



# 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



**Agenti "Enel" alla porta**

Pagina 3



**Il test: mangime per gatti**

Pagina 4



**Buona Pasqua – anche alle galline ovaiole!**

Pagina 5



**Indennizzi agli utenti dell'Autostrada del Brennero**

Pagina 5



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

**Lettera ai soci**

**✓ Centro Consumatori**

**Invito all'**

**ASSEMBLEA DEI SOCI**

che si terrà mercoledì 23.04.2014 alle ore 16.00 in prima e **giovedì 24.04.2013 alle ore 16.00** in seconda convocazione presso l'ASGB, Bolzano, Via Bottai 30

I soci del CTCU sono invitati all'assemblea dei soci sopra indicati, per la quale il Comitato Direttivo propone il seguente ordine del giorno:

1. verbale
2. relazione sull'attività svolta nel 2013
3. rendiconto e bilancio 2013
4. relazione dei revisori dei conti e relative delibere
5. bilancio preventivo e programma di lavoro 2014 - delibere
6. eventuale variazione dello statuto
7. ammissione di soci
8. varie ed eventuali

Cordiali saluti  
Priska Auer, Presidente

Hanno diritto a partecipare all'assemblea tutti i soci che sono in regola con il pagamento della quota associativa corrente.



**Viaggi & tempo libero**

## In forma, praticando lo sport più adatto

Chi si propone di praticare sport con regolarità ha l'imbarazzo della scelta. Gli sport di tendenza ci attirano prospettandoci avventure nel tempo libero, ma anche gli sport classici restano sempre attrattivi. La cosa più importante è scegliere uno sport veramente adatto alle proprie esigenze e al proprio stile di vita. Così facendo, è probabile che ci alleneremo davvero regolarmente, ed anche con gioia.

Uno sport che non ci diverte e che non si integra con la nostra vita quotidiana non viene praticato di solito per molto tempo. Pertanto è buona cosa scegliere una o più discipline (per garantirsi anche un po' di scelta) che piacciono veramente e siano adatte alle esigenze, e non seguire necessariamente le ultime tendenze. Gli sport che prevedono giornate e orari fissi di allenamento sono indicate soprattutto per chi ha delle giornate cadenzate da ritmi regolari. Chi riesce ad uscire puntualmente dal lavoro, oppure ad organizzarsi con una babysitter, potrà quindi partecipare, ad esempio, all'allenamento di calcio oppure al corso di ballo della sera, in un giorno della settimana prestabilito. Chi, invece, lavora spesso fino a tardi oppure ha di frequente appuntamenti di lavoro nelle ore serali, oppure ancora ha dei turni di lavoro variabili non riuscirà verosimilmente ad organizzarsi facilmente per praticare sport ad orari fissi. Lo stesso vale per chi ha molti impegni familiari. In simili casi sono più adatti gli sport che si possano praticare senza orari o tempi fissi, oppure nel fine settimana. Tali possono essere ad esempio il jogging, l'allenamento con l'hometrainer oppure la frequentazione di una palestra con gli orari estesi. Il luogo in cui ci accingiamo a praticare sport dovrebbe essere inoltre ben raggiungibile. Facendo mente locale dovremmo poi chiederci quanto tempo intendiamo realisticamente



investire ogni settimana, dove e quando vorremmo allenarci e quando denaro vogliamo andare a spendere. Oltre al fattore "tempo", anche caratteristiche fisiche e predilezioni personali sono determinanti nella scelta. In presenza di fattori di rischio per le malattie cardio-vascolari (quali ipertensione, fumo o sovrappeso), di malattie acute o croniche oppure di semplici dubbi e timori dovuti all'età è buona prassi chiedere il parere del medico ai fini della scelta dello sport da praticare.

**In generale valgono i seguenti accorgimenti:**

- superati i 35 anni è consigliabile sottoporsi ad un check-up medico, soprattutto se non si è mai stati sportivamente attivi;
- sovrappeso: meglio scegliere degli sport che non sforzino ossa e giunture, quali ciclismo, nuoto, acqua-fitness oppure walking. In queste discipline il sistema cardiovascolare viene allenato in maniera più delicata, rinforzando la resistenza;
- malattie cardio-vascolari: la terapia può essere affiancata in modo efficace da sport praticato con moderazione. Sono da consigliare sport di resistenza che non richiedano troppi sforzi, quali walking, escursionismo e ciclismo;
- ipertensione: sono adatti walking, escursionismo e jogging leggero, ciclismo e nuoto in acqua non troppo fredda;
- diabete: lo sport può avere effetti positivi e sostenere la terapia. Sono consigliabili sport di resistenza quali walking, escursionismo, golf, nuoto, ciclismo e jogging;
- osteoporosi: quale prevenzione è efficace il movimento regolare nonché un'alimentazione ricca di calcio. Gli sport consigliati sono: walking, nordic walking, nuoto, escursionismo, ballo, ciclismo;
- mal di schiena: le cause possono essere molteplici, ad esempio logorio delle giun-

ture, sforzi eccessivi a carico della colonna vertebrale, riduzione della muscolatura, tensioni o stress. Quale prevenzione sono efficaci ginnastica, nuoto, ippica, ballo, jogging su suolo soffice oppure escursionismo. Corsi specializzati spiegano come sgravare e rafforzare la schiena. In caso di mal di schiena dovuto a stress sono consigliabili sport vivaci di compensazione collegati ad esercizi di rilassamento;

- asma: è consigliabile movimento moderato all'aria aperta. Gli sport adatti sono walking, ciclismo, jogging leggero e inline skating leggero.

