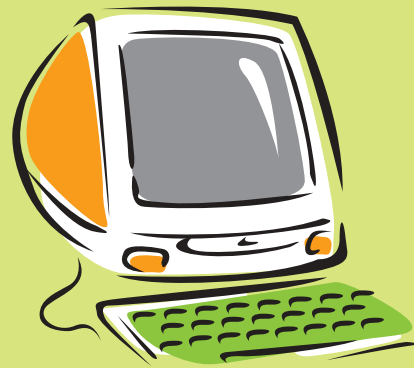
Le svendite di fine stagione hanno fatto riaffiorare dubbi su alcuni diritti degli acquirenti. Il CTCU ribadisce che la garanzia di legge si applica anche sugli articoli superscontati. Per qualunque difetto non evidenziato espressamente dal venditore, l'acquirente può presentare reclamo in un momento successivo all'acquisto (entro 60 giorni). La garanzia per eventuali difetti sul prodotto vale due anni dalla data di acquisto; nei primi sei mesi è il venditore a dover provare che il difetto non esisteva al momento dell'acquisto.

 **Prodotti chimici, nuovi simboli di sicurezza sulle confezioni**

Lacche per capelli, spray antinsetti, detersivi, pesticidi. Dal 2010 i prodotti contenenti sostanze nocive saranno provvisti di nuovi simboli. Un regolamento UE ne ha unificato il sistema di etichettatura, introducendo una serie di pittogrammi. Segno di riconoscimento: la forma romboidale racchiusa in una cornice rossa. I prodotti con le vecchie etichette potranno essere venduti fino al 2012 (sostanze chimiche) o al 2015 (prodotti contenenti tali sostanze). Un elenco dei nuovi simboli sarà pubblicato sul prossimo numero del Pronto Consumatore.

 **Assicurazioni: legge Bersani a rischio**

Giù le mani dalla legge Bersani. Lo chiede il CTCU in una lettera di protesta inviata al ministro Scajola. Il Governo in carica sembra propenso a cancellare diritti faticosamente conquistati in tema di tutela degli assicurati e di liberalizzazione del mercato assicurativo. In particolare si paventa la modifica delle norme sul plurimandato che favorisce la concorrenza e sulla disdetta dei contratti pluriennali già dopo un anno dalla loro sottoscrizione.

**Siti del mese**

Chi desidera o trovare un passaggio gratuito in Alto Adige può consultare i seguenti portali:

[www.gvcc.net/mitfahrboerse](http://www.gvcc.net/mitfahrboerse)

(Consorzio Comuni Provincia Bolzano; car pooling per i pendolari)

[www.youngnet.it](http://www.youngnet.it)

(magazine giovanile online; offerte per studenti)

[www.mobility-online.org](http://www.mobility-online.org)

(mobility-easy connection, Dobbiaco; cooperative spontanee di viaggio)

 **Il libro consigliato****Forme di resistenza all'usa e getta**

Nella spazzatura delle famiglie italiane finiscono più di 25 milioni di tonnellate di cibo ogni anno (pari a 585 euro per famiglia). Un dato indicativo di un modo di fare riscontabile ormai in ogni ambito della nostra vita, dalle risorse energetiche fino agli acquisti superflui. La parola sobrietà è fuori moda, rimpiazzata dal dogma dello sperpero di cose tangibili, come di beni immateriali ma essenziali quali la salute, la bellezza, il tempo, le parole, il talento.

In questa società dei consumi esasperati c'è però anche chi ha deciso di andare controcorrente, provando a vivere secondo il motto "non sprecare". Storie, progetti e iniziative che funzionano e in molti casi vengono emulate altrove. Le racconta in questo libro Antonio Galdo, giornalista e scrittore. L'au-

tore cita tra l'altro l'esperienza di Andrea Segrè, docente universitario di Economia e Ingegneria agraria a Bologna, che insieme ai suoi allievi ha elaborato il progetto "Last minute food" per recuperare il cibo scartato dai supermercati. Iniziato con un ipermercato, l'esperimento coinvolge oggi tredici città italiane. Nel libro si parla anche di case ecologiche, un tema che conduce proprio nella nostra provincia, dove si trova l'appartamento più ecologico d'Italia: 180 metri quadri di superficie e una bolletta elettrica di soli 400 euro l'anno grazie a pannelli solari, riciclo dell'acqua piovana, pareti in materiali naturali a totale isolamento termico.

**Antonio Galdo, *Non sprecare. La vita, il corpo, le risorse, il cibo, le parole: viaggio tra i pionieri di un nuovo stile di vita* pp. 170, ed. Einaudi 2008**

**Prezzo di copertina 16,00 euro ISBN 8806194658**

**Colophon**

**Editore:** Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) · [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995

**Direttore responsabile:** Walther Andreus

**Redazione:** Michela Caracristi, Anita Rossi

**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion

**Foto:** ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora



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

**Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali** (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it). Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

**Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori**

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

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

**Cosa offriamo?**

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

**Chi siamo?**

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

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

Informazioni 24 ore su 24:

**www.centroconsumatori.it**

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



**Consulenza**

▶ **consulenza generale:**

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

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- telecomunicazioni**
- servizi finanziari**
- assicurazione e previdenza**
- questioni condominiali**
- abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer 10-12,30, Tel. 0471-30 38 63, consulenza tecnica: mar 9-12 + 14-17 (Tel. 0471-30 14 30)
- alimentazione:** mer 10-12 + 14-17, gio 9-11
- elettrosmog/consumo critico:** lun+mar 10-12 16-18, Tel. 0471-94 14 65
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar 10-12, 16-18, Tel. 0471-94 14 65



**e ancora**

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



**Formazione**

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



**Informazioni**

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

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

**Centro Europeo dei Consumatori**  
questioni consumeristiche transfrontaliere: lun-ven 8-16 via Brennero 3, Bolzano  
Tel. 0471- 98 09 39  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

**Associazione partner:** CRTCU – Trento  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)



**Sportello Mobile**



**Marzo**

<b>Gio 05.</b>	h 09-12 Bolzano, ponte Talvera
<b>Ve 06.</b>	h 9.30-12.30 Lana, Palazzo "Rosengarten" h 15-17 Sinico, p.zza V. Veneto
<b>Lu 09.</b>	h 9.30-11.30 Vipiteno, p.zza Fuori Porta
<b>Ma 10.</b>	h 9 - 12 Bolzano, p.zza Mazzini h 15-17 Naturno, p.zza Burgraviato
<b>Gio 12.</b>	h 10-12 Glorenza, p.zza Principale
<b>Ve 13.</b>	h 9.30-11.30 Chiusa, p.zza Tinne
<b>Ma 17.</b>	h 9.30-11.30 Appiano, p.zza Tirolo
<b>Me 18.</b>	h 9.30-11.30 Ora, p.zza Principale
<b>Gio 19.</b>	h 09-12 Bolzano, p.zza Don Bosco
<b>Ve 20.</b>	h 9.30-11.30 Egna, p.zza Principale
<b>Ma 24.</b>	h 9.30-11.30 St. Walburg, scuola media h 10-12 Bressanone, p.zza Hartmannsheim
<b>Me 25.</b>	h 15-17 Brunico, Bastioni
<b>Gio 26.</b>	h 9.30-11.30 Laives, via Pietralba h 9.30-11.30 S. Leonardo, p.zza Raiffeisen
<b>Ve 27.</b>	h 14-16 Lagundo, p.zza Chiesa

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

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