



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



La verifica dell'estratto conto

Pagina 3



La bolletta elettrica da 18.000 euro

Pagina 4



Rilevatori fughe gas: AGCM sanziona 3 società

Pagina 6



Mercato dell'usato del CTCU

Pagina 7

Casa, bilancio familiare, tessuti

Come riempire il vostro salvadanaio

Il check-up delle vostre finanze, con i consigli del CTCU, vi aiuta a risparmiare senza dover rinunciare!



Prima di spendere o consumare è meglio informarsi! Se prima dell'acquisto di un prodotto o di un servizio si consulta il sito del Centro Tutela Consumatori (www.centroconsumatori.it) è possibile arrivare a risparmiare un bel po' di soldini. Qui troverete, infatti gratuitamente, informazioni ed accorgimenti riguardo finanziamenti, vendite rateali, assicurazioni sulla vita, investimenti finanziari, tariffe telefoniche, polizze di assicurazione auto, finanziamenti casa e molto altro ancora.

Bilancio familiare

Consiglio n.1: tenendo un "quadernetto del bilancio familiare" vi stupirete del modo in cui spendete il denaro e vi accorgete che qualche spesa potrebbe essere evitata, in quanto superflua. Solo il fatto di annotare minuziosamente le spese porta comunque a porsi la domanda: come posso spendere di meno? A tal pro vedi www.contiincasa.centroconsumatori.it.

Consiglio n.2: se una famiglia beve quotidianamente due bottiglie di acqua minerale,

spenderà annualmente circa 235 euro. Producendola in casa invece la spesa sarà di soli 36 euro. Per la produzione in proprio è necessario avere un apposito apparecchio ma il suo costo d'acquisto si ripaga ampiamente. È poi in molti comuni altoatesini "l'acqua del sindaco" è molto più buona di quella in bottiglia.

Consiglio n.3: facendo la doccia invece che il bagno nella vasca risparmiate non solo acqua ma anche energia e costi per le acque reflue.

Consiglio n.4: installate nel vostro WC uno scarico con dispositivo, per risparmiare acqua. In una famiglia di quattro persone porta a risparmiare fino a 30.000 litri di acqua all'anno.

Consiglio n.5: quando lasciate scorrere l'acqua, aspettando che diventi calda, usate quella fredda per annaffiare i fiori oppure quella piovana.

Consiglio n.6: chiudete il rubinetto mentre vi lavate i denti oppure mentre ci si insaponano o ci si lava le mani.

Consiglio n.7: pensate alla spazzatura già al

momento dell'acquisto poiché in quasi tutti i comuni altoatesini si paga di più quando si producono rifiuti oltre un quantitativo "minimo". Preferire contenitori riciclabili ed evitare imballaggi inutili. Al momento dell'acquisto considerare la qualità, la durata del prodotto e la possibilità di effettuare riparazioni.

Energia elettrica

Consiglio n.1: un frigorifero non deve stare vicino ai fornelli o al riscaldamento e non deve neanche essere al massimo. Il latte va bene anche a livello 1 del frigo. Risparmia ancora più corrente chi scongela regolarmente il freezer. Infatti, più spesso è lo strato di ghiaccio, maggiore è il consumo di corrente. Durante le vacanze il frigo può rimanere vuoto e quindi rimanere spento.

Consiglio n.2: nella maggior parte delle case, i boiler (scaldacqua) consumano troppa elettricità. Chi riscalda l'acqua a 50 gradi, invece che a 60, risparmia senz'altro. Durante le vacanze il boiler non deve rimanere in funzione.

Consiglio n.3: i fornelli elettrici riscaldano a lungo anche dopo che sono stati spenti. Perciò si può spegnere il fornello prima che la pasta sia pronta: il calore residuo è più che sufficiente. Oppure: si può mettere sul fornello caldo un recipiente con dell'acqua così l'acqua per lavare le stoviglie sarà già pronta all'uso.

Consiglio n.4: i rilevatori di movimento per le luci esterne andrebbero regolati per la durata di pochi secondi. Se un gatto corre nel giardino, la luce esterna non deve restare accesa cinque minuti.

Consiglio n.5: le lampadine alogene consumano molta più energia; solo il trasforma-



tore consuma il 10% delle prestazioni della lampadina. In linea di massima vale il seguente principio: luce spenta se nessuno si trova nella stanza.

Consiglio n.6: non lasciate lo stereo, il televisore, il computer e il videoregistratore in posizione di "standby". Non solo la lucetta dello standby consuma energia ma anche l'alimentatore, gli orologi incorporati e gli accumulatori elettronici. Potete risparmiare fino a 80 euro all'anno staccando questi apparecchi dalla corrente.

Consiglio n.8: se il bucato non è davvero sporco usate il modo di lavaggio ecologico. Fa risparmiare denaro e inquina meno.

Consiglio n.9: avete bisogno di una nuova lavatrice o di un nuovo frigorifero o di una nuova lavastoviglie? Fate attenzione al momento dell'acquisto non solo al prezzo ma anche a quanta energia consuma. Leggete con attenzione l'etichetta relativa ai consumi energetici.