Per qualcuno muoversi all'aria fresca, in mezzo alla natura, è parte essenziale di ogni sport. Altri invece necessitano dell'incentivo di altri appassionati e del sostegno da parte di un allenatore professionale per arrivare a realizzare il proprio primato personale. C'è chi preferisce allenarsi da solo, altri posseggono un proprio partner fidato per gli allenamenti, altri ancora cercano semplicemente dei compagni con cui praticare sport. Chi desidera incontrare altre persone farebbe bene a scegliere uno sport organizzato. Nelle associazioni, nelle palestre, nei corsi di ballo oppure negli incontri di corsa è facile stabilire nuovi contatti sociali. Se non potete o volete usufruire di offerte sportive organizzate, però non vi va di allenarvi da soli, potete mettervi d'accordo con il partner o gli amici per fare sport insieme regolarmente.

Da un punto di vista salutistico, è consigliabile una combinazione equilibrata fra sport di resistenza, allenamento di forza ed esercizi di agilità, che attivino più gruppi muscolari e parti del corpo. Alcuni sport come i giochi a palla, l'aerobica o la palestra offrono questa combinazione. E' altresì conveniente com-

binare individualmente più tipi di esercizio, che si completino negli effetti ed inoltre offrano dei diversivi, come ad esempio jogging ed aerobica oppure nuoto e ginnastica.

**Come scegliere la palestra o lo studio giusto:**

- assicuratevi che il personale addetto sia opportunamente formato ed esperto;
- prima di firmare, chiedete un colloquio iniziale ed un "test attitudinale";
- fatevi redigere un programma di allenamento individuale, nel quale sia riportato anche il vostro attuale stato di allenamento e salute, e che corrisponda ai vostri obiettivi di allenamento;
- chiedete un'introduzione estensiva in relazione all'utilizzo degli apparecchi;
- nella scelta della palestra, considerate se il numero degli apparecchi sia sufficientemente alto;
- assicuratevi anche che vi sia spazio a sufficienza;
- controllate le condizioni igieniche dei locali, ad esempio delle docce o della sauna;
- gli orari di apertura devono essere congrui con i vostri orari personali ed il vostro tempo libero (pensate anche al fine settimana);
- considerate anche l'atmosfera dell'impianto sportivo e la sua raggiungibilità; tempi di percorrenza troppo lunghi possono ridurre la voglia di allenarsi;
- prima di firmare, leggete bene il contratto. Il CTCU mette a disposizione un foglio informativo sull'argomento. (vedi <http://www.centroconsumatori.it/42v42d81119.html>)

**I vari sport aiutano diversamente alla resistenza, alla forza, all'agilità e alla mobilità.**

sport	resistenza	forza	mobilità	agilità	per i più anziani
aerobica	+	+	+	+	+
badminton	+	-	+	++	+
pallacanestro	+	-	+	+	-
escursionismo d'altura	++	+	+	-	!
calcio	++	!	+	++	-
ginnastica	-	+	++	+	+
inline skating	++	!	++	+	-
jogging	++	!	-	-	!
ciclismo	++	+	-	!	++
nuoto	++	+	-	-	++
sci nordico	++	+	-	!	++
squash	!	+	++	++	-
ballo	!	-	!	+	+
tennis	+	+	++	++	!
ping pong	-	+	+	++	++
escursionismo	+	+	-	-	++

++ molto adatto, + adatto, ! è fattibile, - meno adatto

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




**Cari lettori, care lettrici,**  
 movimento regolare, alimentazione sana e relax sufficiente sono condizioni essenziali per la salute e il benessere. Il segreto del successo è la combinazione di questi tre fattori. Insieme sono in grado di prevenire le malattie cardio-vascolari, di tenere sotto controllo il sovrappeso e il diabete, di rinforzare il sistema immunitario, di aiutare a ridurre lo stress e rallentare l'invecchiamento (anti-aging). La primavera è la stagione ideale per garantirvi maggior benessere e fare qualcosa per la vostra salute.

Casa, bilancio familiare, tessuti

Contratti "porta a porta" di energia e gas

# Ci risiamo: agenti per conto di "Enel" di nuovo in circolazione:

**CTCU: non date in visione copie di bollette e non lasciate vostri dati personali!**

Pare che in questi ultimi giorni e settimane, soprattutto in Bassa Atesina siano nuovamente all'opera agenti che si presentano per conto di "Enel" (senza specificare che operano per "Enel Energia", società del mercato libero, e non per "Enel Servizio Elettrico", detentore di quasi tutti i contratti in zona in quanto ex monopolista), i quali propongono casa per casa la stipula di contratti della luce e del gas.

