



Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti
CRTCU

RELAZIONE ATTIVITA' 2018

A fianco della gente, per il loro rispetto nel mercato:
in Trentino un esempio virtuoso.

Indice

A che punto siamo?	pag.	3
I dati 2018 in sintesi	pag.	5
Parole chiave	pag.	6
Informare	pag.	7
Assistere	pag.	8
Educare	pag.	14
Soluzione alternativa delle controversie (ADR)	pag.	15
La comparazione fa risparmiare	pag.	16
Vigilare sulle prassi commerciali scorrette	pag.	17
La ricerca	pag.	19
La sede mobile	pag.	20

A che punto siamo?

Il paradigma economico comunitario considera il consumatore quale mezzo per la realizzazione del mercato: attraverso le sue scelte (contratti) egli premia le aziende che concorrono ad offrire prodotti al miglior rapporto qualità-prezzo, svolgendo, perciò, un ruolo centrale e propulsivo nel mercato comune europeo.

Il consumatore, perciò, svolge un ruolo di selezionatore d'impresе, e per farlo, ha bisogno di informazioni e di comportamenti corretti.

A partire dai primi anni settanta, l'Unione europea ha predisposto le regole per garantire un elevato livello di tutela del consumatore, e il Trentino è stata la prima Provincia in Italia a riconoscere con legge i consumatori come soggetti da tutelare, esattamente con la legge n. 3 del 1983 intitolata *Tutela ed orientamento dei consumatori e disciplina delle vendite presentate come occasioni particolarmente favorevoli per gli acquirenti*.

Nel solco di questa attenzione, la successiva legge provinciale n. 8 del 1997, oltre a riconoscere le forme di rappresentanza dei consumatori a livello territoriale, ha creato lo Sportello CRTCU, appunto, con l'ambiziosa e lungimirante volontà di offrire ai consumatori informazioni e assistenza in forma stabile.

Lo sportello permette di diffondere la cultura del mercato, attraverso la conoscenza delle regole che lo governano. Lo sportello fornisce i suoi servizi alle persone fisiche che stipulano contratti con le imprese di qualsiasi settore, per scopi privati.

La tabella che segue riassume in forma numerica l'attività sino ad ora svolta dal 2007 al 2018:

Attività	2007 - 2018
Consulenze	27.787
Richieste d'informazione	32.521
Conferenze, seminari: partecipanti	8.410
Studenti	4.519
Totale contatti con i consumatori	73.237
Valore recuperato	€ 7.443.045
Pubblicazioni distribuite	98.309
Comunicati stampa	715
Interviste	755
Segnalazioni Antitrust	67
Visitatori sito Internet	1.786.684

Nel 2014 l'Unione europea ha introdotto nuovi diritti per i consumatori nell'ambito dei contratti e ora, con l'azione denominata *New Deal for Consumers*, interverrà con nuovi diritti nel commercio elettronico e per i rimedi collettivi necessari alla concreta realizzazione dei loro diritti, quali l'azione di classe e l'azione inibitoria.

Possiamo affermare che se l'azione propulsiva comunitaria garantisce l'adozione e lo sviluppo di un *corpus* normativo efficace, dal lato dei controlli volti a garantirne l'effettività, mancano ancora competenze diffuse e procedure efficaci: il riferimento va ad esempio a tutte le sanzioni amministrative previste dal Codice del Consumo, che spesso rimangono inapplicate per mancanza di competenze in grado di accertarle.

Le sfide future dovranno puntare sul i) potenziamento del *Public enforcement*, via principale per l'evoluzione reale del "sistema consumatore", ii) ristorare i consumatori danneggiati con funzionanti sistemi di *Private enforcement*, iii) preparare l'arrivo di nuove regole contrattuali a tutela degli altri soggetti del mercato, lato imprese, mutate dal modello consumeristico.

In questo processo, il ruolo del CRTCU sarà importante, si crede, per lo sviluppo di tutte e tre le predizioni, continuando a rappresentare i consumatori nell'attività di assistenza e segnalazione, promuovendo azioni collettive o inibitorie, e diffondendo il modello di tutela nato e sviluppato per i consumatori e ora messo a disposizione anche delle microimprese.

Ci sarà bisogno di nuovi diritti, nuove competenze e nuovi servizi per i soggetti del mercato e il CRTCU, all'alba del rinnovo della convenzione con la Provincia Autonoma di Trento, svolgerà con ferma e motivata volontà il proprio ruolo a fianco della gente, per il loro rispetto nel mercato.

