

## **Relazione illustrativa dell'attività svolta**

Periodo di riferimento 01 gennaio – 31 dicembre 2010

### **Introduzione**

Dopo più di tre anni dall'avvio, un numero sempre maggiore di cittadini si rivolgono al nostro Sportello. Cittadini prima che consumatori, toccati in maniera preoccupante dalla crisi economica che ha investito anche il nostro "ricco" Trentino. Uno sportello dunque, non solo al servizio del consumatore (sempre più abbandonato a livello nazionale nel riconoscimento dei propri diritti (garanzie, pratiche commerciali sleali, telecomunicazioni, servizi postali, ecc...), ma anche del cittadino, con una vocazione dunque, non più solamente di tutela del consumatore, ma di servizio sociale a tutti gli effetti. Dalla Caritas, (ultimi dati + 18% le richieste di aiuto) alle Acli ai sindacati il monito è sempre lo stesso: sempre più cittadini, le fasce più deboli, che già prima della crisi avevano difficoltà ad arrivare a fine mese, stanno oltrepassando la soglia della povertà, mentre, il cosiddetto ceto medio, fatica a far quadrare i conti e necessita di costante sostegno a favore di politiche di risparmio. In materia consumeristica invece, un punto sempre più dolente è la trasparenza contrattuale: dalle telecomunicazioni al commercio passando per i contratti di mutuo e delle assicurazioni, il CRTCU è spesso costretto ad intervenire direttamente anche ricorrendo a denunce presso le Autorità competenti. Dato interessante l'aumento rispetto all'anno precedente dei contatti con lo sportello per richiesta di informazioni: questo significa aver partecipato a costruire in Trentino una coscienza consumeristica critica che si attiva per prevenire evt. problemi. Si è rivelata dunque di fondamentale importanza la rete di informazione costruita negli anni e costituita dal nostro Sportello Mobile dei Consumatori che tocca quotidianamente i centri periferici della Provincia, il sito internet, sempre più visitato, la diffusione settimanale di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze nelle scuole e presso le associazioni che ci richiedono il nostro intervento.

### **• CONSULENZA E INFORMAZIONE AL CONSUMATORE**

#### ***A) ATTIVITA' DI SPORTELLO***

Lo sportello continua ad essere aperto per cinque giorni in settimana gli orari al pubblico 10-12 15-17 spesso vengono derogati per coloro che hanno urgenti necessità di consulenza: la sede di Trento è frequentata giornalmente per ogni tipo di informazione e su appuntamento per consulenze più approfondite. L'e-mail è un altro mezzo importante per richieste di contatto e prima consulenza che il CRTCU tiene in molta considerazione, per permettere l'accesso alle informazioni a tutti coloro che abitano decentrati e per cui uno spostamento a Trento, diventerebbe troppo oneroso in termini economici e di tempo. Sempre maggiori le richieste dal nord, al sud Italia. Stupisce

come tali richieste arrivino anche dalle grandi città dove sono presenti tutte le maggiori sigle delle associazioni dei consumatori.

Ci si rivolge allo sportello non solo per problemi direttamente legati al consumerismo ma anche per informazioni specifiche o generali su altri uffici o altre tematiche. Il sito [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it), sempre aggiornato e sempre più cliccato, continua ad essere un punto di riferimento importante per i consumatori, per la stampa e altre istituzioni.

In un'ottica di decentramento è partita anche l'attività dello sportello mobile "La tutela dei consumatori arriva in paese" che mensilmente tocca i maggiori comuni della Provincia. Da ormai più di un anno (dall'ottobre del 2009), è attivo infatti, un servizio di sportello mobile itinerante voluto dalla Provincia Autonoma di Trento affidato in gestione al CRTCU di Trento e disciplinato da una convenzione. Il camper fa tappa in tutti i maggiori Comuni della Provincia di Trento, selezionati, al momento della stipula della Convenzione, dall'Ufficio Commercio della Provincia, quale referente del progetto.

Il servizio si snoda in un'attività di informazione-formazione del consumatore svolta mediante distribuzione di materiale informativo e fornendo spiegazioni a quesiti posti dai consumatori, oltre che a raccogliere le loro segnalazioni o indirizzarli ai corretti interlocutori. L'attività di sportello mobile, ha visto, per l'anno 2010, un numero di 2347 contatti. La maggior concentrazione di tali contatti si è avuta nel periodo estivo. Durante tale periodo, sono state portate avanti due azioni, una sulla tariffa bioraria e un'altra sui diritti del turista. Quest'ultima azione ha interessato le località a maggior vocazione turistica. I casi di consulenza avuti al camper, durante lo scorso anno, invece, sono stati 73, mentre i casi di prima assistenza sono stati 57.

## ***B) AMBITI DI INTERVENTO***

### **Telecomunicazioni**

La relazione annuale dell'AGCOM, in merito alle telecomunicazioni elettroniche, mette in evidenza che "le telecomunicazioni sono state e sono l'unico servizio con una dinamica marcatamente anti inflattiva. Dal 1995 all'aprile 2010 l'indice dei prezzi al consumo del settore è diminuito da 100 a 69, a fronte di un aumento dell'inflazione di oltre il 30%, mentre i prezzi di tutti gli altri servizi sono considerevolmente aumentati". "Nella telefonia la liberalizzazione ha funzionato", secondo Catricalà, presidente dell'Autorità.

Secondo il CRTCU, invece, anche se i prezzi unitari sono effettivamente diminuiti i servizi e i diritti degli utenti sono stati e sono quasi sempre disattesi. Ovvero la totale mancanza di trasparenza e dunque la capacità di poter scegliere la miglior tariffa per il profilo richiesto, ha influito ed influisce sul risparmio finale del consumatore. A ciò si aggiungano tutte le problematiche relative ai pessimi servizi offerti dai call center, all'impossibilità di avere interlocutori seri in caso di guasti, alla difficoltà di poter ottenere un contratto scritto con tutte le clausole, e il quadro complessivo nel campo

delle telecomunicazioni è chiaro: ovvero un caos senza regole, dove è difficilissimo per il singolo utente ottenere risposte e soprattutto giustizia in caso di contestazioni.