## L'approccio

Attenzione quando qualcuno suona alla porta di casa e si presenta con frasi del tipo: "Le va di pagare di meno la bolletta della luce; le offriamo uno sconto interessante sul prezzo dell'energia. Ci può mostrare copia della sua bolletta, così guardiamo assieme qual'è il suo consumo annuo di energia". Si presentano come "addetti o responsabili dell'Enel" sostenendo di voler genericamente discutere della bolletta elettrica o del gas o di entrambe. In questo modo riescono - spesso - a farsi aprire la porta di casa. Sono insistenti e quasi sempre riescono a farsi mostrare e anche consegnare copia di una bolletta.

## I consigli del CTCU

Soprattutto se non siete interessati a cambiare la vostra attuale società fornitrice di energia e gas, dite semplicemente di "no, non mi interessa!". Non consegnate o mostrate alcuna bolletta ad estranei che si presentano alla vostra porta e soprattutto non indicate loro alcun vostro dato personale o del vostro punto di fornitura (POD o Pdr). Al limite, per chi fosse interessato a valutare l'offerta di una nuova società, potete chiedere che vi venga lasciata copia di una generica informativa precontrattuale, ma senza, ripetiamo, dare vostri dati o firmare alcunché. Segnalate subito al CTCU (e anche all'AGCM - [www.agcm.it](http://www.agcm.it)) eventuali comportamenti scorretti degli agenti. Nel caso in cui, dopo qualche tempo, vi dovesse giungere a casa copia di una "proposta contrattuale" o peggio ancora di un "contratto concluso", ricordiamo a tutti che il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza che debba specificarne il motivo entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento a casa della documentazione. Ai sensi del II comma dell'art. 64 del Codice del consumo, il diritto di recesso si esercita con l'invio di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di

ricevimento (per fac simile vedi: <http://www.centroconsumatori.it/40v40d59497.html>)

## Il "codice di comportamento" degli agenti di Enel

Se non andiamo errati, Enel aveva anche previsto qualche tempo fa uno specifico codice di comportamento, per gli agenti che operano per conto della stessa società, il quale prevede fra le altre cose, che l'agente:

- sia obbligato ad identificarsi in modo chiaro come operatore di Enel Energia;
- debba chiarire che per i clienti il passaggio ad Enel Energia non è imposto da alcuna norma;
- debba descrivere in modo chiaro ed inequivocabile le condizioni dell'offerta e le condizioni di recesso;
- non debba diffondere informazioni false sui concorrenti e non effettuare



comparazioni non autorizzate con offerte o comportamenti di società terze.

## Per assistenza:

CTCU "Sportello Energia" - sede di Bolzano, via Dodiciville, 2 - tel. 0471 975597  
CTCU - Sportello di Egna c/o KVV-ACLI - Largo Municipio 3 - Tel. 331 2106087 - (giovedì 15-17). *Lettere tipo: vedi <http://www.centroconsumatori.it/40v40d59497.html>.*

Trasporti & comunicazioni

## Assicurazione RC-Auto

# La "black box" porta risparmi a danno della salute?

Sono sempre più numerose le compagnie che offrono una cd. "black box" per l'autovettura. Questo apparecchio viene installato nel veicolo e registra il modo di guidare dell'assicurato. L'apparecchio dovrebbe servire ad arginare il fenomeno delle truffe assicurative in Italia, ed allo stesso tempo ad abbassare le tariffe. Attualmente il governo sta lavorando ad una legge ad hoc, che dovrebbe introdurre delle riduzioni dei premi assicurativi nel settore rc auto, qualora l'assicurato decidesse di installare un apparecchio di tal genere. Ma che cos'è questa "black box" e quali rischi comporta?

## I potenziali rischi per la salute

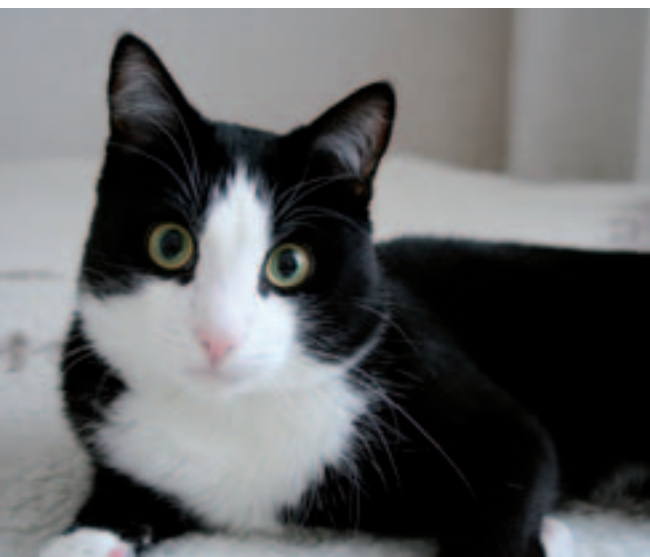
Così come è finora trapelato, questa "scatola" nera non è un apparecchio passivo che registra i movimenti dell'auto e i comandi azionati dal guidatore, bensì una trasmittente radio dotata di GPS e propria carta SIM, o in comunicazione attraverso Bluetooth con uno smartphone. Le conseguenze? L'abitacolo della vettura sarà sottoposto a forte inquinamento elettromagnetico causato dallo smartphone e/o dalla scatola nera, con

rischi per la salute di tutti gli occupanti e con serie ripercussioni sulla capacità di concentrazione e di reazione del guidatore. Il CTCU ricorda che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha classificato come potenzialmente cancerogene le radiazioni emesse da telefonini, bluetooth e wi-fi.