Riscaldamento

Consiglio n.1: non tenete le finestre sempre aperte tutto il giorno. Meglio aprirle 2-3 volte al giorno per qualche minuto.

Consiglio n.2: durante periodi di assenza e la notte abbassate la temperatura di 4 gradi. Questo riduce i costi del riscaldamento del 10%!

Consiglio n.3: in casa potete tenere una temperatura media di 20-22 gradi. Nelle anticamere bastano 15 gradi. Ogni grado in meno fa risparmiare il 6% di energia. Fate attenzione però a tenere le porte chiuse delle camere più fredde.

Consiglio n.4: non coprite i termosifoni con mobili oppure tende pesanti altrimenti il calore fa fatica a diffondersi nell'ambiente.

Consiglio n.5: arieggiate i termosifoni quando rumoreggiano. Significa che l'acqua non circola più correttamente e l'energia va persa.

Consiglio n.6: alla sera chiudete le tende e le tapparelle. Questo accorgimento porta a risparmiare fino al 30% di perdita del calore.

Consiglio n.7: isolate le condutture del riscaldamento nella cantina. In questo modo nel tragitto fino in casa non va perso calore.

Auto

Consiglio n.1: mettete la quarta marcia già a 40 km/h. Il motore non si rovina e voi risparmiate fino al 20% di carburante.

Consiglio n.2: evitate di spingere troppo sull'acceleratore e di frenare inutilmente. Questo riduce il consumo dal 3 al 5%.

Consiglio n.3: spegnete il motore se rimanete fermi più di 30 secondi.

Consiglio n.4: controllate la pressione dei pneumatici. Questo significa ridurre l'attrito e il consumo di combustibile cala.

Consiglio n.5: accendete il riscaldamento dell'auto solo se necessario; consuma molto carburante.

Consiglio n.6: tenete in ordine il bagagliaio e eliminate la zavorra inutile (per esempio il portapacchi). Minori sono il peso e la resi-

stenza all'aria, minore sarà il consumo.

Consiglio n.7: organizzatevi in gruppi quando vi muovete in macchina.

Consiglio n.8: approntate la vostra auto per il GPL. Per l'installazione di un nuovo impianto o per un nuovo acquisto sono previsti anche degli incentivi. In seguito, viaggerete a seconda della percorrenza, risparmiando circa la metà dei costi di consumo.

Consiglio n.9: al momento dell'acquisto dell'auto fate attenzione al consumo.

Consiglio n.10: nel settore delle assicurazioni auto ci sono notevoli differenze di premi, fino a 400%! Pertanto, prima di sottoscrivere un nuovo contratto e comunque ad ogni scadenza annuale, è utile confrontare le diverse offerte presenti nel mercato assicurativo. Un aiuto ve lo può offrire il cd "preventivatore unico rc-auto", messo a disposizione dall'IVASS (Istituto di vigilanza sulle assicurazioni). È uno strumento online che permette di trovare, tra le compagnie di assicurazione autorizzate, l'offerta migliore per la propria polizza rc-auto.

Chi non possiede l'accesso ad internet oppure ha difficoltà con la compilazione delle schede online, potrà sempre rivolgersi al CTCU. Chiedete del "check-up rc-auto".



Il libro è disponibile:

- online su ilmiolibro.it (versione cartacea con spedizione);
- www.lafeltrinelli.it (versione cartacea e ritiro nei punti vendita);
- in versione e-book su Amazon.

Centro Consumatori

Come sostenere il nostro operato

- **Soci:** diventarlo e restarlo – informazioni dettagliate vedi casella a lato
- **5 per mille:** I contribuenti possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF ad organizzazioni per la promozione sociale, fra le quali rientra 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. Ci destinate il Vostro 5 per

mille? Comunicateci il Vostro indirizzo, e Vi inviamo il nostro giornale "Pronto Consumatore".

- **Donazioni liberali** a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 Euro all'anno). Modalità più semplice: un bonifico a IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500. Anche donazioni per importi piccoli sono un sostegno importante del nostro lavoro!
- **Grazie!**

Diventare soci, restare soci attivi!

Quanto costa?

25 Euro per tutto l'anno in corso. La tessera di socio vale automaticamente anche per tutti i famigliari residenti sotto lo stesso.

Come si diventa soci?

Con il pagamento della relativa quota, in contanti presso una sede del CTCU o a mezzo versamento bancario, anche sotto forma di ordine permanente.

Come rinnovare la quota?

Siete già soci e avete autorizzato l'ordine permanente di incasso della quota? Allora potete rilassarvi – la quota vi verrà addebitata in conto corrente. Per chi non ha autorizzato l'ordine permanente, basta invece farci pervenire la quota: tramite bonifico bancario sul ns. conto corrente IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500, oppure versandolo in contanti presso i nostri sportelli.

Cosa ricevo in cambio?