Dott. Carlo Biasior
Direttore CRTCU

I dati 2018 in sintesi

Nel 2018 si sono registrati 6.015 casi per un valore complessivo delle controversie trattate di € 1.216.587,93 e un totale di somme recuperate per i consumatori trentini di € 813.232,70 € (691.749,37 € nel 2017 + 17%).

Argomenti/contatti	info	%	casi	%	valore	recuperato
Altro	70	2,54	34	1,05	67,50 €	64,40 €
Ambiente & Alimentazione	13	0,44	5	0,15		
Artigiani (no auto)	57	1,77	54	1,67	17.678,00 €	1.438,00 €
Assicurazioni	72	2,86	79	2,44	100.010,01 €	98.595,03 €
Auto	312	10,02	160	4,93	65.873,89 €	67.481,00 €
Casa & Condominio	176	6,60	28	0,86		
Commercio & consumo	636	23,99	349	10,76	267.616,71 €	253.383,20 €
E-commerce	41	1,33	69	2,13	22.864,21 €	8.879,71 €
Energia + Gas	154	6,04	118	3,64	9.571,56 €	7.989,73 €
Finanza	112	3,78	104	3,21	552.868,00 €	194.746,00 €
Imposte	11	0,32	17	0,52	180,00 €	180,00 €
Liberi professionisti	20	0,72	24	0,74	6.069,82 €	596,00 €
Privacy	13	0,48	4	0,12		
Salute-Sanità	24	0,72	6	0,19		
Servizi privati	84	3,06	48	1,48	1.274,55 €	686,05 €
Servizi pubblici	60	1,81	179	5,52	2.672,71 €	2.762,90 €
Telefono	855	31,64	1487	45,85	50.494,49 €	70.266,90 €
Trasporti	6	0,24	90	2,78	24.098,37 €	12.683,37 €
Viaggi	24	0,72	49	1,51	31.288,86 €	30.869,11 €
Conciliazioni	10		361	10,45	63.959,25 €	62.611,30 €
Totali	2750		3265		1.216.587,93 €	813.232,70 €

Parole chiave 2018

La comparazione fa risparmiare

Confronta i prodotti e servizi per individuare il miglior rapporto qualità-prezzo.

Vigilare sulle prassi commerciali

Il consumatore controlla i comportamenti commerciali

La banca è un operatore altamente qualificato

Affidamento e prassi commerciali corrette

Trasparenza dei prodotti finanziari

Pubblicità e informazioni contrattuali complete

Sicurezza degli strumenti di pagamento elettronici

Onere della prova a carico degli intermediari

Educare i ragazzi al consumo

Incontri gratuiti per giovani dai 13 ai 18 anni

Gli allergeni nel piatto

Obbligo con sanzioni per indicazione degli allergeni nei menu

Assicurarsi bene

Servizio del CRTCU per acquistare solo le coperture assicurative necessarie

Conciliareonline.it

Risolvere le problematiche contrattuali a distanza con l'Organismo supportato dalla CCIAA di Trento

Informare

12.226 fogli informativi distribuiti.

11 newsletter disponibili qui <https://www.centroconsumatori.tn.it/794.html> con 773 abbonati.

Predisposizione di 45 comunicati stampa disponibili tutti nella sezione *news* del sito centroconsumatori.tn.it

Organizzazione di n. 3 conferenze Stampa: presentazione attività CRTCU, presentazione attività SEC e presentazione Sportello Pronto Turista.

Interviste e partecipazioni a trasmissioni televisive e radiofoniche, nonché assistenza alla redazione di articoli per un totale di 174.

L'attività del CRTCU è disponibile on line e il sito ha registrato 412.838 visite (+ 25,64% 328.580 nel 2017).

Partecipazione alla Fiera "*Fa' la cosa giusta*" ad ottobre, in collaborazione con le associazioni trentine dei consumatori.

Assistere

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 almeno 20 Comuni del Trentino. **3. Il contatto telefonico** giornaliero dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00. **4. L'e-mail** info@centroconsumatori.tn.it. **5. La segreteria telefonica** nelle ore in cui non c'è apertura al pubblico. **6. Il fax. 7. La PEC. 8. Il sito** centroconsumatori.tn.it.

I mercati di riferimento:

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

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 2018 ha segnato numeri importanti, esattamente 472 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 CRTCU 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; 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. Responsabilità della banca nella verifica della regolarità di titoli di pagamento quali assegni o vaglia, in compravendite tra privati, dimostratisi falsi. Numerosi casi di utilizzo fraudolento dei mezzi di pagamento quali bancomat e carte di credito.