## I rischi per la privacy: la black box è una cimice a quattro ruote?

La black box in Italia funziona in maniera diversa rispetto a quelle impegnate in altri paesi. All'estero, infatti, i dati raccolti vengono conservati per un dato periodo su una scheda di memoria, per essere poi cancellati. In Italia i dati raccolti vengono invece trasmessi all'assicurazione oppure ad una società terza. L'assicurato si trova quindi continuamente sotto controllo, senza sapere però la destinazione dei suoi dati ed il loro utilizzo.

Al CTCU attendono con interesse il testo della nuova legge ad hoc: "Il risparmio va bene, perché una riduzione delle tariffe nel settore rc auto è veramente necessaria e va fatta - ma non a costi di salute e privacy!"



↖ Il test

## Mangime per gatti

Il mensile tedesco dedicato ai test sui prodotti, "test" della Stiftung Warentest, ha testato 33 tipi di mangime per gatti. Fra le 33 marche testate 7 sono ottime o buone, 10 discrete, 10 sufficienti e 6 non sufficienti. Buone notizie per il salvadanaio: fra le migliori ci sono anche prodotti economici.

In cima alla classifica troviamo K-Klassic di Kaufland, Kitekat e Lidl. Subito dopo Sheba, Hills, Edeka e Purina.

Sono stati considerati le qualità nutrizionali e fisiologiche, raccomandazioni di somministrazione, sostanze nocive, etichettatura ed altre caratteristiche. Il voto non poteva essere superiore al voto dato per le qualità nutrizionali. Sono stati detratti punti in caso di etichette o consigli di somministrazione non conformi.

Nei prodotti sufficienti o insufficienti, fra i quali troviamo anche i colossi di mercato come Whiskas e Royal Canin (uno dei prodotti più cari dell'assortimento testato), i redattori di "test" criticano la composizione, in quanto non equilibrata e misura di gatto, il che potrebbe ripercuotersi sulla salute dei felini.

In fatto di esaltatori del gusto e/o additivi si registra invece il "cessato allarme". Tanti padroni di gatti credono che ai prodotti vengano aggiunte simili sostanze, che dovrebbero indurre i gatti a preferire un dato scatolame a tutti gli altri. In questo contesto anche lo zucchero è nominato spesso. I mangimi testati non contengono simili sostanze, e anche pochissimo zucchero (che per i gatti è insapore). I dettagli del test nell'edizione di marzo 2014 di "test".

Informazioni in un clic

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



## ✓ Il caso del mese

# Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?

È diritto di ogni cittadino rifiutare la raccomandata recapitatagli dal postino o non andare a ritirarla alla posta. Ma in genere non è una scelta sensata. La raccomandata inviata alla residenza anagrafica del destinatario e da questi non ritirata si considera ugualmente valida, con ogni effetto legale conseguente. Se il destinatario si rifiuta di ricevere la raccomandata o è assente, il plico viene depositato presso l'ufficio postale del posto per un mese. Lì sta "in giacenza". Durante tale periodo, il destinatario può comunque decidere di andare a ritirare il plico, esibendo la ricevuta che il postino gli ha lasciato nella cassetta postale. Allo scadere del mese, se il destinatario non ha ritirato la raccomandata si forma la cosiddetta "compiuta giacenza" e la lettera viene restituita al mittente. Tuttavia, gli effetti per il mittente sono gli stessi di quelli che si sarebbero prodotti se la lettera fosse sta-

ta ritirata dal destinatario. Infatti, la raccomandata a.r. spedita da chiunque, sia esso un privato, un legale oppure una P.A. e non ritirata per qualsivoglia motivo (a meno che le Poste indichino: "sconosciuto all'indirizzo"), si considera comunque ricevuta dal destinatario. Con la conseguenza che qualsiasi diffida, contestazione o richiesta fosse contenuta nel plico, si presume conosciuta dal destinatario. La decisione quindi di rifiutare la lettera o fingere di non essere in casa potrebbe avere conseguenze gravi per il destinatario, perché comunque – pur considerandosi l'atto ricevuto – lo stesso, non conoscendone il contenuto, non avrebbe neanche modo di contestarlo o di prendere le più opportune contromisure. Conseguenze ancora più serie si rischiano nel caso in cui si tratti di un "atto giudiziario" (la famosa busta verde), una multa oppure una cartella esattoriale.