I soci attivi beneficiano di 1 consulenza specialistica o di un check-up assicurativo a scelta (analisi completa del fabbisogno assicurativo o check-up RC auto) nonché l'invio del giornale "Pronto Consumatore". I soci possono inoltre avvalersi di consulenze specialistiche nei seguenti settori: servizi finanziari, assicurazioni e previdenza, telecomunicazioni, alimentazione, aspetti legali e tecnici inerenti alla costruzione e alla conduzione dell'abitazione, vita in condominio, controversie legate ad acquisti e consumi transfrontalieri attraverso il Centro Europeo dei Consumatori.





Walther Andreas,
Direttore del CTCU

Walther Andreas

Vento in poppa per le questioni consumeristiche?

Poco tempo fa sono iniziati i lavori del nuovo Consiglio Provinciale e della nuova Giunta Provinciale. Sempre più spesso i cittadini notano scostamenti fra l'ideale della democrazia e la realtà. Bisogna intervenire. Lo potrebbero fare il Presidente della Provincia e la Giunta, dando nuovo valore e impulso a tutte le tematiche consumeristiche. Anche il Consiglio potrebbe diventare il luogo adatto per trattare queste tematiche, riconoscendo loro, finalmente, il valore che esse hanno per le persone. Dotare i consumatori di più forza critica, rafforzare l'informazione ai consumatori, creare le condizioni per un mercato veramente efficiente (al contrario di quello attuale), sono obiettivi che possono contribuire a fornire nuovi impulsi all'economia. Giunta e Consiglio devono prefiggersi mete chiare, e dichiarare precisamente cosa intendono fare per i consumatori nel corso dell'appena avviato periodo di legislatura. Tirare la cinghia e risparmiare è sì cosa giusta e necessaria, ma come si è visto non è la soluzione per far ripartire il motore dell'economia. Punti salienti di un programma di riforme della politica dei consumatori sono: efficace controllo del mercato (leggasi controllo a livello locale), informazione e consulenza ai consumatori, educazione al consumo, consulenza finanziaria indipendente, una task-force contro il sovraindebitamento e una tutela efficace contro le pratiche commerciali scorrette.

Un elemento importante è però il rafforzamento delle parti che alimentano la domanda. Se il potere d'acquisto "evapora" drasticamente non solo a causa del cd. "turismo della spesa", ma anche a causa di quei meccanismi che distruggono capitali e rendimenti, ne soffre l'intero tessuto sociale ed economico dell'Alto Adige. Una consulenza finanziaria indipendente, basata su di un solido finanziamento, è in grado di evitare perdite di capitali disastrose, dovuti ad investimenti sbagliati e a sovra-indebitamento. È inoltre necessario esercitare una maggior controllo su banche ed intermediari finanziari, per garantire maggiore diligenza e trasparenza nella consulenza. Il "progetto Europa" si mostra, al momento, impotente riguardo le reali aspettative dei cittadini nei confronti della democrazia. La politica in Alto Adige può evitare questi errori ed essere un vero modello anche per l'esterno, garantendosi così il proprio futuro.

€ Servizi finanziari

Conti corrente

La verifica dell'estratto conto CTCU: è il momento dell'analisi!

Cosa controllare?

Nell'estratto conto di fine anno o nella documentazione allegata, gli istituti sono obbligati a riportare il riepilogo e il totale delle spese sostenute dal cliente nell'anno solare per la tenuta del conto corrente. In genere tali spese sono suddivise per: a) spese di gestione b) spese per i servizi di pagamento c) spese per fidi e sconfinamenti d) imposta di bollo. La somma di queste voci può variare parecchio: **lo stesso tipo di conto presso diverse banche può costare da zero fino a 300 euro, ed oltre, all'anno!**

La fedeltà non paga

Nel settembre dello scorso anno, un'indagine della Banca d'Italia sul costo dei c/c, aveva rilevato che uno dei principali fattori di variabilità dei costi era l'anzianità del conto. In buona sostanza, se un conto può partire con più o meno buone condizioni all'inizio del rapporto, nel corso della sua durata, il costo cresce fino a superare, di media, i 100 euro nel caso di conti con almeno 10 anni di vita.

Cosa fare allora?

Agli utenti-clienti bancari il CTCU consiglia dunque di dedicare almeno qualche minuto alla verifica del proprio estratto conto agli inizi del nuovo anno solare. Chi non riesce a farlo da solo, può sempre rivolgersi agli esperti del CTCU che sono a disposizione dei propri associati (consulenza bancaria e finanziaria - tel. 0471/975597 per fissare un appuntamento). Inoltre è utile seguire le analisi e i confronti periodici pubblicati dal CTCU e quelli pubblicati dalla stampa specializzata.

Imposta di bollo

L'imposta di bollo sui c/c e libretti di risparmio intestati a persone fisiche è attualmente di 34,20 euro/anno; l'imposta non è dovuta nel caso in cui, per ciascun periodo oggetto di rendicontazione, il valore medio di giacenza relativo a tutti i rapporti di c/c e libretti a risparmio intrattenuti presso la banca con identica intestazione sia complessivamente non superiore a 5000. Alcune banche si fanno carico dell'imposta di bollo dovuta dai clienti.