Bancoposta

Frodi informatiche a mezzo strumenti di pagamento online quali Postepay. Informazioni sui Fondi immobiliari quali IRS e Obelisco. Grazie alla soluzione positiva di alcuni ricorsi sui Buoni Postali Fruttiferi, il CRTCU è diventato un punto di riferimento per la valutazione del rendimento dovuto dai titoli.

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

I casi più frequenti riguardano la mancata consegna dei prodotti, richieste di assistenza relative ai costi occulti nelle transazioni online e problemi relativi alle garanzie dei prodotti e assistenza post vendita. Nello sviluppo della normativa UE relativa al commercio elettronico, è necessario rivedere la parte relativa alla consegna di prodotti danneggiati durante il trasporto: sebbene ci sia una chiara indicazione di tenere indenne il consumatore dal rischio di ricevere un prodotto danneggiato inutilizzabile, spesso i venditori addebitano le responsabilità del danneggiamento ai corrieri che in mancanza di accettazione con riserva specifica rifiutano qualsiasi rimborso o sostituzione. L'evoluzione dei sistemi di pagamento elettronici (carte di credito e

procedure di *chargeback*) consente in alcuni casi di ottenere i rimborsi in caso di gravi inadempienze, fallimenti e truffe. In tale settore sarebbe opportuno un intervento normativo per dare maggior chiarezza e certezza al diritto al rimborso nei casi in cui vengano effettuati dei prelievi non autorizzati da parte di alcuni siti internet sulle carte di credito dei clienti o nel caso di gravi e conclamati inadempimenti. Aumenta l'utilizzo da parte dei consumatori di strumenti di pagamento fiduciari che consentono la contestazione del pagamento in caso di inadempimento agendo direttamente sulla transazione economica. Si intensifica l'attività preventiva, su richiesta dei consumatori, di verifica e controllo della regolarità del rispetto della normativa a tutela dei consumatori dei siti internet, contribuendo ad indirizzare i consumatori verso professionisti virtuosi nel pieno rispetto delle regole di mercato.

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. Prassi commerciali scorrette nelle mancate risposte e nei comportamenti delle società di recupero credito.

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. L'approssimarsi della fine del mercato tutelato ha portato ad un'attività di informazione e verifica delle tariffe energetiche per il mercato libero. Campagna informativa per far conoscere il Bonus energetico ai trentini, infatti, meno del 20%, degli aventi diritto ne fa richiesta.

Investimenti

Attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori. Verifica delle responsabilità degli operatori. Ricorsi ACF su adeguatezza profili di rischio/prodotti. Verifica della natura dei prodotti.

Libere professioni

Verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati. Problemi con i CAF, per errori professionali nelle dichiarazioni dei redditi che portano a rettifiche o sanzioni da parte dell'Agenzia delle Entrate o dell'erogatore del contributo.

Multe

Verifica del merito delle sanzioni; indicazioni per i ricorsi e messa a disposizione dei modelli per i ricorsi al Giudice di Pace o al Prefetto; formulazione e assistenza per

richieste di annullamento in autotutela; 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 (merito e procedure) adottati per l'erogazione delle sanzioni in caso di abbandono di rifiuti. Incontro con Dolomiti energia per l'attività di rettifica e recupero della tariffa per raccolta dei rifiuti da parte del Comune di Trento a partire dall'anno 2013 e campagna informativa ai trentini coinvolti, in collaborazione con l'associazione di consumatori ADOC.

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

Problemi con la lavorazione del recesso/disdetta/chiusura; problemi con cambio gestore (servizio che non funziona, gestore precedente che non chiude il contratto); costi di disattivazione nonostante disservizio o recesso entro 14 giorni; servizi da terzi (addebiti di servizi a sovrapprezzo) o/e servizi extra soglia, che il consumatore non ha attivato; mancato rispetto dei contratti stipulati al telefono; modifiche unilaterali di contratto e possibilità di svincolo senza addebiti (spesso il recesso inviato dall'utente avvalendosi di questa possibilità di svincolo non viene lavorato correttamente dal gestore per avendo espletato tutte le formalità, comportando addebiti non dovuti); disservizi su linea e adsl, velocità adsl o fibra non rispettata e complessità nella gestione del test per poter dimostrare il disservizio.