## ✓ Centro Consumatori

### Relazione sull'attività svolta dal CTCU nel 2013

# Il nostro lavoro per i consumatori in tempi di crisi

Oltre 39.000 di utenti e consumatori si sono rivolti ai nostri sportelli; il nostro sito è stato visitato da ben 1,9 milioni di persone (un record), e gli importi recuperati a favore dei consumatori ammontano a 1,02 milioni di euro. I problemi legati al potere d'acquisto riguardano sempre più famiglie: I consumatori sono sempre più stressati e insicuri – così titola la relazione sulla nostra attività nel 2013.

Ogni anno sono sempre di più gli argomenti sui quali i consulenti del CTCU vengono interpellati dai consumatori della nostra provincia. Nel corso del 2013 il CTCU ha, ad esempio, informato, consigliato ed assistito numerosi risparmiatori alla prese con le quote di un fondo immobiliare in forte perdita, ha spiegato a genitori i rischi di figurine-giocattolo pericolose per la salute, ha sostenuto consumatori nella ricerca di polizze auto più convenienti (in tale ultimo caso, vi è da sottolineare tuttavia come i nostri sforzi si rivelino vani senza un deciso e necessario intervento del legislatore, visto che la media dei premi pagati dagli automobilisti in Italia ammonta al doppio di quelli francesi ed è l'80% più cara rispetto a quelli germanici).

L'offerta di consulenza è stata ampliata nel 2013: da ottobre è attivo un nuovo servizio di consulenza sulle questioni fiscali, ad esempio per i casi di cartelle esattoriali quasi inspiegabili. Anche in sede giudiziale abbiamo assistito i consumatori, riuscendo così a recuperare quasi 280.000 euro che erano stati persi in investimenti.

Purtroppo la tutela dei consumatori non può contare su finanziamenti "garantiti". Rispetto al 2008 il contributo provinciale ordinario al CTCU è stato ridotto di oltre il 15%, e si è attestato nell'ultimo anno a 381.111 euro. Aggiungendoci l'inflazione di periodo (12%), il calo del finanziamento ordinario è stato, in termini reali, del 27%! Stando così le cose non è certo possibile ampliare la tutela dei consumatori in Alto Adige, né tanto meno adoperarsi efficacemente per rafforzarne i diritti. Al contrario. Anche l'attività di chi tutela i consumatori ha bisogno di poter essere pianificata, per divenire uno strumento efficace nelle mani dei consumatori, soprattutto in questi tempi davvero difficili per molti.

 **Trasporti & comunicazioni**

## CTCU chiede indennizzi automatici per gli utenti dell'Autostrada del Brennero

**Lettera aperta al Ministero delle Infrastrutture, e all'Autorità dei trasporti, p.c. Assessore provinciale alla mobilità**

Le interminabili code sull'Autostrada nel Brennero nel tratto tra Bolzano Nord e Chiassa stanno sottoponendo a "tortura" innumerevoli automobilisti. Perché dover pagare un pedaggio per un servizio pessimo? Il presupposto che sta alla base del pagamento di un pedaggio autostradale è infatti quello di poter viaggiare speditamente in autostrada, non certo di fare le code... e che code! Inoltre vista l'attuale impraticabilità della strada extraurbana della Val d'Isarco sul tratto in questione i pendolari sono "costretti" ad usare l'A22, nel senso che non hanno alternative. Se l'automobilista si trova dunque intrappolato in code interminabili, magari quotidianamente, riteniamo allora che non siano affatto rispettati i termini e le condizioni che stanno alla base del negozio giuridico fra automobilista ed ente concessionario dell'autostrada. Il CTCU avanza quindi l'immediata richiesta di applicare ai concessionari autostradali, da subito, le norme sulla carta della qualità così come previste dall'articolo 2, comma 461 Legge 244/2007 (Legge finanziaria 2008) con previsione di indennizzi automatici sui pedaggi, in caso di superamento di indicatori standard, che devono venir fissati in accordo con le Associazioni dei consumatori per individuare, ad esempio, ritardi prolungati.

Bisogna inoltre intervenire urgentemente per quanto riguarda la previsione di maggiori sconti ai pendolari. Gli sconti sui pedaggi sono irrisori, a fronte di aumenti appena entrati in vigore che sfiorano anche il 15%! Per molti pendolari, che devono far affidamento sulla mobilità "individuale", gli aumenti stanno diventando una vera emergenza finanziaria!

Chiediamo, infine, all'A22 del Brennero di rinunciare alla riscossione del pedaggio, in caso di situazioni di grave necessità quali ad esempio code esagerate ai caselli oppure incidenti, aprendo le barriere e facilitando in questo modo la soluzione degli intasamenti.

Informazioni in un clic

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

 **Il clima chiama**

## Buona Pasqua – anche alle galline ovaiole!

L'obbligo di dichiarazione per le uova (il tipo di allevamento è desumibile dal timbro apposto sull'uovo; per le uova biologiche questo inizia con 0, per quelle da allevamento all'aperto con 1) non vale per le uova "lavorate". Se un uovo è colorato per diventare un uovo di Pasqua, è già considerato come "lavorato" e non deve più essere dichiarato il tipo di allevamento. Cosa fare? Se acquistate uova già colorate, cercate quelle esplicitamente dichiarate come provenienti da allevamenti all'aperto o biologiche. Altrimenti potete acquistare le uova, e colorarle in casa con colori naturali, senza ricorrere alla chimica.

