



# 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



Alla ricerca del "manager di casa"

pagina 4



Confronto prezzi energia

pagina 5



Consumi sott'occhio

pagina 5



Buoni vacanza dello Stato

pagina 6

## Più forza ai consumatori

**Incomprensioni con l'artigiano o il commerciante? La banca batte cassa? Richieste di pagamento ingiustificate? Truffe e balzelli vari? I soci del Centro Tutela Consumatori Utenti non perdono la calma e confidano negli strumenti di tutela del consumatore a loro disposizione. Il CTCU rappresenta tutti i consumatori e si impegna per garantire i loro interessi, anche con il lancio di una nuova iniziativa di tesseramento.**

Forse anche oggi sono arrivate telefonate con offerte di acquisto o promozioni? O i figli hanno fatto lievitare la bolletta del telefono e del collegamento a internet? Una bella notizia: siete in buona compagnia! Scherzi a parte; sovente certi comportamenti posti in atto da chi offre i propri servizi rubano tempo, nervi e pure denaro. Ecco allora gli strumenti di tutela del consumatore, per rafforzare il rispetto verso il consumatore e i suoi diritti. In questo modo il consumatore può far sentire la sua voce, muovendosi consapevolmente e tutelando i propri interessi.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) è da oltre 15 anni il punto di riferimento e di rappresentanza dei consumatori in provincia di Bolzano e mette in atto tutte le iniziative volte alla soluzione delle controversie che sorgono in relazione ai consumi delle famiglie. Il CTCU è una delle 17 Associazioni di consumatori riconosciute nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, e alla stregua delle altre associazioni possiede la facoltà di agire nell'ambito delle azioni collettive risarcitorie, ora ridefinite come azioni di classe o class action. Al CTCU aderiscono otto associazioni di tutela del consumatore attive in ambito provinciale (Adiconsum-CISL, Associazione per i lavoratori, il tempo libero e la formazione AFB, ASGB-Difesa dei Consumatori, Associazione casalinghe, Ecoconsumo-CGIL, ACLI, Ecoistituto e Associazione sudtirolese per la salute - SGGF), affiancate da circa 8.000 privati cittadini quali soci individuali.

Il CTCU svolge la propria attività concentrandosi sui tre filoni principali dell'informazione, della consulenza e della formazione, con il principale obiettivo di prevenire truffe

e inganni, sostenere una sana concorrenza e favorire il consumo consapevole. Offre consulenza su tematiche legali (acquisti, contratti d'opera, prestazioni di servizi), nel settore delle telecomunicazioni, nell'ambito dei servizi finanziari ed assicurativi, delle costruzioni abitative, nonché della gestione condominiale, dell'alimentazione e dei consumi transfrontalieri.

Le fonti di finanziamento del CTCU sono date in prevalenza da contributi pubblici e dalle quote associative, nonché da partecipazioni ai costi sostenuti. È assolutamente esclusa qualsiasi contribuzione da parte di imprese economiche, al fine di salvaguardare l'indipendenza del lavoro svolto. Aumentando la parte di autofinanziamento diretto dei consumatori-soci saremo certamente in grado di affrontare al meglio il crescente impegno che ci viene chiesto, proprio perché l'unione fa la forza. Ri benvenuto quindi ai nuovi soci!

### Una forte organizzazione a tutela dei consumatori?

- + **per i soci:** consulenza specialistica, tutela legale per l'intera famiglia, informazione continua con raffronti e test merceologici, notizie e suggerimenti
- + **per tutti:** informazione indipendente, consulenza e formazione sui temi del consumo; un partner importante, in rappresentanza degli interessi dei consumatori nelle sedi della politica e dell'economia
- + **per le imprese serie:** clienti informati, interlocutori competenti
- + **per la pubblica Amministrazione:** ausilio competente nell'attività di controllo del mercato e dei servizi pubblici; assistenza nella soluzione di controversie attraverso conciliazione e arbitrato;
- + **per la Giustizia:** alleggerimento delle cause nelle materie oggetto di conciliazione e grazie ad un migliorato senso civico



## Gerettet! In salvo!

mit dem Sicherheitspaket:

- 1 Fachberatung oder 1 Versicherungs-Check oder 1 Wassertest
- Rechtsschutzpolice für die gesamte Familie
- monatliche Info-Zeitschrift
- für 29,00 € jährlich

Werde auch du Mitglied!

con il pacchetto sicurezza:

- 1 consulenza o 1 check assicurativo o 1 test dell'acqua
- polizza tutela legale familiare
- mensile d'informazione
- a 29,00 € annui

Aderisci anche tu!