Anche l’Autorità lo ammette: “...la trasparenza e le certezze per il consumatore sui prezzi e sulla qualità dei servizi non sono ancora sufficienti. Siamo intervenuti ripetutamente per reprimere comportamenti che danno effimeri benefici ma che in definitiva danneggiano la credibilità del settore. Le chiamate tariffate a scatti dai cellulari possono far lievitare i costi delle chiamate, specialmente nelle aree dove la copertura è difficile. Abbiamo preteso che ogni operatore introduca e mantenga un piano tariffario al secondo, con il prezzo massimo degli SMS in linea con il Regolamento europeo. L’utente deve avere il controllo della spesa telefonica; non possono esserci automatismi che portino a bollette esorbitanti”.

La trasparenza è un problema anche nel settore reti, dove, i clienti senza l’aiuto di un’associazione dei consumatori sono costretti a pagare per eventuali spostamenti di cavi sulle loro proprietà in caso in ristrutturazioni e innovazioni nonostante la legge reciti il contrario. E i costi sono mediamente molto alti. Il CRTCU ha denunciato la prassi commerciale sleale all’Agcm e siamo in attesa di riscontro. Denunciamo inoltre il caos, in materia di privacy e dunque la mai risolta questione del marketing telefonico che a parere nostro non si risolverà neppure con la nuova regolamentazione cosiddetta opt-out .

In tema di comunicazioni non possono mancare Poste Italiane che in Trentino, nel settore della corrispondenza hanno gravissime carenze denunciate sistematicamente dal ns. Ufficio, soprattutto dopo l’accorpamento di alcuni sportelli nella città di Trento nella distribuzione di raccomandate, assicurate, ecc... E’ stata fatta denuncia al Ministero dello Sviluppo economico che ha sua volta ha monitorato le giacenze, rilevando gravi mancanze. Ad oggi però il problema non si è ancora risolto. A seguito della nostra denuncia è stata presentata anche un’interrogazione parlamentare.

### **Artigiani**

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

Deludente la collaborazione degli artigiani stessi (in particolare idraulici, installatori di impianti fotovoltaici, imprese edili); spesso si esimono dalle loro responsabilità e trovare una soluzione stragiudiziale diventa difficoltoso.

Problema caldo i contratti d’opera con i meccanici, dove, atteso il tecnicismo che connota il settore, difetta la trasparenza che impedisce di comprendere la natura del difetto e la sua riconducibilità all’artigiano o eventi terzi.

### **Banche – finanziarie**

Per quanto riguarda i *mutui* si è curata la consulenza sulle modalità di adeguamento dei tassi variabili, sulle regole della portabilità e degli altri strumenti per cambiare mutuo. Sono state divulgati, inoltre, le modalità per ottenere i rimborsi per i tassi oltre il 4% e le

modalità di sospensione dei mutui, conformemente alle nuove misure normative adottate dal governo.

Per quanto riguarda, invece, i mutui casa con beneficio di contributo pubblico il CRTCU è stato invitato dall'Assessore provinciale alle politiche sociali dott. Ugo Rossi a presentare osservazioni e richieste sulla convenzione tra Provincia e Banche che andrà a regolare le condizioni economiche per la clientela. Il CRTCU attraverso proprie osservazioni scritte ha sollevato il problema: l'attuale meccanismo della previsione di un tetto massimo per i tassi d'interesse applicabili ai mutui con contribuzione provinciale può essere distorsivo per il mercato e foriero di rendite ingiustificate ad esclusivo vantaggio del sistema bancario e a danno della collettività. Le segnalazioni, infatti, che ci giungono dalla popolazione trentina testimonierebbero di una prassi invalsa presso alcune banche convenzionate di applicare il tasso massimo legislativamente previsto, invece del normale e più competitivo tasso di mercato. Si è richiesto di adottare modifiche normative che portino all'applicabilità del contributo pubblico direttamente sui tassi di mercato e, in ogni caso, lavorare per eliminare "sacche" di rendita che non rispondano alle dinamiche proprie del mercato e che prevedano la concessione di contributi direttamente alle persone in maniera del tutto slegata dall'esistenza o meno di un mutuo. Casistica particolare ha, inoltre, riguardato la sorte delle polizze assicurative stipulate a garanzia dei mutui. In dicembre 2010 è entrato in vigore il Reg. ISVAP n. 35 che prevede il diritto del consumatore di sciogliere il contratto di assicurazione legato al mutuo in caso di portabilità dello stesso verso altro istituto. Ai contratti di mutuo anteriori al dicembre 2011 la disciplina non si applica ed è qui che il CRTCU cura le consulenze ai consumatori per trovare le vie migliori per consentire loro di cambiare polizza a seguito della portabilità del mutuo.

*Credito al consumo*: sono in aumento i casi di persone che si rivolgono al CRTCU per riconsolidare la propria situazione debitoria o per chiedere come meglio farvi fronte.

In attesa della definitiva entrata in vigore, con l'adozione dei regolamenti di attuazione attesi per fine febbraio 2011, continua la normale attività di consulenza sui prodotti di finanziamento rientranti nella definizione di credito al consumo, verificando la regolarità formale dei contratti, l'ammontare dei costi del finanziamento e informando sulle conseguenze di eventuali insolvenze.

*Investimenti*: è costante l'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori.

## **Energia**

Come ogni liberalizzazione anche quella del mercato elettrico ha comportato un *aumento esponenziale dei reclami* dei consumatori a seguito di cattiva organizzazione aziendale dei fornitori: comportamenti commerciali scorretti, mancanza di trasparenza e correttezza, doppie fatturazioni, fatturazioni con conguagli sovrastimati, incomprendibilità delle offerte e delle fatture.

E' costante da parte del CRTCU l'attività di *denuncia e coinvolgimento* delle autorità di riferimento AEEG e AGCM.