Importante anche in questa materia l'argomento del Teleselling aggressivo che integra prassi commerciali scorrette, con le segnalazioni e le condanne alle principali società telefoniche.

...e la faccenda dei 28 giorni?...

...non si è ancora conclusa, infatti entro il 31.12.2018, le società telefoniche avrebbero dovuto restituire i soldi corrispondenti ai giorni erosi agli utenti a seguito della fatturazione a 28 giorni, decisa in violazione della delibera Agcom. Le società telefoniche però hanno presentato ricorso al Tar Lazio, il quale, in novembre 2018, ha

confermato l'obbligo di restituzione agli utenti dei giorni erosi in bolletta. I gestori telefonici a questo punto si sono rivolti al Consiglio di Stato, il quale ha sospeso i rimborsi, congelando la decisione fino a quando non saranno note le motivazioni della sentenza di 1° grado del Tar Lazio, non ancora depositate.

Trasporti

In materia di trasporti i maggiori problemi si riscontrano nei ritardi dei voli e nelle cancellazioni spesso comunicate all'ultimo momento, ovvero quando i passeggeri sono in aeroporto e nel mancato rispetto di quanto previsto dal REG 261/2004 in particolare:

- mancato rispetto del termine di risposta previsto (fissato in 6 settimane) ai reclami dei consumatori;
- difficoltà nell'invio delle richieste di indennizzo: alcune compagnie ostacolano la ricerca del modulo di richiesta sul loro sito Web, non indicando chiaramente la possibilità di richiedere l'indennizzo oltre al rimborso (qualora il consumatore scelga di rinunciare al volo). Non viene più fornito un servizio clienti raggiungibile telefonicamente (se non a pagamento) o un indirizzo email per le comunicazioni, in alcuni casi non esiste un indirizzo di posta cui inviare la corrispondenza;
- si registrano notevoli difficoltà ad ottenere in via stragiudiziale gli indennizzi dovuti secondo quanto previsto dalle più recenti Sentenze che interpretano il Reg. 261 a favore del consumatore (es. casi di cancellazione dovuto a sciopero del personale di volo);
- alcune compagnie aeree ignorano le richieste presentate dai clienti o allungano oltremisura i tempi di gestione delle stesse;

La maggior parte dei casi in cui la compagnia rifiuta di erogare l'indennizzo senza specificarne il motivo, o nel caso in cui non venga fornita risposta entro i termini previsti, sono risolti grazie anche all'intervento di ENAC, una volta richiesto l'intervento dell'Ente attraverso il *form* sul sito e attraverso l'utilizzo delle comunicazioni per conoscenza destinate alle direzioni aeroportuali dei singoli aeroporti dove si è verificato il problema. In tale ambito oltre all'intervento sulle singole questioni, sarebbe di grande aiuto un intervento coercitivo da parte dell'Ente nei confronti delle compagnie che non rispettano i diritti dei passeggeri attraverso il sistema sanzionatorio di minaccia di sospensione delle licenze in seguito alle numerose segnalazioni inviate.

Viaggi

In materia di acquisto di vacanze o di prenotazioni alberghiere sul Web la maggior parte delle lamentele riguarda i prezzi pubblicati non rispettati (anche con addebiti maggiorati in carta di credito) o le caratteristiche promesse delle strutture in fase di prenotazione non mantenute. Permangono ancora casi di overbooking di prenotazioni

sulle strutture nei viaggi organizzati con successiva riprotezione in strutture non adeguate rispetto a quelle prenotate o con conseguente annullamento della prenotazione. La pluralità di intermediari nel settore turistico genera spesso confusione nel consumatore, in particolare quando non viene chiaramente indicato il reale fornitore del servizio. Non si notano particolari problemi legati alla modifica del D.Lgs n79/2011 relativo all'acquisto di pacchetti tutto compreso, in generale i problemi rientranti nella disciplina del Codice del Turismo sono in calo rispetto agli anni precedenti.

Educare

Incontri con i ragazzi

I destinatari della formazione sono stati i giovani di età compresa tra i 13 ed i 18 anni, appartenenti ad un percorso didattico nella scuola superiore, professionale o centri giovanili. In particolare ci sono stati 67 incontri con **1.466 ragazzi**: Istituto Agrario San Michele all' Adige "Mach", Istituto Guglielmo Marconi – Rovereto, ITET "C.A. Pilati" – Cles, Centro di formazione Professionale Enaip Arco, Centro di formazione Professionale Enaip Borgo Valsugana, Centro di formazione Professionale Enaip Tione, CFP UPT – Cles, Barelli – Levico, Centro di formazione Professionale Enaip Riva del Garda.

