

# **RELAZIONE ATTIVITA' 2017**

## **Dieci anni di attività: i servizi del CRTCU per i consumatori trentini**

Servizi a 66.000 trentini recuperando per loro circa 6.600.000 euro: due dati significativi che riassumono l'attività svolta da Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e Utenti di Trento dal novembre 2007 al 2017. Educazione al consumo per 5.000 studenti e circa 600 collaborazioni con i media locali per raggiungere la popolazione trentina e informarla sui loro diritti di consumatori, principali attori del mercato.

Sono stati dieci anni di attività intensi, ricchi di soddisfazioni, soprattutto per l'accoglienza e la gratitudine manifestata dalla popolazione trentina a cui lo sportello provinciale CRTCU si è rivolto.

## I dati del 2017 in sintesi

### Chi?

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRUCU) è lo sportello trentino previsto dalla legge provinciale n. 8 del 1997 *Per la tutela dei consumatori e degli utenti* (B.U. 29 aprile 1997, n. 20), gestito dal Centro Tutela Consumatori e Utenti in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento.

### Cosa?

Le attività svolte dal CRUCU sono finalizzate ad **informare**, **assistere** ed **educare** i consumatori, parti deboli nei rapporti contrattuali con le imprese.

### I risultati

Nel 2017 si sono registrati 3.643 richieste di informazione (+ 26 % rispetto al 2016) e 3.377 richieste di consulenza (+ 30 % rispetto al 2016), **7.020 complessivamente** (+ 28 % rispetto al 2016). Il totale del **valore dei casi trattati ammonta ad € 1.960.208,14** e **l'ammontare complessivo delle somme recuperate** per i consumatori trentini è di **€ 691.749,37 €**.

## La promozione

1. Incontri con i **giovani** di età compresa tra i 13 ed i 18 anni, appartenenti ad un percorso didattico nella scuola superiore o professionale. In particolare si sono incontrate 64 classi per un totale di 1294 studenti.
2. Partecipazione alla **Fiera "Fá la cosa giusta"** ad ottobre, in collaborazione con le associazioni trentine dei consumatori.
3. 11 **newsletter** disponibili qui <https://www.centroconsumatori.tn.it/794.html>. Gli abbonati alla newsletter sono 754.
4. 12.376 **fogli informativi** distribuiti
5. 42 **comunicati stampa**
6. **Partecipazione** a Buongiorno da RTTR rubrica settimanale del martedì mattina, e Consumatori al Centro, su radio Trentino In Blu.

7. 100 **interviste**, partecipazioni e collaborazione alla redazione di articoli.
8. Il sito [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) ha registrato 328.580 visite.

## Informazione e assistenza

L'attività di accoglienza e ascolto viene svolta attraverso: **1. lo Sportello del Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e Utenti**, in P.zza Raffello Sanzio 3 a Trento, aperto tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00. **2. Lo Sportello Mobile del Consumatore** presente in oltre 20 Comuni del Trentino.

## I mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte

### Agenzie immobiliari

Costante attività di segnalazione da parte dei consumatori sull'operato delle agenzie immobiliari, in particolare su: percentuale della provvigione, quando è dovuta, contratto preliminare e forme assimilate, durata e vincolo degli incarichi alle agenzie.

### Alimentazione

Azione di verifica e di segnalazione sull'uso dell'indicazione Integrale nel pane. Richieste di informazione e consulenza su etichettatura e pubblicità dei prodotti alimentari.

### Artigiani

Costante rimane il numero di segnalazioni di reclami relativi ad opere commissionate ed eseguite da artigiani locali. I reclami hanno per oggetto le difformità contrattuali tra quanto concordato e quanto successivamente realizzato, errori, difetti, vizi, rilevati molto spesso al momento della consegna.

### Assicurazioni

Continua l'assistenza e l'informazione relativa al rimborso di premi non goduti in caso di estinzione anticipata delle polizze legate ai finanziamenti; gestione del fenomeno delle polizze legate a servizi energetici; controllo delle pratiche di liquidazione da parte delle assicurazioni, sia in merito all'*an* che al *quantum*. Informazioni sulle polizze legate all'acquisto di veicoli.