**I colori dalla natura:**

**giallo:** bucce di cipolla (appena scottate in acqua bollente), cumino, zafferano, fiori di camomilla

**marrone:** bucce di cipolla gialla e rossa (cotte in acqua bollente), tè nero, caffè

**rosso:** succo di rape rosse, bucce di cipolla imbevute nell'aceto

**blu/viola:** cavolo rosso

**verde:** spinaci, ortiche, foglie d'edera

**Consigli pratici:**

Per ottenere l'effetto marmorizzato, cuocere le uova nel decotto non filtrato, immergendole sotto le verdure usate per la colorazione. Per arricchire le decorazioni, avvolgere le uova con foglie, fiori, erbe o altro, chiuderle in un telo o in una calza di nylon, quindi immergerle nel decotto colorato o in acqua pulita.

Maggiori informazioni nel foglio informativo "Uova di pasqua", disponibile presso le sedi del CTCU oppure online (<http://www.centroconsumatori.it/43v377d380.html>).

 **Diritto del consumo & pubblicità**

## I risparmiatori ottengono nei tribunali dell'Alto Adige e in quelli italiani grandi vittorie contro le banche per i bond andati in default.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti rende noto con soddisfazione che i risparmiatori che agiscono a tutela dei loro diritti nei confronti delle banche ottengono grandi vittorie e ritornano in possesso dei loro sudati risparmi oltre interessi e spesso anche con la rivalutazione monetaria.

Negli ultimi mesi, ad esempio, i tribunali italiani ed altoatesini di tutte le istanze hanno dato ragione ai risparmiatori in 12 casi diversi, restituendo così ai cittadini quasi un milione di euro.

Si può quindi constatare che l'autorità giudiziaria (anche della nostra Provincia) ha una visione giustamente rigorosa in quanto

il risparmio dei cittadini è costituzionalmente garantito e le banche dovrebbero operare anche nel mercato finanziario per l'integrità del mercato stesso e la tutela dei risparmiatori. La cronaca ci insegna che molto spesso ciò non accade, ma fortunatamente c'è la tutela giudiziaria che può soccorrere i risparmiatori.

Ricordiamo a questo proposito che ogni ultimo lunedì del mese l'avvocato Massimo Cerniglia di Roma è a disposizione presso la nostra sede per ascoltare i consumatori e i risparmiatori e verificare se vi siano le condizioni per aprire un contenzioso.

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### Il giroscopio · Il giroscopio ·

**1.094 animali mangiati in media durante la vita – BUND presenta l'Atlante della carne**

Un abitante dei paesi industrializzati nel corso della sua vita consuma in media 1.094 animali, fra cui 4 manzi, 4 pecore, 12 oche, 37 anatre, 46 tacchini, 46 maiali e 945 polli. Ogni anno si arrivano a consumare 60 chili di carne, il doppio di quanta ne si mangi nei paesi in via di sviluppo. Nei paesi più poveri il consumo di carne si aggira intorno ai 10 chili pro capite annui. Al contempo, nei paesi industrializzati si produce circa il 17% carne oltre il fabbisogno. Quasi due terzi della superficie agraria della Germania, servono ad esempio alla produzione di mangimi. Sono numeri che il pianeta non può sostenere.

Queste ed altre statistiche sull' "Atlante della Carne", pubblicato dall'Associazione per la protezione dell'ambiente e della natura (BUND), che mostra in testo e in grafica le connessioni globali nella produzione della carne. Per maggiori informazioni (in lingua tedesca) [www.bund.de](http://www.bund.de).

### **Rc auto: il contratto va disdetto?**

No. A partire dal 01/01/2013 i contratti di rc auto non possono essere più rinnovati automaticamente (tacito rinnovo). Le clausole contrattuali che prevedevano il rinnovo automatico non valgono più, e sono addirittura nulle. Pertanto, il contratto scade automaticamente e non deve essere disdetto.

Le imprese di assicurazione devono mandare al contraente l'originale dell'attestato di rischio 30 giorni prima della scadenza. Qualora nell'ultimo periodo della durata siano registrati sinistri, va precisato che il contraente ha la possibilità di rimborsare l'importo o gli importi pagati, per evitare in questo modo il "malus".

Per conoscere i premi più convenienti è possibile consultare il "Tuo preventivatore" sul sito dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); consigli ed assistenza presso il CTCU.

### **"zebra."**

Da gennaio anche in Alto Adige circola il primo giornale di strada, intitolato "zebra.", edito dall'Organizzazione per un mondo solidale (OEW). Si trova in prossimità delle strisce pedonali vicino alla stazione, davanti al panificio, ai piedi del duomo, e costa due euro: uno per la produzione, uno resta direttamente ai venditori, che sono riconoscibili dal tesserino. All'interno di "zebra." trovate sempre una mini-rubrica per il consumatore.