Gewinn-Chance:

Wer innerhalb April Mitglied wird, nimmt an der Verlosung von 7 Lebensmittelaufkäufen im Wert von je 200 € teil

Premi:

chi aderisce entro aprile partecipa all'estrazione di 7 buoni da 200 € per l'acquisto di prodotti alimentari

Unsere Kraft = deine Stärke!

Il nostro sostegno = la tua forza!



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti  
Bozen, Bolzano - Tel. 0471 975597  
www.verbraucherzentrale.it  
www.centroconsumatori.it

Il manifesto della campagna soci 2010

**Premi:**  
chi aderisce entro aprile partecipa all'estrazione di 7 buoni da 200 Euro per l'acquisto di prodotti alimentari



## INTERVISTA

**Walther Andreus, classe 1961, originario di Magrè, dirige il CTCU dal suo primo giorno di attività, vale a dire dal 1994.**

### Come mai il CTCU vuole acquisire nuovi soci?

Il nostro Centro svolge una funzione essenziale nella società altoatesina, che non possiamo permetterci ora di ridimensionare o addirittura compromettere sulla spinta delle necessità di cassa. È troppo importante poter mantenere il nostro ruolo di orientamento e controllo del mercato, e proprio per non scendere a compromessi chiediamo direttamente ai consumatori di sostenerci. Si tratta di un'opportunità di impegno che darà effetti concreti.

### Cosa caratterizza l'attività del CTCU?

Siamo costantemente al lavoro per affinare e sviluppare nuovi strumenti da offrire al consumatore perché egli possa tutelare consapevolmente i propri interessi nella vita di ogni giorno: un esempio è il nuovo libretto contabile online per il bilancio domestico, salutato con favore da moltissime famiglie che riescono così a gestire in modo oculato le proprie risorse finanziarie. Sempre seguendo tale obiettivo abbiamo organizzato diversi incontri ed iniziative, oltre a pubblicare un manuale dedicato al "Saper investire", scaricabile gratuitamente dal nostro sito. Certo non basta migliorare le competenze delle famiglie in termini economici, ma vanno anche arginate le speculazioni a danno dei consumatori. Tentiamo in tutti i modi di favorire la concorrenza, ad esempio attraverso i confronti di prodotti e servizi offerti sul mercato locale. Non perdiamo d'occhio la nostra visione di un consumatore forte e preparato, in grado di difendersi da solo e farsi rispettare e capire. Quando saremo arrivati a ciò, ci accorgeremo che il mercato e la società potranno godere di un sano equilibrio, dove ogni soggetto gioca un ruolo attivo e l'informazione è corretta e trasparente.

### Quali sono attualmente gli ostacoli all'affermazione del consumatore in provincia di Bolzano?

Abbiamo a che fare con difficoltà di ordine pratico, legate al fatto che la complessità dei mercati è divenuta ancora più accentuata sulla spinta delle liberalizzazioni e della inarrestabile globalizzazione. Il consumatore se ne è accorto benissimo per quanto riguarda le offerte dei gestori telefonici, ma avrà di che sbizzarrirsi con gli sviluppi ormai imminenti anche nel settore dell'energia (vedi pagina 5). Stiamo attualmente combattendo contro la svendita dei servizi pubblici, contro gli interessi usurari applicati dalle banche, contro le esose pretese dei dentisti, contro tutte le pratiche commerciali scorrette, contro le tariffe ingiustificate per i parcheggi, contro le trattenute in busta paga a fronte di acquisti a rate; ci impegniamo tra l'altro per garantire i confronti dei prezzi e attese sopportabili in occasione di prenotazioni di visite specia-



*Il Consiglio direttivo del CTCU (da sinistra): Maurizio Albrigo (presidente), Martin Wieser (consigliere), Heidi Rabensteiner (vicepresidente), Maria Federspiel (consigliere) assente Alfred Ebner (consigliere).*

## EDITORIALE

# Centro Tutela Consumatori, quo vadis?

Il CTCU si attiva quando le imprese si rendono colpevoli di violazioni di leggi e regolamenti, sfruttano la loro posizione sul mercato e approfittano dell'inesperienza o delle scarse conoscenze dei consumatori per alleggerire loro il portafogli, ma anche quando approfittano di vuoti legislativi per averla vinta contro i "deboli". La consulenza e l'informazione indipendente, la rappresentanza degli interessi dei consumatori e l'attività di istruzione e formazione al consumo rappresentano i compiti essenziali del Centro. Esso si ispira e si orienta alla pubblica utilità, al miglioramento della qualità della vita, al consumo critico e consapevole, alla compatibilità del lavoro con le esigenze della famiglia – valori che condividiamo e che ci indicano anche la direzione del cammino futuro. Potete fidarvi.