### Auto

La vendita di auto nel 2017 ha segnato numeri importanti, esattamente 461 consumatori hanno avuto problemi con l'acquisto di veicoli nuovi ed usati. In particolare, le problematiche maggiori si sono avute nella vendita di veicoli usati.

**Criticità e proposte:** per ridurre il contenzioso nell'acquisto di veicoli usati si indica l'adozione di contratti tipo negoziati dal CRCTCU e le aziende interessate, con il raccordo della CCIAA di Trento.

#### **Banche**

Controllo dei tassi dei finanziamenti; controllo dei conteggi estintivi anticipati dei finanziamenti; controllo e consulenza sui mutui, in particolare i tassi di interesse applicati e la problematica del tasso *floor*; controllo e consulenza sul credito al consumo; consulenza per fronteggiare situazioni di sovraindebitamento; analisi e consulenza sui prodotti bancari; ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ABF.

#### **Bancoposta**

Frodi informatiche a mezzo strumenti di pagamento online quali Postepay. Informazioni sui Fondi immobiliari quali IRS e Obelisco.

#### **Casa**

Consulenza e assistenza nella verifica dei contratti preliminari, proposte di acquisto, vizi e difetti immobili.

#### **Commercio**

La casistica rimane costante e spazia dai problemi legati alla garanzia dei prodotti venduti, ovvero dalla mancata conoscenza o applicazione da parte dei commercianti e le scarse conoscenze dei loro diritti da parte dei consumatori. I problemi si riscontrano particolarmente nel campo dell'elettronica. Da segnalare anche la vendita di mobili, corsi professionali, vendite da catalogo.

#### **Commercio elettronico**

In materia di Commercio elettronico il SEC oltre a fornire le informazioni in grado di garantire la sicurezza degli acquisti on-line ha seguito diversi casi di mancati rimborsi ai consumatori in seguito alla mancata consegna del prodotto ordinato contattando direttamente le aziende e ottenendo i rimborsi richiesti dai consumatori. Anche in questo ambito, il SEC ha svolto la propria attività sia a livello transfrontaliero che nazionale. Le tematiche affrontate con maggiore frequenza, hanno riguardato la mancata consegna dei prodotti ordinati, i costi occulti in internet e alcune truffe ai danni dei consumatori.

#### **Credito al consumo**

Costanti i problemi con le società finanziarie per ottenere i conteggi estintivi, modificare le condizioni del finanziamento come ad esempio allungarne la durata, verifica dei costi del finanziamento. Controllo finanziamento cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

### **Energia**

Contratti illegittimi al telefono; verifica dei consumi e degli addebiti tra dati effettivi e presunti; negligenza degli operatori; contratti assicurativi venduti in occasione della vendita del contratto di energia.

### **Equitalia**

Continuano le richieste di informazione sui crediti riscossi da Equitalia e sulle modalità di reperire informazioni dai creditori e ottenere da loro le dichiarazioni di sgravio.

### **Investimenti**

Attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori.

### **Libere professioni**

Verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati.

### **Multe**

Verifica del merito delle sanzioni; indicazioni per i ricorsi; aiuto per richieste di rateizzazione in caso di difficoltà nei pagamenti.

### **Servizi postali**

Disservizi postali, spedizione pacchi furto/smarrimento, danneggiamento pacchi corrieri espressi.

### **Servizi pubblici economici**

Tariffe rifiuti: verifica dei criteri per l'addebito delle tariffe rifiuti.

### **Servizi televisivi**

Segnalazioni relative alle mancate chiusure dei contratti di abbonamento di SKY ed RTI (Mediaset).

### **Sicurezza dei prodotti**

Costante attività di controllo e consulenza sulla sicurezza dei prodotti, anche in collaborazione con la CCIAA di Trento.

### **Telecomunicazioni**

Servizi extrasoglia per servizi non richiesti, costi disattivazione e modifiche unilaterali del contratto, contratti al telefono senza firma, disconoscimento sottoscrizione, ostacoli al passaggio di operatore, disservizi su linea e adsl, velocità adsl.

### **Trasporti**

Le casistiche relative ai trasporti sono caratterizzate dall'alta percentuale di casi di origine transfrontaliera. Si registrano diversi casi di voli cancellati o in ritardo.