Interessi e commissioni per conti "affidati" e per "sconfinamenti" di conto

Attenzione anche a chi movimentata "in rosso" il proprio conto. Le regole di base sono le seguenti:



- se il cliente ha richiesto un fido (affidamento) in c/c, oltre al tasso di interesse debitore (soglia massima prevista attualmente: 18,275%!), la banca può richiedere anche una cd. "commissione per messa a disposizione fondi" (CMD) onnicomprensiva, la cui misura massima trimestrale non può superare lo 0,50% dell'importo affidato;
- se il cliente non ha richiesto un fido, in caso di sconfinamento in "rosso", oltre al tasso di interesse debitore (tasso soglia usura attualmente: 24,19%!), la banca può richiedere anche una "commissione di istruttoria veloce" (CIV), il cui valore può essere diverso da banca a banca (vedi fogli informativi). Quello che è comunque importante sapere è che questa commissione non si applica per il primo sconfinamento trimestrale non superiore a 500 euro, di durata non superiore a 7 giorni consecutivi.

Il consiglio: un altro buon motivo per controllare l'estratto conto del vostro c/c!

Ultimo consiglio: l'estinzione (chiusura definitiva) di un conto corrente non deve comportare spese. La banca vi può addebitare solo le normali spese di chiusura contabile periodiche!

 **Diritto del consumo & pubblicità**

“La cacciata dei mercanti dal tempio”

Anche a scuola: fuori dalla scuola gli interessi del commercio e delle lobby!

Il CTCU si attiva contro la pubblicità aggressiva rivolta a bambini/e e ragazzi/e

Come noto, la “cacciata dei mercanti dal tempio” è un episodio della vita di Gesù narrato nei Vangeli. Gesù cacciò i venditori dal tempio (di Gerusalemme), predicando che quel luogo doveva essere solo luogo di culto e di preghiera e non di scambi mercantili.

Una simile “cacciata” sarebbe quanto mai necessaria anche ai nostri tempi per quel che riguarda la scuola. **Sempre più genitori si lamentano, infatti, di operazioni commerciali e pubblicitarie svolte nelle scuole.**

I genitori sono particolarmente adirati per alcune lettere di sollecito di pagamento ricevute, con le quali viene richiesto loro il pagamento di 24,40 euro per delle fotografie mai ordinate. Le foto sono stati fatte a ragazzi e ragazze minorenni durante l’orario scolastico, e poi consegnate agli stessi in busta chiusa. Chi non ha provveduto a restituire alla ditta le buste entro un certo termine dalla consegna, viene ora raggiunto da solleciti di pagamento da parte di una società austriaca. Si tratta di pratiche di vendita più che dubbie e la questione è già stata oggetto di segnalazione all’Antitrust nazionale. Non si escludono ulteriori passi in altre sedi. Quello che comunque lascia perplessi è che, a quanto pare, alcune direzioni scolastiche abbiano dato il via libera a questo tipo di operazioni e in taluni casi le abbiano addirittura sostenute.

L’attuale situazione normativa e la prassi venutasi con il tempo a creare riguardo la pubblicità e lo sponsorizzazione nelle scuole tende purtroppo sempre più ad incentivare forme di proposta commerciale da svolgere negli stessi luoghi, a scapito di quelli che sono i fini pedagogici riservati agli stessi. L’elevato numero di genitori che si lamenta a riguardo di tali pratiche conferma tale tendenza. I genitori si lamentano soprattutto del fatto che direttori scolastici ed insegnanti non si attivino in modo sufficiente contro la pubblicità di beni e servizi, attuata direttamente nelle aule o negli edifici scolastici. La scuola diviene, in tal modo, un “mercato” da sfruttare ed utilizzare a fini commerciali, con il serio rischio di farle perdere ogni sua credibilità per quanto riguarda i suoi fini istituzionali e pedagogici. In breve: sponsorizzazioni e pubblicità-immagine rappresentano ormai parte della vita

quotidiana nelle scuole altoatesine, le quali tendono così a divenire luoghi per la diffusione di vera e propria propaganda commerciale di beni e servizi.

Il CTCU invita tutto il personale scolastico ad opporsi alle iniziative pubblicitarie fatte nei “dintorni” degli istituti scolastici della provincia, attraverso l’introduzione di opportuni standard e regole chiare per quel che riguarda le sponsorizzazioni da parte di imprese commerciali.



Il caso del mese

La bolletta elettrica da 18.000 euro!

Lo shock era stato davvero grande: la società fornitrice di energia aveva richiesto il pagamento di oltre 18.000 euro alla famiglia Mayr, a titolo di conguaglio dei consumi per più anni! Giustamente allarmata, la famiglia Mayr si era subito rivolta allo Sportello Energia del CTCU. Da parte dei consulenti del CTCU erano partite subito le verifiche sulla bolletta, che la famiglia, in prima battuta, si era ovviamente rifiutata di pagare. Dalle verifiche era emerso che, anche a seguito di un malfunzionamento della pompa di calore che alimentava il riscaldamento dell’abitazione, i consumi erano stati effettivamente molto elevati. Si era tuttavia potuto stabilire anche che la società venditrice aveva conteggiato erroneamente una parte di detti consumi, in occasione della sostituzione del contatore elettrico.