*Il Direttivo del CTCU*

## La storia del CTCU: sintesi cronologica

- 1992: la Provincia Autonoma di Bolzano sancisce la tutela del consumatore e l'istituzione di un Centro Tutela Consumatori Utenti attraverso la Legge Provinciale n° 15
- 1993: viene costituito il CTCU sotto forma di federazione di associazioni attive in ambito provinciale nella tutela del consumatore
- 1994: prende avvio l'attività con 3 collaboratori nella sede di Bolzano, Via Dodiciville 11
- 1995: viene organizzato e attivato l'Organo di conciliazione; si concludono con successo le prime 15 cause pilota
- 1996: inaugurazione dello sportello Eurocons (oggi EVZ); Bolzano è inizialmente il riferimento principale per tutta Italia
- 1998: varata la prima legge nazionale per la tutela del consumatore; il CTCU entra a far parte della Consulta Nazionale dei Consumatori ed Utenti
- 2000: entra in funzione il portale internet [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)
- 2005: promulgato il nuovo Codice del consumo (Decreto legislativo n° 206), con notevole miglioramento delle condizioni di lavoro per il CTCU
- 2006: viene distribuito ad 80.000 famiglie il "Manuale per la tutela dei consumatori"
- 2008: il CTCU è presente con sedi staccate nelle principali aree del territorio provinciale; la Giunta Provinciale di Trento incarica il Centro di organizzare e gestire uno sportello di consulenza nella città di Trento
- 2009: le cifre parlano chiaro: 30 collaboratori e 50.000 richieste di informazione e consulenza confermano l'importanza dei servizi offerti dal CTCU; il "libretto contabile online" batte ogni record di preferenza (vedi pagina 4)
- 2010: il CTCU lancia per la prima volta una campagna di tesseramento legata ad un pacchetto di vantaggi esclusivi per i soci.

listiche. Lo scorso anno abbiamo superato il record di 50.000 contatti con i consumatori della nostra provincia, confermandoci come il primo interlocutore di chi chiede aiuto per problemi inerenti ai consumi.

### Una domanda di carattere personale: come è avvenuto che Walther Andreus ha deciso di occuparsi di tutela dei consumatori?

Dopo la scuola professionale, con formazione di cameriere e segretario d'albergo, ho lavorato nella gastronomia. Quindi il servizio militare e un'occupazione alla ASGB, dove per

15 anni sono stato segretario del comparto legno, edilizia, industria e artigianato e mi sono impegnato per organizzare un ufficio ad Egna. In un praticantato presso la sede del Gewerkschaftsbund a Vienna mi sono reso conto di quanto ci fosse da fare per la tutela del consumatore e delle opportunità di sviluppo esistenti in quest'ambito. Mi sono attivato presso il sindacato in questa particolare direzione, giungendo a coinvolgere le forze che nel 1993 hanno dato vita all'attuale CTCU.



 Un consumatore emancipato

INTERVISTA



## Il prezzo civetta

**“Non sono un cacciatore di offerte speciali, ma acquisto facendo attenzione ai prezzi”. Intervistiamo il Prof. Walter Lorenz, Rettore della Libera Università di Bolzano.**

**Cosa Le viene subito in mente pensando alla “tutela del consumatore”?**

La prima cosa a cui penso è un buon rapporto qualità/prezzo, ma anche al fatto che qualcuno si preoccupa di vigilare sui prezzi, e che noi consumatori possiamo nutrire la certezza di trovare sul mercato prodotti conformi a quanto ci indicano la pubblicità e le etichette di

vendita. Fra i compiti che, secondo me, chi tutela i consumatori dovrebbe svolgere vedo anche l'impegno a garantire a tutti la disponibilità di beni di consumo, perché non possano esistere situazioni di privilegio da una parte e di carenza dall'altra, anche da un punto di vista geografico.

