



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

✓ **CTCU presenta relazione annuale**

Pagina 3

🍴 **Attenzione al pesce crudo**

Pagina 5

✓ **Assegnato il premio del consumatore**

Pagina 5

⚖️ **Carburanti: aumentate le tolleranze**

Pagina 6

Osservatorio conti correnti e depositi del CTCU:

€ Servizi finanziari

Le banche locali soffrono la concorrenza delle nazionali; a parte i "conti giovani"

Come di consueto anche questa primavera il CTCU ha eseguito il suo tradizionale confronto fra le offerte di conti correnti e altre forme di deposito bancario sulla piazza. Dal confronto emerge che l'uso del "conto internet" continua ad avere dei vantaggi di spesa rispetto all'uso del conto tradizionale allo sportello: costo zero per il conto on line più conveniente, contro 12 euro del conto tradizionale allo sportello più conveniente. Emergono anche interessanti e sostanziali differenze nel costo annuo di conti analoghi di banche diverse, alla luce dei nuovi "profili" fissati dalla Banca di Italia, per incrementare la trasparenza e l'informazione alla clientela. Ad esempio per il profilo "famiglia con media operatività" si va dai 12 euro del più conveniente ai 165 euro ca. del conto più costoso. Per quanto riguarda invece i rendimenti sui depositi, mentre per i conti correnti sono in media praticamente nulli, per libretti a risparmio e conti di deposito è possibile rosicchiare ancora qualcosa, anche se i rendimenti sono sotto l'inflazione. Qualche guadagno si ottiene ancora con i depositi "vincolati".

L'ISC e i cd. "profili"

Da qualche tempo a questo parte la Banca d'Italia, per la misurazione del costo annuale dei conti correnti, ha introdotto formalmente l'obbligo per le banche di indicare l'ISC. L'ISC è un valore espresso in euro (vedi le tabelle) che considera varie voci di spesa (canone, commissioni sulle operazioni, costo dei singoli servizi ecc.), standardizzate secondo 7 profili o tipologie di utilizzo.

I "profili" indicano il costo annuo di un conto corrente secondo la tipologia di cliente (giovani, famiglie, pensionati) e in base al numero e al tipo di operazioni bancarie effettuate. I primi 6 profili riguardano i conti correnti "a pacchetto", che sono anche quelli attualmente più diffusi fra le banche. Il settimo profilo riguarda invece un conto "a consumo" con bassa operatività (cioè 112 operazioni all'anno): in quanto poco diffuso, i dati di questo profilo non sono stati rilevati.

Dove posso trovare l'ISC?

Le banche lo indicano nel **Foglio informativo** ("Quanto costa il conto corrente") di ciascun conto proposto alla clientela. Per ottenere il costo complessivo del conto, al valore ISC indicato nel foglio va aggiunta l'imposta di bollo annuale (34,20 euro). Vanno anche aggiunti gli eventuali interessi passivi calcolati e sottratti gli eventuali interessi attivi. In alcuni casi e per certe tipologie di conti (es. alcuni conti giovani o conti online) alcune banche non addebitano l'imposta di bollo.

Cosa e come controllare?

Attenzione: l'ISC si riferisce a profili di utilizzo standardizzati e potrebbe quindi non coincidere con il **costo effettivo del conto**, calcolato sulla base dell'utilizzo personale del conto stesso. Per questo, nell'estratto conto di fine anno, la banca provvede ad indicare a ciascun suo cliente al dettaglio il costo realmente sostenuto nel precedente anno solare, allegando anche il cd. **Documento di sintesi**. Confrontando il costo effettivo con l'ISC del conto tipo di riferimento desumibile dal documento di sintesi inviato, il cliente può comprendere se sta pagando di più o di meno in relazione al profilo di riferimento e nel caso constatati delle differenze sostanziali potrà decidere di farsi consigliare dalla stessa banca un profilo di conto più adatto alle sue esigenze oppure scegliere di passare ad altro istituto, ricercando altrove un conto più conveniente.

I rendimenti dei depositi a risparmio

I piccoli risparmiatori faticano a trovare rendimenti che coprano dall'inflazione, che negli ultimi tempi ha incominciato a rialzare la testa.

Giovani (conto a pacchetto) - 164 operazioni/anno - ISC* (vedi pagina 2)

banca	nome conto	costo allo sportello		costo on line	
		€	indice	€	indice/1000
Cassa Risparmio Bolzano	Conto Chili ⁽¹⁾	1,00	100	1,00	10
Cassa Rurale Brunico	Conto Junior	9,50 incl. On-line Banking	950	//	
Banca Popolare Alto Adige	Conto Orange ⁽¹⁾	15,00	1500	15,00	150
Cassa Rurale Bolzano	Conto studenti	16,35	1635	//	
BNL	BNL Revolution Under 27 ^{(1) (2) (3)}	26,90	2690	19,90	199
Cassa Rurale Renon	Conto studenti	41,40	4140	35,60	356
Banca di Trento e Bolzano	Conto Facile ⁽¹⁾	42,70	4270	32,92	329,2
Banca Sella NordEst	Conto Tuo Valore	46,68	4668	36,00	360
Poste Italiane	BancoPosta Più	65,24	6524	62,24	622,4
Monte dei Paschi di Siena	Conto Giovani Più	111,10	11110	79,10	791
UniCredit	Conto Genius One	114,40	11440	59,00	590
IWBANK		//		0,00	0,1
Media		44,57		34,08	

Note:

Banca di Trento e Bolzano: ⁽¹⁾ conto corrente con promozione per sottoscrizione del contratto entro il 30.06.2011
BNL/Banca Nazionale del Lavoro: ⁽¹⁾ Valori allo sportello: Il Conto Corrente Revolution prevede l'addebito del canone solo nei mesi per i quali il cliente ha effettuato operazioni allo sportello. Per costo minimo si ipotizza un addebito di due canoni mensili all'anno, per il valore massimo si ipotizza l'addebito di 12 canoni mensili.