Il CTCU aveva poi inviato al fornitore un reclamo, e successivamente, visto che lo stesso non intendeva rettificare la fattura, si era proceduto ad avviare la cd. “conciliazione paritetica”. L’esito della conciliazione ha portato ad un buon risultato: la famiglia Mayr si è vista scontare la bolletta di ben 8000 euro per consumi non avuti. Per il restante importo il fornitore ha inoltre concesso alla cliente una rateizzazione. Nonostante il salasso per la famiglia Mayr sia stato comunque notevole, la soddisfazione per lo “sconto” avuto è stata comunque grande.

La vicenda insegna quanto sia importante controllare le letture dei contatori di corrente e gas, e confrontare questi dati con quelli riportati nelle bollette. Lo Sportello Energia del CTCU è sempre a vostra disposizione per un confronto ed un aiuto!

Cosa fare quando i conti della bolletta “non tornano”?

Ricordiamo che il cliente deve prontamente inviare un reclamo scritto alla società di vendita, indicando i motivi per cui intende reclamare. Si consiglia di utilizzare i moduli di reclamo che ciascuna società mette a disposizione sul proprio sito. Ricevuto il reclamo, la società di vendita ha tempo 40 giorni per rispondere. Se la risposta ricevuta è insoddisfacente (oppure se la società non ha risposto nei 40 giorni previsti), si può fare domanda di conciliazione paritetica, con quelle società che la prevedono (per un

elenco vedi sito del CTCU, www.centroconsumatori.it) oppure inviare un reclamo allo Sportello del Consumatore di energia presso l’Acquirente Unico (reclami.sportello@acquirenteunico.it). Ricordiamo altresì che nei 40 giorni di tempo previsti per la risposta, la società di vendita non può mettere in atto procedure per il recupero forzoso della fattura, né procedere con interruzioni della fornitura. Ogni abuso può essere segnalato al CTCU.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



 **Diritto del consumo & pubblicità**

Vendite di rilevatori di fughe di gas

Antitrust sanziona Sip, Sipre e Siv per quasi 100.000 euro

Negli ultimi anni il CTCU si è occupato parecchie volte di aziende che vendono rilevatori di fughe di gas attraverso il sistema delle vendite "porta a porta". Pare che i rappresentanti di tali ditte si presentassero agli ignari consumatori come "esperti riconosciuti del settore gas", che dovevano procedere all'installazione di tali apparecchi.

L'apparecchio in questione, è un dispositivo di sicurezza che dovrebbe servire ad allertare in caso di fughe di gas negli impianti di casa. Per l'acquisto veniva richiesto un prezzo di ben 249 euro, da versare in contanti oppure tramite pagamento POS, direttamente ai rappresentanti. Sul mercato si possono acquistare simili apparecchi a prezzi variabili e più convenienti, a partire da 30 euro.

Consumatori hanno più volte riferito al CTCU che, in occasione della vendita, è stato loro detto che l'installazione dell'apparecchio "sarebbe diventata a breve obbligatoria" e "prevista dalla legge". Nella commissione che veniva fatta sottoscrivere veniva invece chiaramente specificato che si trattava di un "acquisto" di un prodotto e che non vi era affatto l'obbligo per legge di installare il dispositivo in questione.

Molti consumatori hanno segnalato tali pratiche all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Nel corso di un'istruttoria durata vari mesi è emerso che in occasione delle vendite venivano fornite informazioni inesatte, incomplete e non veritiere. La pratica commerciale scorretta è risultata aggravata dal fatto che la vendita fosse stata condotta a domicilio, mettendo i consumatori in una posizione di svantaggio, ancora maggiore in quanto spesso si trattava di cittadini anziani.

Nell'attuale Bollettino - il n. 5 del 03/02/2014 - l'AGCM ha pubblicato la decisione di irrogare una sanzione di 35.000 per Sipre, di 10.000 per Siv e 50.000 per Sip. Purtroppo sappiamo che altre ditte con altri nomi continuano imperterrite con queste pratiche scorrette, e pertanto allertiamo i consumatori a non cadere nella trappola... e nel caso di un acquisto, ricordarsi che esiste il diritto di recesso entro 10 giorni semplicemente inviando una raccomandata a.r. al venditore!

 **Servizi finanziari**

La "Carta degli investitori" della Consob

In Italia molte cose si fanno e restano sulla "carta", per dare solo una parvenza di regole e tutela che poi nella pratica rimangono irrealizzate. Anche il progetto "Carta degli investitori", partorito a gennaio 2013 dalla Consob (l'Autorità di vigilanza del settore della finanza) è una di queste. Il CTCU, da sempre critico verso l'operato di questo organismo di vigilanza, ha deciso di non aderire all'iniziativa, come hanno fatto anche altre Associazioni di consumatori (vedi Federconsumatori ed Adusbef).

Le storie di default degli anni passati non hanno insegnato nulla: la vigilanza rimane ahimè latitante, sia prima che dopo gli investimenti.

