

## **RELAZIONE ATTIVITA' 2016**

## Indice

I dati in sintesi	3
La promozione	3
Informazione e assistenza	4
I mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte	4
Alternative Dispute Resolution	12
Studi e ricerca	14
Network con enti e istituzioni di settore	14
Statistiche	16

## I dati in sintesi

### Chi siamo?

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRTCUCU) è lo sportello trentino previsto dalla legge provinciale n. 8 del 1997 *Per la tutela dei consumatori e degli utenti* (B.U. 29 aprile 1997, n. 20), gestito in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento dal Centro Tutela Consumatori e Utenti di Bolzano, Associazione indipendente di pubblica utilità, sostenuta prevalentemente da fondi pubblici.

### Cosa facciamo?

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

### I risultati

Nel 2016 si sono registrati 2.902 richieste di informazione e 2.600 richieste di consulenza, **5.502 complessivamente**. Il totale del **valore dei casi trattati ammonta ad € 2.370.245,04 (+ 61%)**, (nel 2015 è stato di 1.449.791,18) e **l'ammontare complessivo delle somme recuperate per i consumatori trentini è di € 855.105,13 (+ 3%)** (nel 2015 è stato di € 830.776,66).

## La Promozione

**11.700 fogli informativi** distribuiti, **86 le partecipazioni e collaborazioni con i media locali**, **58 i comunicati stampa** diffusi, **1 convegno** sugli strumenti di soluzione delle crisi del Consumatore da Sovrindebitamento, **1 incontro con gli studenti universitari**, **3 conferenze stampa** (presentazione attività CRTCUCU, attività SEC e Pronto Turista), **5 incontri** con le scuole per **Educare al consumo** i ragazzi, **newsletter** distribuita gratuitamente a 667 consumatori.

Sito web [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)

L'attività del CRTCUCU è disponibile on line e il sito ha registrato 349.792 visite (+ 24%).

### Fiera Fà la cosa giusta

Anche quest'anno il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti di Trento è stato presente alla Fiera Fà la Cosa Giusta con uno stand dedicato ai diritti dei

consumatori. I consulenti del CRTCUCU hanno informato i consumatori sulle nuove modalità di applicazione del canone Rai.

### **Consumatori al centro!**

Programma radiofonico settimanale in collaborazione con Radio Trentino in Blu, ogni giovedì alle ore 11.05, la pagina del programma, con la possibilità di riascoltare le interviste, è disponibile qui

<http://www.trentinoinblu.it/Palinsesto/Programmi/Consumatori-al-centro>

## **Informazione e assistenza**

Lo **sportello di Piazza Raffaello Sanzio n. 3** a Trento è aperto per cinque giorni in settimana con orario 10-12 15-17; gli orari spesso vengono derogati per coloro che hanno urgenti necessità.

Lo **Sportello Mobile del Consumatore** raggiunge i consumatori nei principali Comuni del Trentino di seguito elencati insieme al numero di presenze annue: Arco 20, Borgo V. 11, Brentonico 10, Cavalese 10, Cles 12, Denno 10, Folgaria 7, Lavarone 10, Lavis 19, Levico 16, Male' 10, Mezzocorona 12, Mezzolombardo 15, Mori 20, Pergine 22, Pinzolo 10, Predazzo 10, Primiero 9, Riva 21, Rovereto 22, Storo 10, Tione 12.

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

**Focus anno 2016:** a) definite le modalità per la conclusione dei contratti per mezzo dell'uso del telefono; b) il mercato delle auto usate e degli artigiani deve essere regolamentato con codici di condotta; c) contratti d'acquisto auto e clausole vessatorie; d) deve essere attivato anche in Trentino l'Organismo per la gestione delle crisi del consumatore da sovrindebitamento; e) introdurre modelli di ADR efficienti nel mercato assicurativo.

### **Agenzie immobiliari**

Costante attività di controllo delle percentuali delle provvigioni di intermediazione addebitate ai consumatori in fase di acquisto. Nonostante gli interventi dell'AGCM in materia di clausole vessatorie i contratti di intermediazione immobiliare contengono ancora, soprattutto nelle agenzie immobiliari prettamente locali, forme vessatorie di clausole. Il CRTCUCU segnala ogni abuso, ma è giunto il momento che le associazioni di

categoria prendano posizione e impongano ai loro rappresentati forme di trasparenza e correttezza verso il consumatore.

### **Alimentazione**

Richieste di informazione e consulenza su: regole HACCP nelle feste campestri o pasta party in manifestazioni podistiche; etichetta dell'olio extravergine di oliva; prezzi dei prodotti alimentari e concorrenza.

### **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. Numerosi casi riguardano fatturazioni molto più alte rispetto ai preventivi. Manca totalmente la "cultura" del preventivo dettagliato e la verifica durante i lavori di eventuali modifiche che possono far lievitare i costi. Di difficile soluzione inoltre l'eliminazione di eventuali difetti una volta che gli importi sono stati saldati.

***Proposta del CRUCU:*** *imporre codici di condotta commerciale alla categoria.*

### **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*.

***Proposta del CRUCU:*** *si ritiene necessaria un'Authority di regolazione anche nel mercato assicurativo, superando le attività svolte dall'IVASS, che comprendano anche attività finalizzate ad una reale tutela dei consumatori (es. forme di ADR che permettano in breve tempo di decidere chi ha ragione o torto sul modello dell'ABF, considerato che le attuali forme di conciliazione non funzionano in quanto si tratta di forme in cui i conciliatori o arbitri non adottano decisioni e le forme di arbitrato previsto nelle polizze prevede solitamente un esborso di denaro, producendo un immancabile effetto deterrente per il consumatore).*

### **Auto**

Le problematiche relative alle auto rilevate nel 2016, riguardano per la maggior parte (un buon 90%) la conformità dell'auto usata al momento della vendita in relazione ai difetti che vengono riscontrati nel periodo in cui vale la garanzia (in genere al massimo un anno). Le problematiche sono spesso molto serie e riguardano contestazioni di ingenti importi che i clienti si trovano a dover pagare, pensando invece che come per

un qualsiasi prodotto nuovo, la garanzia copra qualsiasi eventuale costo. La gestione delle pratiche non è univoca né di semplice soluzione perché manca una normativa che imponga ai concessionari di allegare l'attestato di conformità al contratto, che indichi esattamente e soprattutto chiaramente, cosa è coperto da garanzia e cosa invece no: in relazione ai chilometri e alla vetustà dell'auto. Inoltre all'interno di questa casistica stanno spuntando problematiche relative a fantomatiche "garanzie" che altro non sono che assicurazioni a cui i concessionari costringono il cliente a rivolgersi in caso di difetti di conformità, lavandosene le mani della propria responsabilità prevista dalle norme. Spesso queste assicurazioni si rifiutano di coprire i danni. Ed in realtà tali assicurazioni avrebbero un senso solo nei confronti di una tutela del venditore in caso di difetti di conformità riscontrati sull'auto del cliente.

***Proposta del CRTCU:*** creare definitivamente, in collaborazione con la Camera di Commercio di Trento, un codice di condotta, come previsto dall'art. 27bis del Codice del Consumo, con le associazioni di categoria e il diretto coinvolgimento delle singole imprese, che abbia come contenuto le regole da seguire in caso di vendita di veicoli usati o difetti degli stessi.

#### **Banche**

Nel 2016 sono aumentate significativamente le richieste di consulenza su situazioni di sovrindebitamento.

I consumatori trentini chiedono informazione e assistenza su:

- controllo dei prodotti di risparmio e di investimento;
- controllo dei tassi dei finanziamenti;
- controllo dei conteggi estintivi anticipati dei finanziamenti;
- controllo e consulenza sui mutui, in particolare sulla portabilità e la problematica del tasso *floor*;
- consulenza sul credito al consumo;
- consulenza per fronteggiare situazioni di sovrindebitamento;

***Proposta del CRTCU:*** attivare in Trentino l'organismo per la gestione delle crisi da sovrindebitamento del consumatore.

#### **Bancoposta**

Frodi informatiche a mezzo strumenti di pagamento online quali Postepay.

#### **Canone televisivo**

La legge di stabilità per il 2016 ha previsto l'introduzione del pagamento del canone attraverso le bollette elettriche. La prima rata era prevista a luglio 2016 ma in realtà molte Aziende non sono riuscite a coordinare i dati con l'Agenzia delle entrate e sono

state centinaia le richieste di informazione o di consulenza da parte dei cittadini. Soprattutto per coloro i quali, nonostante l'invio della dichiarazione di non detenzione entro i termini previsti dalla legge, si sono visti comunque addebitare il costo del canone, oppure coloro che, pur dovendo pagare la tassa solo per la televisione presente nel luogo di residenza, si sono visti addebitare l'importo anche per la seconda casa. In questo contesto si segnala a margine che alcuni (non pochi), hanno contestato l'importo addebitato sulla bolletta elettrica della seconda casa, nonostante ne avessero la residenza, pur non abitando lì. Le fattispecie previste per il pagamento o l'esonero sono davvero decine e il CRTCU, per tramite del Ctcu assieme Adoc e Adiconsum, ha elaborato un progetto che prevede l'assistenza multicanale sul canone tv per i consumatori.

### **Casa**

Consulenza e assistenza nella verifica dei contratti preliminari, proposte di acquisto, vizi e difetti immobili. Iniziano ad arrivare richieste di consumatori che effettuano acquisti di immobili alle aste giudiziarie, in cui vigono regole particolari, o meglio, in cui certe garanzie mancano completamente. Si pensa a realizzare un foglio informativo sulla particolarità di queste tipologie di vendite.

### **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**

Il commercio elettronico ha visto nel 2016 l'introduzione a livello europeo della piattaforma ODR di gestione delle procedure di conciliazione online. Questo strumento rappresenta una forte innovazione all'interno del mercato che andrà a fornire un supporto determinante per la risoluzione delle controversie sorte per i contratti stipulati online. Il SEC in accordo con il Centro Europeo di Bolzano diventa in questo senso il riferimento per la promozione e la gestione delle richieste di conciliazione dei consumatori trentini che intendono utilizzare tale strumento. 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 questo senso il SEC ha informato, consigliato e ottenuto la soddisfazione degli interessi dei consumatori direttamente attraverso il contatto con i circuiti internazionali di gestione dei pagamenti. Si intensifica l'attività preventiva del SEC, su richiesta dei consumatori, di verifica e controllo della regolarità del rispetto della normativa posta 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**

Grossi problemi con le società finanziarie nel ricevere conteggi estintivi, esposto a Banca d'Italia nei confronti di Prestitalia Spa. Controllo finanziamento cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

### **Energia**

Nel corso di quest'anno sono state numerose le segnalazioni e dunque le pratiche relative a truffe telefoniche: i consumatori, soprattutto ma non esclusivamente anziani, ricevevano telefonate da persone che si presentavano in nome e per conto del loro gestore offrendo sconti che i clienti si trovavano ad accettare (verbalmente). Solo successivamente, al ricevimento del contratto o delle prime fatture, si rendevano conto che qualcosa era cambiato. In taluni casi le fatture non sono arrivate ed il consumatore si è trovato con distacco di fornitura per morosità. Si tratta di fattispecie anche molto gravi e che si pongono in netto contrasto con la normativa del teleselling la quale, con la ratio proprio di evitare truffe come queste, chiede espressamente conferma del contratto telefonico su supporto durevole, elemento essenziale che era sempre assente in questi casi. Per reagire a queste truffe sono state attivate varie procedure: in tutti i casi è stato inoltrato alla società reclamo scritto per illegittima attivazione del contratto, inviato per conoscenza anche alla Agcm (spesso la singola società non ha nemmeno risposto a tale reclamo); in taluni casi è stata attivata la procedura del reclamo allo Sportello consumatori presso L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (procedura molto complessa dal punto di vista documentale e poco efficace per queste casistiche); in altri casi, laddove la pratica fosse già passata in mano ad agenzie di recupero, crediti si è ritenuto opportuno transare con queste ultime.

La società che quest'anno in trentino ha posto in essere la maggior parte dei comportamenti di questo tipo è Green Network S.p.a., che nel corso del 2015 era già stata multata dall'AGCM per pratica commerciale scorretta, anche su nostre segnalazioni. Alla luce del protrarsi dei comportamenti scorretti e delle nuove segnalazioni l'Authority ha aperto un nuovo procedimento per il reiterarsi appunto dei comportamenti potenzialmente scorretti del quale siamo in attesa dell'esito (*IP255 - Attivazioni non richieste gas ed elettricità: procedimento per inottemperanza contro Green Network*).

Le considerazioni che si possono fare sono molteplici: mancanza di effettività delle tutele del consumatore in materia di contratti telefonici, laddove risulta evidente che non si può ridurre la tutela al solo ricorso giurisdizionale ma è necessario un forte intervento preventivo da parte delle Autorità amministrative indipendenti, in



particolare Agcm ed Aeegsi, ad oggi del tutto insufficiente. Le conseguenze di contratti telefonici non richieste sono spesso ben più gravi del contratto fine a se stesso: visto anche il target di consumatori che vanno a colpire, tali fenomeni, infatti, portano con sé ricadute sia molto gravi dal punto di vista psicologico-sociale che pratico, lasciando magari utenti anche fisicamente deboli senza fornitura.

La casistica relativa alla fatturazione ed alle sue patologie rimane sempre elevata, con vari casi di conguagli elevatissimi, errori di fatturazione, doppia fatturazione ecc.

In particolare quest'anno tali problemi sono stati alimentati da una parte dall'inserimento del canone in bolletta, che ha creato talvolta disagi per il consumatore nella comprensione delle voci in fattura oppure nei solleciti di pagamento; dall'altra l'introduzione della c.d. *bolletta 2.0* la quale, anziché raggiungere l'obiettivo prefissato di semplificazione, ha creato molta incomprensione e soprattutto difficoltà di analisi dei costi (non viene più allegato il dettaglio degli stessi, che viene reso disponibile solo su espressa richiesta per ogni fattura!).