Il CRTCU ha organizzato, inoltre, in occasione dell'introduzione della tariffa elettrica bioraria una *compagna informativa* attraverso la predisposizione di un *opuscolo* e attraverso il proprio Camper, raggiungendo i consumatori in alcune *località decentrate*. Ogni liberalizzazione porta con se un aumento delle problematiche che sorgono dalla gestione del cambio di fornitore. Nessun fornitore è esente da casi di doppia fatturazione. Anche per l'energia elettrica si è provveduto ad effettuare l'analisi comparata delle tariffe, diffondendola a mezzo stampa. I temi maggiormente trattati nel campo dell'energia sono: chiarezza e verificabilità delle fatture, operatività contatori elettronici e fruibilità della tariffa bioraria, convenienza tariffe, rateizzazioni, modalità sospensione servizio di fornitura. Nei confronti di Enel si è inoltre provveduto ad inviare una segnalazione all'AEEG e all'AGCM al fine di denunciare la mancata gestione dei recessi tempestivi dei clienti da contratti conclusi a distanza. Nonostante i rapporti con le compagnie nella fase di gestione del reclamo possa ritenersi, salvo rari casi, soddisfacente, va rimarcato il fatto che molto lavoro resta da fare da un punto di vista tariffario, contrattuale e di protezione delle fasce deboli.

### **Assicurazioni**

Sono in costante aumento i casi di verifica delle pratiche di liquidazione da parte delle assicurazioni, questo tanto per il settore RC Auto, che per il ramo vita e da quest'anno anche polizze fabbricati. Per il ramo vita ci si riferisce a tutte le polizze/investimento collegate a titoli, che nel complesso hanno registrato rilevanti perdite. Il CRTCU ha assistito e assiste i consumatori nella gestione dei reclami relativi ai prodotti finanziari, gestendo per loro le richieste di risarcimento danno per le perdite subite.

In alcuni casi sono state gestite le "perdite" conseguenti alle cosiddette polizze dormienti, gestendo per i consumatori il recupero delle somme attraverso il diretto coinvolgimento del Ministero che ora ha iniziato a dar seguito alle richieste: dal 14 giugno ci si può rivolgere al numero 06 857964444, che fa capo alla società CONSAP S.p.a., società interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, alla quale è stata affidata la gestione delle pratiche di rimborso di quei depositi affluiti al "Fondo rapporti dormienti" presso lo stesso Ministero.

*Polizze vita dormienti:* sono circa 9.000 le persone coinvolte a livello nazionale dal fenomeno delle polizze vita di Poste Italiane S.p.a. cosiddette dormienti. Per conto dei consumatori trentini si è seguita la vicenda interpellando Poste Italiane S.p.a., che direttamente al CRTCU e, a mezzo stampa ha comunicato di provvedere al pagamento predisponendo le modalità per procedere.

### **Bancoposta**

Purtroppo si devono registrare ancora casi di frodi informatiche a mezzo strumenti online quali Postepay o servizi di home banking. In troppi casi Poste Italiane S.p.a. nega proprie responsabilità in particolare di custodia o in merito alla predisposizione di idonei dispositivi di sicurezza per evitare che le frodi possano realizzarsi. Con l'entrata in vigore delle nuove regole sui servizi di pagamento che impone specifici oneri probatori a carico del gestore del servizio di pagamento in merito all'uso improprio della carta dovrebbe portare alla soluzione del problema.

### **Libere professioni**

Sono costanti i casi di richiesta di verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati. Si tratta di verificare la correttezza degli onorari e diritti esposti, indicando le vie formali per la contestazione della parcella. Si “promuove”, tra i consumatori, il ricorso alla richiesta di preventivi e addirittura si fa presente che ora è possibile pattuire prima il compenso da corrispondere.

### **Commercio**

Questo è stato l’anno di discussione della nuova legge provinciale del Commercio. Il CRTCU è stato ascoltato durante l’audizioni della Commissione Provinciale a giugno.

E’ stato effettuato, assieme al Comitato difesa Consumatori, in occasione dell’avvio degli incentivi messi in campo dal decreto legge n. 40/2010 a far data dal 15 aprile 2010, un monitoraggio dei prezzi di ca. 200 prodotti tra cappe, forni, piani cottura e lavastoviglie a Trento e Pergine Valsugana. Proprio per verificare eventuali modifiche al rialzo dei prezzi, i controlli sono avvenuti prima e dopo il 15 aprile 2010. Il risultato è stato incoraggiante: i prodotti controllati, infatti, avevano mantenuto lo stesso prezzo, ed in un caso, a Trento, il negozio aveva proposto un ulteriore sconto da aggiungersi all’incentivo. Continuano invece le richieste di informazione sui saldi e soprattutto sulle garanzie.

In Trentino purtroppo, soprattutto i grandi negozi di elettrodomestici ma non solo, faticano a rispettare le norme sulle garanzie, interpretando a loro favore le clausole e non mettendo i consumatori in grado di far valere i loro diritti. Quasi sempre, per la risoluzione dei singoli casi è necessario l’intervento del ns. ufficio.

Per le tre grandi catene presenti in Trentino è intervenuto il Garante che ha costretto Euronics, Trony e Mediaworld ad assumersi l’impegno di rispettare e diffondere le informazioni sulle garanzie.

Comunque la casistica in questo settore, è notevolmente aumentata. Si auspica quindi un intervento istituzionale, magari attraverso la Camera di Commercio, in collaborazione con le associazioni dei consumatori per sensibilizzare gestori e commessi sulle norme che regolano le garanzie.

### **Auto**

Purtroppo le problematiche relative al mercato dell’auto, nuova ed usata, sono aumentate molto in questi primi sei mesi del 2010. Soprattutto nel campo delle garanzie delle auto usate, dove, senza il contributo di un’associazione dei consumatori, pare sia quasi impossibile ottenere quanto previsto dalla normativa. Inoltre si segnalano contratti poco chiari, sempre nel campo della vendita dell’usato, rispetto alle parti coperte o meno da garanzia.

### **Multe**

Costante rimane il numero di segnalazioni e reclami di consumatori che si rivolgono al Centro Consumatori per chiedere aiuto, in seguito alla notifica di multe emesse dalla Polizia di Napoli come di Milano per presunte contravvenzioni al codice della Strada commesse in loco; contravvenzioni che mai sarebbero in realtà state commesse.

Più precisamente i consumatori si vedono notificare in alternativa:

- il verbale di contravvenzione al Codice della strada;
- non il verbale di contravvenzione bensì addirittura la cartella esattoriale per mancato pagamento di un verbale di contravvenzioni che non sarebbero però – lamentano i consumatori - mai state loro notificate;
- oppure, caso più eclatante, la cartella esattoriale per mancato pagamento di multe che avevano tuttavia a suo tempo contestato regolarmente, in tempo e nelle dovute forme.

Il caso più eclatante riguarda un cittadino trentino che si è visto notificare tre sanzioni per eccesso di velocità commesse (nell'arco di un paio di giorni) in tre diversi tratti autostradali (Como, Verona, Vicenza).

Non sempre i consumatori si presentano in tempo per impugnare il verbale o la cartella. Se sono decaduti dai termini per impugnare, non rimane che la via amministrativa per lo sgravio, per il quale si contatta direttamente l'ufficio che ha emesso la sanzione, fornendo allo stesso tutte le prove.

In ogni caso, anche se sono ancora nei termini, prima di abbozzare loro un ricorso, si tenta la via amministrativa del ricorso per sgravio in autotutela: i risultati sono buoni. Da notare che la Polizia Municipale di Milano per casi di multe pazze, ha previsto una procedura di sgravio on line, diversamente da altre sedi (es Napoli) che, essendo meno organizzate, operano con tempistiche molto più lente.

## **Servizi Pubblici**

### *Tariffe rifiuti*

Continuano le richieste di restituzione dell'iva al 10% posto che la Corte Costituzionale con sentenza n. 238/2009 ha stabilito che la tariffa rifiuti è da considerarsi un tributo a tutti gli effetti; che non vi è nessuna legge che assoggetti i pagamenti del servizio smaltimento rifiuti all'IVA; e che anche le norme europee collocano questa tariffa fra quei "diritti, canoni e contributi percepiti dagli enti pubblici per le attività od operazioni che esercitano in quanto pubbliche autorità" e che pertanto è stabilita inequivocabilmente l'inapplicabilità dell'IVA a questa tassa o tariffa. Pare invece che si avviino ad un nulla di fatto le migliaia di richieste di restituzione posto che per la risoluzione di tale questione dovrebbe comunque essere varata una legge ad hoc che ad oggi non si profila.

Inoltre, i consumatori di alcuni Comuni trentini hanno presentato al CRTCU il problema della tariffazione dei rifiuti, già noto, secondo il quale, contrariamente allo spirito della norma di riforma non consentirebbe ai consumatori di pagare realmente in base al consumato, ma per colpa di meccanismi di cui ne è in discussione la legittimità, si applicano quote fisse esorbitanti, già da sole in grado di garantire alle società di gestione la copertura dei costi.

Il CRTCU si sta muovendo per verificare spazi di modifica del'attuale meccanismo di tariffazione e il rispetto delle normative settoriali.

### *Multe/Cartelle esattoriali*

Si registra un'impennata di multe fantasma per contravvenzione mai commesse, emesse da luoghi lontani preso cui non si è mai circolato.

Analogo problema le cartelle esattoriali, in primavera ne sono state inviate più di 9000 a cittadini trentini, che fanno riferimento a situazioni pregresse. Si registra la difficoltà per il cittadino a risalire all'ente creditore e al tipo di credito vantato.

### **Viaggi**

Oltre alla denuncia della Società Composys per prassi commerciale sleale dopo aver ricevuto decine di e-mail da [www.pepti.it](http://www.pepti.it) che promettevano soggiorni gratuiti inesistenti, ci siamo occupati di rispondere a richieste di informazione sulle prenotazioni di hotel o gli affitti delle case vacanza. Abbiamo gestito un difficile caso con un hotel del Monte Bondone che continuava a pubblicizzarsi a 3 stelle, nonostante la declassazione. Inoltre la primavera è stata caratterizzata dai problemi derivanti dalla cancellazione dei voli per circostanze eccezionali, ovvero i problemi derivanti dal vulcano islandese, e i negati rimborsi ai viaggiatori. Dall'autunno di quest'anno è stato aperto il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori che ha iniziato a gestire tutta la casistica relativa ai viaggi e alle vendite online.

### **Conciliazione**

Oltre alle conciliazioni paritetiche attive sin dagli inizi della propria attività, ovvero con Wind/Infostrada, Telecom Italia, Tim, H3G, Poste Italiane, è stata attivata presso il CRTCU la conciliazione con Vodafone.

Da segnalare invece le difficoltà riscontrate presso il Corecom per far valere i titoli esecutivi in caso di riconoscimento di una somma da restituire all'utente delle telecomunicazioni in caso di conciliazione positiva.

### **Denunce per Pratiche Commerciali Sleali all'Authority**

**Telecom Italia S.p.a.:** segnalazione per prassi commerciale sleale nei confronti di Telecom Italia che fa pagare lo spostamento cavi in caso di innovazioni sull'immobile del fondo servente nei casi di servitù di elettrodotto. **Data Saving Life Assurance Ltd:** segnalazione per prassi commerciale sleale relativamente alla mancata indicazione dell'indirizzo a cui inviare la raccomandata a.r. per l'esercizio del diritto di recesso da un contratto polizza vita. **Phone and Go S.p.a.:** vendita pacchetti viaggio con comunicazioni ingannevoli (PS/4912) è stata condannata al pagamento di Euro 100.000. **Fiat Auto S.p.a.:** mancato rispetto regole garanzia sui beni di consumo. **E-On Energia S.p.a.:** mancato rispetto regole contrattuali restituzione acconto: non è stata condannata ma ha spontaneamente restituito la somma. **Pepti.it:** tour operator con offerte commerciali ingannevoli.

### **Comportamenti anticoncorrenziali**

**Poste italiane S.p.a.:** segnalazione all'AGCM per abuso di posizione dominante nei confronti di Poste italiane S.p.a. che ha imposto aumenti ingiustificati delle caselle postali.

## **INFORMAZIONE AL CONSUMATORE**



### ***A) FOGLI INFORMATIVI***

Sono stati aggiornati la maggior parte dei fogli informativi presenti sul sito e cartacei.

### ***B) COMUNICATI STAMPA***

Le azioni e le prese di posizione del Crtcu vengono costantemente riportate dagli organi di stampa inoltre i collaboratori del Centro vengono contattati molto spesso per interviste e approfondimenti a prescindere dai temi che propongono attraverso i comunicati stampa. I comunicati stampa emessi sono stati 55.

#### Detrazioni fiscali

Stampa, 31.12.2010: Buone notizie in campo di risanamenti energetici. Le detrazioni fiscali del 55% prolungate per il 2011

#### Chi è consumato dal consumatore?

Stampa, 15.12.2010: In occasione della giornata delle “porte aperte” sarà inaugurata presso il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti la Mostra fotografica Managua-San Marcos sui bambini di strada in Nicaragua. Venerdì 17 Dicembre 2010 dalle ore 8:00 alle ore 17:00. La mostra rim...

#### Petizione per la stazione di Ala

Stampa, 07.12.2010: Petizione popolare per il ripristino delle pensiline e dei servizi igienici alla Stazione di Ala 120 pendolari si rivolgono al CRTCU

#### Tariffa depurazione dell'acqua

Stampa, 02.12.2010: La tariffa di depurazione dell'acqua non è dovuta: lo ribadisce l'Antitrust!

#### Rilevatori di gas

Stampa, 30.11.2010: I rilevatori di gas in casa non sono obbligatori!

#### Mutui-casa: rilevazione novembre 2010

Stampa, 25.11.2010: Tassi fissi interessanti (sotto il 4%). Si riduce il gap con il variabile

#### Tabella confronto mutui novembre 2010

#### 960.000,00 euro di multa a EASY-DOWNLOAD

Stampa, 16.11.2010: EASY-DOWNLOAD multata per prassi commerciali scorrette: prima inganna i consumatori e poi li minaccia di agire in giudizio!

#### Aiazzone non consegna i mobili!

Stampa, 15.11.2010: Il CRTCU diffida la società e si riserva di segnalare la prassi commerciale sleale all'Antitrust!

#### Osservatorio conti correnti e depositi 2010 del CRTCU

Stampa, 30.10.2010: Bassi rendimenti per i depositi e tra i conti correnti il risparmio arriva dal conto on-line

#### Livingston

Stampa, 15.10.2010: Sospensione della licenza alla compagnia aerea Livingston

#### Credito al consumo: ecco le nuove regole

Stampa, 04.10.2010: Nuove regole per il credito al consumo: basteranno a tutelare il consumatore?

Poste Italiane e consumatori

Stampa, 30.09.2010: Il rapporto tra Poste Italiane e i consumatori: la realtà è ben diversa dallo slogan "Un rapporto che cresce"

Garanzia violata!

Stampa, 30.09.2010: Gli impegni di Mediaworld, Trony ed Euronics con l'Antitrust.

Conti correnti in Italia più cari

Stampa, 22.09.2010: Correntisti vessati: in Italia costi tre volte più cari che in Germania!

Easy-Download

Stampa, 01.09.2010: Easy-Download, software gratuiti a pagamento! In troppi coinvolti, in attesa della pronuncia dell'AGCM non pagare!

Comparazione tariffe elettricità agosto 2010

Stampa, 31.08.2010: Via dal mercato vincolato e consumare di sera, notte e nei fine settimana: così il risparmio sull'energia elettrica è possibile!

Tabella comparazione energia elettrica notte 2010

Tabella comparazione energia elettrica giorno 2010

Viaggi a Mosca

Stampa, 09.08.2010: Viaggio a Mosca? Annullatelo o rinviatelo!

Telecomunicazioni. Denuncia all'Antitrust

Stampa, 09.08.2010: Richieste di recupero crediti nelle telecomunicazioni, pratiche commerciali scorrette? Denuncia all'Antitrust.

Il turista e i suoi diritti

Stampa, 30.07.2010: Azione informativa delle APT e dello Sportello Mobile del Consumatore del CRTCU in collaborazione con il Centro Europeo Consumatori a Cavalese, Folgaria e Fiera di Primiero

Apple viola le norme della garanzia

Stampa, 19.07.2010: Apple viola le norme europee e italiane in materia di garanzia Il CRTCU chiede l'intervento dell'AGCM per fermare la prassi commerciale sleale

Servizi di pagamento

Stampa, 01.07.2010: Bonifici, bancomat, carte di credito, RID e servizi di pagamento: Dal 5 luglio migliorano i tempi per addebiti diretti e incassi.

Vacanze? Regalate a caro prezzo!!

Stampa, 01.07.2010: Decine di e-mail arrivate da [www.pepti.it](http://www.pepti.it) promettono soggiorni gratuiti inesistenti. Il CRTCU denuncia la Società Composys per prassi commerciale sleale

"Multe pazze", non c'è fine!

Stampa, 21.06.2010: Multe notificate ai cittadini trentini per violazioni al codice della strada mai commesse, nei luoghi più disparati del territorio nazionale.

Premi RC Auto

Stampa, 18.06.2010: ISVAP: in Italia i premi sono il doppio rispetto a quelli di Germania, Francia e Spagna CRTCU: comparare i premi RC Auto aiuta a risparmiare!

Spostamento cavi Telecom

Stampa, 15.06.2010: CTCU e CRTCU denunciano Telecom all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per prassi commerciale sleale

#### Tariffe biorarie

Stampa, 14.06.2010: Azione informativa del Camper del Consumatore mercoledì 16 giugno ad ARCO e PERGINE

#### Opuscolo tariffe biorarie

Come scegliere la tariffa elettrica migliore

#### Poste Italiane: monitoraggio del Ministero dello sviluppo Economico

Stampa, 09.06.2010: Disattesi gli standard di qualità dopo l'accorpamento dei servizi di distribuzione di raccomandate, assicurate e atti giudiziari in 8 uffici su 22 a Trento

#### Mutui con "cap"

Stampa, 04.06.2010: uno scudo contro gli interessi in salita

#### "Antipasto al festival"

Stampa, 26.05.2010: Il CRTCUCU ospite del Gruppo Giovani delle ACLI per la serata informativa "Antipasto al festival"

#### Incentivi 2010

Stampa, 20.05.2010: Pericolo rialzo prezzi in occasione degli incentivi. Nessun comportamento scorretto Il CRTCUCU e il CDC hanno controllato ca. 200 prezzi di elettrodomestici

#### I contributi provinciali per l'edilizia abitativa agevolata

Stampa, 17.05.2010: In attesa della modifica della L.P. 21/92 no a tassi gonfiati e fuori mercato!

#### Mutui provinciali 2010

Stampa, 17.05.2010: Lettera all'Assessore alla Salute e politiche sociali

#### Regole della garanzia

Stampa, 10.05.2010: La garanzia sui prodotti va rispettata! Sostituzione o riparazione gratuita in caso di difformità!

#### Fiori eco-sostenibili

Stampa, 07.05.2010: Per la festa della mamma regalate fiori eco-sostenibili! In Trentino si può fare di più!

#### Poste Italiane Polizze Dormienti

Stampa, 29.04.2010: Poste Italiane S.p.a. pagherà i 9 mila beneficiari delle polizze dormienti

#### Referendum sull'acqua

Stampa, 28.04.2010: L'acqua non si vende! Anche il CRTCUCU a sostegno della campagna referendaria in Trentino contro la privatizzazione dell'acqua

#### Lotterie spagnole

Stampa, 27.04.2010: Nessuna vincita in Italia alle lotterie spagnole!! Truffatori dalla Spagna ancora in attività...

#### Annullamento voli e vacanze

Stampa, 23.04.2010: Voli e vacanze cancellate? C'è il rimborso, la scelta alternativa e l'assistenza, incondizionati!

#### Segnalazioni sul digitale terrestre

FEDERCONSUMATORI con il sostegno del CRTCUCU, raccoglie le segnalazioni degli utenti del digitale terrestre

Questionario digitale terrestre

Giocattoli sicuri nell'uovo di Pasqua?

Stampa, 01.04.2010: Cercate l'etichetta!

Cabine telefoniche

Stampa, 30.03.2010: Un servizio pubblico in dismissione Segnalate all'Autorità per le telecomunicazioni quelle in abbandono e fate richiesta di mantenimento di quelle utili alla Comunità

Polizze vita non rimosse nei termini

Stampa, 18.03.2010: Serve una soluzione legislativa per far tornare nelle tasche dei beneficiari i loro soldi!

Relazione annuale 2009

Stampa, 12.03.2010: In occasione della 27esima giornata del consumatore, il CRTCUCU presenta la relazione annuale

Comparazione tariffe elettricità marzo 2010

Stampa, 12.03.2010: Il mercato oscuro dell'energia elettrica: risparmi irrilevanti e fatturazioni incomprensibili

Lista offerte elettricità marzo 2010

Stampa, 12.03.2010: Risultati della ricerca per l'energia elettrica

Il team del CRTCUCU

Stampa, 12.03.2010: Il team del CRTCUCU al completo!

Navigare in roaming all'estero

Stampa, 02.03.2010: Stop a bollette "stratosferiche" per chi naviga in roaming dall'estero!

Offerta Trenta "M'illumino di meno: conoscenza = risparmio"

Stampa, 11.02.2010: Offerta Trenta "Alleggeriamo le bollette e l'inquinamento", peccato non si dica di quanto: il CRTCUCU invia segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per prassi commerciale sleale

Buoni vacanze

Stampa, 09.02.2010: In vacanza con il contributo dello Stato - L'iniziativa scade il 30 giugno 2010

Mutui 2009: rimborsi per interessi oltre il 4%

Stampa, 27.01.2010: C'è tempo fino al 31 gennaio per presentare l'autocertificazione!

Prodotti "bio"

Stampa, 26.01.2010: Nuovo logo per i prodotti „bio“ in Europa I consumatori invitati a votare il sigillo preferito

Costo delle Caselle Postali: aumenti fino al 400%

Stampa, 14.01.2010: Il CRTCUCU denuncia Poste Italiane S.p.a. all'Antitrust per abuso di posizione dominante

## STUDIO E RICERCA

### *A) OSSERVATORIO MUTUI PRIMA CASA*

Via Petrarca, 32 – 38122 Trento

[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) – [info@centroconsumatori.tn.it](mailto:info@centroconsumatori.tn.it)

Tel. 0461/984751

Fax 0461/265699

Ai primi di giugno è stato fatto, anche quest'anno, il *rilevamento dei costi dei mutui in Trentino* attraverso la *comparazione* delle condizioni applicate da 15 banche, da cui è emerso un leggero rialzo dei tassi d'interesse e l'offerta di mutui a tasso variabile con tetto massimo detto CAP. Da rilevare come non tutte le banche rispondono alle richieste di dati.

### **B) OSSERVATORIO ENERGIA**

Come ogni anno, inoltre, si è provveduto ad effettuare il confronto tariffario dei costi delle forniture elettriche a marzo 2010.

A un anno di distanza dalla nostra ultima rilevazione le cose non sono cambiate: una famiglia trentina con consumo annuo di 2700kwh e potenza impegnata di 3kwh può risparmiare al massimo 53,36 € rispetto alla tariffa fissata per legge, quella applicata a tutti quelli che non hanno scelto offerte del mercato libero. Ancora troppo poco. I consumatori si aspettano di più. Il mercato liberalizzato dell'energia è ingessato, non consente ancora vantaggi competitivi.

### **B) OSSERVATORIO PRASSI COMMERCIALI SLEALI**

Con il decreto legislativo 2.8.2007, n. 146 entrato in vigore il 21 settembre 2007, si è data attuazione alla Direttiva 29/2005. E' così entrato nel Codice del Consumo il divieto di "prassi commerciali sleali tra imprese e consumatori". Finalmente è stato introdotto uno strumento normativo che vieta le prassi commerciali sleali, cioè quei comportamenti che soprattutto prima della conclusione del contratto impediscono scelte consapevoli, cioè relative a "se acquistare o meno un prodotto, in che modo farlo e a quali condizioni" (art. 18, co. 1°, lett. m), Codice del Consumo).

Le pratiche commerciali si intendono scorrette quando: 1) sono contrarie alla diligenza professionale; 2) falsano in maniera rilevante il comportamento d'acquisto del consumatore.

La diligenza professionale è "il normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e buona fede nel settore di attività del professionista" (art. 18 Codice del Consumo). La direttiva comunitaria sul punto non era esattamente conforme, infatti l'art. 2 lett. h Direttiva 29/2005 qualifica la diligenza professionale come "il normale grado della speciale competenza e attenzione ... rispetto a pratiche oneste e/o al principio generale di buona fede".

In sostanza, il professionista deve aver adottato tutte le misure necessarie per evitare di falsare il comportamento economico del consumatore e la valutazione della scorrettezza della pratica va fatta caso per caso e sulla base degli artt. 1175, 1337 e 1375 Codice Civile.

Il CRTCU nella sua attività di tutela verifica il comportamento del professionista e all'occorrenza inoltra segnalazioni all'Antitrust per verificare ed eventualmente vietare l'adozione di prassi commerciali sleali. Le segnalazioni fino ad ora adottate hanno permesso di individuare orientamenti

decisori consolidati da parte dell'Antitrust, tali da permettere chiare linee direttrici per la valutazione dei comportamenti dei professionisti.

## **COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI PRESENTI SUL TERRITORIO**

Abbiamo collaborato con Federconsumatori avendo ricevuto entrambe, dalla data del passaggio al digitale terrestre in Trentino centinaia di segnalazioni di utenti che, soprattutto nella zona del basso Trentino, non ricevevano e non ricevono tutt'ora i canali Rai, oltre ad altre problematiche legate al digitale, organizzando incontri e raccogliendo per conto di Federconsumatori le segnalazioni degli utenti.

Inoltre il CRTCUCU ha sostenuto la campagna referendaria del "Comitato Acqua Bene Comune Trento" contro la privatizzazione dell'acqua.

Assieme al Comitato difesa Consumatori, in occasione dell'avvio degli incentivi messi in campo dal decreto legge n. 40/2010 a far data dal 15 aprile 2010, ha controllato i prezzi di ca. 200 prodotti tra cappe, forni, piani cottura e lavastoviglie a Trento e Pergine Valsugana. Proprio per verificare eventuali modifiche al rialzo dei prezzi, i controlli sono avvenuti prima e dopo il 15 aprile 2010.

Inoltre i nostri consulenti sono sempre a disposizione anche di Adoc ad ogni richiesta per chiarire evt. dubbi su questioni consumeristiche.

L'invito agli esperti del CRTCUCU era inserito all'interno del progetto GLOBE che vede coinvolti l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, l'Azienda Provinciale Protezione Ambiente e il Dipartimento di Chimica dell'Istituto tecnico Industriale "ITI Buonarroti" di Trento.

L'11 e 12 novembre 2010 il direttore del CRTCUCU assieme ai rappresentanti locali di Adoc, Cdc e Federconsumatori si sono recati ad Orvieto per la XI Sessione programmatica del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti. Nel corso dei due giorni è stata presentata una ricerca sul federalismo a cura di Renato MANNHEIMER, si è parlato di politiche sociali e salute, di commercio e servizi e di fiscalità locale e costi del federalismo. Infine, come di consueto a fine ottobre, il CRTCUCU ha organizzato lo stand alla Fiera "Fa la cosa giusta" in cui hanno partecipato esponenti del Cdc, di Federconsumatori e Cittadinanzattiva

## **PORTALE INTERNET**

Il portale del CRTCUCU, [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it), grazie ai contenuti sempre aggiornati e ad un'ottima collocazione nei motori di ricerca continua ad essere molto visitato. Attraverso il portale ci contattano sempre più cittadini dal resto d'Italia a cui diamo sempre una risposta ai loro quesiti o rimandiamo con indirizzi e riferimenti alle associazioni dei consumatori a loro più vicine.

## **EDUCAZIONE AL CONSUMO E RICERCA**

### **Conferenze**

Acli trentine - Giovani: serata informativa a Trento, presso il circolo Acli Giovani di Via Roma, in data 28 maggio 2010 ad ore 20.30. Tema trattato: l'informazione e i conti correnti.

Istituto A. Manzoni: 2 incontri (i giorni 10 e 24 marzo) con i genitori dei ragazzi delle terze classi della scuola secondaria di primo grado dell'Istituto "A. Manzoni" per discutere con loro di etichettatura dei prodotti alimentari e di sicurezza alimentare. L'invito agli esperti del CRCTCU era inserito all'interno del progetto GLOBE che vede coinvolti l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, l'Azienda Provinciale Protezione Ambiente e il Dipartimento di Chimica dell'Istituto tecnico Industriale "ITI Buonarroti" di Trento.

Il giorno venerdì 28 maggio, in occasione del Festival dell'Economia, presso la Sede Provinciale ACLI, si è tenuta la serata informativa **INFORMAZIONI, SCELTE E ... ? Sappiamo gestire le nostre scelte economiche quotidiane?** a cura del Gruppo Giovani delle ACLI. Durante la serata è intervenuto il dott. Carlo Biasior e sono stati affrontati i temi delle scelte consapevoli del consumatore indicando gli strumenti a sua disposizione, del risparmio attraverso la comparazione dei prodotti e dei servizi, in particolare dei conti correnti.

Il 28 ottobre e il 28 novembre presso l'Istituto Tecnico Industriale "Marconi" di Rovereto, si è aperto un ciclo di incontri che continuerà anche nel 2011 per le classi quarte sul tema dei "Diritti del consumatore". Il Dipartimento di "Scienze giuridico-economiche" dell'Istituto ha infatti pensato di fornire ai ragazzi alcune fondamentali informazioni: Questi gli argomenti presi in esame: garanzia dei beni di consumo, utenze domestiche, pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole.

### **Giornata delle porte aperte**

Il CRCTCU con il 2010 ha inaugurato la "giornata delle porte aperte". In quell'occasione è stata inaugurata la Mostra fotografica "Managua-San Marcos" sui bambini di strada in Nicaragua un racconto in immagini di grande formato, sui bambini di strada "huele pega", sniffatori di colla, che vivono per le strade di Managua, in Nicaragua. In questa occasione il CRCTCU è rimasto aperto continuativamente dalle ore 8 alle ore 17 e i cittadini hanno potuto visitarlo, reperire materiale, leggere le riviste, porre quesiti ai consulenti oltre a gustare un thè caldo, o mangiare pasticcini del commercio equo&solidale. Ma che c'entra una mostra che affronta questo tema con il CRCTCU? C'entra eccome! Senza voler demonizzare il consumo, ovviamente, ma il "consumismo", ovvero "l'eccesso di quel consumo che descrive gli effetti dell'identificazione della felicità personale con l'acquisto, il possesso e il consumo continuo di beni materiali". Ma esistono diverse opportunità di consumo ed è proprio nei "santuari" della tutela del consumatore ovvero le associazioni, che devono essere insegnate le "buone pratiche" di risparmio, consumo critico e consapevole ovvero informato, perché l'eccessivo consumo e un consumo poco cosciente della storia dei

beni acquistati, porta inevitabilmente a consumare qualcosa (il pianeta) e qualcuno (gli abitanti degli “altri mondi”, lontano dal nostro). In questo contesto dunque una mostra che racconta una delle tantissime realtà scomode e difficili nel mondo: ancora più dura, se i “consumati” sono i bambini in tenerissima età. E una società che non sa curare i propri bambini è una società incancrenita e morente.

### **Ricerca**

La **Pagella dei Mercati dei Beni al Consumo della CE**: gli obiettivi dell'azione politica comunitaria in materia di consumatori e di mercato interno sono quelli di “adottare una metodologia di raccolta e gestione dei reclami armonizzata”, la CE ha bisogno di “forti e convincenti prove” e ancora “evidenze e prove solide”, per comprendere “come funziona il mercato nella pratica”, “noi dobbiamo ascoltare ciò che i consumatori hanno da dirci”: quelle citate sono le parole del Commissario europeo alle politiche dei consumatori e tutela della salute Mr. John Dalli, pronunciate in occasione della riunione tenutasi a Bruxelles in data 27 maggio 2010 dal titolo *Consumer complaints How can we use consumer complaints to improve consumers' lives?*. Il CRTCU sta lavorando per l'adozione di una metodologia unica e condivisa per l'archiviazione e gestione dei reclami dei consumatori.



## Statistiche Sportello 2010

### Richieste d'informazione 5285

Settore	n.
Altro	621
Auto	241
e-commerce	27
Eredità	1
Finanza	59
Liberi professionisti	55
Salute	31
Commercio	2334
Artigiani	72
Casa, condominio	164
Servizi privati	73
Servizi pubblici	365
Privacy	23
Viaggi	76
Energia&Gas	250
Telefono	730
Trasporto	31
Alimentazione, ambiente	49
assicurazioni	86
Totale complessivo	5285

**Consulenze: 2642**

Settore	Numero	Valore e recuperato
Altro	87	2233 8
Auto	230	105623,99 52383,55
e-commerce	40	1244,54 96
finanza	109	82611,74 62413,8
liberi professionisti	35	1100 200
salute	10	800 0
commercio	499	68465,7 27033
artigiani	62	11172 9250
casa, condominio	85	30000 15000
servizi privati	101	18416,12 2745
servizi pubblici	264	9089,77 5100,31
privacy	6	
viaggi	72	3397,57 2042,59
energia	156	9155,76 8214,76
telefono	962	105812,2 76686
trasporto	27	300
alimentazione, ambiente	11	
tempo libero	5	
assicurazioni	85	12234,89 12034,89
totale		
<b>Totale controversie</b>		<b>462.441,18</b>
<b>Totale recuperato</b>		<b>273.062,40</b>
<b>TOTALE CASI</b>	<b>2642</b>	

**Sito [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) : Visitatori 108757 pagine viste 329251**

Gen 2010	9057	28881
Feb 10	8235	25608
Mar 2010	8947	27816
Apr 10	7998	24357
Mag 2010	9014	28085
Giu 2010	8317	26723
Lug 2010	8953	25831
Ago 2010	6917	21634
Set 2010	10147	29399
Ott 2010	10713	32091
Nov 10	11449	33529
Dic 2010	9010	25297
Totale	108757	329251

### **Conciliazioni**

Società/Istituzione	Numero	Avviate	Concluse	Recuperato €.
Telecom Italia	23	23	23	<b>6.561,17</b>
Wind/Infostrada	6	6	6	<b>611,75</b>
Tim	0	0	0	
H3G	6	6	3	<b>1.124</b>
Vodafone	5	2	2	
Corecom	1	1	1	<b>0</b>
Camera di Commercio	0	0	0	<b>0</b>
Poste Italiane	2	2	2	<b>85</b>
Somma valore recuperato totale				<b>8.381,92</b>

Trento, 31 gennaio 2011