**Dove si reca per i Suoi acquisti? Al supermercato, all'hard discount, al mercato settimanale o a quello dei contadini, al negozio biologico o piuttosto al negozietto sotto casa?**

Approfitto di tutte le possibilità esistenti! Per me spesso è molto importante sfruttare bene il tempo, così dò la preferenza a chi tiene aperto quando mi serve e posso raggiungere velocemente. Quando invece dispongo di più tempo, penso a cosa veramente voglio acquistare e dove posso recarmi. Le mie preferenze vanno ai piccoli negozi specializzati ed ai mercati dei contadini. In Alto Adige sono comunque uno “straniero”, e ancora oggi dopo diversi anni di permanenza qui sento ancora come una limitazione il fatto di non potermi recare ovunque a fare acquisti al sabato pomeriggio.

**Come sceglie i prodotti che acquista?**

Non mi considero un cacciatore di offerte, ma acquisto facendo grande attenzione ai prezzi. Soprattutto per il mio fabbisogno personale mi riesce difficile scegliere articoli costosi. Forse è un atteggiamento legato al fatto che sono cresciuto nell'immediato dopoguerra e ho conosciuto bene quella situazione. Comunque difficilmente resisto alle offerte speciali e agli sconti.

**Cosa Le fa più rabbia come consumatore?**

Anche se apprezzo le offerte convenienti mi fa veramente rabbia trovare prodotti venduti al di sotto del loro costo di produzione. E provo una certa delusione nel funzionamento del mercato quando trovo ad esempio uva e pere provenienti dal Sudafrica in chiara concorrenza col prodotto locale. Sono convinto che siano da favorire i prodotti della nostra agricoltura e le opportunità di vendita sulle brevi distanze.

**Le è mai capitato di cadere in qualche “trappola per consumatori”?**

Sì, certo, è stato in occasione di un acquisto via internet. Mi sono reso conto troppo tardi di aver accettato delle condizioni di vendita assolutamente sfavorevoli senza averle lette. Purtroppo non ho potuto rimediare in alcun modo.

**Cosa considera un successo nella tutela del consumatore?**

Ogni iniziativa volta a migliorare la consapevolezza dei consumatori rappresenta un successo. Mi riferisco ad esempio allo sportello mobile del consumatore, che raggiunge a cadenze regolari i maggiori centri delle vallate altoatesine e si avvicina alla gente permettendo un contatto diretto e spontaneo. Ogni comportamento ed ogni abitudine, anche per quanto riguarda i consumi, può cambiare e migliorare quando le persone hanno la possibilità di ampliare i propri orizzonti e confrontarsi con nuovi stimoli. Avvicinando così i consumatori si ottengono davvero ottimi risultati.

### Prof. Dr. Walter A. Lorenz

Dopo gli studi di teologia all'Università di Tubinga e di pedagogia e sociologia alla London School of Economics dell'Università di Londra, svolge negli anni Settanta attività di educatore sociale nell'ambito dei servizi sociali organizzati per i giovani dell'area portuale londinese. Dal 1978 è docente universitario, dapprima in Irlanda. La sua attività di ricerca spazia nell'ambito delle scienze sociali applicate, concentrandosi in particolare sui servizi sociali e sulla pedagogia sociale. Dal 2001 è Professore di scienze sociali applicate presso la Libera Università di Bolzano, Facoltà di scienze della formazione. Dall'ottobre 2008 è Rettore della Libera Università di Bolzano.

## Il CTCU



## Diventa socio

▶ **Quanto costa?** 29 Euro per tutto l'anno in corso e fino al 31 gennaio del prossimo anno. La tessera di socio vale automaticamente anche per tutti i famigliari residenti sotto lo stesso tetto e può essere restituita in qualsiasi momento al Centro se non si desidera più essere soci.

▶ **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 (*vedi modulo al centro del giornale*).

▶ **Cosa ricevo in cambio?** Un intero pacchetto di vantaggi, comprendente per ogni anno solare: 1 consulenza specialistica o un check-up assicurativo a scelta (analisi completa del fabbisogno assicurativo o check-up RC auto) oppure 1 test dell'acqua; una polizza di tutela legale per la vita privata dell'intera famiglia; nonché l'invio di 11 edizioni del mensile “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.