Nell'ambito bancario, da qualche anno, è invece operativo l'Arbitro Bancario Finanziario, che ha prodotto migliaia di decisioni, molte anche a favore dei clienti bancari. La Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob, in poco più di due anni di operatività, ha invece collezionato appena 775 casi, di cui 379 non decisi per mancata adesione da parte dell'intermediario coinvolto e solo 134 conclusi con esito positivo.

Le cifre non lasciano dubbi: servono forme più rapide ed efficaci di risoluzione delle vertenze avviate dai consumatori in ambito finanziario, e meccanismi di tutela più efficaci per i risparmiatori.

 **Il clima chiama**

Italiani sempre più sensibili verso gli animali

La conferma nel Rapporto Eurispes 2014: spopolano gli italiani contrari alla vivisezione (81% dice "no"), i contrari alla caccia (74,3%) e alle pellicce (85,5%), mentre aumenta il popolo dei Veg e la maggioranza degli intervistati si dice favorevole al riconoscimento degli equidi (cavalli, asini, bardotti) come animali d'affezione.

Resta da sperare che il Governo, chiamato proprio in queste settimane ad emanare la nuova legge che regolerà la vivisezione nel nostro Paese, rispetti la chiara posizione espressa dai cittadini che rappresenta, e osservi l'articolo 13 della Legge di delegazione europea 96-2013 che limiterà almeno le procedure più dolorose sugli animali, incentivando metodi sostitutivi!

Cosa può fare ciascuno di noi nella vita quotidiana?

Utilizzare con attenzione i prodotti chimici in casa: sia per i fitosanitari che per i detersivi e i detergenti vale la regola di un loro uso parsimonioso e ponderato, il quale ci permette

di fare la nostra parte nella tutela di animali e ambiente. Preferite i prodotti con componenti (completamente) biodegradabili.

Attenzione anche nell'acquisto di scarpe e vestiti: può essere piuttosto difficile distinguere fra pellicce vere e quelle "ecologiche" (ovvero finte). Sulle etichette dovrebbe essere chiaramente riportata l'origine di una pelliccia, ma purtroppo alcune ditte sembrano prendere tali obblighi piuttosto alla leggera.

Chi vuole andare sul sicuro acquista soltanto capi e scarpe senza applicazioni in pelliccia. Sul sito www.nonlosapevo.com/aziende trovate inoltre una cd. "lista positiva", ovvero aziende che vendono solo capi senza pellicce. Infrazioni delle norme sull'etichettatura possono essere segnalate a Polizia o a Guardia di Finanza, e sono soggette a sanzioni da 103 a 3.098 euro (L. 194/1999).



Il giroscopio

Il giroscopio · Il giroscopio ·

Incentivare la concorrenza non farebbe certo male

 **Progetto di un nuovo "centro commerciale" a Bolzano: decidano i cittadini!**

La questione di un nuovo "centro commerciale" a Bolzano sta continuando a tenere banco e occupa il dibattito fra rappresentanti politici ed economia. I dubbi espressi si moltiplicano ogni giorno che passa. Quello che è vero è che incentivare la concorrenza farebbe solo che bene, considerando anche il tasso di inflazione che si registra a Bolzano, sempre un po' più alta che altrove. Una maggiore attrattiva di Bolzano, grazie anche ad un maggior afflusso di clienti e visitatori, potrebbe tradursi in un circolo virtuoso anche per gli altri esercizi commerciali esistenti. La costante diminuzione del potere d'acquisto delle famiglie viene compensato attraverso un comportamento selettivo negli acquisti, soprattutto per quanto riguarda i prezzi. Le famiglie tendono sempre maggiormente ad effettuare gli acquisti di vestiario, scarpe, articoli per bambini, alimentari (bio), mobili ed elettronica nei centri commerciali e negli outlet di fuori provincia, oppure andando a caccia di "super-ribassi" sul web. In tal modo, un flusso di denaro non indifferente abbandona il nostro territorio provinciale, mentre posti di lavoro vengono creati o mantenuti altrove. Non sarebbe pertanto cosa errata far sì che Bolzano divenga una città con più possibilità ed attrazioni, anche di tipo commerciale. Si ritiene che il "commercio di vicinato" non abbia nulla da temere da una ristrutturazione dell'areale della stazione delle autocorriere e potrebbe concentrarsi benissimo sul commercio di prodotti locali e specializzati (l'Alto Adige ne possiede infatti molti). Il Direttivo del CTCU ritiene pertanto che competa ai cittadini di Bolzano decidere - tramite un referendum popolare - quale debba essere il progetto "giusto" per ravvivare il commercio in città. Sono loro che devono infatti convivere con i vantaggi e gli svantaggi di un centro commerciale nei pressi del centro storico, e sono perciò loro a dover decidere a riguardo, dopo aver usufruito di informazioni chiare e trasparenti sulle alternative in gioco.

Brevi dal mondo dei consumatori

 **market**
Zweiterhandmarkt | mercato dell'usato

Verbraucherzentrale | Centro Tutela Consumatori



 **Nuovo mercato dell'usato per i soci del CTCU**
D'ora in poi aperto tutta la settimana!

Dove?
Via Crispi 15/A, Bolzano
Orari
lunedì: 15.00 - 18.00
da martedì a venerdì:
9.00 - 13.00 + 15.00 - 18.00
sabato: 9.00 - 18.00
Contatti: tel. 0471-053518, fax 0471-053519,
E-Mail: info@vmarket.it

Vengono accettati oggetti usati, ma in buono stato e perfettamente funzionanti, quali ad es. elettrodomestici, articoli di elettronica, articoli per lo sport e il tempo libero, casalinghi o ausili sanitari (sedie a rotelle, ausili per la lettura, ecc.). Accettiamo anche mobili, biciclette e motorini, ma solo in quantità limitate, ed in questo caso solo articoli di un certo pregio. Il prezzo di vendita fissato dai singoli soci deve ammontare ad almeno 50 euro. Chi consegna la merce deve lasciare le proprie coordinate bancarie (IBAN) per la liquidazione dell'importo dell'eventuale vendita. Nella fase iniziale, ogni socio potrà lasciare in esposizione al massimo tre articoli.

 **Diritto del consumo: sentenze d'interesse**

Investimenti
Nella prestazione di servizio di negoziazione titoli, qualora l'intermediario abbia dato corso all'acquisto di titoli ad alto rischio senza raccogliere un ordine per iscritto dall'investitore, suo cliente, e questi abbia subito un danno patrimoniale a seguito dell'investimento eseguito, la banca deve essere ritenuta responsabile del danno subito (Cassazione civile Sentenza n.28810 del 31/12/2013).

Pratiche commerciali ingannevoli
Interessante sentenza della Corte di Giustizia Europea (sentenza 19/12/2013 n.C-281/12) in tema di pratiche ingannevoli nei confronti di consumatori: una pratica commerciale dev'essere qualificata come ingannevole se da un lato contiene informazioni false o può ingannare il consumatore medio, e, dall'altro, è idonea ad indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso. Nella nozione di "decisione di natura commerciale" rientra qualsiasi decisione che sia direttamente connessa con quella di acquistare o meno il prodotto.

Compravendita di immobili: nullità del contratto preliminare
Interessante sentenza della Cassazione Civile (sentenza n.28194 del 17/12/2013) in tema di contratti preliminari di compravendita di immobili: è nullo il contratto preliminare avente ad oggetto la vendita di un immobile irregolare dal punto di vista urbanistico (nella specie mancanza di concessione edilizia).



Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

Proroga delle agevolazioni fiscali nel settore del risanamento edilizio e bonus mobili per altri 12 mesi

Con intervento dell'ultima ora nella cd "legge di stabilità" per il 2014, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 302, Supplemento ordinario n. 87, del 27 dicembre 2013, sono state prorogate per altri 12 mesi le agevolazioni fiscali che riguardano gli interventi di risanamento edilizio e di riqualificazione energetica nonché l'acquisto di mobili ed elettrodomestici. Con la stessa legge sono state anche stabilite le detrazioni fiscali per gli anni futuri.

I dettagli su www.centroconsumatori.it.

Mutui prima casa: la rilevazione di novembre 2013 del CTCU Quali sono le offerte migliori?

Anche se il denaro costa sempre meno - vedasi la recente riduzione del tasso BCE allo 0,25% - le banche fanno fatica a proporre tassi migliori di 6 mesi fa. Il gap fra i migliori tassi fissi e i migliori tassi variabili si aggira, per i mutui a 10 anni, intorno ad 1,50 punti percentuali (p.p.), mentre sui 20 anni si arriva anche ai 2,5 p.p. In altri termini, mentre oggi si può ottenere un tasso variabile sui 20 anni intorno al 2,75/3,00%, per avere un buon tasso fisso per la stessa durata bisogna pagare almeno un 5,25%.

I migliori tassi fissi a 20 anni sono stati quelli della Cassa Rurale di Brunico con un 5,25% e quello della Cassa di Risparmio di BZ con un 5,375%, che hanno anche i migliori fissi sui 10 anni (su questa durata buona anche l'offerta del mutuo "superflash" della BTB dedicata a chi abbia meno di 35 anni, 4,90%). I migliori tassi variabili (indicizzati Euribor) a 20 anni sono stati invece quelli proposti da Unicredit (2,75%) e da Tiroler Sparkasse (2,75%), seguita dalla Banca di TN e BZ (2,92%).

Da evidenziare, nel caso di tassi indicizzati all'euribor, la proposta pressoché "uniforme" al 3% di soglia minima (cd tasso floor) di varie Casse Rurali (Raiffeisen) assieme a Banca Popolare dell'Alto Adige e Cassa di Risparmio di Bolzano, che lascerebbe supporre quanto meno una sorta di "patto di non belligeranza". Il commento del CTCU: "strano"! Ma non si dovrebbe trattare comunque di un "tasso indicizzato" e quindi variabile e quindi con vantaggi anche a favore dei mutuatari? Se il costo del denaro dovesse rimanere così basso per lungo tempo, ci si chiede quali siano i reali benefici nello stipulare un tasso indicizzato, in presenza di una soglia minima? La tabella con i dettagli del confronto è disponibile gratuitamente per il download sul sito www.centroconsumatori.it oppure, in versione cartacea, presso le filiali.



