

## RELAZIONE ANNUALE 2011

### 275.000,00 € recuperati per i consumatori trentini

Nel corso del 2011 è stato confermato il ruolo di riferimento del CRTCU per cittadini e consumatori trentini coinvolti, loro malgrado, in problematiche attinenti il rapporto con le aziende. I settori del commercio, della telefonia ed energia sono quelli maggiormente diffusi. Un aumento si è registrato anche nelle problematiche che riguardano banche e assicurazioni. A seguito delle azioni realizzate dal CRTCU (a titolo esemplificativo si ricordano le numerose segnalazioni all'Antitrust) e della costante attività divulgativa/informativa un numero sempre maggiore di consumatori si rivolge agli sportelli del Centro per informazioni e consulenze, confermando, in tal modo, l'utilità per la popolazione trentina dei servizi resi dall'ufficio.

**Si conferma la tendenza del 1° semestre che vede a fine anno un aumento del 10,30% delle consulenze oltre ad un marcato aumento delle visite al sito (+27%). In linea con l'anno precedente il totale delle somme recuperate per i consumatori: 275.036,00 €.**

#### INFORMAZIONE E CONSULENZA AL CONSUMATORE

##### A) ATTIVITA' DÌ SPORTELLO

Lo sportello continua a essere aperto per cinque giorni in settimana gli orari al pubblico 10-12 15-17 spesso sono derogati per chi ha urgenti necessità di consulenza: la sede di Trento è frequentata giornalmente per ogni tipo d'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 quelli che abitano decentrati e per cui uno spostamento a Trento, diventerebbe troppo oneroso in termini economici e di tempo.

Continuano le richieste d'informazione e consulenza dal resto d'Italia, che scaturiscono, si crede, dal fatto che il CRTCU abbia ottenuto, anche nel corso dell'anno 2011, importanti risultati su materie d'interesse per l'intera popolazione nazionale e, in alcuni casi, non trattano dalle altre associazioni di consumatori italiane (si cita un'importante pronuncia dell'Arbitro Bancario Finanziario sulle polizze legate ai mutui e la condanna di Apple da parte dell'Antitrust per prassi commerciale sleale).

Ci si rivolge allo sportello non solo per problemi direttamente legati al consumerismo ma anche per informazioni specifiche o generali su altri uffici o altri temi. Il sito

[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) continua a essere un punto di riferimento importante per i consumatori, per la stampa e altre istituzioni.

Continua l'attività sul territorio dello **Sportello Mobile del Consumatore** che raggiunge i principali Comuni del Trentino: Rovereto, Riva del Garda, Mori, Arco, Borgo Valsugana, Pergine, Levico, Lavis, Mezzolombardo, Mezzocorona, Cles, Tione, Lavarone, Folgaria, Cavalese, Predazzo, Pinzolo, Malè, Denno, Storo, Primiero, Brentonico.

A inizio 2011 è stata realizzata una campagna sull'acqua: "Acqua alimento prezioso a km zero". La maggior concentrazione di contatti per lo Sportello Mobile si è avuta nel periodo estivo. Durante tale periodo, sono state realizzate anche due azioni sui diritti del turista nei Comuni di Riva e Pergine.

## **B) AMBITI D' INTERVENTO**

### **Alimentazione**

Anche a seguito dei vari allarmi alimentari la gente chiede sempre maggiori informazioni sulla sicurezza dei prodotti alimentari e concretamente come comportarsi in caso di sospetto sulla salubrità di un cibo. L'attività informativa sull'alimentazione si è svolta a mezzo comunicati stampa in cui si sono riassunte le regole per scegliere in sicurezza i prodotti alimentari e cosa fare in caso di problemi con gli alimenti.

### **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. I tempi attraverso cui, per il nostro tramite, si trova una soluzione non sono purtroppo rapidi.

### **Assicurazioni**

Sono in costante aumento i casi di verifica delle pratiche assicurative di liquidazione, 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 giunte a scadenza, che hanno registrato rilevanti perdite.

### **Auto**

Le problematiche relative alle auto sono riferite soprattutto alla garanzia delle auto usate, sostanzialmente disattesa. Si segnala a novembre 2011 incontro con la dirigenza del Gruppo Barchetti, presente anche in Trentino, per attivare procedure di conciliazione e di verifica dei problemi di garanzia, oltre a garantire un interlocutore, in caso di contestazioni. Si sono pure rielaborati tutti i contratti di vendita, sia delle auto nuove che di quelle usate. L'accordo e i contratti dovrebbero entrare in vigore nel corso di quest'anno.