Convegno per operatori del settore

Partecipazione al convegno organizzato dal Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Trento, **Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità**, 9 marzo 2018,

<http://www.centroconsumatori.tn.it/download/154dextW0NMVX.pdf>

Pubblicazioni scientifiche

CARLO BIASIOR, Le prassi commerciali scorrette, in *Temi e istituti di diritto privato dell'UE*, a cura di G.A. BENACCHIO e F. CASUCCI, Giappichelli, Torino, 2017, 187.

CARLO BIASIOR, Il Diritto dei consumatori al risarcimento del danno *Antitrust*, in *Atti del Convegno Private Antitrust Enforcement: La Prospettiva Del Mercato*, Trento 6-8 aprile 2017, a cura di M. CARPAGNANO e G.A. BENACCHIO, Università degli studi di Trento, collana Quaderni della Facoltà di Giurisprudenza n. 37, 2018, 123.

Soluzione alternativa delle controversie (ADR)

Oltre alle conciliazioni paritetiche attive sin dagli inizi della propria attività, ovvero con Wind, Fastweb, Telecom Italia, Tim, H3G, Poste Italiane, Vodafone sono attive 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 proseguito nell'anno 2018 la collaborazione nata nel 2017 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*.

Cooperazione con gli organi extragiudiziali

Collaborazione costante con Corecom e CCIAA Camera di conciliazione (collaborazione prevista anche dall'accordo di Programma tra Provincia Autonoma di Trento e CCIAA).

La comparazione fa risparmiare

Osservatorio mutui prima casa

Rilevamenti/confronti sulle condizioni applicate in Provincia di Trento ai mutui prima casa suddivisi tra tasso fisso e tasso indicizzato disponibile qui: <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextZn3lpE.pdf> e qui: <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext8NI02B.pdf>

Osservatorio conti correnti

Rilevamento/confronto in merito alle condizioni applicate in Provincia di Trento sui conti correnti dei costi dell'Istruttoria Veloce e delle condizioni economiche disponibile qui: <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextrrHo27.pdf> e la problematica delle modifiche unilaterali che ha coinvolto la principale banca locale <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextzPiFJy.pdf>. Le regole dei conti base: <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dexthdj9xm.pdf> e i termini di prescrizione per i rapporti "dormienti" <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext8on4HZ.pdf>. Azione e segnalazione sull'applicazione vietata di commissioni per l'uso di strumenti di pagamento elettronici <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextaqj8lw.pdf>.

Osservatorio tariffe energia elettrica e gas

Confronto delle tariffe energia e gas si confermano le variazioni delle tariffe di maggior tutela e la convenienza di alcune tariffe sul libero mercato: <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextvFCYce.pdf>. Regole della concorrenza e scelta del consumatore nel mercato dell'energia <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextIMHfZH.pdf>. Azione su Bonus energia <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextKpfucQ.pdf>.

Osservatorio Assicurazioni

Confronto sulle tariffe delle polizze RC Auto <https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextikCrms.pdf>.

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.

Vigilare sulle Pratiche commerciali scorrette

Ogni volta che ci rendiamo conto che un'azienda non opera con il livello di serietà che normalmente ci potremmo attendere da un operatore professionale, possiamo trovarci di fronte a un comportamento scorretto.

Di seguito alcune denunce presentate dal CRTCU all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che si occupa di verificare la correttezza dei comportamenti delle aziende, ed eventualmente, sanzionarle, ricordando che ogni consumatore può fare le proprie segnalazioni senza alcuna controindicazione, sia in termini di costi, che di responsabilità:

E-dreams

PS10772 - EDREAMS-SERVIZI TURISTICI ON LINE - Provvedimento n. 26918

diffusione di informazioni poco trasparenti o omissive circa il soggetto che fornisce il servizio di prenotazione alberghiera, in quanto le pagine *web* del processo di prenotazione recano il marchio *eDreams*, ma in realtà il professionista per tale servizio si avvale di altra piattaforma *online* sotto la proprietà e il controllo di *Booking.com*. Ciò non è indicato nemmeno Termini e Condizioni Generali presenti sul sito internet del professionista;

b) applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (*credit card surcharge*), in quanto effettuando la relativa ricerca sul sito del professionista viene visualizzato in un menù a tendina il prezzo corrispondente ad un eventuale acquisto con lo strumento di pagamento "*più economico*" indicato di *default* (Carta Agos/eDreams). L'importo prospettato si incrementa in relazione alla scelta del consumatore di pagare con una carta di credito diversa da quella preselezionata nel menu a tendina;

c) assistenza telefonica a tariffazione maggiorata per i servizi post vendita relativi a hotelo voli, dal momento che il professionista indica a tal fine sul proprio sito *www.edreams.it* un numero speciale 892191 oppure 892244 al costo di 0,36€ alla risposta, 1,83€ al minuto da rete fissa e di 0,19€ alla risposta, 2,25€ al minuto da rete mobile.