⁽²⁾ Valori online: per il profilo Online si ipotizza che il cliente effettui tutte le operazioni previste nel profilo tramite canali alternativi (ATM, Banca via Internet, Banca via Telefono).

⁽³⁾ Conto BNL Revolution Under 27: non prevede in nessun caso l'addebito del canone, a prescindere dal canale utilizzato dal cliente, fino al compimento del 27° anno di età

Banca Popolare dell'Alto Adige: ⁽¹⁾ imposta di bollo a carico della banca

Cassa di Risparmio: ⁽¹⁾ c/estratto conto trimestrale; condizioni valide per studenti scuole superiori (14-19 anni), apprendisti (14-19 anni), studenti universitari (19-26 anni); imposta di bollo di Euro 34,20 applicata solo per gli studenti universitari

Ad esempio, mettendo da parte 2000 euro all'anno, con un rendimento intorno allo zero - vedi la maggior parte dei conti correnti tradizionali, l'inflazione corrente (2,50% ca. su base annua) "brucia" circa 50 euro di capitale mentre lo stesso risparmio su un libretto di deposito "non vincolato" può fruttare fino a 30 euro all'anno, ma non di più e anche in questo caso va comunque considerata l'inflazione. Nel caso in cui si decida di "vincolare" i depositi per un certo periodo, si possono ottenere rendimenti superiori a quelli dei depositi "non vincolati".

I consigli del CTCU

"I consumatori devono abituarsi al controllo dell'ISC e del costo effettivo del conto, in particolare alla fine dell'anno solare per verificare se esistono incongruenze con quanto prospettato ad inizio anno o in sede di invio del documento di sintesi e per ricercare eventuali alternative più a buon mercato. Chi ha più conti farà bene ad eliminare quelli superflui e a razionalizzare la gestione del proprio conto", affermano i consulenti del Centro.

Le tabelle seguenti sono un estratto dell'intera rilevazione, disponibile gratuitamente presso le sedi del CTCU oppure sul sito www.centroconsumatori.it.

*Indicatore sintetico di costo

(dati rilevati fra il 14 ed il 31 marzo 2011)

NB: agli importi indicati vanno aggiunti di norma 34,20 euro per l'imposta di bollo annuale.

Vanno inoltre considerati gli eventuali interessi attivi e/o passivi e le eventuali spese di apertura.



Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

Famiglie (conti a pacchetto) - media operatività: 228 operazioni/anno - ISC*

banca	nome conto	costo allo sportello		costo on line	
		€	indice	€	indice/1000
ING Direct ⁽¹⁾	Conto Corrente Arancio	//		zero	0,1
Webank	Conto Webank	//		zero	0,1
IWBank	ContoIWBank	//		zero	0,1
Che Banca ⁽¹⁾	CheBanca	12,00	100	12,00	120
Poste Italiane	Bancoposta Più	73,94	616	67,94	679
BNL ⁽¹⁾ e ⁽²⁾	BNL Revolution	min. 80,85 max 149,85	674	53,05	531
Banca Sella NordEst	Conto Tuo Valore	89,20	743	63,52	635
Banca di Trento e Bolzano	Conto Facile	94,80	790	80,00	800
Cassa Rurale Renon	Conto ordinario	97,34	81	92,74	927
Monte dei Paschi di Siena	Conto Zip	113,30	944	65,80	658
UniCredit	Genius Ricaricabile	116,05	967	68,25	683
Banca Popolare Alto Adige	Conto Free	118,96	991	93,46	935
Cassa Rurale Brunico	Conto ⁽¹⁾	123,95	1033	//	
Cassa Rurale Bolzano	Conto privato ⁽¹⁾ ⁽²⁾	147,25	1227	//	
Cassa Risparmio Bolzano	Conto Cristal L	164,35	1370	135,99	1360
Media		102,67		56,37	

Note:

Banca di Trento e Bolzano: ⁽¹⁾ conto corrente con promozione per sottoscrizione del contratto entro il 30.06.2011

BNL/Banca Nazionale del Lavoro: ⁽¹⁾ Valori allo sportello: Il Conto Corrente Revolution prevede l'addebito del canone solo nei mesi per i quali il cliente ha effettuato operazioni allo sportello. Per costo minimo si ipotizza un addebito di due canoni mensili all'anno, per il valore massimo si ipotizza l'addebito di 12 canoni mensili.

⁽²⁾ Valori online: per il profilo Online si ipotizza che il cliente effettui tutte le operazioni previste nel profilo tramite canali alternativi (ATM, Banca via Internet, Banca via Telefono).

Monte dei Paschi di Siena: ⁽¹⁾ conto rivolto alla nuova clientela che opera principal. tramite canali innovativi e carte

ING Direct: ⁽¹⁾ viene addebitata l'imposta di bollo annuale di 34,20 euro, in mancanza di accredito continuativo dello stipendio/pensione o di un saldo medio pari ad almeno 3000 Euro

Cassa di Risparmio: ⁽¹⁾ clestratto conto trimestrale

Cassa Rurale di Brunico: ⁽¹⁾ si tratta di un "conto a consumo"; costo ricalcolato su 228 operazioni annue

Cassa Rurale di Bolzano: ⁽¹⁾ conti utilizzabili anche online; a causa dell'offerta "a forfait" l'utilizzo del canale online però non influisce sul costo ⁽²⁾ comprende 30,99 Euro per il costo della carta di credito dovuti alla società emittente

CheBanca: sportello più vicino situato a Trento

Quanto rende un libretto a risparmio o conto deposito?