▶ **Quali vantaggi ho in caso di ordine bancario permanente?** Di solito conviene economicamente, ma soprattutto evita eventuali interruzioni nella copertura della tutela legale dovute a ritardi nei pagamenti.

**Centro Tutela Consumatori Utenti**  
Via Dodiciville 2, 39100 Bolzano  
Telefono 0471 975597  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Informazioni in un clic

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



# Costi dell'energia elettrica: in Alto Adige i più cari d'Europa



**Da due anni e mezzo è stato liberalizzato il mercato dell'energia: la concorrenza tra i vari gestori si fa più marcata, mentre i prezzi cominciano a scendere. Ecco una panoramica, con qualche nota stonata.**

Seltrade non rappresenta più il gestore più conveniente in Alto Adige, anche se la sua offerta continua a rimanere interessante. Si fanno strada invece le offerte di Edison Energia, E.ON Energia ed Enel Energia SpA, con condizioni più allettanti rispetto a Seltrade. L'altro gestore locale, Azienda Energetica SpA, non si è degnato neppure di risponderci per comunicare la sua offerta.

Il punto di partenza per operare il confronto tariffario è dato dalle condizioni previste per il cosiddetto settore della maggior tutela, che al momento raccoglie più del 90% delle famiglie nel nostro Paese. Stando ai dati dell'Autorità per l'energia e il gas, i costi che mediamente una famiglia deve sostenere ogni anno (comprensivi di imposte) a fronte di un consumo di 2.700 kWh riferito alla prima casa ammontano attualmente a 439,08 Euro. Dal confronto di questo dato con le condizioni offerte sul mercato libero (vedi tabella), si individuano alcune possibilità di risparmio: l'offerta "EdisonCasa" lanciata da Edison Energia consente un risparmio di 53,36 Euro all'anno, mentre con Seltrade si risparmiano ogni anno 44,83 Euro nel caso di famiglia con almeno un figlio minorenni (nel caso di più figli sale anche il risparmio complessivo).

Risulta difficile comprendere come mai Seltrade abbia perso il primato della convenienza: l'altoatesino e l'altoatesina media devono pagare infatti di più di quanto avvenga mediamente in Europa. La statistica nota come "eurobarometro" ha infatti classificato i prezzi dell'energia in termini assoluti, rilevati in Italia e in Alto Adige nel primo semestre 2009, come i più cari di tutta Europa; passando al dato comprensivo delle imposte ci troviamo al terzo posto, dopo Danimarca e Germania. Va detto poi che, pur a fronte dei risparmi ora indicati (la spesa passa da 440 a 385 Euro scegliendo il gestore più conveniente), i consumatori non reagiscono più di tanto ed esitano a scegliere un fornitore alternativo. Le cose cambieranno probabilmente a partire dall'estate, quando anche nel mercato protetto verrà di fatto introdotta la tariffa bioraria: si tratta di una novità che non mancherà di sortire diversi effetti, anche nella nostra provincia. Allora sarà davvero il caso di guardarsi attorno e decidere se cambiare gestore.

## CONFRONTO TARIFFE ELETTRICHE (dati al 26.1.2010)

N°	offerta	gestore	tipologia tariffaria	stima costi annui in Euro
	<b>tariffa regolata</b>		indicizzata AEEG <sup>2</sup>	439,08
1	EdisonCasa	Edison	indicizzata AEEG <sup>2</sup>	385,72
2	E.ON Luce Click	E.ON Energia	prezzo bloccato	387,75
3	e-light	Enel Energia SpA	prezzo bloccato	388,60
4	Energia Tutto Compreso	Enel Energia SpA	prezzo bloccato	394,19
5	FamigliaPiù	Seltrade	indicizzata AEEG <sup>2</sup>	394,25
6	LUCE PROPRIA	FLYENERGIA SpA	prezzo bloccato	398,50
(17)	Casa 10 e Iode	Sorgenia SpA	indicizzata	451,76
*	(riservata ai soci)	EUM coop. Moso in Passiria	cooperativa	183,00
*	(riservata ai soci)	Energie-Werk Prato allo Stelvio	cooperativa	338,66

<sup>2</sup> AEEG = Autorità per l'energia elettrica e il gas

### Annotazioni:

i dati si riferiscono ad un consumo annuo di 2.700 kWh, per clienti residenziali, prima casa a Bolzano, famiglia con un figlio. Offerte n° 5 e (\*): elaborazione a cura del CTCU su dati comunicati dai gestori. Le altre offerte sono elaborate tramite il servizio "trovaofferte" messo a disposizione dall'Autorità per l'energia e il gas ([www.autorita.energia.it/it/trovaofferte.htm](http://www.autorita.energia.it/it/trovaofferte.htm)). Sono stati considerati solo gli sconti permanenti (situazione al: 27.01.2010).