### Rimborso IVA sulla TIA e sulla TARES

#### **Prima azione di classe locale nei confronti di Trenta S.p.a.**

La normativa nazionale, quella locale e la giurisprudenza impediscono l'applicazione dell'Imposta sul Valore Aggiunto alla "Tariffa", sia essa intesa come TIA1, TIA2 o Tares. La giurisprudenza, anche costituzionale, si è pronunciata ormai molteplici volte sul punto arrivando in modo costante e consolidato alla conclusione che le tariffe relative alla gestione dei rifiuti non sono imponibili ai fini IVA.

Sono 75.000 circa gli utenti di Trenta Spa che usufruiscono del servizio di raccolta rifiuti nei Comuni di Trento e Rovereto che hanno, negli anni, indebitamente pagato l'IVA del 10% sulla TIA o sulla TARES per un ammontare medio di circa 60 euro pro capite.

Il CTCU e il CRTCU hanno provveduto nei giorni scorsi a notificare l'atto di citazione per incardinare l'azione collettiva a favore di tutti gli utenti clienti di Trenta Spa presso il Tribunale di Venezia, chiedendo al Collegio di condannare la convenuta alla restituzione in favore di tutti i consumatori, proponenti o aderenti alla presente azione, delle somme riscosse a titolo di IVA sulla Tariffa di Igiene Ambientale e sulla TARES.

#### **Difficoltà nelle vendite di azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano - Il CTCU richiede intervento dell'AGCM**

Molti clienti, piccoli azionisti della Cassa di Risparmio di Bolzano Spa continuano a segnalare le difficoltà incontrate nella vendita di azioni della Cassa. C'è chi già da oltre un anno sta cercando di vendere, anche con ripetuti ordini di vendita, le azioni in proprio possesso, senza riuscirci.

Come noto, a fine del 2012 i vertici della Cassa avevano deciso di apportare alcune modifiche al sistema di negoziazione delle azioni di propria emissione. Fra dette modifiche, la più penalizzante è stata quella che prevede che il cliente possa impartire ordini di vendita per un quantitativo massimo di 50 azioni alla volta. Detta restrizione costituisce, ad avviso del CTCU, un'ipotesi di pratica commerciale scorretta, motivo per cui la stessa Associazione ha deciso di segnalare di recente la cosa all'AGCM.

All'epoca del collocamento delle azioni non vi era alcuna restrizione nella vendita delle azioni, così che il successivo provvedimento restrittivo della vendita viene vista dai piccoli azionisti come misura ingiustificata e gravemente lesiva.

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



### ★ ★ Vacanze economiche in Italia? Non per i cittadini italiani

La famiglia Bianchi di Bolzano decide di trascorrere le prossime vacanze estive in Puglia e si reca in agenzia viaggi per prenotare il villaggio scelto dal catalogo di un tour operator austriaco. Prezzo finale: 2.618 Euro per due settimane in pensione completa. Pochi giorni dopo la richiesta di prenotazione, il tour operator austriaco comunica all'agenzia che per l'albergo vige un divieto di vendita per l'Italia. A causa della loro cittadinanza italiana i consumatori non possono dunque prenotare la loro vacanza nel resort prescelto.

Queste discriminazioni basate sulla cittadinanza in realtà non sono ammissibili, dato che alla fine del 2010 tutti i Paesi dell'Unione Europea hanno recepito nella propria legislazione nazionale la direttiva dell'Unione Europea 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno, meglio nota come "direttiva servizi". Questa ha introdotto un principio fondamentale a tutela dei consumatori: il divieto di differenze di prezzo discriminatorie basate sul luogo di residenza o sulla cittadinanza del destinatario. Le differenze di prezzo ci possono essere soltanto allorché siano direttamente giustificate da criteri oggettivi quali, ad esempio, i costi maggiori legati alla prestazione del servizio o alla vendita in un altro Paese o differenze dell'IVA. In ogni caso spetta al prestatore del servizio fornire la prova di queste ragioni oggettive.

Il Centro Europeo Consumatori Austria ora confronterà il tour operator con la presunta discriminazione ed i consulenti legali di Bolzano e Vienna aspettano con curiosità se e quali criteri oggettivi verranno indicati dal prestatore del servizio. La famiglia Bianchi in ogni caso dovrà ora cercare una nuova offerta per le vacanze che molto probabilmente sarà meno vantaggiosa rispetto a quella che è stata loro rifiutata, non potendo approfittare del mercato unico, come invece la direttiva servizi prevederebbe.

### ★ ★ Prenotare viaggi con un click - due potrebbero essere troppi

La signora Rossi voleva assicurarsi lo sconto "prenota prima" e si è fatta strada nella giungla di offerte per le vacanze presenti in rete; mete ideali: Marocco o Egitto. Ed ecco, trovata l'offerta da sogno. La signora Rossi inserisce i suoi dati, continua i click e conclude il procedimento con "conferma la prenotazione". Le rimane ancora un po' di tempo ed ecco che la consumatrice trova un'offerta tutto compreso ancora più vantaggiosa: di nuovo compila tutti i campi richiesti e conferma la sua richiesta di prenotazione. Due prenotazioni per lo stesso periodo. È proprio vero che la fortuna assiste gli audaci: entrambe i tour operator confermano la disponibilità. La signora decide di recedere da uno dei due viaggi, ma si vede confrontata con una richiesta di pagamento di una penale.