Condizioni rilevate fra il 14 ed il 31 marzo 2011

Banca	denominazione	tasso lordo (L) e netto (N)	spese apertura (€)	spese tenuta annual e spese per operazione	imposta di bollo (una tantum o annuale)	costo (-) oppure rendimenti (+) annuo	indice
Banca Ifis	Rendimax ⁽¹⁾	2,09% (L) 1,53 (N)	Zero	Zero	a carico di Ifis	30,66	100
Banca Kärntner Sparkasse	Conto deposito ⁽¹⁾	1,70% (L) 1,24% (N)	Zero	Zero	a carico banca	24,82	81
Cassa Raiffeisen del Renon	Libretto	1,25% (L) 0,912% (N)	nessuno	nessuno	nessuno	18,24	59
Banca Carige	DR3 Contoconto	1,00 % (L) 0,73 (N)	Zero	Zero	a carico banca	14,65	48
ING Direct	Conto Arancio	1,00% (L) 0,73% (N)	Zero	Zero	a carico di ING Direct	14,60	48
CheBanca!	Conto Deposito ⁽¹⁾	1,00% (L) 0,73% (N)	Zero	Zero	a carico di CheBanca!	14,60	48
IWBank	IWPowere Deposito ⁽¹⁾	1,00% (L) 0,73% (N)	Zero	Zero	nessuno	14,60	48
Unicredit	Genius Kid	0,75% (L) 0,547% (N)	Zero	Zero	Zero	10,94	36
Poste Italiane	Libretto risparmio postale ⁽¹⁾	0,50 (L) 0,37 (N)	Zero	Zero	libero	7,40	24
Banca di Trento e Bolzano	Libretto risparmio al portatore	0,010% (L)	10,00 ⁽¹⁾	24,00 ⁽²⁾	14,62	0	0

Note:

Cassa Raiffeisen del Renon: ⁽¹⁾ per un libretto vincolato il tasso lordo è: 1,75%; il tasso netto: 1,277%

Che Banca: ⁽¹⁾ con tasso vincolato a 3, 6 o 12 mesi tassi rispettivamente di 1,50% - 2,00% - 2,50% (fino al 31.03.2011); in questo caso la capitalizzazione degli interessi avviene alla scadenza del relativo periodo. Sportello più vicino situato a Trento

Poste Italiane: ⁽¹⁾ L.R. "giallo" 0,50% (L)/ 0,37% (N) - L.R. "oro" 0,75% (L)/ 0,55% (N) - Libretto dedicato ai minori: 1,15% (L)/ 0,84% (N)

Webank: ⁽¹⁾ possibilità anche di linee vincolate: 1,50% per vincolo a 3 mesi/2% per vincolo a 6 mesi/ 2,50% per vincolo a 12 mesi (tasso fisso lordo per tutta la durata e per attivazione entro il 14 aprile 2011)

BTB: ⁽¹⁾ percepite in via posticipata all'atto dell'estinzione del libretto; ⁽²⁾ Se alla chiusura contabile le spese da addebitare risultassero di importo superiore a quello degli interessi da accreditare, la Banca si limita ad addebitare le spese in misura pari agli interessi da accreditare, evitando in tal modo che in occasione delle periodiche chiusure contabili possa determinarsi una diminuzione del saldo creditore

Cassa Rurale di Bolzano: ⁽¹⁾ per giacenza media annuale fino a 20.000 euro; per giacenze superiori: 0,50% lordo e 0,36% netto / comunicazioni di trasparenza cartacee: 0,90 euro/ elettroniche: gratis

IWB Bank: ⁽¹⁾ disponibile anche "IWPowere rendita" con tasso netto allo 0,875% e "IWPowere Turbo" a 90-180-365 giorni (tasso netto rispettivamente: 1,00% - 1,50% - 1,90% - condizioni in vigore fino al 31.03.2011)

Banca Sella Nord Est: ⁽¹⁾ indicizzato Euribor 1mese/365 media mese precedente dedotto uno spread dell'1,30 - soglia min: 0,40%

Banca Ifis: disponibili inoltre linee vincolate per periodi da 30 a 540 gg con tassi lordi da 2,25 % a 3,33% (capitalizzazione unica)

Banca Kärntner Sparkasse: per giacenze fino a 100.000 per i primi 60 giorni dalla data di accensione del rapporto si applica un tasso del 2,20%

Rendimento/costo calcolato giacenza media di 2000 euro, 10 operazioni annue, bollo una tantum di 14,62 Euro (se libretto e se applicato) oppure 34,20 Euro annuali (se conto deposito e se applicato), dal totale dei „costi“ così ottenuto dedotti gli interessi attivi al netto della trattenuta del 27%.



Walther Andraeus,
direttore del CTCU

I referendum del 12/13 giugno

Il 12 e 13 giugno prossimi tutti i cittadini aventi diritto al voto avranno l'opportunità (ma anche il dovere civile) di pronunciarsi riguardo quattro importanti proposte referendarie. Le tematiche su cui si dovranno esprimere riguarderanno: la privatizzazione dell'acqua (due proposte), la costruzione di nuove centrali nucleari e la legge Berlusconi sul cd. "legittimo impedimento". L'ostacolo maggiore per raggiungere l'esito auspicato sarà il quorum di partecipazione del 50% + 1. A causa di tale quorum negli ultimi 16 anni molti referendum proposti non sono passati. Considerata l'importanza delle questioni oggetto del referendum, ognuno/a di noi è anche chiamato a sensibilizzare chi ha attorno e a sollecitare amici e conoscenti a partecipare ai referendum.

Per quanto riguarda l'argomento "acqua", secondo la legge in vigore, dal 2012 la gestione del servizio idrico dovrà essere affidata a società parzialmente o completamente private. Il nostro Centro ritiene che le aziende private non siano, di norma, affatto disposte ad addossarsi cospicui investimenti di capitale, a lungo termine, per la manutenzione ed il risanamento delle infrastrutture del servizio idrico. Laddove vi siano state in passato esperienze di privatizzazione di tale servizio, sempre più enti locali paiono orientati a far marcia indietro rispetto all'iniziale decisione e paiono intenzionati a volersi riappropriare a pieno titolo del processo di distribuzione e gestione dell'acqua. In Italia poi, non essendoci una rete sociale solida, vi è il forte rischio che a causa della privatizzazione di tale servizio alle fasce povere della popolazione possa essere negato addirittura l'accesso all'acqua. Si teme anche che si pervenga ad uno sfruttamento eccessivo delle falde acquifere e delle sorgenti. Ultimo ma non ultimo, quale associazione di tutela dei diritti dei consumatori temiamo un aumento delle tariffe nel corso del processo di privatizzazione, in quanto i cittadini si troveranno, di fatto, a dover finanziare gli utili che le società di gestione mireranno a raggiungere.

Per quanto riguarda invece il nucleare, la discussione sul potenziale di tale forma di energia e sui suoi rischi dopo la catastrofe nel Giappone è destinata a cambiare drasticamente direzione. L'energia prodotta con le centrali nucleari non è solo un'energia pericolosa e dai rischi enormi per la popolazione e per l'ambiente (Chernobyl e Fukushima docet!), ma è anche l'energia più costosa. Le affermazioni della lobby "pro-nucleare", che predicono aumenti consistenti nel prezzo dell'energia, nonché nelle emissioni di CO² e ulteriori aggravii per l'ambiente, vanno respinte con vigore. Gli incentivi pubblici, che tutti noi stiamo già pagando in bolletta, vanno invece destinate, senza indugio, alle energie alternative pulite. Anche per quanto riguarda la quarta proposta di referendum sulla legge Berlusconi riguardo al "legittimo impedimento", l'unica risposta possibile che ci sentiamo di suggerire è quella di un "Sì" deciso alla domanda referendaria.

V Centro Consumatori

Il CTCU presenta la relazione annuale 2010

50.000 i contatti con i consumatori – rimborsi per 760.000 euro ai cittadini

7.822 i casi trattati, 22.262 le richieste d'informazione evase, 15.553 i consumatori che hanno ricevuto risposte presso le filiali, lo sportello mobile ed il Centro Europeo dei Consumatori, 1.654 i partecipanti a seminari e convegni, 2.302 gli alunni istruiti: questo in sintesi il bilancio, notevole, dell'attività svolta nel 2010 dal CTCU. A questi dati vi sono da aggiungere i 2 milioni e mezzo di "internauti" che hanno visitato i siti del CTCU, visionando nel corso dell'anno ca. 9,2 milioni di pagine; non vanno altresì scordati i 7.000 utenti che stanno facendo uso del "libretto contabile".

Nel 2010 gli interventi tracciabili di collaboratrici e collaboratori del CTCU, ovvero i casi in cui si è avuto un riscontro positivo alle richieste dei consumatori, hanno garantito ai consumatori altoatesini recuperi e/o risparmi nell'ordine di ca. 760.000 euro complessivi. Vanno inoltre considerati anche gli effetti indotti di risparmio, non precisamente quantificabili ma sicuramente altrettanto notevoli, frutto dei consigli degli operatori del CTCU. Si può citare ad esempio il denaro risparmiato dalle famiglie a seguito della scelta di prodotti o servizi consigliati dal Centro, con un miglior rapporto prezzo-qualità (ad esempio fra due polizze rc auto identiche ci possono essere differenze anche nell'ordine di 1.600 euro annui), oppure i risparmi di tempo e denaro derivati dal fatto che una controversia si sia potuta risolvere in sede conciliativa anziché a seguito dell'avvio di una causa civile.

115 sono stati i comunicati stampa con cui il CTCU ha informato i cittadini, attraverso i mass media: 11 di questi comunicati hanno riguardato comparazioni e rilevazioni prezzi (conti deposito, conti corrente, conti on line, libretti a risparmio, prezzi dell'energia, batterie, prestazioni odontoiatriche, mutui prima casa, polizze rc auto, frutta e verdura nonché prezzi di prodotti al supermercato), 3 comunicati hanno riguardato altre rilevazioni (etichettatura di frutta e verdura, livelli di irradiazione nei centri di abbronzatura, tempi d'attesa nel servizio odontoiatrico pubblico), i restanti hanno riguardato informazioni di attualità per i consumatori, come ad es. la "lista virtuosa per salvarsi dai contratti pluriennali", la nuova edizione della Guida sui servizi bancari e finanziari "Saper investire" oppure gli otto nuovi calcolatori gratuiti, sempre



per questioni finanziarie. Lo Sportello mobile del Centro ha effettuato 188 fermate in molti paesi e città dell'Alto Adige, per garantire ai cittadini un'informazione capillare sui più svariati argomenti di consumo.

Uno sguardo d'insieme sulle più importanti attività del CTCU nel 2010 lo offre la Relazione annuale, disponibile on line sul nostro sito www.centroconsumatori.it.

Diritto del consumo & pubblicità

5 per mille a sostegno della tutela dei consumatori

Come desumibile dalla relazione annuale (vedi sopra), anche per 2010 il CTCU presenta un bilancio notevole dell'attività svolta. I consumatori possono sostenere l'attività del CTCU attraverso la destinazione del "5 per mille" con la dichiarazione dei redditi. Basta indicare il codice fiscale del CTCU: **94047520211**. L'importo da destinare rappresenta una quota dell'imposta e non costituisce per il contribuente alcun costo aggiuntivo. Si tratta di un fondamentale sostegno per continuare a rendere possibile, anche in futuro, l'offerta di una vasta consulenza ai cittadini e a costo contenuto. Il sostegno dei cittadini al CTCU contribuisce a far sì che lo stesso Centro possa continuare a rappresentare i loro interessi nei confronti di tutti gli altri soggetti presenti sul mercato, dalla Pubblica Amministrazione, alla politica, all'economia.



 **Diritto del consumo & pubblicità**

21 marzo 2011: la conciliazione diventa obbligatoria

Il CTCU si augura una riduzione dei tempi della giustizia - Verificare i costi della procedura

L'obiettivo è quello di alleggerire il cronico intasamento dei procedimenti civili nei Tribunali italiani e di ridurre in modo drastico i tempi di giustizia: dal 21 marzo, per alcune materie, è operativa la nuova procedura di conciliazione obbligatoria tra le parti.

In quali ambiti è obbligatoria?

Le parti sono obbligate a cercare un accordo stragiudiziale per controversie attinenti a diritti reali (proprietà, usufrutto, servitù...), divisione, eredità e patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, contratti assicurativi, bancari e finanziari, oltre a risarcimenti danni da responsabilità medica e da diffamazione a mezzo stampa. La procedura è stata invece rinviata di un anno per le controversie in materia di condominio e di risarcimento danni per incidenti d'auto.

Dove si può conciliare?

L'organismo di conciliazione può essere scelto liberamente tra gli enti di mediazione (pubblici o privati), iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. Ad oggi per l'Alto Adige risulta iscritto il Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Bolzano oltre ad una società privata di conciliazione.

I costi della procedura

Sono dovuti in solido dalle parti e riguardano l'intero procedimento di conciliazione a prescindere dal numero di incontri. Comprenderanno due voci: le spese di avvio del procedimento (40 Euro per parte) e l'indennità di mediazione. Inoltre ciascuna delle parti deve corrispondere quale indennità al mediatore (enti di mediazione

pubblici e degli ordini professionali, es. ordini degli avvocati) gli importi elencati nella tabella sottostante, che variano in relazione al valore del contenzioso.

Indennità da corrispondere agli enti di mediazione pubblici e degli ordini professionali

Valore della lite	Spesa (per ciascuna parte)
Costi fissi	Euro 40,00
fino a 1.000 Euro:	Euro 65,00
da 1.001 a 5.000 Euro:	Euro 130,00
da 5.001 a 10.000 Euro:	Euro 240,00
da 10.001 a 25.000 Euro:	Euro 360,00
da 25.001 a 50.000 Euro:	Euro 600,00
da 50.001 a 250.000 Euro:	Euro 1.000,00
da 250.001 a 500.000 Euro:	Euro 2.000,00
da 500.001 a 2.500.000 Euro:	Euro 3.800,00
da 2.500.001 a 5.000.000 Euro:	Euro 5.200,00
oltre 5.000.000 Euro:	Euro 9.200,00

tabella allegata a Decreto Ministero della Giustizia 18.10.2010 n.180

Il caso del mese

Nuove regole per le polizze legate ai mutui: il rimborso dei premi diventa finalmente obbligatorio

Chi accende un mutuo per l'acquisto di un'immobile, di solito riceve dalla banca diverse offerte per la stipula di polizze assicurative; a volte la sottoscrizione di una polizza viene addirittura "imposta". Si parla di polizze vita caso morte o polizze incendio-scoppio i cui premi vengono corrisposti annualmente, oppure, contratti pluriennali che prevedono il pagamento del premio in un'unica soluzione.

Nel 2007 il signor Rossi aveva acceso un mutuo; su consiglio della sua banca aveva stipulato anche una polizza vita caso morte, per proteggere gli eredi nel caso della sua morte. Nel caso in cui si dovesse verificare tale evento, il debito residuo verso la banca verrà pagato dalla compagnia assicuratrice. Il contratto firmato dal sig. Rossi aveva una durata di 15 anni e prevedeva il pagamento di un premio unico pari ad euro 3.993,30.

Nel gennaio del 2011 il signor Rossi decideva di estinguere il mutuo e accenderne uno a condizioni migliori presso un'altra banca; pensava di disdire la polizza collegata, stipulata nel 2007, e di chiedere il rimborso della parte del premio versata e non usufruita. Questo per due motivi: primo perché il beneficiario della polizza risultava la "vecchia" banca, e secondo perché gli sembrava preferibile avere mutuo e polizza presso la stessa - nuova - banca.

Pertanto inviava la richiesta di rimborso del premio alla vecchia banca ed alla compagnia assicuratrice. Questa, però, dopo aver rifiutato la richiesta del sig. Rossi gli riconosceva unicamente la possibilità di cambiare il beneficiario della polizza, inserendo al posto della vecchia banca la moglie oppure la nuova banca.

Fino ad oggi, nei casi di anticipata estinzione di mutui, le direttive "ABI-ANIA" suggerivano alle compagnie di rimborsare le quote dei premi non godute oppure di offrire ai mutuatari la possibilità di inserire un nuovo beneficiario, ma le compagnie potevano anche rifiutare ambedue queste vie e semplicemente estinguere la polizza.

Ora finalmente l'istituto di vigilanza sulle assicurazioni ISVAP ha chiarito la materia: l'art. 49 del regolamento 35/2010 garantisce infatti ai consumatori la possibilità di scegliere se chiedere il rimborso della quota di premio non goduta oppure se cambiare il beneficiario delle polizze. Le compagnie assicuratrici sono tenute a dare seguito alle richieste dei consumatori. Queste disposizioni valgono per tutti i contratti pluriennali con versamento del premio in soluzione unica stipulati dal 01/12/2010.

 **Il clima chiama**

Boicottaggio: jeans alla moda un pericolo per la salute dei lavoratori

La „Campagna per vestiti puliti“ (Clean Clothes Campaign) ha chiamato i consumatori di tutto il mondo a boicottare i jeans con "look usato", creato appositamente con la tecnica a getto di sabbia. Utilizzando questa tecnica senza le adeguate protezioni i lavoratori rischiano di contrarre la silicosi, malattia incurabile e talvolta mortale. La tecnica viene spesso usata in piccole aziende situate in Bangladesh, Egitto, Cina, Turchia, Brasile o Messico. Nella lavorazione vengono sprigionati nell'aria enormi quantitativi di polvere di sabbia, che in mancanza di idonei dispositivi di protezione, giungono nei polmoni dove con ogni probabilità innescano la silicosi. Secondo i dati della CCC soltanto in Turchia dai 4.000 ai 5.000 lavoratori e lavoratrici soffrono di questa malattia, e quasi 50 persone sarebbero già decedute a causa di questa particolare lavorazione del jeans e quindi di questa "moda". La moda però la influenziamo noi consumatori con le nostre scelte e anche con i nostri rifiuti d'acquisto. Pertanto al prossimo paio di jeans la parola d'ordine potrebbe essere: "look usato - no, grazie!".

✓ Centro Consumatori

Premio del consumatore "Ok d'oro" al Comune di Proves



da destra a sinistra: Walther Andreus, Direttore CTCU - Hartmann Thaler, Sindaco Lauregno - Gotthard Gamper, Vice-Sindaco Proves - Rosmarie Pamer, Sindaca S. Martino i.P. - Alessandro Berti, Sindaco Vadena - Maurizio Albrigo, Presidente CTCU

In occasione della Giornata mondiale dei Consumatori, che si celebra ogni anno il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) assegna il Premio del consumatore "Ok d'oro". Quest'anno il premio viene assegnato al Comune di Proves.

Nella lista di 98 candidati al premio, il direttivo del CTCU ha scelto il vincitore dell'edizione 2010. Ogni due anni il CTCU premia un'azione di particolare rilievo "consuméristico", compiuta o attuata da un qualsiasi soggetto che abbia la propria residenza o la propria sede di attività in provincia di Bolzano. L'iniziativa deve rispondere ai principi del CTCU nonché a quelli comunitari in tema di politica dei consumi, oltre che rappresentare un modello altamente esemplare di consapevolezza e maturità nei riguardi delle abitudini di consumo.

Per il 2010 il premio è stato assegnato al Comune di Proves. Secondo una ricerca effettuata dall'ASTAT, il Comune di Proves è risultato, infatti, il Comune altoatesino che, nel corso del quinquennio 2006-2010, ha abbassato maggiormente le tariffe comunali confrontabili (acqua, fognatura, rifiuti

e addizionale Irpef) per il profilo "famiglie" (ovvero una famiglia con 4 componenti).

"In tempi di magra per le casse di molte famiglie, in cui le stesse sono alle prese anche con effetti ritardati della crisi economica, un'amministrazione comunale che non solo non aumenta le tariffe comunali, ma addirittura le abbassa del 43,6% va assolutamente messa in evidenza. E questo sia per gli effetti diretti che questa decisione comporta per chi risiede in detto comune, sia anche per il forte segnale ed esempio che viene lanciato alle altre amministrazioni pubbliche e comunali. Dai dati rilevati dall'ASTAT si desume che sono stati già ben 24 i Comuni altoatesini che, nell'ultimo quinquennio, hanno abbassato le tariffe. Digni di particolare nota sono i 5 primi di questa lista: oltre al Comune di Proves menzioniamo Vadena, Lauregno, Tambre e S. Martino in Passiria. Anche questi Comuni e con loro i cittadini che risiedono in questi comuni, possono sentirsi vincitori" così la motivazione del direttivo del CTCU per la scelta del vincitore dell'Ok d'oro 2010.

⚖️ Diritto del consumo & pubblicità

Anatocismo: la lobby delle banche colpisce ancora...

Il CTCU: "Una vergogna, danneggiate anche le imprese"

Ci risiamo. Chissà come mai, ma nei momenti in cui le banche vengono messe con le spalle al muro (metaforicamente!), i governi intervengono con la leggina o l'articololetto ad hoc per salvarle.

La recente modifica contenuta nel maxi-emendamento del cd. decreto Milleproroghe vorrebbe, infatti, ribaltare il principio stabilito dall'ennesima storica sentenza della Cassazione del 2 dicembre scorso (sentenza n.24418). La Cassazione aveva stabilito che la prescrizione del diritto al rimborso di interessi su interessi scatta dalla chiusura del rapporto di conto corrente bancario e non dalla data della singola annotazione a debito sul conto. Veniva in pratica affermato il diritto dei clienti bancari (consumatori e aziende) alla restituzione di "interessi sugli interessi" calcolati trimestralmente dalle banche, sulle aperture di conto corrente. Almeno di coloro che hanno ancora il conto corrente aperto o che lo hanno chiuso negli ultimi dieci anni.

Qualcuno, con metodi di assoluta arroganza e scarso rispetto verso i cittadini, vorrebbe cancellare il principio espresso dalla Cassazione, applicando invece quello secondo cui la prescrizione del diritto dovrebbe farsi decorrere dall'annotazione in conto e non dalla chiusura del rapporto di conto corrente. Insomma la fine (per ora...) di ogni richiesta di rimborso di interessi anatocistici da parte di consumatori, ma anche e soprattutto di imprese. Molte aziende sono infatti alle prese con azioni civili di rimborso nei confronti delle banche. Tali aziende, alla luce della vergognosa novità, rischierebbero di perdere i contenziosi avviati, per giunta con il rischio di dover anche pagare tutte le spese di giudizio. Il danno oltre la beffa; come si dice!

🍴 Alimentazione

Pesce crudo: in caso di dubbi meglio evitarlo

Ancora una volta il pesce è argomento per i mass-media: oltre all'eccessivo sfruttamento ittico, la contaminazione con metalli pesanti e l'attuale dubbio sulla contaminazione radioattiva dopo Fukushima, ora è la volta di un piccolo verme, di nome "Anisakis", che potrebbe guastare la festa agli amanti del sushi. E' vero che questo parassita marittimo muore la maggior parte delle volte che viene ingerito dall'uomo, ma sono stati segnalati anche casi di reazioni allergiche fino allo shock anafilattico, e malesseri all'apparato

digerente curabili - nei casi più gravi - soltanto con interventi chirurgici. Vi sono solo due metodi per eliminare il parassita: cuocere il pesce a più di 60° o congelare il pesce per 24 ore ad una temperatura inferiore a -20°. Il congelamento va effettuato anche per i pesci marinati, salati o affumicati "a freddo" (ovvero sotto i 60°).

In futuro, nei menù dovrà essere indicato se il pesce sia stato sottoposto a questa bonifica; questa norma sarà probabilmente contenuta nel nuovo "Manuale di corretta prassi igieni-

ca" in approvazione presso il Ministero della Salute. Fino a quel momento, ai consumatori ghiotti di sushi non resta che chiedere ogni volta che si recano al ristorante se la bonifica sia stata eseguita o meno.

A proposito: i nutrienti del pesce possono essere garantiti al corpo anche con altri alimenti. Gli acidi grassi omega sono contenuti anche nell'olio di colza o in quello d'oliva, e le proteine pregiate si trovano in carni di manzo o di vitello nostrane.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



€ Mutui fondiari: vantaggi per i consumatori

Fra gli altri diritti previsti per i debitori di mutui "fondiari", la legge prevede:

- che il mutuatario possa pretendere la riduzione della somma ipotecata iscritta al decrescere del debito residuo;
- **la riduzione a metà degli onorari notarili** per l'atto di mutuo; attenzione, non della parcella! Ad esempio per un valore di mutuo (ipoteca iscritta) di 280.000 euro, il costo notarile di un mutuo ipotecario ammonta a 1.496 euro, quello di un analogo mutuo fondiario ammonta a 1074 euro (Fonte: www.notai.bz.it)
- la possibilità fissata per legge (art.40 comma 1 del T.U.B.) di estinguere il mutuo in qualunque momento, in misura parziale o totale;
- la possibilità di avere tempi più dilatati nell'azione legale che la banca dovesse avviare per il ritardato pagamento delle rate (art.40, comma 2 del TUB);
- e da ultimo (vedi ns. CS del 19.01.2011 e del 21.03.2011) non si deve fare, e quindi pagare, un atto notarile per procedere alla cancellazione dell'ipoteca di un mutuo fondiario, mentre si paga per la cancellazione dell'ipoteca di un mutuo ipotecario.

@ Marketing telefonico: nuovo servizio del CTCU

Con l'iscrizione a tale registro, è possibile impedire che il proprio numero di telefono pubblicato sugli elenchi telefonici venga utilizzato a fini pubblicitari o di vendita diretta. Il CTCU ricorda che l'iscrizione al registro è gratuita e può avvenire mediante:

- modulo elettronico sul sito web www.registrodelleopposizioni.it;
- posta elettronica all'email abbonati.rpo@fub.it secondo le modalità indicate sul sito;
- telefonata al numero verde 800.265.265;
- lettera raccomandata all'indirizzo: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI-ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO CASELLA POSTALE 721100162 ROMA RM allegando un documento di identità
- fax al numero 06.54224822 allegando un documento di identità.

Inoltre, per le persone che riscontrassero delle difficoltà ad effettuare l'iscrizione, sarà possibile avere assistenza ogni mercoledì mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00 presso gli uffici del CTCU di Bolzano, v. Dodiciville 2.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

Il giroscopio · Il giroscopio ·

@ Carburanti: aumentate le tolleranze per le verifiche casuali

Il Ministero dello Sviluppo Economico, fra altre novelle normative, ha ampliato le "tolleranze" nelle verifiche casuali dei complessi di misura di liquidi diversi dall'acqua, tra i quali rientrano anche i **carburanti**, lasciando invariati quelli per la "verifica prima" e le verifiche periodiche. Per i controlli senza preavviso le tolleranze sono state portate dal 5 per mille al 7,5 per mille. In altre parole: su 20 litri misurati la pompa di benzina prima poteva erogare in più o in meno 0,1 litri (che per 1,55 euro al litro di benzina fanno 15,5 centesimi); con la nuova normativa la tolleranza aumentata a 0,15 litri e 23,25 centesimi. Con milioni di litri di prodotto erogato all'anno (anche 6-7 per i grandi distributori) questa differenza si traduce in cifre considerevoli.

Purtroppo il Ministero non ha provveduto a stabilire delle regole sulla questione dello "sfruttamento delle tolleranze" per le pompe in servizio, il che non tutela assolutamente i consumatori in quanto in concreto non si stabilisce quali siano i criteri per individuare questo sfruttamento. Il CTCU chiede urgentemente che ogni tentativo di speculazione a questo proposito e a danno dei consumatori venga effettivamente sanzionato. Del pari va posto rimedio al vuoto normativo descritto e va riesaminata la possibilità, da parte delle imprese private, di subentrare nei casi stabiliti, agli uffici metrici delle Camere di commercio nell'effettuazione delle verifiche periodiche per accertare la conformità, ed anche quelle di controllo casuale.

@ Treni DB - ÖBB

In merito all'incredibile vicenda del divieto di fermata (che si apprende essere stato, nel frattempo, sospeso a tempo indeterminato) che era stato intimato ai treni di Deutsche Bahn (DB), Österreichische Bundesbahn (ÖBB) e Le Nord, anche il CTCU qualche settimana fa aveva fatto sentire la sua voce direttamente a Bruxelles, a tutela di tutti gli utenti del servizio ferroviario e del principio di liberalizzazione nello stesso settore. In questi giorni la Commissione Europea ha fornito risposta scritta all'intervento del CTCU. Dalla risposta si legge che „la Commissione ha chiesto alle autorità italiane di fornire chiarimenti e sta attualmente valutando la compatibilità di queste decisioni (quelle del regolatore ferroviario italiano, URSF, a proposito del limite posto a questi operatori di imbarcare e sbarcare passeggeri nelle stazioni intermedie situate sul territorio italiano, ndr) con il diritto comunitario e in particolare con la direttiva 2007/58/CE sulla liberalizzazione del mercato dei servizi di trasporto internazionale dei passeggeri“.

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



✓ 15 marzo: giornata mondiale dei consumatori

Il 15 marzo è stata celebrata la giornata mondiale dei consumatori. Le organizzazioni consumeristiche prendono spunto per questa ricorrenza dalle dichiarazioni rilasciate nel lontano 15 marzo 1962 dall'allora Presidente americano John F. Kennedy, il quale formulò per la prima volta una lista di alcuni diritti fondamentali dei consumatori: il diritto alla sicurezza dei prodotti, il diritto ad una completa informazione, il diritto ad una libera scelta ed il diritto ad essere ascoltati.

A distanza di oltre quarant'anni è sempre più forte l'esigenza di sollecitare le istituzioni e gli operatori economici ad una maggiore tutela e, allo stesso tempo, rendere i cittadini consapevoli di quanto sia indispensabile il loro contributo per cambiare la società.