# La scheda di controllo dei consumi di energia

da utilizzare per l'energia elettrica, il gas o il gasolio

**I consumi di energia dipendono molto dalle nostre abitudini. Un semplice controllo può aiutare a risparmiare dove è possibile!**

È sufficiente annotare a intervalli regolari e sempre alla stessa ora la lettura del contatore della luce o del gas, o il livello di

gasolio nella cisterna. Nello spazio previsto per le "osservazioni" conviene indicare particolari situazioni (ad esempio un periodo di ferie), ma anche l'eventuale acquisto di nuovi elettrodomestici, la cottura dei dolci di Natale ed altro ancora.

data e ora	contatore	consumo kWh / m <sup>3</sup> / l	consumo giornaliero *	osservazioni

\* il consumo medio giornaliero si ottiene dividendo il consumo complessivo per i giorni considerati



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### Il giroscopio · Il giroscopio

#### **A caccia di nuovi abiti? Attenzione alla produzione**

Le vendite sono finite e gli armadi sono ricolmi di abiti acquistati approfittando dei prezzi vantaggiosi. Se andiamo a guardare la storia di quello che abbiamo acquistato, vediamo che molto spesso gli abiti hanno percorso mezzo mondo per giungere sino a noi. Le grosse catene commerciali tacciono sulla composizione dei prezzi, che in gran parte rimane nelle loro mani. Chi davvero confeziona e cuce i nostri abiti riceve un compenso misero, e nessuno paga gli ingenti costi ambientali legati alle materie prime e ai trasporti.

#### **Allarme per la tutela del suolo**

A livello mondiale si registra una progressiva erosione di importanti strati di humus: un pericolo sia per il clima che per le attività agricole. Si pensi che dalle nostre parti sono necessari da 100 a 300 anni per formare uno strato di humus di un solo centimetro. Ogni anno invece ogni ettaro di suolo porta a ricostituire circa 1.000 metri cubi di acqua. La tutela del suolo agricolo deve essere reimpostata su nuove e più sostenibili basi, e vanno urgentemente evitate ulteriori cementificazioni.

#### **Buoni vacanza dallo Stato**

L'Italia vuole incentivare il turismo interno, favorendo le famiglie a basso reddito (si guardano i dati 2008 riportati sul modello 730, Unico o CUD). Sono previsti dei buoni vacanza da spendere in una destinazione turistica del Belpaese ma non nel Comune di residenza: essi coprono dal 20 al 45% della spesa e possono essere presentati ad esercizi convenzionati. Una famiglia di tre persone ed un reddito lordo compreso tra i 20.000 ed i 25.000 Euro riceve ad esempio circa 306 Euro su una spesa turistica di 1.020 Euro. L'iniziativa ha corso fino al 30.6.2010, e sono stati stanziati finora 5 milioni di Euro: "chi prima arriva, meglio alloggia". [www.buonivacanze.it](http://www.buonivacanze.it)

#### **La compagnia aerea spagnola Air Comet sospende i voli**

... dopo che un tribunale britannico, su istanza della principale creditrice della compagnia, ha ordinato la confisca degli aerei e le Autorità spagnole hanno provveduto a ritirare la licenza di volo. Chi fosse in possesso di un biglietto aereo o di una prenotazione su un volo Air Comet può inviare un reclamo formale in Spagna al Ministero de Fomento. Ulteriori informazioni sul sito [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

#### **Conti di deposito sempre più apprezzati**

Ora che gli interessi corrisposti sui BOT, CCT, BTP e Buoni postali sono a livelli minimi e le esperienze di molti risparmiatori riguardo ad investimenti azionari e in fondi non sono proprio delle migliori, i conti di deposito vivono un buon momento, e anche le obbligazioni offerte dalle banche locali risultano interessanti, prestando però la dovuta attenzione alle durate (troppo) lunghe. Il sito del Centro ([www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)) riporta una panoramica sulle varie possibilità di parcheggio dei propri risparmi nei conti deposito.