### **Banche**

- Costante la consulenza sui mutui anche a seguito della pubblicazione della comparazione delle offerte delle principali banche operanti in Trentino.
- In aumento le richieste di sospensione delle rate dei mutui.
- Costanti le richieste di portabilità dei mutui

Per quanto riguarda i mutui si è curata la consulenza sulle vicende delle polizze assicurative legate ai mutui. 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 CRCTCU cura le consulenze ai consumatori per trovare le vie migliori per consentire loro di cambiare polizza a seguito della portabilità del mutuo. In particolare si è provveduto ad inoltrare per conto dei consumatori alcuni ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario che hanno portato significativi risultati: con il ricorso del CRCTCU, l'Arbitro Bancario e Finanziario ha stabilito, che tale rimborso spetti anche a coloro che hanno stipulato i contratti assicurativi pluriennali a premio unico legati al mutuo prima del 1/12/2010.

### **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. 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. Il CRCTCU, sul punto, ha promosso alcuni ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario uno dei quali ha confermato la responsabilità di Poste Italiane S.p.a..

### **Casa e agenzie immobiliari**

Riscontriamo una particolare esigenza di informazione in merito agli adempimenti, le responsabilità e i diritti che caratterizzano la compravendita di immobili. I consumatori chiedono quando l'agenzia intermediaria abbia diritto alla provvigione, quali responsabilità gravano sull'agenzia e sul notaio in caso di evizione o difformità al contratto, quanto duri la garanzia per vizi e difetti dell'immobile, natura ed effetti dei contratti preliminari. Si registrano, inoltre, casi in cui le agenzie chiedono la provvigione anche nei casi in cui il soggetto realmente coinvolto nelle trattative di vendita sia privo dell'abilitazione per svolgere l'attività di agente immobiliare: in due casi, come prevede la normativa, non sono state corrisposte provvigioni.

### **Commercio**

Il commercio si attesta al primo posto nelle richieste di informazione e al secondo, dopo la telefonia, nelle consulenze. La casistica 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 e della vendita delle auto usate. A questo proposito si veda nel capitolo delle Prassi Commerciali Sleali la denuncia AGCM e la relativa sanzione

applicata ad Apple Italia e altri Retail riferibili ad Apple, dopo più di un anno di battaglie, in relazione all'applicazione della garanzia biennale. Un problema diffuso è la vendita e il montaggio a regola d'arte di pannelli solari, alla luce anche dell'incremento della vendita di questi prodotti. Si riscontrano inoltre i problemi con le vendite porta a porta, in particolare riferibili a vendite aggressive relative a dispositivi di allarme antigas, venduti a seguito della comunicazione che dovessero essere installati ex-novo per legge. Da segnalare anche la vendita di mobilia (in particolare cucine) che avviene in Trentino, dopo serrato marketing telefonico e invito a visionare i mobili in centri commerciali Veneti. Risulta molta superficialità artigianale (nel montaggio) e spesso vendita di mobili di bassa qualità.

### **Credito al consumo**

Nuove norme nel credito al consumo hanno portato alcune richieste dei consumatori sulla possibilità di recedere dai contratti entro 14 giorni dalla loro conclusione e la sorte dei contratti collegati. Sono in aumento i casi di persone che si rivolgono al CRUCU per riconsolidare la propria situazione debitoria o per chiedere come meglio farvi fronte. Continua è l'attività di consulenza e assistenza sulle carte revolving, prodotto ostico e tante volte sconosciuto ai consumatori. Costanti sono le richieste di verifica sulla legittimità dei tassi in base alle soglie ministeriali. Sono stati proposti alcuni ricorsi, tuttora pendenti, all'Arbitro bancario e finanziario per ridurre le commissioni addebitate dai mediatori creditizi nei finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio.

### **Energia**

Il mercato energetico sta causando innumerevoli problemi ai consumatori. In breve si riassumono le principali problematiche: attivazione dei contratti non richiesti, mancato rispetto del recesso dei clienti, tempi di risposta ai reclami troppo lunghi, mancanza di referenti efficaci per il dialogo e la soluzione dei problemi, fatturazioni errate. Il CRUCU si attiverà al meglio, in particolare presso le Autorità di competenza AEEG e AGCM per far rispettare quanto normativamente previsto oltre ai generali principi di diligenza nell'esercizio dell'attività d'impresa.

### **Investimenti**

E' costante l'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori. Anche in questo settore si è attivata per la prima volta la procedura di conciliazione presso la Consob e trattato sempre un maggior numero di casi di responsabilità nella vendita dei prodotti finanziari.

### **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. Costante altresì il numero dei reclami verso parcella emesse da avvocati con i quali è difficilissimo trovare un componimento bonario stragiudiziale. Rispetto agli anni precedenti si registrano casi di contestazione parcella emesse da geometri progettisti, con cui è più facile arrivare ad un compromesso soddisfacente per il consumatore.

### **Multe**

Si conferma costante negli anni il problema delle multe pazze provenienti per ogni dove (Milano, Napoli, Camerino): contravvenzioni al Codice delle Strada mai in realtà commesse. Il Centro interviene spesso in via amministrativa, ottenendo lo sgravio ed evitando al consumatore il ricorso alla più disagiata via giudiziale. Alla nostra richiesta segue lo sgravio 8 volte su 10.

### **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.

### **Poste Italiane**

In tema di comunicazioni non possono mancare Poste Italiane: a fronte di una diminuzione delle conciliazioni e delle segnalazioni, anche il Trentino è stato toccato pesantemente a giugno dai problemi che Poste Italiane hanno avuto con il sistema informatico, bloccando gran parte delle operazioni previste allo sportello. A questo proposito anche presso il CRTCUCU è stata istituita una procedura di conciliazione a cui hanno potuto fare ricorso i singoli consumatori per i reclami relativi ai disservizi verificatisi appunto negli uffici postali nel periodo 1-10 giugno 2011 per impossibilità ad effettuare un pagamento, impossibilità a ritirare contante, impossibilità a spedire pacchi e corrispondenza e altre controversie che le parti, di comune accordo, possono decidere di valutare.

### **Rifiuti**

Nel secondo semestre dell'anno le richieste dei consumatori si sono concentrate prevalentemente sulla verifica dei criteri per l'applicazione delle tariffe rifiuti. In particolare le aziende municipalizzate e la Trenta stanno provvedendo ad aggiornare i dati catastali sulla cui base vengono fatturati i costi per la gestione del servizio ai consumatori. Verificata la normativa nazionale e i singoli regolamenti comunali si è appurato che la procedura è corretta.

### **Servizi televisivi**

Durante il corso dell'anno molteplici le segnalazioni per difficoltà a recedere dai contratti di pay-tv, con sovente riattivazione del servizio senza autorizzazione del cliente ed impedimento del diritto di recesso (RTI e SKY ITALIA).

### **Sicurezza dei prodotti**

Il CRTCUCU ha svolto un ruolo determinante nel sequestro di una cinquantina di prodotti Lavasciuga biancheria a gas vendute nella zona di Rovereto. L'azione è partita con la segnalazione agli organi competenti del potenziale pericolo dei prodotti venduti e solo dopo decise insistenza del CRTCUCU si è giunti al sequestro dei prodotti da parte della Procura di Rovereto ipotizzando violata la disposizione del Codice del Consumo che punisce chi immette nel

mercato prodotti pericolosi perché non conformi alle specifiche tecniche di costruzione fissate a livello europeo.

### **Telecomunicazioni**

Il settore delle telecomunicazioni, come indicato dall'AGCOM, è attraversato da profonde trasformazioni nella composizione dei consumi e nelle modalità di fornitura dei servizi agli utenti finali. "Il processo di sostituzione fisso-mobile e la diffusione dei servizi dati continuano ad incidere sull'andamento delle entrate dell'industria delle telecomunicazioni", si legge nella relazione annuale 2011. Mentre sul versante del settore mobile, rilevante è il rallentamento della crescita, dopo avere registrato tassi di crescita a due cifre. I problemi di gestione della rete, la difficoltà per le società concorrenti di Telecom Italia di spartirsi maggiori porzioni di mercato, vengono risentite dagli utenti finali sotto forma di martellante marketing telefonico soprattutto nel primo semestre 2011, in calo nella seconda metà, e prassi commerciali sleali come, ad esempio, l'ostacolo nell'esercizio del diritto di recesso, non solo per gli operatori di telecomunicazioni ma anche per gli operatori di pay-tv.

La trasparenza e dunque la capacità di poter scegliere la miglior tariffa per il profilo richiesto, è ancora una chimera e nonostante una leggera ma costante diminuzione delle tariffe (anche se si registra per alcune società un aumento del canone dovuto ad un aumento dei costi di affitto della rete da TI e per alcuni l'adeguamento dell'IVA a settembre 2011), ha influito ed influisce sul risparmio finale del consumatore. A ciò continuano ad aggiungersi 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 addirittura il nome e la tipologia dell'offerta (!) 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. Leitmotiv che si trascina dall'inizio delle liberalizzazioni in questo campo.

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 di 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 forse, dopo un primo riscontro avuto solo dopo un anno dalla denuncia, alle battute finali.

In materia di privacy e telecomunicazioni in primavera è entrato in funzione il Registro pubblico delle opposizioni e come avevamo largamente previsto, il sistema non ha fatto altro che peggiorare una situazione, quella del marketing telefonico, che in Italia era già pesante. E la normativa sul telemarketing dovrà essere al più presto modificata.

Una buona notizia, infine, l'approvazione a fine novembre da parte dell'Agcm delle nuove regole per la portabilità del numero mobile che recepiscono definitivamente nel nostro paese le nuove regole per la portabilità del numero mobile, introdotte dalle ultime Direttive europee non ancora recepite nell'ordinamento nazionale. In particolare il nuovo quadro regolamentare europeo prevede che il tempo occorrente per ottenere la portabilità passi ad un giorno.

Saranno anche previsti indennizzi in caso di ritardi, che i clienti avranno diritto di ottenere dal nuovo operatore presso cui il numero è portato, con una semplice richiesta effettuata con mezzi non onerosi (ad esempio una telefonata al call center, una mail).

### **Viaggi**

Il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori con cui il CRCTCU collabora, gestisce la casistica relativa ai viaggi e alle vendite online. In materia di viaggi e vacanze, il SEC è intervenuto non solo qualora si sia trattato di questioni transfrontaliere, ma anche per problemi che hanno coinvolto imprese nazionali. Le tematiche principali in relazione alle quali il SEC ha svolto la propria attività hanno riguardato: i pacchetti turistici; i trasporti, soprattutto aerei, ma anche ferroviari e il noleggio di automobili; le assicurazioni di viaggio; gli alberghi, villaggi, campeggi, case vacanze; e le multiproprietà.

### **Commercio elettronico**

Anche in materia di commercio elettronico, il SEC ha svolto la propria attività sia in ambito transfrontaliero che nazionale. Le tematiche affrontate con maggiore frequenza hanno riguardato gli acquisti on-line di beni e servizi e i cosiddetti “costi occulti in internet”. Per quanto riguarda gli acquisti on-line di beni e servizi particolare rilevanza hanno avuto in special modo i casi di mancato invio della merce ordinata entro i termini di legge, di recesso del consumatore e relativa richiesta di rimborso di quanto pagato, nonché i casi di garanzia. Anche nel 2011, a partire dall'estate, si è presentata la problematica dei costi occulti in internet che ha causato circa un terzo delle richieste di assistenza dei consumatori nel settore del commercio elettronico. La problematica dei costi occulti è legata in particolare alle pratiche commerciali scorrette messe in atto dalla società Estesa Limited, con sede legale nella Repubblica delle Seychelles, tramite il sito internet Italia-Programmi. Il meccanismo è lo stesso utilizzato nel 2010 dalla società Euro Content Ltd. Nonostante i provvedimenti presi dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti della Estesa Limited le pratiche commerciali scorrette di questa società sono tuttora in atto. È stata aperta un'indagine anche da parte della Procura della Repubblica di Roma.

### **C) CONCILIAZIONI**

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 CRCTCU la conciliazione anche con TeleTu.

Mentre non si segnalano conciliazioni con Farmacie Comunali S.p.a. e Azienda Multiservizi Rovereto.

Sensibile diminuzione delle conciliazioni con Poste Italiane a fronte però di maggiori contestazioni su Banco Posta e Poste pay, soprattutto in relazione alla sicurezza dei pagamenti online.

Principali oggetti delle conciliazioni con Telecom Italia:

- condizioni contrattuali diverse da quelle proposte
- mancata o ritardata cessazione linea
- ritardata riparazione adsl

## INFORMAZIONE AL CONSUMATORE

### A) FOGLI INFORMATIVI

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

### B) TRASMISSIONI TELEVISIVE

Nel corso di gennaio/febbraio 2011 sono state realizzate 9 trasmissioni televisive con TCA e RTTR in materia di consumerismo per il progetto “La tutela dei consumatori arriva in paese” realizzati nell'ambito del programma generale di intervento 2009 della Provincia Autonoma di Trento con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico

### C) 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 74.

1. **La garanzia di due anni vale anche per Apple!** 27/12/2011: Condanna di 900.000 euro per prassi commerciale sleale
2. **Rimborsi delle polizze legate ai mutui**, 22.12.2011: Le nuove regole per i rimborsi delle polizze legate ai mutui si applicano anche ai contratti stipulati prima del 01/12/2010! Importante vittoria per i consumatori grazie al ricorso, accolto, del CRTCU all'Arbitro Bancario Finanziario
3. **Sky Italia condannata per pratiche commerciali scorrette**, 19.12.2011: SKY ITALIA condannata ad una sanzione di 380.000 Euro per pratiche commerciali scorrette nella gestione delle richieste di recesso e nella gestione delle richieste di assistenza tramite Call Center – 150 casi arrivati anche nelle sedi del CRTCU e del CTCU
4. **Mostra fotografica AFRICA da NOBEL volti che fermano i deserti**, 14.12.2011: Ipsia del Trentino e Goals presentano la mostra fotografica realizzata da Marco Pontoni, Laura Ruaben e Paolo Michelini
5. **Conciliazione paritetica Alitalia**, 01.12.2011: lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) di Trento offre un ulteriore strumento di tutela a garanzia dei diritti dei passeggeri aerei
6. **Condannata Telecom per ritardi nel trasloco della linea**, 29.11.2011: 561 giorni di ritardo nel trasloco della linea telefonica: telecom italia s.p.a. condannata a risarcire 4.958,70 € anche per il danno non patrimoniale! Importante sentenza del Giudice di Pace di Riva del Garda
7. **Confronto Mutui Novembre 2011**, 24.11.2011: Impennata degli spread: aumentano i guadagni delle banche, Tabella confronti mutui novembre 2011
8. **Faro Assicurazioni**, 22.11.2011: Revocata l'autorizzazione all'esercizio delle attività in tutti i rami e dichiarata la liquidazione coatta amministrativa
9. **Spostamento cavi Telecom**, 17.11.2011: Impianti telefonici su proprietà private: cittadini costretti a pagare migliaia di Euro ingiustamente
10. **Asciugatrici sotto sequestro**, 16.11.2011: La Guardia di Finanza di Trento sequestra oltre 100 asciugatrici a gas importate dalla Cina

11. **Elettrosmog e Maxiemendamento del Governo**, 9.11.2011: Si vogliono cambiare le regole di misurazione dell'inquinamento rischiando un considerevole aumento dei livelli di inquinamento elettromagnetico!!
12. **Finalmente una svolta nel fallimento Aiazzone**, 28.10.2011: Fidelity, rimborsi per i consumatori per alcune decine di migliaia di euro!
13. **Italia Programmi**, 17.10.2011: [www.italia-programmi.net](http://www.italia-programmi.net) ora basta! Software gratuiti a pagamento! In troppi coinvolti, in attesa della definitiva pronuncia dell'AGCM non pagare!
14. **Riscaldamento: consigli per risparmiare**, 14.10.2011: Anche 100 Euro in più all'anno per chi usa il gas metano e a Trento da sabato si può partire
15. **Garanzia sui beni di consumo**, 05.10.2011: Per la Corte di giustizia dell'Unione Europea spettano al venditore tutte le spese necessarie per la sostituzione del prodotto!..Anche quelle di trasporto e installazione! Ora i venditori si adeguino!
16. **Iva al 21 %**, 20.09.2011: In vigore l'iva al 21%. Le novità? Rincari sulle spalle dei consumatori
17. **Non riesco a liberarmi della mia multiproprietà!**, 15.09.2011 - Cifre esorbitanti e nessuna garanzia di risultato: non pagate nulla fino all'avvenuta rivendita!
18. **I distributori di iPad e iPhone violano le norme in materia di garanzia**, 09.09.2011: I distributori di iPad e iPhone continuano a violare le norme in materia di garanzia: la durata, un anno invece dei due previsti per Legge! Consumatori invitati a segnalare ogni irregolarità
19. **Antitrust bacchetta il sito internet [www.italia-programmi.net](http://www.italia-programmi.net)**, Stampa, 31.08.2011: A seguito di numerose segnalazioni da parte di singoli cittadini e di numerose associazioni a tutela dei consumatori, l'Antitrust ha disposto la sospensione di ogni attività diretta a pubblicizzare la fruizione gratuita di software scaricabili dal sito.
20. **Comparazione supermercati Poli/Orvea/Superstore**, 17.08.2011: Comparazione supermercati Poli/Orvea/Superstore, Tabella comparazione prezzi supermercati
21. **Relazione prezzi auto 2010**, 9.8.2011: Ridotta la differenza fra i prezzi praticati nell'Unione Europea
22. **TeleTu ostacola il diritto di recesso**, 04.08.2011: Il CRTCU denuncia la società all'ANTITRUST e all'AGCOM Più di 300 casi con la compagnia telefonica
23. **Trentini in vacanza**, 19.07.2011: in collaborazione con lo sportello mobile del consumatore, il servizio pronto turista in trasferta a Pergine e Riva del Garda
24. **Saldi estivi 2011**, 06.07.2011: Saldi di fine stagione estiva 2011. CRTCU: seguite alcune dritte!
25. **Fidelity**, qualcosa si muove, 05.07.2011: Si ammette la sospensione delle rate, ma i consumatori truffati da Aiazzone ancora non vedono i soldi!
26. **PRONTO TURISTA**, 29.06.2011: 0461 262993: PRONTO TURISTA - servizio di assistenza per i viaggiatori trentini
27. **Confronto mutui casa giugno 2011**, 23.06.2011: Mutui-casa: tassi di nuovo in aumento. Altro favore alle banche: aumentate le soglie di usura, Tabella mutui casa giugno 2011
28. **Sospensione della fornitura di gas ed elettricità**, 22.06.2011: Le società energetiche non possono minacciare la sospensione della fornitura di gas ed elettricità per pretendere pagamenti se è pendente un reclamo del consumatore!
29. **Codice del Turismo**, 17.06.2011: Il 21 giugno 2011 entra in vigore il nuovo Codice del Turismo

30. **Attenzione alle vendite porta a porta**, 10.06.2011: 3500 Euro di contratto per avere un codice acquisti che impegna all'acquisto di pentolame e complementi per la casa!
31. **Cancellazione gratuita delle ipoteche**, 08.06.2011: Finalmente ripristinata la procedura semplificata e gratuita anche per i mutui "ipotecari"
32. **Credito al consumo**, 01.06.2011: Credito ai consumatori da oggi operative le nuove norme
33. **Ceneri vulcaniche e trasporto aereo**, 25.05.2011: Le ceneri vulcaniche creano nuovamente disagi al trasporto aereo - quali diritti per i passeggeri
34. **Biglietti aerei low cost**, 13.05.2011: Attenti al prezzo finale!
35. **Trenta: prima incassa e poi chiede il consenso!**, 11.05.2011: Scorretto il comportamento della società che addebita importi a titolo di cauzione senza preventivo consenso!
36. **Pubblicità postale**, 10.05.2011: Le nostre cassette delle lettere saranno nuovamente inondate di pubblicità indesiderata? Il CRTCU invita fondazione Ugo Bordoni e Governo ad attivarsi per permettere ai cittadini di tutelarsi!
37. **Mediastudio Orizzonti corsi per fotomodelli/e**, 04.05.2011: Il Tribunale di Perugia rinvia a giudizio 11 indagati per associazione a delinquere e truffa
38. **Acquisto auto usate**, 26 aprile 2011: Attenzione alle concessionarie poco serie, in aumento le segnalazioni al Crtcu
39. **Vanzane prenotate? Attenzione alle penali in caso di recesso!**, 19.04.2011: Un confronto del CRTCU sulle penali applicate da alcuni dei principali tour operator, Tabelle delle penali di recesso di pacchetti viaggio
40. **I rischi radioattivi negli alimenti**, Stampa, 14.04.2011: I rischi radioattivi negli alimenti e le regole per scegliere il pesce in base alla sua provenienza
41. **Registro delle opposizioni, spot ingannevole?**, 31.03.2011: Telemarketing e registro delle opposizioni: spot del ministro dello sviluppo economico ingannevole?
42. **Conciliazione obbligatoria**, 18.03.2011: Dal 20 marzo operativa la conciliazione obbligatoria. IL CRTCU spera in una riduzione dei tempi della giustizia!
43. **15 marzo 2011, Giornata Mondiale del Consumatore**, 14.03.2011: Un numero sempre maggiore di cittadini si rivolgono allo Sportello del CRTCU. Cittadini prima che consumatori, toccati in maniera preoccupante dalla crisi economica che ha investito anche il nostro "ricco" Trentino. Relazione annuale CRTCU 2010
44. **Polizza assicurativa sui mutui**, 01.03.2011: Nuove regole per le polizze legate ai mutui: il rimborso dei premi diventa finalmente obbligatorio
45. **Comparazione tariffe elettricità febbraio 2011**, 24.02.2011: Tariffe energia elettrica – Il confronto del CRTCU Risparmi annui da 37 € a 74 €
46. **Portabilità del mutuo**, 22.02.2011: Risarcimenti ai consumatori se la portabilità del mutuo ritarda!
47. **Acqua: Risorsa limitata**, 09.02.2011: Una campagna del CRTCU di informazione sull'acqua anche attraverso il Camper-Ufficio Mobile nelle valli trentine
48. **Registro delle Opposizioni**, 01.02.2011: Dal 31 gennaio 2011 il consumatore deve attivarsi per non ricevere più gran parte delle telefonate indesiderate
49. **In pista assicurati**, 17.01.2011: In pista con la polizza giusta Per essere con le spalle coperte in caso di bisogno!
50. **Ova contaminate con diossina in Germania**, 11.01.2011: dalla marcatura possibile risalire al metodo di allevamento.

51. **Confronto mutui casa giugno 2011**, 23.06.2011: Mutui-casa: tassi di nuovo in aumento. Altro favore alle banche: aumentate le soglie di usura
52. **Sospensione della fornitura di gas ed elettricità**, 22.06.2011: Le società energetiche non possono minacciare la sospensione della fornitura di gas ed elettricità per pretendere pagamenti se è pendente un reclamo del consumatore!
53. **Codice del Turismo**, 17.06.2011: Il 21 giugno 2011 entra in vigore il nuovo Codice del Turismo
54. **Attenzione alle vendite porta a porta**, 10.06.2011: 3500 Euro di contratto per avere un codice acquisti che impegna all'acquisto di pentolame e complementi per la casa!
55. **Cancellazione gratuita delle ipoteche**, 08.06.2011: Finalmente ripristinata la procedura semplificata e gratuita anche per i mutui "ipotecari"
56. **Credito al consumo, 01.06.2011**: Credito ai consumatori da oggi operative le nuove norme
57. **Ceneri vulcaniche e trasporto aereo**, 25.05.2011: Le ceneri vulcaniche creano nuovamente disagi al trasporto aereo - quali diritti per i passeggeri
58. **Biglietti aerei low cost, 13.05.2011**: Attenti al prezzo finale!
59. **Trenta: prima incassa e poi chiede il consenso!**, 11.05.2011: Scorretto il comportamento della società che addebita importi a titolo di cauzione senza preventivo consenso!
60. **Pubblicità postale**, 10.05.2011: Le nostre cassette delle lettere saranno nuovamente inondate di pubblicità indesiderata? Il CRTCU invita fondazione Ugo Bordoni e Governo ad attivarsi per permettere ai cittadini di tutelarsi!
61. **Mediastudio Orizzonti corsi per fotomodelli/e**, 04.05.2011: Il Tribunale di Perugia rinvia a giudizio 11 indagati per associazione a delinquere e truffa
62. **Acquisto auto usate, 26 aprile 2011**: Attenzione alle concessionarie poco serie, in aumento le segnalazioni al Crtcu
63. **Vanzate prenotate? Attenzione alle penali in caso di recesso!**, 19.04.2011: Un confronto del CRTCU sulle penali applicate da alcuni dei principali tour operator
64. **I rischi radioattivi negli alimenti**, 14.04.2011: I rischi radioattivi negli alimenti e le regole per scegliere il pesce in base alla sua provenienza
65. **Registro delle opposizioni, spot ingannevole?**, 31.03.2011: Telemarketing e registro delle opposizioni: spot del ministro dello sviluppo economico ingannevole?
66. **Conciliazione obbligatoria**, 18.03.2011: Dal 20 marzo operativa la conciliazione obbligatoria. IL CRTCU spera in una riduzione dei tempi della giustizia!
67. **15 marzo 2011, Giornata Mondiale del Consumatore**, 14.03.2011: Un numero sempre maggiore di cittadini si rivolgono allo Sportello del CRTCU. Cittadini prima che consumatori, toccati in maniera preoccupante dalla crisi economica che ha investito anche il nostro "ricco" Trentino.
68. **Polizza assicurativa sui mutui**, 01.03.2011: Nuove regole per le polizze legate ai mutui: il rimborso dei premi diventa finalmente obbligatorio
69. **Comparazione tariffe elettricità febbraio 2011**, 24.02.2011: Tariffe energia elettrica – Il confronto del CRTCU Risparmi annui da 37 € a 74 €
70. **Portabilità del mutuo**, 22.02.2011: Risarcimenti ai consumatori se la portabilità del mutuo ritarda!
71. **Acqua: Risorsa limitata**, 09.02.2011: Una campagna del CRTCU di informazione sull'acqua anche attraverso il Camper-Ufficio Mobile nelle valli trentine

72. **Registro delle Opposizioni**, 01.02.2011: Dal 31 gennaio 2011 il consumatore deve attivarsi per non ricevere più gran parte delle telefonate indesiderate
73. **In pista assicurati**, 17.01.2011: In pista con la polizza giusta Per essere con le spalle coperte in caso di bisogno!
74. **Uova contaminate con diossina in Germania**, 11.01.2011: dalla marcatura possibile risalire al metodo di produzione. Il CRTCU: scegliete uova da allevamenti all'aperto o biologiche

#### **D) CONFERENZA STAMPA**

Alla presenza dell'Assessore Olivi, in giugno è stato presentato alla stampa il servizio di assistenza per i viaggiatori trentini attivo presso il SEC.

### **STUDIO E RICERCA**

#### **A) OSSERVATORIO MUTUI PRIMA CASA**

A giugno e novembre è stato realizzato il rilevamento sulla situazione dei mutui ipotecari attraverso la comparazione delle condizioni applicate dalle principali banche operanti in Trentino, da cui è emerso un significativo rialzo dei tassi d'interesse e degli spread applicati dalle banche. Da rilevare che ancora una volta le Casse Rurali Trentine non hanno risposto al questionario.

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

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. Di seguito le denunce presentate nel corso dell'anno 2011:

1. Agos Ducato, modulo Carta Revolving
2. Mediaworld, prodotti in offerta non disponibili
3. Società ACME, vendite porta a porta
4. Ministero dello Sviluppo Economico, spot TV [www.registroposizioni.it](http://www.registroposizioni.it)
5. Telecom Italia S.p.a., addebito costi per spostamento cavi
6. Apple, mancato rispetto delle regole della garanzia previste dal Codice del Consumo. La sanzione comminata ammonta ad € 900.000,00 €.
7. TeleTu, mancato rispetto esercizio del diritto di recesso
8. TIM Tablet Pack, pubblicità ingannevole dell'offerta del tablet Apple apparentemente con tariffazione a forfait

#### **C) OSSERVATORIO PREZZI ALIMENTARI**

Nell'ultima settimana di luglio del 2011, il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti insieme al **Comitato Difesa Consumatori** di Trento hanno effettuato una rilevazione dei prezzi di 205 referenze di marca tra il Poli di via Maccani, l'Orvea di via San Pio X e la Coop Superstore di via De Gasperi per verificare l'indice della concorrenza effettiva tra i tre gruppi commerciali. I risultati della comparazione hanno evidenziato: un maggior costo della spesa

effettuata al Poli con 584,32 €, seguito da Orvea con 582,90 € e il più conveniente la Coop Superstore con 569,34.

#### **D) OSSERVATORIO ENERGIA**

Come ogni anno si è provveduto ad effettuare il confronto tariffario dei costi delle forniture elettriche. Le società che offrono forniture di energia sono in aumento. Sono in aumento le verifiche delle fatture per la clientela, sia relativamente agli importi che alle quantità. Registriamo anche casi di mancata liquidazione delle somme per il bonus gas ed elettricità. Numerosi sono i casi di contratti stipulati a casa dei consumatori o al telefono con conseguente assistenza per recessi.

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

- Il CRTCU collabora con le associazioni (non solo di consumatori) presenti sul territorio trentino in particolare Adoc, Cdc, e ACLI, (priva da qualche anno della propria associazione di consumatori) fornendo, ove necessario, assistenza giuridica ai loro consulenti. Inoltre un rappresentante del CRTCU ha partecipato in primavera al Congresso dell'ADOC. Si è inoltre partecipato alla prima riunione aperta del Comitato per i problemi del Consumo, presenti anche le altre associazioni in cui si è sollecitata un'azione comune a tutela dei consumatori trentini.
- Il CRTCU ha collaborato con il Comitato Difesa Consumatori per la rilevazione dei prezzi alimentari.
- Come di consueto a fine ottobre, il CRTCU ha organizzato lo stand alla Fiera "Fa la cosa giusta" insieme ad alcune associazioni dei consumatori.

#### **PORTALE INTERNET**

Il portale del CRTCU, [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**

##### **Conferenze per la cittadinanza**

1. Università della Terza Età: il pomeriggio del 16 novembre si è tenuto un incontro informativo a Grumes in Valle di Cembra. Tema trattato: la lettura delle bollette e risparmiare su energia elettrica e gas.
2. Comune di Ragoli e Consulta delle famiglie di Ragoli: 30 novembre 2011, serata informativa su sovrindebitamento.

**Giornata delle porte aperte**

Il CRTCUCU con il 2010 ha inaugurato la “giornata delle porte aperte”. Questa’anno in collaborazione con Ipsia del Trentino e Goals è stata presentata la mostra fotografica *realizzata da Marco Pontoni, Laura Ruaben e Paolo Michellini* dal titolo AFRICA da NOBEL, volti che fermano i deserti presso la sede del Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori in via Petrarca 32 a Trento, dal 20/12/2011 al 01/01/2012 negli orari di apertura dell’ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e dalle 15 alle 17.

**CONSULENZE 2011**

<b>Settore</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>	<b>Valore</b>	<b>Recuperato</b>
telefonia	983	33,65	80.314,00 €	81.299,00 €
commercio - consumo	569	19,48	184.586,00 €	80.629,00 €
energia - gas	266	9,11	2.550,00 €	2.550,00 €
auto	263	9,00	236.910,00 €	57.710,00 €
utenze	136	4,66	2.134,00 €	507,00 €
finanza	115	3,94	8.900,00 €	8.300,00 €
servizi privati	84	2,88	60.124,00 €	3.159,00 €
casa - condominio	74	2,53	0,00 €	0,00 €
e-commerce	71	2,43	826,00 €	188,00 €
artigiani (no auto)	68	2,33	14.815,00 €	4.099,00 €
assicurazioni	68	2,33	12.324,00 €	10.224,00 €
altro	64	2,19	74.538,00 €	11.150,00 €
liberi professionisti	56	1,92	51.215,00 €	9.260,00 €
privacy	41	1,40	0,00 €	0,00 €
viaggi	31	1,06	11.008,00 €	5.547,00 €
trasporti	17	0,58	3.018,00 €	414,00 €
ambiente - alimentazione	8	0,27	0,00 €	0,00 €
sicurezza prodotti - salute	7	0,24	0,00 €	0,00 €
<b>Totale</b>	<b>2921</b>	<b>100,00</b>	<b>743.262,00 €</b>	<b>275.036,00 €</b>

**RICHIESTE DI INFORMAZIONE 2011**

<b>Settore</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
commercio - consumo	2.365	49,55
telefonia	652	13,66
viaggi	357	7,48
auto	346	7,25
casa - condominio	228	4,78
energia - gas	146	3,06
ambiente - alimentazione	145	3,04
utenze	90	1,89
liberi professionisti	85	1,78
finanza	71	1,49
artigiani (no auto)	64	1,34
altro	54	1,13
assicurazioni	52	1,09
servizi privati	41	0,86
privacy	27	0,57
e-commerce	20	0,42
sicurezza prodotti - salute	19	0,40
trasporti	11	0,23
<b>Totale</b>	<b>4773</b>	<b>100,00</b>

Visite al sito [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)

Mese	Numero di visite	Pagine
Gen 2011	11638	34132
Feb 2011	12668	36077
Mar 2011	11891	35630
Apr 2011	10479	28503
Mag 2011	10652	30114
Giu 2011	9262	26189
Lug 2011	8219	23537
Ago 2011	8235	24818
Set 2011	13464	38750
Ott 2011	14414	38948
Nov 2011	15814	44214
Dic 2011	11081	29722
<b>Totale</b>	<b>137.817</b>	<b>390.634</b>

**CONCILIAZIONI**

Società	Numero	Avviate	Concluse	Somme recuperate
Wind/Infostrada	5	5	4	741,00
Tim				
H3G	19	19	18*	3.282,11
Poste Italiane	3	3	1	120,00
Telecom Italia	26	26	26	7.049,68

\* una non conciliata