A questi primi diritti fondamentali se ne sono poi aggiunti altri, sanciti in occasione dell'emanazione delle Linee Guida della protezione dei consumatori nel 1985 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (documento questo poi aggiornato nel 1999) e che sono: il diritto a veder soddisfatti i bisogni primari, il diritto al risarcimento, il diritto all'aggiornamento e alla formazione al consumo, il diritto alla conservazione dell'ambiente ed il diritto alla rappresentanza degli interessi politici. Da ormai molti anni le organizzazioni dei consumatori utilizzano questa importante giornata per fare il punto della situazione ed illustrare il proprio programma e le proprie critiche. La Federazione internazionale delle organizzazioni consumeristiche, Consumer International, ha scelto per la ricorrenza di quest'anno il seguente tema: Consumers for fair financial services, cioè „Consumatori per servizi finanziari equi“.

Tariffe energia: la tutela del consumatore va oltre il prezzo

Come desumibile dall'attuale confronto tariffe elettriche del CTCU, le offerte di Seltrade sono senza dubbio le migliori per alcuni profili di consumo. Di certo il prezzo è un criterio importante nella scelta pro o contro un determinato fornitore, ma la tutela del consumatore va ben oltre. E' da molto tempo che chiediamo sia ai vertici di Seltrade che a quelli di Azienda Energetica di attivare procedure di conciliazione con il nostro Centro, ma queste Aziende stanno facendo orecchie da mercante. Ricordiamo che le maggiori aziende venditrici di energia a livello nazionale (Enel, Edison, Eni, Sorgenia...), hanno già in corso da vari anni efficaci procedure di conciliazione paritetica con il CTCU.

Non ci piace assolutamente che da una parte venga utilizzato il nostro lavoro per operazioni di marketing (vedi recente campagna pubblicitaria di Seltrade Spa), mentre dall'altra si mostra totale indifferenza per una richiesta di collaborazione assolutamente legittima e dovuta. In una lettera aperta a Sel e AE abbiamo ripetuto le nostre richieste, al momento siamo in attesa di una risposta. Nelle nostre future rilevazioni di confronto, non mancheremo di segnalare, quale fattore di qualità, non solo il prezzo ma anche la presenza o meno di procedure di conciliazione avviate con il nostro Centro!

Compravendite immobiliari: torna il certificato energetico obbligatorio

Uscito dalla porta rientra dalla finestra l'obbligo di allegare il certificato energetico ai contratti di compravendita immobiliare. Nel 2008 il legislatore nazionale aveva abrogato tale obbligo e le relative sanzioni. A distanza di neppure 3 anni ha deciso di fare un passo indietro; infatti a fine marzo è entrato in vigore il Decreto Legislativo (cd. Decreto sulle rinnovabili) di attuazione della direttiva europea 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili che, tra le novità introdotte, prevede tale adempimento. Questo obbligo è stato esteso anche ai contratti di locazione di singole unità abitative. I dettagli dell'obbligo sono riassunti sul sito www.centroconsumatori.it. Ulteriore interessante novità introdotta del decreto legislativo è data dal fatto che a decorrere dal 1 gennaio 2012, nel caso di offerta di trasferimento a titolo oneroso di edifici o di singole unità immobiliari, gli annunci commerciali di vendita dovranno riportare l'indice di prestazione energetica contenuto nell'attestato di certificazione energetica.



Innamorarsi per contratto?

Avete deciso anche voi di rivolgervi a qualche agenzia matrimoniale per trovare l'anima gemella? Il CEC di Bolzano consiglia di riflettere bene prima di sottoscrivere un contratto perché non sempre Cupido è anche "consumer-friendly".

Da diversi anni il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano fornisce informazioni a proposito dei contratti stipulati con agenzie matrimoniali. A causa forse dell'inizio della primavera, negli ultimi giorni al CEC bolzantino sono in aumento le richieste di consumatori che chiedono se sia possibile recedere dai contratti che hanno appena firmato.

Un diritto di recesso gratuito entro 10 giorni lavorativi dalla stipula è previsto soltanto quando il contratto viene stipulato in un bar, in un parcheggio o comunque al di fuori dei locali commerciali. Per contratti firmati invece nella sede dell'agenzia si ha sì la possibilità di recedere dal contratto in qualsiasi momento, ma non gratuitamente: il recesso anticipato comporta in genere delle (salate) penali di recesso, a seconda del lavoro già svolto dall'agenzia.

Ulteriori informazioni dettagliate e consigli utili sono disponibili sul sito del CEC Bolzano (www.euroconsumatori.org).

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 Andreaus
Redazione: Walther Andreaus, Gunde Bauhofer, Paolo Guerrieri
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 L.P. 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.

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

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, Picolin, 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

- ▶ 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



Sportello Mobile

Maggio

Do 01	ore 10:30-17:00 Senale - S. Felice
Ma 03	ore 09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
Me 04	ore 10:00-12:00 Candido, Piaz. Principale ore 14:30-16:30 Dobbiaco, Piazza Paese
Ve 06	ore 15:00-17:00 Merano, Piaz. del Grano
Lu 09	ore 09:30-11:30 Sluderno, Piaz. Principale
Ma 10	ore 15:00-17:00 Naturno, Piaz. Burgraviato
Ve 13	ore 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
Lu 16	ore 09:30-11:30 Nova Ponente, Piazza Principale
Ma 17	ore 9:30-11:30 Rio di Pusteria, Piaz. Paese
Me 18	ore 9:30-11:30 Velturmo, Piazza dei Vigili
Gio 19	ore 09:30-11:30 Lusson, Piazza Paese
Ve 20	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
Me 25	ore 10-12 Bressanone, Piazza Hartmannsheim Z* ore 15-17 Brunico, Bastioni Z*
Gio 26	ore 09:30-11:30 Valdaora, Piaz. Principale
Ve 27	ore 9:30-11:30 S. Martino, Piazza Paese
Ma 31	ore 9:30-11:30 Colle Isarco, Piaz. Comune

Z*: consulenza prestazioni 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 + 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 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

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

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.