#### **Sanità: consenso al trattamento dei dati**

Confusione ed incertezza presso molti cittadini che si sono visti recapitare recentemente la lettera dell'Azienda Sanitaria per la richiesta di consenso al trattamento dei dati personali. Un incontro tra il CTCU e l'Azienda ha portato a chiarire che l'accettazione in parola può essere resa non solo barrando il Sì e rispedito la lettera, ma anche in occasione di ogni singola prestazione sanitaria richiesta dal cittadino, anche solo a voce. Si tratta comunque di una decisione che può essere modificata in ogni momento, e si ha sempre la possibilità di chiedere all'Azienda quali dati siano in suo possesso.



#### **Nuovo logo per il bio nell'Unione Europea**

Un modo per riconoscere immediatamente i prodotti biologici: il nuovo logo che a partire da luglio di quest'anno dovrà essere riportato su tutte le confezioni del biologico europeo. La selezione del logo ha coinvolto numerosi studenti di arte e design che hanno presentato i loro bozzetti ad una giuria di esperti. Questi ne hanno scelto infine tre, e su questi tutti i consumatori dei 27 Stati membri sono stati chiamati a votare il loro preferito.

#### **Come scegliere il mutuo su misura in 7 passi**

Il CTCU ha curato in collaborazione col Collegio Notarile di Bolzano un foglio informativo per illustrare come scegliere al meglio il mutuo casa. È disponibile presso tutte le sedi del CTCU e lo Sportello mobile (*vedi pagina 8*).

#### **Esonero dal canone RAI per gli ultra 75enni**

Che ne è stato della misura promessa dalla legge finanziaria del 2008? Anche quest'anno tutti gli abbonati hanno dovuto pagare il canone entro il 31 gennaio. Il CTCU ha invitato il Ministro dell'Economia in una lettera aperta ad attivarsi perché questa misura a favore dei consumatori non rimanga solo sulla carta.



**Fotovoltaico: un investimento redditizio**

L'investimento in un impianto fotovoltaico può essere interessante: grazie agli incentivi statali (in Italia i più vantaggiosi in assoluto) ed ai risparmi sulla bolletta, un capitale iniziale di 15.000 - 20.000 Euro può "rendere" anche più del 7% su base annua. Al di là dell'aspetto ecologico legato alla produzione di energia pulita, la costruzione di un impianto fotovoltaico può risultare interessante anche dal punto di vista finanziario, soprattutto in relazione alle scarse performance delle forme di investimento tradizionali. A detta degli esperti, gli attuali incentivi saranno accessibili ancora fino alla fine del 2010 o al più tardi fino ai primi mesi del 2011.

**Aumenti fino al 300% per le caselle postali**

A partire dal 1.1.2010 il costo di una casella postale è aumentato in misura spropositata: per una piccola casella si pagano ora 100 Euro all'anno, contro i 35 Euro richiesti un anno fa. In Austria per lo stesso servizio si pagano oggi 7,50 Euro all'anno... Il CTCU ha denunciato Poste Italiane all'Autorità Garante per abuso di posizione dominante.

**Mediateca**

**La nuova televisione dei consumatori è online**

Le scarse conoscenze dei consumatori forniscono troppo spesso il pretesto alle aziende per far soldi in modo poco lecito. L'antidoto può solo chiamarsi informazione e ancora informazione, anche attraverso i canali meno consueti come quello della nuova televisione dei consumatori in Alto Adige. [www.prontconsumatore.tv](http://www.prontconsumatore.tv)

**Assicurazioni Rc auto: elevati i massimali assicurativi**

A partire da dicembre 2009 sono stati aumentati i massimali di legge per tutte le polizze RC auto: 2,5 milioni di Euro per lesioni personali e 500.000 Euro per danni materiali, sempre per sinistro. Dal 1° giugno 2012 questi importi verranno raddoppiati. Il CTCU consiglia comunque ormai da anni di prevedere un massimale di almeno 5 milioni di Euro quando si stipula una polizza assicurativa per la responsabilità civile auto.