### **Viaggi**

Il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori, all'interno del CRTCU, gestisce la casistica relativa ai viaggi. Le tematiche principali in relazione alle quali il SEC ha svolto la propria attività hanno riguardato: i pacchetti turistici, il noleggio di automobili, le assicurazioni di viaggio, gli alberghi, villaggi, campeggi, case vacanze e le multiproprietà.

## **Alternative Dispute Resolution**

Oltre alle conciliazioni paritetiche attive sin dagli inizi della propria attività, ovvero con Wind/Infostrada, Telecom Italia, Tim, H3G, Poste Italiane, Vodafone è stata attivata presso il CRTCU la conciliazione anche con TeleTu e le conciliazioni in materia di energia (Eni, Enel, Edison). Mentre non si segnalano conciliazioni con Farmacie Comunali S.p.a..

### **CONCILIAREONLINE.IT**

La Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha, nel corso dell'anno 2017, avviato una collaborazione con il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori, per l'accesso gratuito alla piattaforma telematica gestita dall'Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it", che, in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento n. 524/2013/UE e dal D. Lgs. n. 130/2015, offre alle imprese ed ai consumatori la possibilità di risolvere, direttamente *online*, in modo facile, veloce e del tutto gratuito, le controversie nascenti da contratti di vendita di beni e servizi stipulati via web. Grazie a questa collaborazione, alle imprese trentine che decideranno di aderire al citato servizio di conciliazione *online*, mediante apposita clausola inserita nei contratti con i consumatori, sarà fornito supporto gratuito per la verifica preventiva della conformità dei siti internet alle normative vigenti in materia di risoluzione alternativa delle controversie *online*.

## **Studio e ricerca**

### **1. Osservatorio mutui prima casa**

Consulenza e rilevamento delle condizioni economiche dei mutui in Trentino per i consumatori che si sono rivolti allo sportello, attraverso i comparatori online, partendo

dalla reale condizione del consumatore (valore immobile, età richiedente, durata mutuo, tipo di interesse). Analisi e verifica dello *ius variandi* nei contratti bancari. Promozione e assistenza nei ricorsi pendenti avanti l'ABF. Tassi *floor* nei mutui.

## **2. Osservatorio conti correnti**

Realizzazione di 1 confronto delle condizioni economiche dei conti correnti e deposito per i singoli consumatori.

## **3. Osservatorio tariffe energia elettrica e gas**

Realizzazione di 2 confronti delle tariffe energia e gas si confermano le variazioni delle tariffe di maggior tutela e la convenienza di alcune tariffe sul libero mercato.

## **4. Osservatorio Assicurazioni**

Realizzazione di 2 confronti sulle tariffe delle polizze RC Auto. Attività di segnalazione e controllo degli obblighi precontrattuali nella vendita di polizze infortuni e malattia.

## **5. Osservatorio credito al consumo**

Continuano le verifiche dei tassi d'interesse applicati alle varie forme di credito al consumo e le prassi commerciali degli operatori. Studio, verifica e ricorso su costi estintivi dei finanziamenti.

## **6. Osservatorio prassi commerciali sleali**

Di seguito le denunce presentate:

1. E-dreams
2. ACSM Teleriscaldamento Primiero
3. Apple Distribution Italia
4. Volkswagen
5. Locauto Spa
6. Euronics
7. Tiscali Spa
8. TIM Telecom Italia
9. FCA
10. Officina Franceschi
11. Oscar Rent Srl
12. Eprice
13. Amazon EU

### **Convegno annuale CRTCU:**

6-8 aprile 2017, Università degli Studi di Trento, "**Private Antitrust Enforcement: la prospettiva del mercato**". Il CRTCU ha partecipato come relatore al convegno:

<https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextknx0mP.pdf>

## **Network con enti e istituzioni del settore**

### **a) Collaborazione con enti pubblici**

- ✓ Collaborazione con la Guardia di Finanza per azioni sulla sicurezza dei prodotti.
- ✓ Contatti con i NAS dei Carabinieri
- ✓ APPA servizio laboratorio, contatti per le verifiche dei materiali.
- ✓ Collaborazione con l'Università della terza età
- ✓ Collaborazione con il Difensore Civico

### **b) Associazioni rappresentative di natura economico e sociale**

- ✓ Rapporti con le circoscrizioni comunali
- ✓ Rapporti con i servizi sociali per problemi legati a sovrindebitamento e soprattutto Caritas

### **c) Associazioni di consumatori locali**

- ✓ Il CRTCU supporta, all'occorrenza, le altre associazioni dei consumatori, presenti sul territorio trentino nelle richieste di assistenza giuridica ai loro consulenti.