Volkswagen: accertamento della vessatorietà delle clausole contrattuali in Condizioni Generali di Vendita ad Acquirente Autovetture Volkswagen. La segnalazione è stata archiviata dall'AGCM con la motivazione che VW sostiene che la clausola segnalata appartenga a contratti non più in uso, ma a giudicare dalle continue richieste i informazioni che giungono da tutta Italia parrebbe di no.

Oscar Rent S.r.l.

PS10986 - OSCAR RENT (ONLY SPECIAL CARS) - MANCATA CONSEGNA AUTO -
Provvedimento n. 27093

Secondo quanto riportato dall'AGCM "la società ha fornito indicazioni ingannevoli in ordine alla disponibilità delle autovetture offerte a noleggio e ai tempi di consegna delle stesse, inoltre, a seguito della risoluzione dei contratti di noleggio per la mancata consegna delle autovetture nei tempi previsti, la società non ha proceduto a rimborsare gli anticipi che erano stati versati dai consumatori per la conferma dei rispettivi ordini o a titolo di deposito cauzionale".

Denunce presentate all'**Autorità per i Trasporti**:

1. Italo Spa
2. Trenitalia Spa

Denunce presentate all'**Enac (Ente nazionale aviazione civile)**:

15 segnalazioni, tutte per mancato rispetto del Regolamento CE 261/2004 che disciplina la compensazione economica a cui sono tenute le compagnie aeree in caso di cancellazione dei voli o ritardi sopra le tre ore.

Nel corso dell'anno sono state fatte segnalazioni anche a IVASS Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, Consob Commissione nazionale per le Società e la Borsa, Banca d'Italia.

La ricerca

Secondo la Raccomandazione CE del 12.5.2010 SEC (2010) 572, il CRTCU è un "organismo incaricato del trattamento dei reclami".

Con l'obiettivo di migliorare i servizi al consumatore, il CRTCU ha realizzato, in collaborazione con l'**Università di Milano Bicocca, Dipartimento di Informatica e Intelligenza Artificiale** il progetto dal nome "**Smart Claim - CET (Consumer Enforcement Tools)**".

L'attività è suddivisa in tre aree di intervento:

1. L'analisi del sistema attuale e la valutazione dei possibili interventi per l'adozione di ulteriori metadati per la caratterizzazione di beni e servizi oggetto del reclamo, in particolare considerando standard e raccomandazioni definite a livello europeo. Il risultato dell'attività consisterà nel disegno di una **struttura informativa basata su criteri tassonomici / ontologici**.
2. Analisi dello stato dell'arte e valutazione dei risultati più rilevanti rispetto ai temi della consulenza nell'area della **data quality**, con particolare riferimento al **disegno di nuovi servizi per il consumatore in ambito assicurativo**.
3. Studio dello stato dell'arte di **tecnologie innovative basate su metodi e approcci di Intelligenza Artificiale per l'acquisizione di dati di reclamo**, con particolare riferimento a piattaforme "social" integrate con sistemi informativi strutturati (database, knowledge base).

La sede mobile



Lo sportello mobile è un camper-ufficio, servito da supporti informatici (computer, stampante, connessione internet) e alimentato da pannelli solari.

I servizi di prossimità resi dal camper sono stati i seguenti:

Promozione e informazione: distribuzione di tutto il materiale informativo realizzato dal CRTCU.

Consulenza e assistenza in caso di reclamo: lo sportello mobile ha realizzato **1.216 contatti, sostando 278 volte nei seguenti comuni:** Arco 18, Borgo Valsugana 11, Brentonico 10, Cavalese 9, Cles 12, Denno 10, Folgaria 10, Lavarone 10, Lavis 14, Levico 14, Malè 10, Mezzocorona 12, Mezzolombardo 16, Mori 18, Pergine 18, Pinzolo 10, Predazzo 9, Primiero 10, Riva 18, Rovereto 18, Storo 9, Tione 12.