**La "lista nera" del CTCU**

La lista nera viene curata dal Centro Tutela Consumatori e riporta fornitori pubblici e imprese attive in provincia di Bolzano che si siano resi responsabili di un comportamento contrario alle norme vigenti e/o ai criteri previsti dal CTCU riguardanti la correttezza nei confronti del consumatore. Essa è presente dall'ottobre 2009 all'indirizzo internet del Centro ed è destinata a garantire una migliore tutela del consumatore. Tra le "pecore nere" già inserite in tale lista si trovano diverse compagnie telefoniche (Fastweb, Tele2, Wind), ma anche l'Ordine dei medici dentisti della provincia di Bolzano.

**Premi di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici**

A sorpresa, il Consiglio provinciale ha prorogato a tempo indeterminato il bonus volumetrico in occasione del recente varo della legge omnibus sull'ambiente. Attenzione però: per chi volesse avvalersi della detrazione fiscale del 55% c'è tempo solo fino al 31.12.2010 (data del pagamento) per concludere i lavori di risanamento, perché con la fine d'anno scade questa agevolazione. Maggiori dettagli presso la consulenza tecnica sull'abitazione presso il CTCU.

**Gli alimenti a prezzi stracciati sono un pericolo non solo per la qualità**

I prezzi dei generi alimentari hanno ormai toccato in Europa livelli bassissimi. Solo l'11% del reddito viene speso per consumi alimentari, a differenza di quanto avveniva in passato. La più grande fiera mondiale dedicata all'alimentazione, all'agricoltura e al giardinaggio, la Grüne Woche di Berlino dello scorso gennaio ha denunciato l'enorme caduta dei prezzi agricoli. Le alternative per i consumatori consapevoli: acquistare direttamente dai coltivatori o nei mercati dei contadini.

**I siti del mese**



<http://isvap.sviluppoeconomico.gov.it>

Il servizio online del "preventivatore" predisposto dall'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo) cerca e confronta tra loro le offerte più convenienti per la copertura RC auto.

[www.sii.bz.it](http://www.sii.bz.it)

Qui i titolari di abbonamenti per pendolari possono richiedere online la documentazione necessaria per avvalersi della detrazione fiscale ai fini IRPEF.

**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:** Francesco Imbesi, Evi Keifl, Anita Rossi  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Pubblicazione 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.



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

### Appuntamenti:

#### Venerdì, 12 marzo

Il Comprensorio scolastico Oltradige - Bassa Atesina invita ad un incontro in lingua tedesca con Francesco Imbesi, consulente presso il CTCU, sul tema della riduzione dell'elettrosmog nella vita di tutti i giorni. Scuola media tedesca di Egna, inizio alle ore 20.



### 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 + h 14-17 (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

#### ► conciliazioni

► **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar 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 café: 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)



### Sportello Mobile

#### Marzo

<b>Lu 08.</b>	09.30-11.30 h Vipiteno, P. Città
<b>Ma 09.</b>	09.30-12 h Bolzano, P. Mazzini 15-17 h Naturno, P. Burgraviato
<b>Me 10.</b>	10-12 h Tiso (Funes), davanti Cassa di Risparmio 14.30-16.30 h San Pietro (Funes), P. Comune
<b>Ve 12.</b>	09.30-11.30 h Chiusa, P. Tinne
<b>Ma 16.</b>	09.30-12 h Appiano, P. Tyrol
<b>Me 17.</b>	09.30-11.30 h Ora, P. Principale
<b>Gi 18.</b>	09.30-12 h Bolzano, P. Don Bosco
<b>Ve 19.</b>	09.30-11.30 h Egna, P. Principale
<b>Ma 23.</b>	09.30-11.30 h Scena, P. Raiffeisen
<b>Me 24.</b>	09.30-11.30 h Collalbo, P. Principale
<b>Ve 26.</b>	09.30-11.30 h San Leonardo, P. Raiffeisen 14-16 h Lagundo, P. Comune
<b>Sa 27.</b>	09.30-11.30 h Andriano, Pi. Paese
<b>Lu 29.</b>	09.30-11.30 h Prato, Pi. Principale
<b>Ma 30.</b>	15-17 h Varna, Piazza Municipio
<b>Me 31.</b>	10-12 h Bressanone, P. Hartmannsheim 15-17 h Brunico, Bastioni

#### Aprile

<b>Gi 01.</b>	09.30-12 h Bolzano, Ponte Talvera
<b>Ve 02.</b>	09.30-11.30 h Lana, Palazzo Civico „Rosengarten“ 14.30-16.30 h Merano, P. Grano

### 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.