Compravendita di immobili Le nuove imposte: vantaggi solo per gli acquisti prima casa da privato!

Con il 1° gennaio 2014, grazie all'entrata in vigore dell'art. 10 del Dlg 23/2011 e dell'art. 26 del Dl 104/2013, convertito dalla legge 128/2013 è cambiata la tassazione dei contratti di compravendita immobiliare.

Quando si acquista una casa bisogna sempre pagare le relative imposte il cui importo varia a seconda della destinazione dell'immobile e del soggetto venditore. Chi acquista una casa come "prima casa" gode del regime fiscale agevolato e quindi ha la possibilità di pagare meno tasse rispetto al regime ordinario. Il maggior risparmio fiscale si ha nel caso in cui si proceda all'acquisto della "prima casa" e il venditore sia un privato!

Il dettaglio delle imposte è disponibile su www.centroconsumatori.it.

Crack finanziari: interrompere i termini di prescrizione!

Servizio di consulenza dedicato per i risparmiatori danneggiati

Il CTCU ha istituito con l'Avv. Massimo Cerniglia di Roma un servizio di consulenza legale per questioni legate a perdite finanziarie da investimenti (lunedì e martedì dell'ultima settimana del mese, per appuntamenti: Tel. 0471-975597).

Sul sito www.centroconsumatori.it trovate un breve elenco dei crack finanziari più importanti, nonché una lettera tipo per interrompere eventuali termini di prescrizione. Inviando la lettera di reclamo e richiesta documenti messa a disposizione dal Centro si possono tutelare e salvaguardare i propri diritti, mantenendo la possibilità di rivalersi contro la propria Banca.

Il servizio di consulenza legale dedicato è a disposizione per valutare e consigliare al meglio i risparmiatori, che hanno visto decimarsi i propri risparmi per la negligenza ed imperizia nel collocare prodotti finanziari troppo rischiosi e complessi.

Prevenzione contro i bilanci famigliari "in rosso"

Il libretto contabile online ed il libro "Consumismo in tempo di crisi" sono un valido aiuto per chi voglia risparmiare

I regali di Natale si pagano con la carte di credito, le vacanze invernali si prenotano su internet utilizzando "denaro elettronico" e le bollette e l'assicurazione si pagano con l'addebito sul conto corrente. Così facendo si perde facilmente il controllo di quanto rimane sul conto, con il rischio di spendere di più di quello che ci si può permettere! Un controllo certo del proprio budget si può avere solo se le "entrate" e le "uscite" vengono messe nero su bianco.

Una continua verifica delle proprie entrate e delle proprie uscite, nonché la previsione di determinate spese sono un valido strumento per salvaguardare il proprio budget familiare. Ecco perché il Centro Tutela Consumatori ha predisposto il "libretto contabile" online, la cui corretta compilazione permetterà di conoscere in ogni momento lo stato delle proprie finanze, evitando così di incorrere in spese ed acquisti che non ci si può permettere.

Il libretto contabile online si trova all'indirizzo www.contiincasa.centroconsumatori.it.

Il libro "Consumismo in tempo di crisi - come risparmiare 5.000 euro all'anno" condensa 20 anni di esperienza nella tutela dei consumatori, ed offre centinaia di semplici consigli utilizzabili quotidianamente, ed è disponibile online su ilmiolibro.it (versione cartacea con spedizione), www.lafeltrinelli.it (versione cartacea e ritiro nei punti vendita) oppure in versione e-book su Amazon.

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

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

info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it

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

Direttore responsabile: Walther Andreas

Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

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

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali

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

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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

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

Cosa offriamo

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

Chi siamo

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

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

Informazioni 24 ore su 24:

www.centroconsumatori.it

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



Sportello Mobile



Febbraio

20	09:30-11:30 Gargazzone, Piazza Comune
21	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
24	09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
25	09:00-14:00 Scena, Piazza Raiffeisen
26	09:30-11:30 Villabassa, Piazza Comune 15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*
27	09:30-11:30 Nalles, Piazza Principale
28	09:30-11:30 Cortina s.s.d.v., Piazza Comune

Marzo

06	09:30-11:30 Prato, Piazza Principale
07	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
08	09:00-12:00 Laion, Piazza Paese
10	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
11	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato Z*
13	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
14	09:00-12:00 Magrè, Piazza Comune
15	09:00-11:00 Gargazzone, Piazza Comunale
17	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
18	09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
20	09:30-11:30 Colma, Piazza Paese
21	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
24	09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
26	10:30-12:00 Gais, Piazza Comune 15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*
28	09:30-11:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen
31	09:30-11:30 Scaves, Piazza Comune

Z*: servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche



Consulenza

▶ **consulenza generale:**

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

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

▶ **conciliazioni**

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



Informazioni

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

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



e ancora

▶ test

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



Formazione

▶ "incontri del venerdì"

- ▶ medioteca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori

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

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

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

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

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