### **d) CNCU**

- ✓ Riunioni periodiche presso il CNCU Roma

### **e) Collaborazione con organizzazioni del settore operanti in settori specifici in grado di fornire assistenza ai consumatori a fronte di controversie a carattere transfrontaliero**

- ✓ Costante collaborazione con lo Sportello europeo dei consumatori che dal 2014 è fisicamente parte dell'ufficio del CRTCU di Piazza Raffaello Sanzio 3, 38122 Trento.

## **La sede mobile**

Lo sportello mobile ha realizzato 1.388 contatti, sostando per ben 284 volte nei seguenti comuni: Arco 19, Borgo Valsugana 12, Brentonico 9, Cavalese 9, Cles 12, Denno 8, Folgaria 9, Lavarone 9, Lavis 17, Levico 15, Male' 10, Mezzocorona 11, Mezzolombardo 17, Mori 20, Pergine 21, Pinzolo 9, Predazzo 9, Primiero 9, Riva 19, Rovereto 19, Storo 9, Tione 12.



## Statistiche 2017

	info	%	casi	%	valore	recuperato
Altro	174	5,73	92	3,01	13.496,58 €	3.608,59 €
Ambiente & Alimentazione	12	0,40	4	0,13		
Artigiani (no auto)	93	3,06	42	1,37	16.071,08 €	1.025,00 €
6 Assicurazioni	104	3,42	111	3,63	95.686,98 €	77.662,93 €
4 Auto	310	10,21	151	4,93	29.754,86 €	10.742,52 €
Casa & Condominio	208	6,85	46	1,50	183.060,00 €	27.000,00 €
2 Commercio & consumo	938	30,89	426	13,92	240.349,16 €	161.254,00 €
3 Energia + Gas + Acqua	274	9,02	303	9,90	286.452,38 €	18.176,50 €
5 Finanza	146	4,81	149	4,87	817.961,15 €	176.492,15 €
Imposte	27	0,89	15	0,49		
Liberi professionisti	46	1,51	21	0,69	26.782,50 €	10.227,93 €
Privacy	16	0,53	12	0,39		
Salute-Sanità	49	1,61	10	0,33		
Servizi privati	70	2,30	36	1,18	955,17 €	955,17 €
Servizi pubblici	74	2,44	182	5,95	47.223,11 €	18.686,36 €
1 Telefono	948	31,22	1650	53,92	118.700,17 €	102.500,22 €
Trasporti	78	2,57	72	2,35	15.857,22 €	5.468,75 €
Viaggi	76	2,50	55	1,80	8.871,75 €	6.643,00 €
<b>Totali</b>	<b>3643</b>		<b>3377</b>		<b>1.960.208,14 €</b>	<b>691.749,37 €</b>

## Riepilogo contatti con i consumatori e attività 2017 su 2016

<b>Tipo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>+/- %</b>
Consulenze	2.600	3.377	30
Richieste d'informazione	2.902	3.643	26
Sportello mobile	1.513	1.388	- 8
Conferenze, seminari: partecipanti	140	280	100
Studenti	160	1.294	709
SEC	856	862	1
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>8.171</b>	<b>10.844</b>	<b>33</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>€ 855.105,13</b>	<b>€ 691.749,37</b>	<b>- 19</b>
Pubblicazioni distribuite	4.394	12.376	182
Comunicati stampa	58	42	-27
Interviste	118	122	3
Segnalazioni Antitrust	11	13	18
Visitatori sito Internet	349.792	328.580	-6
Abbonati newsletter	667	754	13

## 10 anni di attività 2007 - 2017

<b>Attività</b>	<b>2007 - 2017</b>
Consulenze	24.544
Richieste d'informazione	30.031
Conferenze, seminari: partecipanti	8.010
Studenti	4.286
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>66.871</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>€ 6.629.813</b>
Pubblicazioni distribuite	96.309
Comunicati stampa	650
Interviste	655
Segnalazioni Antitrust	67
Visitatori sito Internet	1.786.684