Arrabbiata, la signora Rossi chiama il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano. Purtroppo per la signora Rossi, il tour operator ha agito in modo legittimo: recedere è possibile soltanto pagando una penale di recesso e questa aumenta quanto più ci si avvicina alla data di partenza, indipendentemente se il recesso avvenga immediatamente dopo la prenotazione o in un momento successivo. Morale della favola: paragonare offerte e prezzi dei diversi operatori presenti sul mercato è assolutamente indicato e consigliabile, ma bisogna fare attenzione a portare a termine soltanto "una" prenotazione.

### 📧 Distributore GPL Virgolo: CTCU consegna firme per petizione al Sindaco

#### Sono 2866 le sottoscrizioni raccolte contro la chiusura della stazione di servizio

Sono state consegnate a marzo al Sindaco di Bolzano Luigi Spagnolli dai rappresentanti del Centro Tutela Consumatori Utenti, Priska Auer e Walther Andreus le firme raccolte in calce ad una petizione per mantenere l'attuale distributore GPL presso la Galleria del Virgolo. Oltre 2.866 le sottoscrizioni raccolte. Come noto, il Comune di Bolzano ha formalizzato la disdetta del contratto d'affitto agli attuali gestori della stazione. "Nel caso in cui il contratto venisse risolto - afferma il CTCU - a Bolzano rimarrebbe solo una stazione di servizio per il GPL. Di qui la petizione per mantenere l'attuale distributore, far sì che non si arrivi alla chiusura di una delle due pompe GPL presenti a Bolzano, non cambiare destinazione dell'area in questione fino a quando non si sia individuata una soluzione alternativa".

Informazioni in un clic

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

### € Trasparenza: nuove norme per i siti bancari

Grazie ad un accordo fra l'associazione bancaria ABI e le associazioni dei consumatori è stato possibile individuare nuovi criteri per i siti internet delle banche. Da subito tali pagine dovrebbero essere più chiare e di più facile navigazione.

#### I criteri individuati sono:

- la visibilità dei link all'interno della homepage;
- la celerità dei percorsi di navigazione;
- la fruibilità delle pagine interne contenenti le informazioni di trasparenza;
- la semplificazione e la chiarezza del linguaggio;
- l'accessibilità dei documenti di trasparenza ben visibili e scaricabili all'interno delle pagine web.

### € Errori nell'estratto conto: come contestarli in modo efficace

L'estratto conto che riceviamo dalla banca (mensilmente, trimestralmente o anche annualmente, per posta, email oppure online) andrebbe sempre controllato attentamente. Si ha, infatti, solo un breve lasso di tempo per contestare eventuali errori, e vanno inoltre osservate certe formalità:

- la contestazione va fatta entro 60 giorni, altrimenti l'estratto conto si ritiene accettato (tranne che in caso di errori gravi);
- la contestazione va fatta tramite raccomandata ar alla banca, nella quale va descritto precisamente l'errore riscontrato;
- alla raccomandata va allegata tutta la documentazione utile a comprovare l'errore.

La banca dovrà poi rispondere entro 30 giorni. Nel caso in cui ciò non accada, il caso può essere sottoposto all'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)). Per maggiori informazioni: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

#### 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:** Walther Andreus, 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](mailto:info@centroconsumatori.it). Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

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

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

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

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

### **Cosa offriamo**

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

### **Chi siamo**

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

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

Informazioni 24 ore su 24:

**www.centroconsumatori.it**

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



### **Il 5 per mille per la forza dei consumatori**

**Non costa nulla!  
Basta un'attimo  
e la tua firma.**



### **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"

▶ mediатеca

▶ conferenze

▶ visite di scolaresche

▶ moduli didattici

### **Centro Europeo dei Consumatori**

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

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

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

### **Sportello Mobile**



#### **Marzo**

**31** 09:30-11:30 Scaves, Piazza Comune

#### **Aprile**

**01** 09:30-11:30 Postal, Galleria Mucchele

**03** 09:30-11:30 Corvara, Piazza Comune

**04** 09:30-11:30 Villandro, Piazza Comune

**05** 09:30-11:30 Anterivo, Piazza Comune

**07** 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese  
10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Kraus

**08** 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler **Z\***

**10** 09:30-11:30 Laives, Piazza Comune

**11** 09:30-11:30 Tires, Piazza Fontane

**12** 09:30-11:30 Nalles, Piazza Municipio

**14** 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato

**15** 09:30-11:30 Varna, Piazza Comune

**17** 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale

**18** 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale

**24** 09:30-11:30 Rio Pusteria, Albergo Linde

**28** 16:30-18:30 Fiè, Piazza Comune

**29** 09:30-11:30 Badia, Piazza Comune

**30** 09:30-11:30 Lasa, Vicolo Schneider  
15:00-17:00 Brunico, Bastioni **Z\***

### **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.

**Z\*:** servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche