

RELAZIONE ANNUALE

2011

***Tutela dei consumatori in Alto Adige 2011:
forte richiesta in tempi di crisi***



Centro Tutela Consumatori Utenti
LA VOCE DEI CONSUMATORI

RELAZIONE ANNUALE 2011

Premessa	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori	4
Diritto dei consumatori e mercato	5
Servizi finanziari	6
Assicurazioni e previdenza	7
Ambiente e salute	8
Abitare, costruire, energia	9
Casa, bilancio familiare e tessili	10
Trasporti e comunicazioni	11
Alimentazione	12
Consumo critico	13
Viaggi e tempo libero	14
Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)	15
Conciliazione e composizione delle liti	16
Formazione dei consumatori	17
Progetti 2011	18
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica	19
Sedi staccate e sportello mobile	27
Nomi, cifre, fatti	28

Premessa

TUTELA DEI CONSUMATORI: FORTE RICHIESTA IN TEMPI DI CRISI

Più di 47.000 domande di consumatori evase, oltre un milione di euro, 1,1 per la precisione (nuovo record!) recuperato a favore dei consumatori, potere d'acquisto a livelli critici per un numero sempre maggiore di famiglie, consumatori/trici sempre più incerti e provati: questi i dati salienti della Relazione sull'attività 2011 del Centro Tutela Consumatori Utenti.

Che le prestazioni del CTCU continuino ad essere indispensabili e richieste rispetto a tutte le tematiche trattate, lo dimostra il numero sempre elevato dei contatti. Il lato meno piacevole di questa richiesta in continua ascesa: i consumatori, prima di poter ricevere le informazioni o la consulenza, devono spesso attendere il proprio turno e soprattutto chi contatta il CTCU per telefono può ritrovarsi a trascorrere qualche tempo in compagnia del risponditore automatico prima di poter parlare con un consulente. Il motivo: il team del Centro sta lavorando ben oltre il limite delle risorse umane disponibili. Un aumento del contributo economico alla struttura sarebbe quanto mai necessario.

I Governi Berlusconi e Monti hanno proceduto e stanno procedendo con misure di liberalizzazione di alcuni importanti settori economici, nonché con misure di privatizzazione di servizi attualmente ancora "pubblici". Il tutto non promette nulla di buono: le liberalizzazioni ad oggi già attuate si sono rivelate un "fiasco" e hanno causato notevoli inconvenienti nonché una buona dose di stress agli utenti. Basti pensare solo al mercato delle telecomunicazioni o a quello dell'energia elettrica, oppure ancora al settore delle assicurazioni auto, o a quelli dei servizi bancari, dei trasporti e delle poste.

Le famiglie devono pertanto prepararsi a giorni ancora più difficili da un punto di vista delle scelte di consumo. Ad oggi possiamo solo immaginare quale impegno concreto ci richiederà anche nel corso di quest'anno la gestione del nostro bilancio familiare, anche perché non tutti posseggono, in modo automatico e naturale, le necessarie, relative risorse e conoscenze. Inoltre aumentano di continuo le barriere e gli ostacoli per le famiglie nei vari mercati: l'accesso all'informazione, alla consulenza e alla giustizia non pare, infatti, andare di pari passo con i processi di liberalizzazione avviati o in fase di avvio e questo nonostante i prodigiosi sforzi da parte delle associazioni di tutela come la nostra.

Come negli anni passati, i consumatori sono alle prese con gravosi problemi di potere d'acquisto, aumento dei costi, mancanza di trasparenza nei mercati, aumento di modelli commerciali aggressivi o scorretti nonché con la crisi economica, sempre incombente e minacciosa. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno portato più concorrenza in alcuni settori, nuovi operatori sul mercato ed offerte di prodotti e servizi diversificati. Per i consumatori-trici questo significa sì l'opportunità di poter disporre di nuove offerte – ma anche il pericolo di scelte errate.

Vista la complessità dei contesti, una prima consulenza oppure una lettera-tipo quale strumento di auto-aiuto spesso non bastano per far valere in modo efficace i propri diritti di consumatori. In particolare gli operatori delle società telefoniche tendono a considerare sempre meno addirittura i reclami e le lamentele dei loro clienti.

La migliore strategia per combattere la crisi economica in atto ed evitare il lento scivolamento verso una massiccia recessione consisterebbe in un rafforzamento del consumo privato. L'economia trarrebbe sicuro beneficio dal fatto di poter disporre di consumatori e consumatrici che si trovano in tasca più denaro, ma anche dal fatto che questi ne facciano un uso sensato. Proprio riguardo a tale ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa portare l'attività del Centro Tutela Consumatori: se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la popolazione spende in certi settori molto più di quanto essa dovrebbe o potrebbe permettersi. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto potrebbe essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso i confronti di beni e servizi, a tutto favore di una vera e sana concorrenza.

I consumatori si trovano di fronte a decisioni di acquisto sempre più complesse, che richiedono conoscenze e ampio senso di responsabilità. Le riforme varate in ambito sociale ed economico puntano d'altronde proprio a rafforzare la posizione e le competenze del singolo. In un'economia basata sul meccanismo della concorrenza sono i consumatori a decretare il successo o la sconfitta delle politiche imprenditoriali e a dettare in ampia misura la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita negli anni a venire. Si capisce quanto sia determinante una capacità autonoma di orientamento da parte dei consumatori. Il CTCU individua esattamente qui il proprio ruolo, puntando su un'attività di informazione, di consulenza e di formazione che nel tempo si rivelerà vincente. In primo luogo per i consumatori, che riusciranno a far valere meglio i propri diritti e interessi presso le proprie controparti e ad evitare pesanti e sgraditi errori di valutazione, come ad esempio nella costruzione di una casa, nella tutela assicurativa della famiglia o nella scelta della previdenza per la vecchiaia. In secondo luogo anche per le imprese particolarmente efficienti, che godranno delle preferenze di consumatori informati ed interessati ai prodotti offerti. In terzo ed ultimo luogo per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di controllo dell'economia e potrà approfittare dei margini derivanti da un migliorato potere d'acquisto in capo ai consumatori.

Tracciando un bilancio degli ultimi 12 mesi appare evidente come per i consumatori risulti sempre più difficile valutare la qualità di un prodotto o di un servizio. In taluni casi i consumatori non sono proprio in grado di farlo, vista la sempre maggiore complessità dei mercati e delle tecnologie. Dalla vendita del proprio oro usato, ai problemi con la garanzia ed il recesso, passando per i costi elevati delle cure odontoiatriche o quelli del credito al consumo oppure della patente per il motorino per citare solo alcune delle tematiche trattate; il continuo lavoro a favore dei consumatori ha richiesto parecchio sforzo ai collaboratori e alle collaboratrici del CTCU.

Risponderemo anche in futuro alle sfide che gli sviluppi dei mercati e della società, talora così rapidi e dinamici, pongono ai consumatori, sapendo molto bene che la tutela del consumatore non costituisce un freno per l'economia, ma che anzi, al contrario, attraverso la formazione di consumatori critici e attenti alla qualità, contribuisce a migliorare gli standard medi della produzione nonché a stimolare l'innovazione e la sicurezza dei prodotti e dei servizi. Il CTCU vorrebbe che si creasse un mercato "a misura d'uomo", anche se è consapevole che ne siamo ben lontani, soprattutto in alcuni dei settori appena menzionati.

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Il potere d'acquisto continua a perdere colpi

La crisi economica e finanziaria ha acuito ancora di più la perdita del potere d'acquisto che si era innescata a partire dall'introduzione dell'Euro; i rincari di prezzi e tariffe si sono fatti sentire anche nel 2011, e molte famiglie della nostra provincia si sono rivolte al CTCU per denunciare pesanti contrazioni della capacità di spesa, che in non pochi casi ha spinto anche verso situazioni di indebitamento. Anche il ceto medio ne è ormai colpito. Il dibattito pubblico ha visto proprio gli aumenti tariffari e dei prezzi come l'elemento più discusso e controverso, sottolineando la necessità di adeguati interventi che continuano ad essere sollecitati presso i responsabili della politica e dell'economia. Si va dalle iniziative a sostegno della concorrenza, alle proposte per un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano, al miglioramento dell'informazione del consumatore tale da offrirgli una maggiore trasparenza sul mercato, da misure specifiche che possano attutire il peso del costo della vita per le fasce socialmente svantaggiate a forme di sostegno dell'edilizia abitativa e di aiuto al ceto medio, anche sotto forma di sgravi fiscali.

Non pochi cittadini sono in difficoltà, quando devono cercare di conciliare l'elevato costo della vita e la crescita di prezzi e tariffe con un budget familiare sempre più ridotto al lumicino. Dove la politica e l'economia non sono in grado di offrire strumenti da contrapporre al crollo del potere d'acquisto e ai redditi sempre fermi al palo, i consumatori possono solo appellarsi al proprio senso di responsabilità. In tal senso la strada migliore passa per una consapevole gestione del denaro, tale da sviluppare un senso di competenza nella gestione delle finanze familiari. Comportamenti di consumo poco ragionati o spesso anche spregiudicati contribuiscono invece a far volatilizzare velocemente il denaro a disposizione. Il CTCU ha offerto anche nel corso del 2011 preziosi spunti ed ausili destinati a maturare un rapporto più efficiente con il denaro, intensificando anche l'attività di formazione e lo svolgimento di iniziative ad hoc con il coinvolgimento dei mezzi di informazione. Il libretto contabile online si è ben presto affermato presso migliaia di famiglie della nostra provincia quale importante strumento in grado di permettere una gestione analitica del proprio budget. Questi consumatori hanno già varato in casa propria un vero "programma di risparmio". A proposito si può anzi dire che i rincari degli ultimi anni hanno portato con sé un effetto positivo, ossia quello di spingere molti consumatori ad agire in maniera più consapevole ed attenta a garantirsi un futuro più sicuro.

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

Le difficoltà che i consumatori della provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire al fianco dei consumatori.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i settori delle Camere del lavoro che in Austria si occupano di politica dei consumatori, i centri tutela consumatori presenti in Germania, le associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM.

Gli importanti impulsi che così giungono dall'intera Europa al nostro lavoro a favore del consumatore hanno contribuito a maturare nuove idee e a tracciare nuovi sviluppi di azione. A tutte queste realtà amiche va il nostro vivo ringraziamento.

Diritto dei consumatori e mercato

Garanzia e diritto di recesso: difficile vederseli riconosciuti

Anche nel corso del 2011 i consulenti del CTCU hanno rilevato che questi diritti fondamentali non vengono spesso riconosciuti ai consumatori. Se ad esempio vi sono problemi con apparecchi tecnologici quali un pc o un telefono cellulare, la gratuità di un intervento di riparazione viene decisa dal centro di assistenza, senza considerare la situazione giuridica del caso. Se il centro di assistenza rifiuta di effettuare la riparazione in garanzia, ai consumatori viene comunicato che il difetto è da attribuirsi ad un uso improprio dell'oggetto, e che pertanto la riparazione è a spese del consumatore. Anche nelle vendite porta a porta i consumatori ci raccontano delle difficoltà riscontrate nel vedersi riconosciuto un recesso dal contratto, soprattutto se le somme sono importanti.

Solo la tenacia e l'insistenza dei consulenti del CTCU consente ai consumatori il riconoscimento loro diritti, almeno nella maggior parte dei casi.

"Crack" del mobilificio Aiazzone

Centinaia di consumatori in Alto Adige avevano sottoscritto commissioni di acquisto chi di una cucina, chi di un soggiorno, chi anche soltanto di un divanetto, presso i punti vendita del marchio Aiazzone. Purtroppo questi mobili non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati solo in parte. Molti consumatori avevano acquistato i mobili firmando un contratto di finanziamento con Fiditalia, una società di credito al consumo collegata ad Aiazzone, alla quale i consumatori - avendo la stessa anticipato i soldi per l'acquisto dei mobili - avrebbero dovuto corrispondere puntualmente i pagamenti rateali mensili. Mentre attendevano - invano - la consegna dei mobili, tutti i consumatori puntualmente pagavano le rate mensili. Dopo lunghe e difficili negoziazioni, a fine anno è stato possibile ottenere un risultato positivo per i consumatori, i quali hanno potuto finalmente interrompere i pagamenti, e Fiditalia si è impegnata alla restituzione delle somme pagate "in vano".

Oro usato in cambio di euro

Di fronte alla crisi economica e ad una più generale sfiducia delle famiglie riguardo al futuro, la prospettiva di "fare cassa" vendendo l'oro usato di proprietà è certamente allettante. Ciò che però i consumatori non sanno, è che non tutti gli esercizi commerciali praticano le stesse valutazioni. Nel mese di settembre del 2011 il CTCU ha condotto un'indagine in incognito nei maggiori centri della provincia e dal confronto delle valutazioni rilasciate dai vari punti vendita sono emerse differenze superiori al 30%. I consumatori sono pertanto avvisati: anche nel caso di vendita di oro usato, è bene farsi stimare i preziosi da più punti vendita e possibilmente di marchi commerciali diversi.

Utilizzo abusivo del nome del CTCU

Verosimilmente il nome del CTCU ha un certo "appeal" nella commercializzazione di beni e servizi. Nessuna sorpresa quindi che vi siano in circolazione soggetti, i quali tentino di vendere i propri prodotti ad ignari consumatori, utilizzando slogan ingannevoli e fuorvianti del tipo: "il CTCU consiglia questo prodotto" oppure "il CTCU è entusiasta di tale prodotto". Tali abili, quanto truffaldine strategie di vendita vengono in particolare utilizzate nelle cd. vendite porta a porta (casa, ufficio, per strada). Tramite i mass-media il CTCU si è pertanto premurato di chiarire che la sua struttura non fornisce in alcun modo consigli di acquisto su prodotti o servizi! Qualsiasi riferimento inopportuno al CTCU costituisce un'informazione ingannevole per il consumatore; a tal fine preghiamo tutti i consumatori e gli utenti di segnalare prontamente ogni abuso in questo senso ai servizi di consulenza del Centro.

Liberi professionisti: problemi con mandati e parcelle

Sono ancora molti gli utenti che contestano le parcelle di liberi professionisti, soprattutto per quanto riguarda la poco adeguata informazione preventiva sui costi. Solo pochi hanno una panoramica chiara dei propri diritti (e doveri) nel rapporto con un libero professionista. Si spera che le nuove norme emanate dal Governo Monti siano d'aiuto per i consumatori.

Servizi finanziari

Confronto periodico delle offerte di mutui

Anche nel 2011 sono state confrontate semestralmente – a marzo e a novembre – le condizioni dei mutui prima casa offerte dal mercato locale. La rilevazione di novembre ha evidenziato un lieve calo dei parametri di base, ma di riflesso sono aumentati in modo notevole gli spread applicati dalle banche: i consumatori pertanto non hanno potuto beneficiare delle migliori condizioni offerte dal mercato finanziario.

Consulenza per i mutuatari

Fortemente richiesta anche nel 2011 la consulenza sui mutui, a cominciare dalla valutazione dell'economicità di varie offerte fino alla risoluzione di problemi riscontrati in mutui già in fase di rimborso. Il 2011 ha portato notizie positive e alcune meno buone per chi rimborsa un mutuo. Da segnalare positivamente il fatto che il tasso descritto nel contratto non può più essere variato unilateralmente dalla banca; meno buona invece la variazione del metodo di calcolo delle soglie d'usura. Questa ha fatto aumentare i tassi soglia nell'ordine di 3 punti percentuali, cosa che in brevissimo tempo ha avuto ripercussioni anche sui tassi medi applicati.

Raffronto dei costi dei conti correnti

L'introduzione da parte della Banca d'Italia del cd. "Indicatore sintetico di costo" e dei sette profili-tipo di utenza ha reso possibile confrontare i costi dei conti corrente con maggiore precisione. Il confronto ha confermato i risultati degli anni precedenti: scegliendo l'offerta migliore, si ha la possibilità di risparmiare sensibilmente sulle spese. Per una famiglia con operatività media, ad esempio, il cambio dall'offerta più cara a quella più economica avrebbe comportato un risparmio nell'ordine di 150 euro.

Nuove norme per libretti, contanti ed assegni

Le norme introdotte a fine anno dal Governo Monti per contrastare l'evasione fiscale, che hanno modificato le regole nell'uso di libretti di risparmio, contanti ed assegni, hanno creato non pochi dubbi nei consumatori. Fra i casi affrontati, quelli di inquilini che avevano lasciato libretti al portatore quali "depositi cauzionali" dei contratti di affitto e che a seguito delle nuove regole temevano di non poter ridurre o convertire i libretti entro i termini di legge previsti.

Credito al consumo: grande richiesta di informazioni

Come negli anni passati, la richiesta di informazioni riguardo ai crediti al consumo è stata elevata. Purtroppo sono ancora pochi i consumatori che cercano consiglio prima di firmare un contratto. La maggior parte richiede una consulenza solo a contratto perfezionato, e diventa così più difficoltoso poter offrire un aiuto concreto. Lo strumentario per aiutare i consumatori in modo efficace per fortuna si è ampliato con le nuove norme, che hanno introdotto fra l'altro il diritto di recesso dal contratto entro 14 giorni, la possibilità di risoluzione in caso di mancata consegna della merce e il diritto al rimborso parziale delle spese in caso di estinzione anticipata.

Conti correnti per studenti "gratuiti"

Nel 2011 il CTCU ha analizzato le condizioni di "conti correnti studenti" di 5 diversi istituti bancari della piazza. In alcuni casi, le informazioni fornite a voce presso lo sportello bancario sono state difformi da quanto poi è stato possibile rinvenire nella documentazione scritta. Con la conseguenza che quello che era stato presentato allo sportello come un prodotto "adeguato" alle esigenze dell'interessato, a seguito delle verifiche fatte a casa sulla documentazione rilasciata diveniva invece un prodotto "non adeguato". Anche se nel corso del primo colloquio si parla sovente di "gratuità" del conto giovani, consigliamo ai giovani, futuri correntisti, di leggersi sempre attentamente e prima di ogni decisione definitiva le condizioni offerte, al fine di trovare davvero il conto più adatto alle proprie esigenze.

Assicurazioni e previdenza

RC auto: notevoli differenze di prezzo e forti aumenti

Un confronto di diversi profili-tipo ha evidenziato differenze di premio che arrivano a toccare i 3.000 euro. Un raffronto dei premi con quelli praticati nel 2009 ha mostrato un'aumento fino al 60% nell'arco di 20 mesi. Nello stesso periodo, il tasso di inflazione ufficiale per l'Alto Adige ammontava al 4,4%.

Il CTCU aiuta i consumatori nella ricerca della polizza RC auto più conveniente (vedi check-up RC auto).

Come scoprire il proprio fabbisogno assicurativo con un "check-up"

Il check-up assicurativo rappresenta una modalità di consulenza che cerca di individuare, insieme ai diretti interessati, il loro adeguato fabbisogno assicurativo, tenendo conto di quanto è già oggetto di copertura e di quanto invece risulta ancora scoperto. Si tratta di un'offerta molto apprezzata dai consumatori anche nell'anno trascorso: si nota d'altronde come venga riservata molta attenzione a come si spendono i soldi, soprattutto quando entrano in gioco delle garanzie assicurative. Nessuno desidera sentirsi "sottoassicurato", ma non per questo c'è la disponibilità a spendere denaro per coperture inutili.

Il check-up per la polizza RC auto

Se i premi richiesti dalle compagnie assicurative nel ramo auto, segnatamente per la responsabilità civile, sono in continua crescita, molti consumatori mostrano però di reagire con prontezza: trattano con la propria compagnia per ottenere condizioni migliori sulla "vecchia" polizza, oppure disdettano la polizza per orientarsi verso compagnie più convenienti. Il mercato assicurativo si presenta troppo complesso per garantire al singolo consumatore un buon orientamento; in molti allora cercano l'assistenza degli esperti del CTCU per stilare un check-up della copertura RC auto. Nella maggioranza dei casi si tratta di un impegno gratificato dall'individuazione di un'offerta in termini di notevole convenienza.

La consulenza telefonica

Per i problemi di minore entità in ambito assicurativo, ad esempio rispetto alla disdetta di contratti in essere, spesso risulta sufficiente la consulenza al telefono. Essa è apprezzata anche da chi non desidera o non può muoversi per incontrare personalmente un consulente del Centro.

Un aiuto per i problemi legati ad assicurazioni e denunce di sinistro

Il CTCU ha assistito anche nel 2011 numerosi consumatori coinvolti in situazioni difficili o in sinistri, riuscendo ad offrire loro un aiuto concreto per giungere ad affermare in tempi accettabili i diritti in gioco. Talora è bastato un primo intervento scritto del Centro per giungere ad una soluzione, ma più spesso si è dovuti giungere fino ad un coinvolgimento dell'Istituto di vigilanza ISVAP per indurre la Compagnia assicurativa alla ragione, ad esempio in caso di mancata reazione agli interventi già formulati in forma scritta. I consumatori hanno saputo apprezzare molto questo aiuto del Centro.

Diritto alla copia delle perizie

Spesso i consumatori lamentano che gli uffici sinistri di varie compagnie assicurative si rifiutano di consegnare agli stessi le perizie, anche se si tratta di un diritto previsto per legge. Nell'ambito della consulenza, ma anche tramite relativo lavoro di stampa, il CTCU ha continuamente informato i consumatori su tale loro diritto: sia l'assicurato, che l'intestatario della polizza, che il danneggiato hanno diritto a ricevere copia della perizia, sia che si tratti di perizia medica sia tecnica.

Centri abbronzatura: divieto per minorenni

Il Centro Tutela Consumatori nel 2010 aveva eseguito un'indagine su 10 centri abbronzatura; i risultati hanno evidenziato un superamento della soglia massima di radiazioni senza danno alla salute nonché una qualità della consulenza decisamente insufficiente. Il CTCU si era pertanto espresso a favore di un divieto di solarium per i minorenni. Nel 2011 sia il legislatore nazionale che quello locale hanno emanato nuove misure per la tutela dei minori nei centri di abbronzatura. Le nuove disposizioni: lampade riservate ai maggiorenni, niente solarium per le donne in gravidanza o per persone con pelle sensibile. Il gestore di un centro d'abbronzatura che infrange le norme rischia una sanzione amministrativa dai 200 ai 1200 euro.

Tempi di attesa negli ospedali: confermate le lamentele dei pazienti

I pazienti altoatesini si lamentano di continuo dei lunghi tempi d'attesa, sia per visite specialistiche che per interventi ed operazioni. Per loro è di fondamentale importanza che le prestazioni vengano erogate entro tempi adeguati e ragionevoli. Da questo fattore dipende anche la soddisfazione dei pazienti e la qualità del servizio, anche se da rilevazioni e comunicazioni effettuate dall'Azienda Sanitaria risulterebbe che in generale i pazienti sono molto soddisfatti del servizio erogato. Ciononostante, la riduzione dei tempi di prenotazione dovrebbe essere un obiettivo prioritario. Il CTCU ha raffrontato i tempi di prenotazione di aprile 2011 con quelli del settembre 2009. La tendenza dei tempi di attesa non è positiva: dei 229 tempi confrontati (visite/struttura) 64 sono diminuiti, 18 sono rimasti invariati e 147 si sono allungati. In media, i tempi di prenotazione si sono allungati di 8 giorni.

Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche: la "bussola delle tariffe"

Il progetto di consulenza sui costi delle cure dentistiche è stato portato avanti anche nel corso del 2011. Si è proceduto ad ampliare il database dei prezzi, a entrare in contatto con vari studi medici al fine di concordare forme di collaborazione, a sensibilizzare la popolazione tramite adeguate campagne di informazione nonché ad offrire consulenza in casi concreti presso la sede del CTCU e lo Sportello mobile. E' stato possibile sottoporre agli enti competenti le prime proposte per il miglioramento dell'assistenza odontoiatrica diretta. Inoltre è in programma un incontro con un'associazione di odontoiatri al fine di migliorare i rapporti fra pazienti e medici.

Le ricerche effettuate mostrano che i costi per le cure odontoiatriche in Alto Adige restano elevati; il prezzo praticato per prestazioni simili all'estero arriva ad ammontare in alcuni casi a poco più della metà.

La richiesta di introdurre l'obbligo di presentazione un ulteriore certificato di conformità per poter beneficiare del rimborso per le spese odontoiatriche è stata valutata negativamente dal CTCU, in quanto questo si tradurrebbe solo in un aumento della burocrazia senza migliorare la tutela dei pazienti.

Il progetto mira ad intensificare il dialogo con i dentisti locali, fornendo lo scambio di opinioni e aumentando la consulenza, anche al fine di migliorare l'assistenza nel caso di singoli problemi concreti.

Sono aumentate le lamentele riguardo errori di intervento, pratiche commerciali scorrette, utilizzi di materiale di dubbia provenienza e prezzi applicati troppo alti. Contrariamente a quanto sostenuto dall'Ordine degli Odontoiatri, le lamentele riguardanti trattamenti di scarsa qualità eseguiti all'estero riguardano solo il 7% del totale dei reclami sui trattamenti.

Abitare, costruire, energia

Consulenza sui contratti preliminari di compravendita di immobili

Il CTCU è già attivo da tempo nell'ambito della consulenza immobiliare, per quanto riguarda l'esame e la preparazione dei testi contrattuali destinati alla stipula di preliminari di compravendita. I testi contrattuali sottoposti all'esame degli esperti del CTCU presentano spesso importanti lacune ed espongono l'acquirente a rischi non giustificati: talora mancano ad esempio delle clausole che prevedano penalità in caso di ritardi nella consegna dell'immobile, o non si dice nulla di una fideiussione bancaria che l'impresa costruttrice deve rilasciare all'acquirente, come pure si tace volentieri sulla copertura assicurativa decennale da prevedere per tutelarsi dai vizi gravi della costruzione. I consumatori che si rivolgono al CTCU in cerca di aiuto possono allora trarre benefici concreti dalla consulenza e tutelarsi con efficacia dai molti rischi presenti. Accanto agli aspetti giuridici, vengono raccolti molti quesiti anche relativamente al trattamento fiscale delle compravendite e ai diversi oneri previsti dalla legge.

Consulenza giuridica: vizi di costruzione, proposte d'acquisto, agenzie immobiliari

I problemi più frequenti riscontrati nella consulenza giuridica sono vizi di costruzione, proposte d'acquisto unilaterali e la gestione di una compravendita immobiliare da parte di un'agenzia. I consumatori spesso non hanno chiarezza sull'importanza di quanto sottoscrivono, e sono invece convinti di poter annullare in qualsiasi momento e senza alcuna penale l'impegno all'acquisto sottoscritto. Altresì vi sono parecchi dubbi sui doveri delle agenzie immobiliari. Nel 2011 abbiamo purtroppo riscontrato alcuni casi gravi, in cui nei contratti preliminari redatti dalle agenzie erano state fatte indicazioni sbagliate sull'immobile in vendita. Serve assolutamente più trasparenza nei colloqui di vendita. Anche i vizi di costruzione riscontrati in immobili nuovi sono in continuo aumento. Siccome è stato introdotto l'obbligo da parte del costruttore di assicurare tali vizi tramite una polizza, si auspica che tale tipo di problema possa in futuro essere risolto più semplicemente.

Consulenza tecnica: detrazioni fiscali e incentivi

Gli argomenti più richiesti dai consumatori sono stati senza dubbio le detrazioni fiscali e gli incentivi legati ai risanamenti energetici. In quanto nel corso del 2011 le norme, in particolare quelle relative alle modalità di accesso ai contributi, sono variate di continuo, vi sono state molte domande a cui rispondere in colloqui di consulenza personali. Novità poco allettanti invece sul versante degli impianti fotovoltaici: con il nuovo conto energia gli incentivi sono diminuiti drasticamente, allungando così di molto il periodo di ammortamento degli impianti fotovoltaici.

Incentivi all'installazione di impianti fotovoltaici

L'interesse per il fotovoltaico è altissimo, come notiamo anche dalle richieste di chiarimenti avanzate dai consumatori, desiderosi di fare il punto sulle diverse misure varate per sostenere economicamente lo sviluppo di questa tecnologia. Non mancano però i dubbi e le perplessità al proposito, sia dal punto di vista della convenienza che da quello di eventuali ripercussioni sulla salute. Dal momento che le norme riguardo agli incentivi economici sono mutate nel 2011, è stato tra i nostri impegni anche quello di offrire tempestivamente i ragguagli essenziali circa le differenze tra la vecchia e la nuova normativa.

Consulenza su tematiche condominiali

Anche nel 2011 la consulenza sul condominio ha fatto centro, rispondendo pienamente alle attese dei consumatori. Particolarmente gradita la consulenza telefonica, in quanto veloce e facilmente accessibile. Nei casi più complessi si è arrivati a trovare accordi transattivi fra i proprietari, talune volte addirittura fra familiari in lite. Le richieste più frequenti sono sempre quelle legate alla suddivisione delle spese condominiali.

Tariffe elettriche: possibilità di risparmiare e diritti degli utenti

In relazione al continuo aumento dei costi dell'energia, i consumatori sono sempre di più alla ricerca di modalità per contenere questi costi. Da un lato cercando l'offerta migliore sul mercato, dall'altro variando i propri comportamenti al fine di consumare meno energia, oppure approfittando di misure statali quali ad esempio il bonus energia per famiglie a basso reddito. Il team del CTCU ha assistito i consumatori con confronti attuali e consigli pratici.

Dal 2011 è disponibile la nuova guida digitale sui diritti degli utenti del mercato dell'energia: a mezzo di un "click" i consumatori possono ora ricercare informazioni utili per la comprensione delle norme, a volte così complesse, che regolano i rapporti di fornitura dell'energia elettrica ed il gas. La guida è stata realizzata anche grazie alla collaborazione del CTCU. Sempre dal 2011 è attivo lo Sportello Energia.

Casa, bilancio familiare e tessili

Manager di famiglia 2010: assegnato il premio fra oltre 7.750 partecipanti

Il primo premio „Manager di famiglia“ dell’edizione 2010 del concorso è stato assegnato alla consumatrice più diligente ed impegnata. In totale sul sito si sono registrati oltre 7.750 utenti, che hanno utilizzato il libretto contabile online. Ecco cosa ci ha scritto la vincitrice: “Sono molto contenta della vincita, anche perché uso il libretto sin dalla fase iniziale dell’iniziativa. Uso il libretto contabile on line del CTCU da quando esiste, e mi ha condotto esattamente a quanto promesso: avere un quadro preciso e chiaro della mia situazione finanziaria. Naturalmente ci vuole un po’ di impegno nell’utilizzo, ma lo faccio volentieri e sono riuscita per davvero a risparmiare, e a mettere da parte qualche euro per le spese fisse. Prima che incominciassi ad usare il libretto, ciò non mi era mai stato possibile. Ad esempio pagare puntualmente l’affitto al cinque di ogni mese. Da quando ho creato delle “riserve”, pago l’affitto utilizzando quelle e poi le reintegro prelevando l’importo dallo stipendio”.

Tariffe elettriche: qualche risparmio è possibile

Un confronto dei tre profili-tipo più diffusi, effettuato agli inizi del 2011, ha dimostrato che qualche risparmio di spesa in bolletta elettrica è possibile: dai 40 ai 75 euro, a seconda dei consumi. L’energia “più conveniente” è chiaramente quella non consumata: per questo motivo molti consumatori chiedono come fare per risparmiare energia. Il consiglio più importante: effettuare periodicamente un’autolettura del proprio contatore e controllare sempre il consumo in bolletta.

Conclusione di contratti dell’energia “porta a porta” e “via telefono”

Anche nel corso del 2011 molti utenti in provincia hanno segnalato comportamenti poco virtuosi da parte di agenti di società venditrici di energia, che cercavano (e in molti casi vi sono anche riusciti) a collocare contratti di energia sul mercato libero al telefono oppure “porta a porta”. Una situazione poco favorevole per i consumatori: non hanno possibilità di confrontare con calma le offerte, e quindi non è possibile effettuare una scelta ponderata. Tanto lavoro per i consulenti del CTCU: da un lato i consumatori hanno chiesto informazioni dettagliate sulle offerte ai cui avevano aderito, dall’altro molti di loro avevano deciso di avvalersi del diritto di ripensamento, previsto per i contratti porta a porta. Il consiglio: evitare consensi affrettati.

Ipermercati a Bolzano: poca concorrenza

Due comparazioni di un paniere di svariate centinaia di prodotti, i cui prezzi sono stati rilevati sia all’Iperpoli che all’Interspar, hanno dimostrato che anche nel 2011 non è stato possibile parlare di vera concorrenza. Se la differenza degli indici di prezzo a gennaio ammontava a 2,8%, a luglio era calata allo 0,9%. Nelle singole categorie vi sono sì differenze che arrivano anche al 15%, ma non è possibile indicare uno dei punti vendita come il “più conveniente”. Di concorrenza reale, con vantaggi connessi per i consumatori, nessuna traccia.

Scuola materna: differenze fino al 200% fra i Comuni

Un’analisi delle rilevazioni ASTAT sulle tariffe delle scuole materne in Alto Adige ha mostrato differenze anche oltre il 200% nelle tariffe (190% nelle tariffe per 2 bambini) fra il Comune più economico e quello più caro. Le tariffe per le scuole materne sono una spesa con un notevole impatto sul budget delle famiglie; per questo, secondo il CTCU, è ora che si intervenga efficacemente in quest’ambito: le tariffe elevate andrebbero corrette quanto prima verso il basso.

Trasporti e comunicazioni

Telecomunicazioni: non si ferma il fiume delle lamentele

Il mercato liberalizzato delle telecomunicazioni si conferma un vero campo minato per i consumatori: i maggiori problemi si riscontrano ancora con l'attivazione di servizi non richiesti, la mancata o tardiva gestione delle disdette e le fatture elevate per i servizi internet sugli smartphone. Il grado di intervento del CTCU può andare da una consulenza generale in cui vengono fornite informazioni in merito alle normative in vigore, alle condizioni generali di contratto o alle modalità di reclamo, ad una presentazione diretta del reclamo in nome e per conto del cliente sino all'assistenza nell'ambito di una procedura di conciliazione.

Marketing telefonico: finalmente operativo il registro delle opposizioni

Dopo i soliti ritardi e rinvii, in materia di vendite telefoniche dirette si è finalmente arrivati ad una svolta. A partire dal 1° febbraio 2011, infatti, è operativo il Registro delle opposizioni, nel quale è possibile iscriversi per evitare l'utilizzo dei numeri presenti negli elenchi telefonici pubblici a fini pubblicitari e di vendita diretta. Dopo una partenza a rilento (anche perché risultava difficile un'informazione capillare a tutti i consumatori), nel corso del 2011 si sono registrati i primi sviluppi positivi. Il CTCU offre sostegno ai consumatori che incontrano difficoltà nella procedura di registrazione.

Patente per ciclomotori: esame pratico difficoltoso

Dall'introduzione dell'obbligatorietà dell'esame pratico di guida per guidatori di ciclomotori sono giunti reclami e lamentele da parte dei genitori dei futuri centauro; essi lamentano in particolare il fatto che si possa eseguire la prova pratica esclusivamente a Bolzano. L'attuale procedura comporta che gli esaminandi non residenti a Bolzano debbano sostenere l'esame senza precise conoscenze della città e per di più in mezzo all'intenso traffico cittadino del capoluogo. Considerato il numero elevato di bocciature all'esame di guida ed il numero limitato di esaminatori a disposizione, i genitori temono inoltre che non vi sia, di fatto, la possibilità di assegnare altra data utile per far sostenere l'esame a tutti coloro che non hanno superato la prova. Il CTCU ha sostenuto l'iniziativa dei genitori, condivisa anche dalle scuole guida, di introdurre l'esame pratico anche negli altri centri maggiori della Provincia.

Auto usata: affare d'oro o bidone?

In netto aumento le lamentele riguardo alle vetture usate; nella maggior parte dei casi i venditori si rifiutano – alle volte in modo pretestuoso – di porre rimedio a vizi presentatisi al veicolo. Nella maggior parte dei casi questi vizi si presentano a poche settimane dall'acquisto, trasformando l'apparente "buon affare" nel classico "bidone", anche perché ad alcuni di questi vizi poteva poi essere posto rimedio solamente con un notevole esborso di denaro. Ad alcuni consumatori è stata rifiutata la riparazione in garanzia, adducendo che non si trattava di vizi, bensì di usura. Seguendo poi una tattica temporeggiatrice, alcuni venditori hanno ostacolato qualsivoglia dialogo e tentativo di mediazione. Sarebbe davvero urgente introdurre un sistema standardizzato di risoluzione delle controversie.

Anno difficile per viaggiatori e pendolari

Varie volte, durante il 2011, il CTCU è dovuto intervenire per difendere i diritti degli utenti ferroviari e pendolari. I problemi hanno spaziato dal divieto di fermata dei treni ÖBB/DB, alla mancata possibilità di acquisto di biglietti per questi convogli nelle stazioni italiane, passando per la continua soppressione dei treni pendolari fino alla massiccia riduzione dei collegamenti internazionali, con negative conseguenze anche per il trasporto locale. Molti consumatori considerano il treno quale mezzo di trasporto estremamente rispettoso dell'ambiente, ma a causa dei continui disagi si vedono costretti a scegliere alternative meno "eco-friendly".

Alimentazione

Piatti precotti: bombe di sale

Gli scienziati spesso ci ricordano la correlazione fra il consumo di alte dosi di sale e l'ipertensione. L'ipertensione, a sua volta, determina un aumento del rischio di malattie cardio-vascolari, infarto e ictus. Per questo motivo, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e l'Autorità Europea per la sicurezza alimentare (EFSA) raccomandano di limitare il consumo di sale a 6 grammi - ca. un cucchiaino da thé - al giorno. Un recente studio del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha evidenziato che i piatti precotti, sempre più gettonati, presentano un alto contenuto di sale. In tutti i 18 prodotti analizzati è stato superato il valore di sale consigliato per pasto e tre prodotti contenevano addirittura più sale di quanto consigliato giornalmente. Chi tiene a una alimentazione sana, fa bene a consumare piatti precotti con una certa cautela.

Vin brulé: bomba calorica dolce a prezzi salati

In occasione del Mercatino di Natale in Alto Adige il CTCU ha prelevato 15 campioni di vin brulé presso diversi stand, poi analizzati dal laboratorio analisi alimenti dell'Agenzia provinciale per l'ambiente. Uno degli indicatori confrontati è stato il prezzo. E il vin brulé costa caro. Una tazza (0,2 litri) costa intorno ai 3,00 euro. Rispetto al 2009 la qualità del vino è un pochino migliorata. Ciò che invece è peggiorata, e di molto, è la quantità di zuccheri: rispetto alla precedente valutazione sono più che raddoppiati. Aggiungendo anche l'alcool e traducendo il tutto in calorie, il vin brulé esaminato quest'anno è arrivato ad avere oltre 200 kcal per tazza: al riguardo, basti pensare che una pizza margherita va da 450 a 500 kcal. A chi fosse a dieta, o semplicemente avesse un occhio di riguardo per il portafogli, o chi dovesse guidare si raccomanda quindi un consumo parsimonioso di vin brulé.

Etichettatura alimentari: si continua a giocare a „nascondino“

Dopo anni di discussione sulle informazioni da fornire ai consumatori sulle confezioni alimentari, il Parlamento Europeo ha definitivamente varato il nuovo regolamento in materia. Il risultato: l'industria alimentare è riuscita a ottenere quasi tutte le sue richieste. Anche in futuro si dovrà controllare bene per scovare le "bombe" ad alto contenuto di zuccheri o grassi. Sarà obbligatorio dichiarare il valore energetico, i grassi, i grassi saturi, gli zuccheri, i sali, le proteine e i carboidrati contenuti: questi valori dovranno essere riportati in un'apposita tabella sulla confezione. Al CTCU si registrano continui reclami riguardo liste di ingredienti illeggibili (o poco comprensibili). Oltre alle scritte estremamente piccole, nella maggior parte dei casi anche la mancanza di contrasto cromatico rende ulteriormente difficoltosa – se non impossibile - la lettura. E purtroppo con la nuova "grandezza" minima di 1,2 mm per le scritte (addirittura 0,9 mm per confezioni più piccole), il nuovo regolamento ha praticamente lasciato irrisolto il problema.

Il CTCU sostiene il "No Alcol Day"

Ogni giorno in Europa più di 500 persone muoiono a seguito da patologie alcol correlate, e tra queste si evidenziano le più diffuse forme di cancro. Da anni l'OMS individua nell'alcol una pericolosissima sostanza che distrugge la vita umana e nell'ottobre 2010 ha inserito le bevande alcoliche tra le sostanze certamente cancerogene come l'amianto, il fumo e il benzene. Tale livello di pericolosità per la salute del popolo europeo è il secondo fattore di rischio dopo il fumo. Ma di fronte a questo devastante fenomeno, ancora troppi sono i ritardi, i silenzi e le omissioni che vengono compiute dalle istituzioni: prime fra queste l'Europarlamento e la Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori, che hanno rinviato al 2014 l'obbligo per le bevande alcoliche di un'adeguata etichettatura che informi i consumatori nonostante sia urgente intervenire in presenza dei gravi rischi per la salute che la loro assunzione comporta.

Sia l'etichettatura che la pubblicità devono avvisare dei rischi per la salute in caso di abuso. Attraverso specifiche iniziative si dovrebbe creare una cultura di prevenzione nell'uso di sostanze alcoliche. Già nel 2008 il CTCU si era adoperato in sede legale per l'introduzione obbligatoria di avvisi di avvertenza sulle confezioni di bevande alcoliche. I giudici avevano però respinto le istanze del CTCU.

Consumo critico

Elettrosmog

Soltanto nel 2011 vi sono stati 4 importanti avvisi riguardanti i rischi dell'elettrosmog da parte di organismi scientifici od organi politici. Il Consiglio Superiore di Sanità in autunno ha emanato un avviso sull'uso dei telefoni cellulari. In estate, la IARC (Agenzia Internazionale per la Ricerca sul Cancro) aveva classificato le microonde di cellulari e tablets come possibilmente cancerogene. Il Consiglio Europeo ha chiesto poi ai Governi nazionali di fissare dei valori previdenziali per l'esposizione della popolazione a microonde nel lungo termine. Ed anche il "Comitato nazionale per la tutela da radiazioni non-ionizzanti" della Russia ha constatato che le statistiche mediche, nonché ricerche nazionali ed internazionali, dimostrano compromissioni nei soggetti giovani e nei bambini, che con grande probabilità sono da ricondurre all'utilizzo di telefoni cellulari.

Il CTCU da molti anni segue gli annunci scientifici relativi ai rischi derivanti da radiazioni: parecchie volte dobbiamo constatare che gli studi che non rilevano nessi fra radiazioni e salute non si fondano su basi sicure oppure mostrano un conflitto d'interesse con gli operatori del mercato.

Tutto ciò si riflette sull'attività di consulenza, nella quali i consumatori incerti cercano un consiglio imparziale e affidabile. Da un lato non è un argomento di facile accesso, in quanto tanti dei prodotti ritenuti pericolosi vengono oggi utilizzati con ovvietà. Dall'altro lato i consumatori sono sempre più sensibili ai risultati ottenuti da scienziati indipendenti, e spesso quando contattano il CTCU hanno già qualche nozione delle alternative e metodi di tutela possibili. Grazie alla collaborazione con mass-media nazionali, quali ad esempio l'editrice Terra Nuova, le nostre informazioni vengono ormai divulgate ben oltre la nostra provincia. Testi importanti sono stati tradotti in italiano, e tanti giornalisti hanno pubblicato materiale professionalmente ricercato sull'argomento. Molto seguita ad esempio la puntata della trasmissione RAI "Report", andata in onda a fine dicembre, che ha evidenziato i conflitti d'interesse nella ricerca sull'argomento.

www.equocentroconsumatori.it:

mappa del "consumo sostenibile" a Bolzano

In primavera è stata presentata la "Mappa per un consumo sostenibile", realizzata dal CTCU in collaborazione con l'Ökoinstitut e con il sostegno economico dell'Ufficio di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano. Questa mappa fornisce una panoramica sulla grande varietà dei piccoli esercizi presenti a Bolzano, suddivisi nelle categorie seconda mano, noleggio, riparazioni, qualità locale, vendita diretta, nonché etico, bio & fair. All'interno delle categorie è possibile navigare per sottocategorie. Inoltre è possibile trovare indicazioni sugli autobus o sulle piste ciclabili utili a raggiungere l'ubicazione degli esercizi stessi. Un apposito comando vi darà inoltre modo di calcolare la distanza che per esempio intercorre tra il negozio di interesse e la fermata dell'autobus più vicina.

La spesa sostenibile

Poche volte ne siamo davvero consci, ma attraverso ogni nostra decisione (o rifiuto) di acquisto mandiamo un chiaro segnale all'economia. Della serie: sì, questo prodotto rispecchia le mie idee oppure no, quest'altro non mi piace o non va bene. Il termine "sostenibile" è ultimamente molto in voga (forse troppo), anche se può apparire come poco concreto: in breve, uno stile di vita sostenibile è quello che mira a non gravare (troppo) sulle generazioni future attraverso le nostre azioni odierne. Di conseguenza la spesa "sostenibile" significa valutare, per ogni singolo acquisto di beni e servizi, le possibili conseguenze di questa azione per le generazioni future (figli o nipoti). Chiaramente non è possibile stilare un eco-bilancio esaustivo per ogni prodotto che si intende acquistare; nessuno di noi uscirebbe, infatti, più dal supermercato. Per fortuna un'organizzazione austriaca, la SOL, ha sviluppato uno strumento di valutazione di facile uso, il quale - grazie ad un progetto comune di KVV, OEW e CTCU e al sostegno dell'Agenzia Provinciale per l'Ambiente - dalla prossima primavera sarà diffuso anche in Alto Adige sotto il nome di "Bussola dei consumi - comprare, consumare e assaporare consapevolmente".

Viaggi e tempo libero

Apple deve rispettare le norme sulla garanzia: sanzione di 900.000 €

Non si sono fermate le lamentele dei consumatori riguardo ai prodotti Apple come Ipad o Ipod, in quanto su tali prodotti la garanzia veniva offerta solo per il periodo di un anno, anche se la legge ne impone due. L'estensione della durata doveva essere "acquistata". Il CTCU ha nuovamente segnalato tali pratiche all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato; questa ha deciso che il comportamento di Apple e dei suoi rivenditori rappresenta una pratica commerciale scorretta, la quale è stata sanzionata per un importo di 900.000 €.

Sky Italia: sanzione di 380.000 €

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato nell'adunanza del 23 novembre 2011 ha condannato Sky Italia ad una sanzione di 380.000 Euro per pratiche commerciali scorrette. Secondo le segnalazioni dei consumatori infatti, pervenute numerose anche presso le sedi del CTCU, la società avrebbe continuato a fatturare ai propri clienti, anche a distanza di mesi, canoni per la fruizione del servizio, nonostante gli stessi avessero espresso la volontà di esercitare il diritto di recesso. Sky Italia avrebbe messo in atto una serie di comportamenti ostruzionistici, oltre ad omettere di fornire sul sito i termini e le procedure per l'esercizio del recesso. Ha inoltre imposto l'utilizzo di un numero a pagamento come unico strumento per contattare il servizio di assistenza clienti, in alcuni casi facendo attendere l'utente a lungo, elevando così i costi. Dopo le numerose denunce quindi è finalmente arrivata la sanzione.

Mediastudio Orizzonti e i corsi per fotomodelli/e

Nella primavera del 2007, la Procura di Bolzano aveva disposto l'arresto dei responsabili della Mediastudio Orizzonti s.r.l., pseudo-agenzia di reclutamento di modelle e di modelli, con l'accusa di associazione per delinquere finalizzata alla truffa. Le indagini, avviate su segnalazione del CTCU, avevano permesso di aiutare molte famiglie coinvolte in Alto Adige ed in Trentino, a recedere dai contratti capestro, recuperare gli anticipi versati e annullare i contratti sottoscritti all'uopo con società di finanziamento. In un secondo momento il CTCU era stato di sostegno alle richieste di informazioni di vari avvocati e altre associazioni dei consumatori in Nord-Italia, che sostenevano centinaia di altri presunti truffati. Nel 2011 il Tribunale di Perugia ha disposto il rinvio a giudizio di 11 indagati, tra questi alcuni dei personaggi che proprio in Trentino Alto Adige avevano indotto decine di persone a sottoscrivere contratti per oltre 5.000 Euro per corsi "fantasma" di moda. Nonostante i tempi lunghi della giustizia, questo rinvio a giudizio è anche una speranza per tutti quei cittadini che si sono costituiti parte civile e che intendono dunque far valere innanzi al giudice propria domanda di restituzione di quanto ancora non sono riusciti ad ottenere stragiudizialmente. E speriamo che ciò costituisca un deterrente in provincia per chiunque altro voglia tentare questa via per adescare e truffare adolescenti con il sogno della moda e dello spettacolo.

Iniziativa "io rinuncio", edizione 2011: meno è meglio

Abbiamo davvero bisogno di tutto ciò che abbiamo? Abbiamo ciò di cui abbiamo bisogno? L'edizione 2011 dell'iniziativa "io rinuncio" è stata sostenuta anche dal CTCU, che ha chiarito come non si tratti di rinunciare ai consumi necessari, ma di offrire al consumatore uno stimolo di riflessione che lo porti a capire come il benessere sia indipendente dal livello dei consumi, anche chiedendosi se i propri acquisti non portino qualcun altro a rinunciare all'essenziale. È importante ad esempio acquistare una maglietta a prezzi stracciati se attraverso questo acquisto qualcuno nel Sud del mondo deve rinunciare ad un salario dignitoso o a tempi di lavoro umanamente accettabili? È il caso di comprare fragole in inverno, se ciò rappresenta un affronto per l'ambiente e contribuisce a creare difficoltà al sistema produttivo del luogo in cui vivo?

Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)

Il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano – traccia anche per il 2011 un bilancio estremamente positivo riguardo al lavoro svolto: nel 2011 il CEC ha "soccorsi" 3.893 consumatori, recuperando per loro più di 142.000 Euro. Ma l'attività non si è limitata alla sola consulenza: i problemi si possono "risolvere" anche grazie ad una efficace opera di prevenzione.

Attività proattive

Nel 2011 sono stati pubblicati la nuova "Guida ai reclami dei consumatori" e 4 nuovi fogli informativi; diverse lettere tipo sono state aggiornate e ne sono state elaborate di nuove (soprattutto nel settore dei cosiddetti costi occulti in internet ed in quello dei viaggi); sono stati pubblicati 28 comunicati stampa e rilasciate più di 60 interviste su tematiche del consumo europeo e distribuiti più di 2.600 opuscoli. L'edizione europea del bollettino mensile di informazione "Pronto consumatore" ha trovato grande riscontro, aumentando anche nel 2011 il numero degli abbonati interessati a ricevere regolarmente le relative informazioni giunte ora a 2.534 (erano 2.357 nel 2010). Le news sono disponibili anche consultando il sito internet del CEC www.euroconsumatori.org, che nel 2011 è stato visitato da 330.569 persone. Inoltre è stata creata la pagina Facebook del CEC Italia. Molte risorse sono state investite nell'educazione dei futuri consumatori: il CEC ha visitato numerose scuole in tutto l'Alto Adige e spiegato a centinaia di giovani come funziona la tutela del consumatore in Italia, soprattutto nel settore del commercio elettronico. L'informazione è fondamentale anche nel settore a più alto tasso di reclami, ovvero quello dei viaggi. Per questo motivo all'inizio dell'estate il CEC ha organizzato una conferenza stampa per presentare il proprio servizio di consulenza ed aiuto per tutti i viaggiatori-consumatori. In aggiunta, un'esperta del CEC è intervenuta alla giornata di formazione delle agenzie viaggi dell'Alto Adige ed un'altra è stata presente all'aeroporto di Bologna, nell'ambito di una giornata di informazione su diritti dei passeggeri aerei che si è svolta - grazie alla collaborazione con gli altri CEC - in contemporanea in tutti i Paesi dell'UE. Anche per quanto riguarda il mondo di internet si è puntato molto sull'informazione: grazie ad una maggiore attenzione o a causa dello scetticismo, il repertorio e gli stratagemmi dei truffatori on-line si sono infatti ulteriormente evoluti. Al fine di garantire una consulenza ed assistenza di alta qualità e sempre aggiornata, le collaboratrici del CEC si sono incontrate con la Polizia Postale di Bolzano, e hanno anche svolto attività di diffusione delle informazioni intervenendo come relatrici nell'ambito di diverse manifestazioni pubbliche in materia di commercio elettronico.

Attività reattive

Durante tutto il 2011 i consumatori che si sono rivolti al CEC con una richiesta di informazione sono stati 2.723. Le richieste di assistenza nelle quali vi era già un problema concreto sono state 721 e in 285 casi il CEC di Bolzano è intervenuto direttamente per aiutare un consumatore residente in un altro Paese dell'UE che ha avuto un problema con una ditta italiana. Allo stesso modo in 164 casi i colleghi dei CEC degli altri Paesi dell'UE hanno cercato di risolvere i reclami inviati dai consumatori italiani. Dei 449 casi gestiti, il CEC è riuscito attraverso la Rete dei CEC a recuperare più di 142.000 Euro. A ciò si aggiungono gli innumerevoli consumatori altoatesini „soccorsi" soprattutto nel settore del commercio elettronico e dei viaggi. Le richieste di assistenza hanno riguardato soprattutto i trasporti (28,20%) e gli acquisti legati al tempo libero (26,89%). Nel settore del trasporto, quello aereo ha occupato maggiormente le consulenti del CEC (16,78% delle richieste complessive, ovvero il 59,52% delle richieste relative ai trasporti). Nei contratti del tempo libero i problemi hanno riguardato soprattutto l'acquisto di servizi (15,43%) ed i pacchetti turistici (7,24%).

Collaborazione nell'ambito del network ECC-Net

Il CEC è stato presente ai tre meeting organizzati dal network, nonché al c.d. Cooperation Day (che quest'anno si è svolto in Polonia): si tratta di incontri molto utili allo scambio di esperienze e al continuo miglioramento della collaborazione tra i nodi della rete. Nell'ambito della cosiddetta study visit prevista dal programma di attività del CEC, una consulente di Bolzano ha visitato il Centro attivo in Repubblica Ceca.

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution)

Tra le attività collegate alla conciliazioni e più in generale al ricorso ad organismi di soluzione alternativa delle controversie, degna di nota è la conciliazione paritetica della compagnia aerea Alitalia: una collaboratrice del CEC ha concluso la formazione e le prime esperienze di soluzione delle pratiche attraverso il ricorso a questa conciliazione possono ritenersi soddisfacenti.

Conciliazione e composizione delle liti

Il maggior vantaggio di una composizione stragiudiziale delle liti sta nell'evitare gli svantaggi che porta con sé un procedimento giudiziale. Una causa di norma è molto cara, perché il consumatore deve accollarsi l'onorario dell'avvocato, le spese del procedimento stesso, costi per eventuali perizie, ecc. Inoltre le cause giudiziali devono seguire prescrizioni formali molto rigide, e pertanto può risultare difficile comprenderne gli sviluppi (a maggior ragione questo vale per processi che si svolgono all'estero); ed infine i processi di solito si protraggono per tempi lunghi o addirittura lunghissimi.

La durata ed i costi di un processo spesso non sono commisurati al valore della controversia stessa, ovvero al valore che il consumatore chiede in risarcimento. Nelle controversie fra consumatori e imprese l'importo conteso è spesso relativamente piccolo.

Pertanto una composizione stragiudiziale può essere un'alternativa interessante: porta a risparmiare tempo, denaro e rabbia: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente della conciliazione non precluda le vie della giustizia ordinaria.

Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- Conciliazione generale
- Conciliazione con Telecom
- Conciliazione con Unipol
- Conciliazione con Enel, Edison e Sorgenia
- Conciliazione con le lavanderie
- Conciliazione controversie condominiali (ANACI)
- Conciliazione con Poste Italiane
- Conciliazione con Wind
- Conciliazione con Tim
- Conciliazione con Vodafone
- Conciliazione con H3G
- Conciliazione con Tele 2
- Conciliazione con Fastweb
- Conciliazione Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere con il sostegno del Centro Europeo Consumatori
- Conciliazione RC-Auto

21 marzo 2011: la conciliazione diventa obbligatoria

Con l'obiettivo di alleggerire il cronico intasamento dei procedimenti civili nei Tribunali italiani e di ridurre in modo drastico i tempi di giustizia, dal 21 marzo 2011 è operativa per alcune materie la nuova procedura di conciliazione obbligatoria tra le parti. 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 obbligatoria di mediazione è stata invece rinviata di un anno per le controversie in materia di condominio e di risarcimento danni per incidente d'auto.

Formazione dei consumatori

Progetto "Infoshopping casa"

Il progetto ha riguardato i consumi intelligenti in tempi di crisi. Nociolo del progetto il risparmio creativo in casa, sia nelle spese quotidiane che negli investimenti. I consumatori altoatesini sono molto affezionati alla casa di proprietà, e per essa spendono molti – forse troppi – soldi. Chi costruisce, di norma, si trova a fare i conti con spese più alte del previsto. Anche chi ristruttura fa fatica a stimare precisamente i costi degli interventi. Per dare sostegno a tutte queste persone, in tutta la Provincia si sono tenute conferenze e workshop incentrati sul tema casa. Siccome le spese per la casa consumano gran parte del budget familiare, restano meno risorse per gli altri settori. Ma anche il "secondo affitto", ovvero le spese per il riscaldamento e l'energia elettrica, non sono da sottovalutare, e rappresentano un problema non solo per chi vive in affitto.

In autunno si sono tenuti nuovamente gli "incontri del mercoledì", anche questi dedicati all'argomento "casa". Tante delle conferenze sono state realizzate in collaborazione con gli altri enti di formazione, come ad esempio il KVW-Acli. Una vasta gamma di pubbliche relazioni nei media (stampa, radio, TV e internet) ha completato l'offerta formativa.

Il punto informativo-didattico sul consumo infoconsum

Insegnanti e dirigenti scolastici considerano ormai da tempo il nostro punto informativo quale affidabile riferimento, da consultare quando si tratta di reperire materiali e suggerimenti utili alla preparazione di interventi didattici che coinvolgano le tematiche di interesse consumeristico. Già agli inizi dell'anno scolastico vengono fissati gli appuntamenti per le conferenze, i workshop e gli incontri con gli studenti fino alla fine del periodo scolastico. Questo comporta purtroppo che chi si attiva in ritardo per prenotare una conferenza rischia di non trovare più disponibilità. In questi casi però può sempre fare affidamento sulla nostra biblioteca pedagogica, affrontando gli argomenti della tutela dei consumatori in autonomia.

Lo scorso anno abbiamo registrato una grande mole di richieste: quasi cento le classi coinvolte, oltre ad alcune manifestazioni in orario serale riservate ad un pubblico adulto. Siamo convinti che se qualcosa come 2.300 giovani hanno avuto l'occasione di avvicinarsi a tematiche del consumo critico e consapevole, un riflesso più o meno ampio si avrà anche nei confronti di genitori, parenti o amici, con il risultato di suscitare interesse o almeno curiosità in un più vasto numero di persone. In tal modo avremo raggiunto non solo i soggetti direttamente coinvolti, ma indirettamente anche un'ampia cerchia di potenziali interessati, innescando un meccanismo conosciuto come "effetto moltiplicatore". La nostra speranza è, infatti, che sempre più consumatori dispongano di un grado di informazione e sicurezza tale da consentire loro di orientarsi sul mercato senza la necessità di ricorrere ad ulteriori aiuti.

Il servizio che offriamo alle scuole non si limita naturalmente all'ambito dei principali centri urbani, ma si estende alla periferia e alle piccole comunità locali, dove è possibile concordare con i consulenti del Centro incontri e conferenze sui temi di maggior interesse.

Questi spaziano dall'alimentazione alle assicurazioni, dai quesiti di ordine giuridico a quello che forse è l'argomento attualmente più gettonato, vale a dire l'elettrosmog (ulteriori informazioni a riguardo di tale argomento nella relazione sulla consulenza dedicata al consumo critico).

Progetti 2011

Collana "Consumatori Consapevoli"

I tre progetti della collana "Consumatori consapevoli", realizzati grazie al sostegno del Ministero dello Sviluppo Economico e la Provincia Autonoma di Bolzano, sono stati conclusi definitivamente nel 2011. Le attività relative ai progetti comprendevano fra l'altro:

- l'aggiornamento e la ristampa della guida "Saper investire"
- la realizzazione e messa in onda di 6 trasmissioni su argomenti bancari-finanziari
- la realizzazione di 8 calcolatori online
- e l'informazione a ca. 2.300 alunni delle scuole altoatesine.

Strutture affiliate nel Trentino: CRTCU, Sportello Mobile e SEC

Dopo una fase pilota pluriennale è stato possibile consolidare i servizi offerti nel Trentino. Anche nel Trentino si punta al modello altoatesino, collaudato in anni di esperienza: un'ufficio nel capoluogo aperto ogni giorno, al quale i consumatori possono rivolgersi di persona, per telefono oppure sfruttando i nuovi mezzi di comunicazione, assistito da una filiale in movimento, lo Sportello Mobile trentino, che compie fermate nei Comuni trentini secondo giornate e orari prestabiliti. A Trento vi è inoltre una filiale del Centro Europeo Consumatori, il SEC, il quale assicura anche ai consumatori trentini assistenza in caso di controversie transfrontaliere.

Il progetto Informacon: stop alle pratiche commerciali scorrette

Seguendo il motto "Consumatore informato, consumatore tutelato" nel 2011 è stato dato il via al progetto Informacon, una collaborazione fra Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori e Centro Tutela Consumatori Utenti. Il progetto mette a disposizione dei consumatori per diciotto mesi, guide, brochure, numeri verdi e call center gratuiti, sportelli territoriali per l'assistenza al consumatore, incontri informativi sul territorio, convegni e tavole rotonde di approfondimento.

Il CTCU nell'ambito del progetto si occupa della tematica delle pratiche commerciali sleali.

Sportello energia: diritti a viva voce

Dal 1° settembre è attivo anche a Bolzano presso la sede del CTCU lo Sportello di informazione del progetto "Energia: diritti a viva voce". Il progetto è finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) ed è stato promosso da 17 Associazioni dei consumatori, fra cui il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire informazione ed assistenza ai consumatori, in materia di energia e gas, anche alla luce del processo di liberalizzazione in atto da alcuni anni per questi settori e che ha visto sino ad ora anche criticità varie per i consumatori e comportamenti non sempre corretti da parte delle società di vendita.

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel 2011 il CTCU è stato molto presente nei media. A seguire un breve estratto degli appuntamenti fissi:

- Puntopiù: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Bolzano (9 edizioni)
- „Schlau gemacht“: in onda ogni martedì sul canale Rai Radio tedesca (ripetuta il venerdì)
- „Achtung Falle“: in onda su Radio Holiday ogni lunedì (ripetuta il martedì)
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina (mensilmente)

Inoltre a seguito dei comunicati stampa vi sono state numerose interviste e prese di posizione nei vari media.

Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2011 sono stati diffusi **118 comunicati stampa** fra i media.

01-2011

<u>Mutui e modifica dei tassi</u> Stampa, 04.01.2011: banche ci provano via telefono!
<u>Uova contaminate con diossina in Germania: dalla marcatura possibile risalire al metodo di produzione</u> Stampa, 11.01.2011: Il CTCU: scegliete uova biologiche e da allevamenti all'aperto
<u>In pista con la polizza giusta</u> Stampa, 14.01.2011: Per essere con le spalle coperte in caso di bisogno!
<u>Referendum contro la privatizzazione dell'acqua</u> Stampa, 17.01.2011: Il CTCU saluta con favore l'ammissione dei quesiti referendari che avranno ad oggetto la privatizzazione dell'acqua ed il nucleare
<u>Per risparmiare solo mutui fondiari!</u> Stampa, 19.01.2011: Il notaio è di nuovo necessario per cancellare l'ipoteca
<u>Assicurazione contro gli infortuni domestici: entro fine gennaio</u> Stampa, 24.01.2011: Entro fine gennaio è da pagare il premio per l'assicurazione contro gli infortuni domestici - in casa più infortuni che non sul lavoro
<u>Trovate uova alla diossina anche a Mantova</u> Stampa, 28.01.2011: CTCU chiede la pubblicazione di nomi e numeri - consumatori controllino bene la marcatura
<u>Manager di famiglia 2010: assegnato il premio fra oltre 7.750 partecipanti</u> Stampa, 31.01.2011 - La vincitrice: "il libretto contabile on line mi aiuta a pagare con regolarità le spese fisse"

02-2011

<u>Marketing telefonico: finalmente operativo il registro delle opposizioni</u> Stampa, 01/02/2011: Dal 1° febbraio è possibile porre un freno alle telefonate promozionali sgradite - Il CTCU a disposizione per informazioni ed assistenza - Situazione critica per quanto riguarda la tutela dei dati

<p><u>Libretti a risparmio: vi hanno ridotto il tasso senza comunicarvelo?</u> Stampa, 04.02.2011: CTCU: difendetevi così!</p>
<p><u>Comparazione prezzi Interspar/Iperpoli gennaio 2011</u> Stampa, 09/02/2011: La tabella con i risultati della comparazione suddivisi per settori di prodotto</p>
<p><u>2011: comparazione Interspar/Iperpoli di BZ</u> Stampa, 09/02/2011: Si inasprisce lo scontro sui prezzi tra i due gruppi della grande distribuzione, ma i vantaggi per i consumatori restano di lieve entità</p>
<p><u>Lettera aperta: Corsi di recupero punti patente</u> Stampa, 11.02.2011: Anche i Vigili urbani possono organizzarli!</p>
<p><u>Comparazione offerte energia elettrica – 02/2011</u> Stampa, 22.02.2011: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Tariffe energia elettrica – Il confronto del CTCU</u> Stampa, 22.02.2011: Risparmi a partire da 40 euro annui</p>

03-2011

<p><u>Nuove regole per le polizze legate ai mutui</u> Stampa, 01.03.2011: il rimborso dei premi diventa finalmente obbligatorio</p>
<p><u>Treni DB - ÖBB</u> Stampa, 07/03/2011: la Commissione Europea risponde all'intervento del CTCU</p>
<p><u>Parte oggi INFORMACON</u> Stampa, 15.03.2011: Perché un consumatore informato, è un consumatore tutelato!</p>
<p><u>Premio del Consumatore Ok d'Oro</u> Stampa, 15.03.2011: la tabella con la graduatoria delle tariffe comunali</p>
<p><u>Giornata mondiale dei consumatori: "Premio del consumatore 2010"</u> Stampa, 15/03/2011: Assegnato l' "Ok d'oro 2010" per attività esemplari a tutela dei consumatori al Comune di Proves: in 5 anni ha abbassato le tariffe comunali del 43,6%</p>
<p><u>CTCU: niente cancellazioni di ipoteche fintantoché il governo non abolisce l'obbligo dell'atto notarile</u> Stampa, 21.03.2011: Il CTCU ritorna sulla questione riguardante la necessità dell'atto notarile per la cancellazione di ipoteche relative a mutui non fondiari</p>
<p><u>Dal 21 marzo è operativa la conciliazione obbligatoria</u> Stampa, 22.03.2011: Il CTCU si augura una riduzione dei tempi della giustizia - Verificare i costi della procedura</p>
<p><u>Anatocismo: la lobby delle banche colpisce ancora</u> Stampa, 25. 03.2011: Favori dal Governo: non sarebbe la prima volta - Il CTCU: "Una vergogna, danneggiate anche le imprese"</p>
<p><u>Mutui Casa - Il CTCU: fate mutui fondiari!</u> Stampa, 29.03.2011: Le casse rurali devono migliorare!</p>
<p><u>Per le compravendite immobiliari è di nuovo obbligatorio il certificato energetico</u> Stampa, 31.03.2011: Obbligo esteso anche ai contratti di locazione di singole unità abitative</p>

04-2011

<p><u>Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) presenta la Relazione annuale per l'attività svolta nel 2010</u> Stampa, 11.04.2011: 50.000 i contatti con i consumatori - rimborsi per 760.000 euro ai cittadini - 5 per mille per la tutela dei consumatori</p>

<u>Guide per il cittadino</u> Stampa, 15.04.2011: Acquisto in costruzione
<u>Registro delle opposizioni: ogni mercoledì mattina assistenza per iscriversi al registro</u> Stampa, 18/04/2011: Registro delle opposizioni: cominciano a vedersi i primi risultati, ma i consumatori sono ancora poco informati
<u>Osservatorio conti correnti e depositi del CTCU</u> Stampa, 19/04/2011: le tabelle con i dettagli della rilevazione
<u>Osservatorio conti correnti e depositi del CTCU</u> Stampa, 19/04/2011: le banche locali soffrono la concorrenza delle nazionali; a parte i "conti giovani"
<u>Carburanti: aumentate le tolleranze per le verifiche casuali</u> Stampa, 21.04.2011: CTCU: necessario tutelare i cittadini da speculazioni
<u>Offerte di energia sul mercato locale</u> Stampa, 22/04/2011 - Il CTCU a Sel: non basta farsi belli con le rilevazioni del CTCU ... e le procedure di conciliazione?
<u>CTCU: Seab, 4 dirigenti sono un lusso!</u> Stampa, 28.04.2011: Applicando i parametri dell'azienda gemella di Innsbruck, in Seab basterebbe un solo dirigente! CTCU: timori per l'aumento delle bollette - restituire ai cittadini il tesoretto di 1,8 milioni!

05-2011

<u>Perizia RC-Auto</u> Stampa, 03/05/2011: I danneggiati hanno il diritto di ottenere una copia della perizia!
<u>Corsi per fotomodelle Mediastudio: rinvio a giudizio per 11 indagati</u> Stampa, 04/05/2011: Mediastudio Orizzonti e i corsi per fotomodelli/e: ol Tribunale di Perugia rinvia a giudizio 11 indagati per associazione a delinquere e truffa
<u>Acquisto auto usate: attenzione alle pratiche commerciali scorrette!</u> Stampa, 05/05/2011: In aumento le segnalazioni al CTCU
<u>Una mansarda come "regalo"</u> Stampa, 09.05.2011: Un "regalo" in forma di cubatura per le soffitte finora inabitabili
<u>Un'efficace prevenzione aiuta ad abbassare i costi delle cure odontoiatriche</u> Stampa, 11.05.2011: La "sigillatura" dei molari è consigliabile per i bambini
<u>Biglietti aerei low cost</u> Stampa, 13/05/2011: attenti al prezzo finale!
<u>Tempi di attesa negli ospedali: confermate le lamentele dei pazienti</u> Stampa, 17.05.2011: Negli ultimi 2 anni i tempi d'attesa si sono allungati in media di 8 giorni - CTCU: per i tempi di prenotazione partenza a rilento dell'Azienda Sanitaria
<u>Impianti fotovoltaici: dal 1° giugno 2011 nuovi incentivi</u> Stampa, 19.05.2011: Per i nuovi impianti gli incentivi si abbassano del 22%
<u>Centri di abbronzatura e solarium: a breve il divieto per i minorenni</u> Stampa, 23.05.2011: CTCU: i solarium non sono affatto più innocui dei raggi solari
<u>Prezzi dell'energia elettrica diffusi da Eurostat</u> Stampa, 25.05.2011: L'Italia nega i propri dati al confronto
<u>Escherichia coli: l'igiene prima di tutto!</u> Stampa, 26/05/2011: I consigli del CTCU a proposito di igiene degli alimenti

www.equocentroconsumatori.it Stampa, 27/05/2011: Mappa del "consumo sostenibile" a Bolzano
<u>Elettricità: attacco alla tutela dei consumatori domestici</u> Stampa, 30/05/2011 - Il CTCU: Il servizio di maggior tutela va garantito!
<u>Credito ai consumatori: dal 1° giugno operative le nuove norme</u> Stampa, 31.05.2011: Cessioni del quinto: per estinzioni anticipate possibili rimborsi

06-2011

<u>Cancellazione delle ipoteche</u> Stampa, 01.06.2011 - Il CTCU: Finalmente ripristinata la procedura semplificata e gratuita anche per i mutui "ipotecari"
<u>Prezzi dei carburanti - proposta del CTCU: obbligo di segnalazione anche in Alto Adige</u> Stampa, 06.06.2011: Il Safety Park dovrebbe offrire corsi gratuiti per insegnare a guidare, risparmiando carburante
<u>Nuovo sistema di raccolta dei rifiuti a Bolzano</u> Stampa, 07/06/2011 - Il CTCU: bisogna considerare le proposte di modifica di consumatori ed economia!
<u>Cucine modulari IKEA</u> Stampa, 09.06.2011: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Cucine modulari IKEA</u> Stampa, 09.06.2011: Nel 2009 il CTCU ha confrontato i prezzi di Innsbruck con quelli di Brescia: scegliendo IKEA Italia si poteva risparmiare fino al 40% - Che cosa è successo in questi due anni? Ecco il risultato della verifica
<u>Tempo di grigliate: ecco le regole più importanti</u> Stampa, 14.06.2011: Centro Tutela Consumatori: così si evitano i rischi
<u>Acquisto auto nuova: indagine del CTCU presso le concessionarie di Bolzano</u> Stampa, 20.06.2011: Poche le sorprese e comportamenti più o meno corretti. Nota dolente, le proposte di acquisto: nessuna tutela per il consumatore
<u>Mutui casa</u> Stampa, 22.06.2011: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Mutui-casa: tassi di nuovo in aumento</u> Stampa, 22.06.2011: Altro favore alle banche: aumentate le soglie di usura
<u>CTCU raffronta i prezzi dei carburanti</u> Stampa, 27/06/2011: Prezzi alti e poca concorrenza - metano praticamente introvabile e niente GPL di domenica
<u>Telefoni cellulari, tablets, wi-fi, cordless e pericolo tumori</u> Stampa, 28.06.2011: Avvertimento dell'OMS su effetti biologici delle microonde

07-2011

<u>Tariffa "sociale" per protesi dentarie: pochi ne usufruiscono</u> Stampa, 01.07.2011: Il CTCU ricorda la possibilità di usufruire delle tariffe agevolate
<u>Aumento delle soglie di usura a causa del nuovo metodo di calcolo: regalo alle banche</u> Stampa, 04.07.2011: I prestiti rischiano di diventare più cari per consumatori e aziende
<u>Saldi di fine stagione estiva 2011</u> Stampa, 05.07.2011: CTCU: controllate i prezzi sin d'ora e seguite alcune dritte

<p><u>Etichettatura alimentari: si continua a giocare a "nascondino"</u> Stampa, 08/07/2011: Il Parlamento Europeo vara un nuovo regolamento sull'informazione alimentare</p>
<p><u>Aiazzone – Fidelity: si delineano i primi risultati</u> Stampa, 12.07.2011: Fidelity ammette la sospensione delle rate, i rimborsi però si fanno ancora attendere!</p>
<p><u>Manovra finanziaria del Governo: tartassati i piccoli risparmiatori</u> Stampa, 13.07.2011: L'imposta di bollo per i depositi titoli aumenta a fino 380 euro annui</p>
<p><u>Rilevazione a campione</u> Stampa, 19.07.2011: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Piatti precotti: bombe di sale</u> Stampa, 19.07.2011: Gli scienziati spesso ci ricordano la correlazione fra il consumo di alte dosi di sale e l'ipertensione</p>
<p><u>Cure odontoiatriche: attenti agli anticipi!</u> Stampa, 22/07/2011: Gli esperti del servizio "Bussola delle tariffe" del CTCU sono a disposizione per eventuali segnalazioni</p>

08-2011

<p><u>Vendite "porta a porta": il caso dei rivelatori di fughe di gas</u> Stampa, 05/08/2011: La loro installazione non è obbligatoria!</p>
<p><u>Quando la meta è il viaggio</u> Stampa, 08.08.2011: Visitare paesi lontani, incontrare gente e culture sconosciute e allo stesso tempo viaggiare in modo responsabile</p>
<p><u>Comparazione Interspar/Iperpoli luglio 2011</u> Stampa, 17.08.2011: Si attenua lo scontro sui prezzi tra i due gruppi della grande distribuzione: meno concorrenza, meno vantaggi per i consumatori</p>
<p><u>Prezzi della benzina: in Austria disponibile il prezzario on line</u> Stampa, 22.08.2011: Il CTCU propone anche per l'Alto Adige una campagna per una maggiore trasparenza dei prezzi dei carburanti</p>
<p><u>Quando il termometro sale, un tè caldo è rinfrescante</u> Stampa, 23.08.2011: I consigli del CTCU per dissetarsi</p>
<p><u>Confronto prezzi ortofrutta luglio 2011</u> Stampa, 24.08.2011: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Frutta e verdura a Bolzano: sempre pesanti le differenze di prezzo</u> Stampa, 24.08.2011: Bene i cartellini obbligatori dell'ortofrutta</p>
<p><u>Entrate in vigore le nuove norme "CasaClima"</u> Stampa, 26.08.2011: Sono entrate in vigore con il 1° agosto le nuove norme tecniche per "CasaClima"</p>
<p><u>Soppressione di treni locali</u> Stampa, 29/08/2011 - Il CTCU: inaccettabili, come anche le giustificazioni di Trenitalia - Chiediamo alla Procura di indagare</p>
<p><u>Al via il progetto "Energia: diritti a viva voce"</u> Stampa, 31.08.2011: 45 sportelli a livello nazionale, uno anche a Bolzano, presso la sede del CTCU</p>

09-2011

<p><u>Bibite zuccherate: potenzialmente dannose per cuore e circolazione</u> Stampa, 02.09.2011: Un consumo regolare di bibite zuccherate aumenta il rischio di malattie cardio-circolatorie</p>
<p><u>Nuova Guida sui diritti per l'energia, anche in lingua tedesca</u> Stampa, 05.09.2011: CTCU: finalmente disponibile un utile strumento anche per i cittadini di madrelingua tedesca</p>
<p><u>I distributori di iPad e iPhone continuano a violare le norme in materia di garanzia</u> Stampa, 09.09.2011: la durata, un anno invece dei due previsti per Legge! I consumatori invitati a segnalare ogni irregolarità</p>
<p><u>Conti correnti per studenti "gratuiti": conta quanto riportato in contratto!</u> Stampa, 14.09.2011: Qualche settimana fa uno studente universitario di 21 anni ha analizzato, per conto del CTCU, le condizioni di "conti correnti studenti" di 5 diversi istituti bancari della piazza</p>
<p><u>Il pane? Troppo prezioso per essere buttato</u> Stampa, 16.09.2011: Aumentano le critiche al comportamento "vendi o getta" dei supermercati locali</p>
<p><u>Corte di Giustizia dell'UE: no agli OGM nel miele</u> Stampa, 19.09.2011: Invertita di 180° l'interpretazione di diritto</p>
<p><u>Comuni cari e Comuni virtuosi</u> Stampa, 20.09.2011: Aumenti delle tariffe comunali nel 2011</p>
<p><u>Treni DB-ÖBB: perché vengono escluse le fermate di Vicenza, Padova e Mestre?</u> Stampa, 22.09.2011: Il CTCU chiede nuovamente l'intervento dell'AGCM e della Commissione Europea</p>
<p><u>Oro usato in cambio di euro: valutazioni basse e differenze tra i punti vendita superiori al 30%</u> Stampa, 29.09.2011: Il peggior ribasso arriva a superare il 55%</p>

10-2011

<p><u>Aumento IVA del 1%: attenzione ai cambi di prezzo "ingiustificati"</u> Stampa, 03/10/2011: L'imposta è passata dal 20 al 21% ma diversi esercizi commerciali ne hanno approfittato per aumentare i prezzi dei prodotti ben oltre la variazione dell'IVA</p>
<p><u>Antibiotici: attenzione ai polli da allevamenti "superintensivi"</u> Stampa, 04.10.2011: Il Centro Tutela Consumatori suggerisce alternative più gustose e rispettose degli animali</p>
<p><u>Garanzia sui beni di consumo – decisione della Corte di Giustizia dell'UE</u> Stampa, 07.10.2011: I venditori tenuti a risarcire anche costi di trasporto, rimozione e reinstallazione. Ora i venditori si adeguino!</p>
<p><u>Patente per ciclomotori: esame pratico solo a Bolzano</u> Stampa, 10.10.2011: Per i giovani che non risiedono a Bolzano spesso è un problema</p>
<p><u>Bonus "elettrico" e "bonus" gas: li percepiscono soltanto 5.300 famiglie in Alto Adige</u> Stampa, 12.10.2011: Si stima che 42.000 delle 209.000 famiglie locali ne potrebbero aver diritto</p>
<p><u>Utilizzo abusivo del nome del Centro Tutela Consumatori Utenti nella vendita di prodotti</u> Stampa, 14.10.2011: I consumatori ci segnalino gli abusi</p>
<p><u>Riscaldamento: anche 100 Euro in più all'anno per chi usa il gas metano</u> Stampa, 18.10.2011: Alcuni consigli utili per risparmiare</p>

<u>Rimborsi per spese odontoiatriche</u> Stampa, 20/10/2011: obbligo di presentazione di un ulteriore certificato di conformità - Il CTCU rifiuta la proposta dell'Ordine degli Odontoiatri
<u>Costo carburanti</u> Stampa, 24/10/2011: Le tabelle con i dettagli della rilevazione nazionale del costo carburanti
<u>Costo carburanti: Bolzano tra i comuni più cari d'Italia</u> Stampa, 24/10/2011: Il CTCU confronta anche i prezzi a livello nazionale
<u>Patente per ciclomotori: esame pratico solo a Bolzano</u> Stampa, 26.10.2011: Contrari anche tanti operatori di scuola guida
<u>Obbligo gomme invernali ...? Poca chiarezza a causa di informazioni sbagliate</u> Stampa, 28.10.2011: Con i test comparativi si sceglie meglio, perché non tutti gli pneumatici meritano il giudizio "buono"

11-2011

<u>Aiazione-Fiditalia, svolta decisiva</u> Stampa, 03.11.2011: Il rimborso delle rate pagate inutilmente sarà per molti certezza
<u>Elettrosmog, colpo di mano del Governo: si vogliono cambiare le regole di misurazione dell'inquinamento</u> Stampa, 09.11.2011: Il Direttore dell'Agenzia provinciale per l'Ambiente, dottor Minach: "così si rischia un considerevole aumento dei livelli di inquinamento elettromagnetico"
<u>Imposte su mutui provinciali</u> Stampa, 10/11/2011 - Una buona notizia per circa 200 famiglie che si erano rivolte al CTCU: si può condonare la pendenza!
<u>Il CTCU sostiene il "No Alcol Day"</u> Stampa, 11.11.2011: Lunedì 14 novembre: rinunciate alle bevande alcoliche. L'etichettatura delle bevande alcoliche va migliorata quanto prima
<u>Impianti telefonici su proprietà private: cittadini costretti a pagare migliaia di Euro ingiustamente</u> Stampa, 17.11.2011: CTCU e CRTCU si mobilitano: da parte di Telecom Italia solo ostruzionismo e fumo negli occhi - È ora che si pronunci il giudice
<u>Sconti carburanti: attenzione alle promozioni "fittizie"</u> Stampa, 21/11/2011: Promessa "ingannevole", consumatore gabbato: i -7 centesimi per ENI e -5 per ESSO, di fatto diventano rispettivamente -3 e -1 centesimi di sconto alla pompa
<u>Mutui casa</u> Stampa, 23.11.2011: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Confronto mutui del CTCU</u> Stampa, 23.11.2011: Impennata degli spread: aumentano i guadagni delle banche
<u>Conciliazione paritetica Alitalia</u> Stampa, 24.11.2011: il Centro Europeo Consumatori di Bolzano offre un ulteriore strumento di tutela a garanzia dei diritti dei passeggeri aerei
<u>La casa "flessibile"</u> Stampa, 25.11.2011: Progettare bene oggi per risparmiare domani
<u>Scuola materna: ma quanto mi costi? Differenze superiori al 200% tra i singoli comuni</u> Stampa, 28.11.2011: Dai 74 euro al mese di Laives ai 23,75 euro di Rasun Anterselva - Fonte dati: osservatorio tariffe pubbliche della Provincia Autonoma di Bolzano
<u>Compravendita immobiliare</u> Stampa, 30.11.2011: Caparra confirmatoria o caparra penitenziale?

12-2011

<u>Periodo natalizio: aumentano le richieste di donazioni</u> Stampa, 07.12.2011: Attenzione ai „fundraiser“
<u>L'Alto Adige sempre meno presente nelle tratte a lunga percorrenza dei treni</u> Stampa, 12/12/2011: Il CTCU: si teme un peggioramento delle condizioni di viaggio per viaggiatori e pendolari del servizio regionale
<u>Confronto polizze RC auto e moto in Alto Adige</u> Stampa, 13.12.2011: Aumenti fino al 60% in venti mesi
<u>561 giorni di ritardo nel trasloco della linea telefonica: Telecom Italia s.p.a. condannata a risarcire 4.958,70 €</u> Stampa, 16.12.2011: Importante sentenza del Giudice di Pace di Riva del Garda
<u>SKY ITALIA condannata ad una sanzione di 380.000 Euro</u> Stampa, 19.12.2011: Pratiche commerciali scorrette nella gestione delle richieste di recesso e nella gestione delle richieste di assistenza tramite Call Center – 150 casi arrivati anche nelle sedi del CTCU
<u>Vin brulé</u> Stampa, 21.12.2011: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Il vin brulé dei mercatini natalizi: una bomba calorica, molto dolce e a prezzi salati</u> Stampa, 21.12.2011: Mediamente buona la qualità del vino, ma la bevanda è ancor più zuccherata. E anche il costo rimane considerevole.
<u>Prelievo di contante allo sportello</u> Stampa, 22/12/2011 - CTCU: qualche chiarimento
<u>La garanzia di due anni vale anche per Apple!</u> Stampa, 28.12.2011: Sanzione dell'Antitrust di 900.000 € per prassi commerciale sleale

La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il "voting". Questi i risultati raccolti nel 2011 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	82,29% molto soddisfatti o soddisfatti 5,21% sufficientemente 11,46% non soddisfatti 1,04% nessuna indicazione
Siete soddisfatti del nostro servizio?	70,83% molto soddisfatti o soddisfatti 5,21% sufficientemente 12,50% non soddisfatti 11,46% nessuna indicazione
Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	60,42% molto soddisfatti o soddisfatti 9,38% sufficientemente 13,54% non soddisfatti 16,67% nessuna indicazione

Sedi staccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 3

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 5

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e abitare/costruire/energia

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore al mese)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi www.centroconsumatori.tn.it).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

Val Gardena (KVV/ACLI)

In Val Gardena si sono tenute alcune ore di consulenza per i consumatori.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 156

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate: Aldeno, Andriano, Appiano, Auna di Sotto, Barbiano, Bolzano, Bressanone, Brunico, Caldaro, Castelrotto, Chiusa, Curon, Egna, Gudon, Lagundo, Laion, Laives, Lana, Lasa, La Villa, Latzfons, Luson, Malles, Martello, Merano, Naturno, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Prato, S. Candido, S. Leonardo, S. Martino, S. Walburga, Sarentino, Senale - S. Felice, Scena, Sinigo, Siusi, Sesto, Sluderno, Terlano, Termeno, Tesimo, Tires, Val d'Ega, Vandoies, Varna, Velturmo, Verdines, Villandro, Vipiteno e altre località.

Infopoints

Uno o più Infopoints con informazioni attuali per i consumatori si trovano a Brunico, Campo Tures, Valdaora, Gais, Monguelfo, Dobbiaco, S. Candido, Falzes, Terento, Rio Pusteria, S. Martino e Bressanone.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 12.723 ulteriori soci singoli. Nel 2011 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente:	Heidi Rabensteiner
Vice presidente:	Maurizio Albrigo
Membri:	Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
Direttore:	Walther Andreas
Revisori dei conti:	Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Il comitato direttivo nel 2011 si è riunito 11 volte.

Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Luis Durnwalder
Camera di Commercio:	Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
Centro Tutela Consumatori:	Walther Andreas, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Fabio Degaudenz
Segreteria:	Elisabeth Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2011

Provenienza		± 2010
Provincia	431.000,00	+ 6%
Contributi progetti ed informazione consumatori	811.122,16	- 4%
Risorse proprie	263.627,62	- 2%
Gesamt	1.505.749,81	- 1%

Uscite 2011

Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale)	53,88 %
Personal/personale	31,65 %
Betriebskosten/costi gestione	7,53 %
Honorare/onorari	3,09 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	3,03 %
Diensträume/locali	0,82 %

Collaboratori (al 31.12.2011)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	5
Segreteria / prima consulenza		5
Collaboratori a progetto	2	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	1
Segreteria		1
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	6	3
Collaboratori occasionali		6
Totale	15	23

Collaboratori volontari: 44

Dove trovarci

Sede centrale: 39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914

Infopoint e consulenze: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17
(nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello Alimentazione: lunedì 14-16
- Consulenza giuridica edile: lunedì e mercoledì ore 10-12
- Consulenza tecnica: martedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: martedì e giovedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465
- Servizio informativo spese cure odontoiatriche: mercoledì ore 9-12 e 14-17

Centro Europeo dei Consumatori: da lunedì al venerdì 8-16

Punto informativo-didattico sul consumo: martedì e giovedì 10-12 e 16-18

Centro affiliato a Trento: CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

Sportello Europeo dei Consumatori a Trento: da lunedì a venerdì 10-12 e 14-16

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

Merano: da lunedì al venerdì ore 9-12, mercoledì ore 14-17

Silandro: ogni 2°, 3° e 4° giovedì del mese dalle 9 alle 12

Bressanone: 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

Brunico: lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, mercoledì ore 15.00 - 18.00, giovedì ore 9.00 - 12.00

Val Badia: Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

Egna: giovedì 15-17

Centri di consulenza presso i comuni

Bolzano: ogni venerdì dalle 10 alle 12

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

Sportello mobile:

Il calendario con le fermate attuali dello sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTCU e nel Pronto Consumatore.

Infopoints in Val Pusteria:

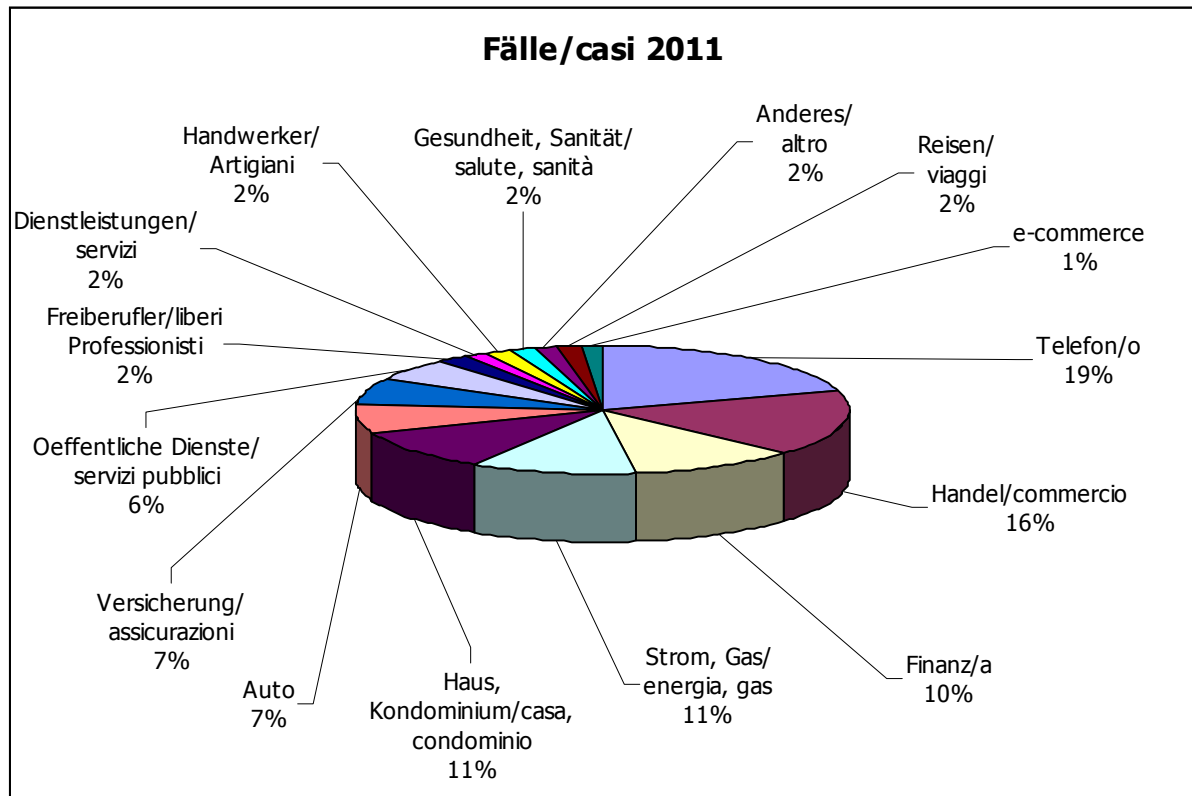
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con consumatori

Tipo di servizio	2011	2010	%
Consulenze	7.929	7.822	+1,36
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	20.938	22.262	-5,95
Pubblicazioni distribuite	(581.600)	(567.800)	+2,43
Sportello mobile	3.991	4.687	-14,84
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	5.697	6.473	-11,98
Seminari, conferenze	2.997	1.654	81,20
Visite di alunni alla sede	1.881	2.302	-18,29
Centro Europeo Consumatori: (richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	3.893	4.393	-11,38
Totale	47.326	49.593	-4,57
Totale valore recuperato nelle controversie	1.116.000 €		

Visite sui siti www.centroconsumatori.it, www.centroconsumatori.tn.it e www.euroconsumatori.org: **2.248.081**
(6.159 per giorno), totale pagine visualizzate: 8.625.326, abbonati newsletter: 13.632; utenti libretto contabile
online: 9.300

Consulenze per settori



Richieste d'informazione per settori