Per quanto riguarda le conciliazioni in materia di energia elettrica e gas è stato fatto un lavoro di rinnovamento ed adattamento dei protocolli di conciliazione paritetica con le principali società (Eni, Edison, Enel) alla luce delle nuove normative. Si è trattato soprattutto di rivederne la procedura e di una parte importante a proposito della formazione. Si è avviato anche un dialogo aperto con Dolomiti energia, finalizzato alla creazione di un nuovo protocollo di conciliazione paritetica, da estendere al territorio nazionale.

### **Equitalia**

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

### **Servizi d'investimento**

Nell'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori, si evidenziano le seguenti problematiche:

- in campo finanziario il divario informativo tra consumatore e impresa è maggiore;
- i consumatori vogliono salvaguardare i loro capitali;
- vi è uno scollamento tra richiesta di sicurezza e garanzia di resa del capitale investito da parte del consumatore e la natura dei prodotti disponibili e venduti;
- non viene sanzionato, o raramente, il comportamento della banca nella vendita dei prodotti d'investimento;
- l'unica difesa spettante al consumatore è rappresentata dalla forma, cioè la completezza dei documenti contrattuali;
- il livello di trasparenza è spesso carente;

- è necessario un rigoroso controllo delle prassi commerciali sleali in uso;
- è necessario migliorare i fogli informativi che accompagnano i prodotti rendendoli realmente semplici e comprensibili;
- vietare a priori prodotti eccessivamente pericolosi.

Con l'entrata in attività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie si spera di portare effettività ai diritti dei consumatori.

#### **Libere professioni**

Verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati.

#### **Multe**

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

#### **Servizi postali**

Disservizi postali, spedizione pacchi furto/smarrimento, danneggiamento pacchi corrieri espressi. In aumento le conciliazioni di prodotti postali in relazione alla perdita, rottura o ritardo di pacchi o corrispondenza. Tutte le procedure hanno avuto esito positivo.

#### **Servizi pubblici economici**

Tariffe rifiuti: verifica dei criteri (merito e procedure) adottati per l'erogazione delle sanzioni in caso di abbandono di rifiuti.

#### **Servizi televisivi**

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

#### **Sicurezza dei prodotti**

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

#### **Telecomunicazioni**

Come sempre le associazioni dei consumatori continuano ogni anno di più ad essere funzionali alle società di telecomunicazioni assegnando loro, indirettamente il ruolo di servizio clienti secondario. Quest'anno il focus delle segnalazioni è relativo soprattutto all'attivazione di contratti, tramite marketing telefonico, che si rivelano non conformi a quanto concordato telefonicamente. Le registrazioni infatti sono spesso fuorvianti e non rispettano la normativa che prevederebbe la registrazione dell'intero colloquio e non solo di una parte di questo. C'è stata una seria involuzione della qualità di vendita

dei call center, spesso decentrati all'estero. Sono aumentate le contestazioni sfociate in domande di conciliazione. Per quel che riguarda le conciliazioni con Wind telecomunicazioni, si sono tutte risolte positivamente, con soddisfazione del cliente, tranne due, non conciliate. Si segnalano inoltre difficoltà a chiudere i contratti, a migrare verso altro operatore, sia dal punto di vista della fatturazione che da quello dei tempi di passaggio che spesso lasciano i clienti giorni, se non settimane senza linea telefonica. E gli indennizzi automatici previsti dal Codice rimangono un miraggio. Si segnalano costanti i problemi relativi allo spostamento gratuito dei cavi da parte di Telecom Italia nel caso in cui sul terreno di proprietà del consumatore debbano essere eseguiti lavori di innovazione dimostrati dai progetti e concessioni edilizie. Gli importi delle contestazioni sono sempre molto alti (da mille ad oltre cinquemila Euro)..

### **Trasporti**

Nel trasporto aereo sono in aumento le richieste di assistenza in tema di violazione dei diritti dei passeggeri: solo attraverso la gestione diretta del reclamo si è riusciti ad ottenere la soddisfazione delle richieste dei consumatori attraverso le segnalazioni e al conseguente intervento delle autorità poste a vigilanza del rispetto dei diritti (ENAC, NEB europei e ART). In questo ambito si è spesso utilizzato il canale Ecc-net fornito con il supporto dal CEC di Bolzano, trattandosi in molti casi di problemi riscontrati durante i voli su compagnie aeree comunitarie in applicazione del Reg. CE n.261/04.

### **Viaggi**

Il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori gestisce la casistica relativa ai viaggi. Con lo sviluppo delle OTA (Online Travel Agency) e dei portali di economia condivisa nel settore turistico, i problemi registrati nella materia turistica diventano sempre più complessi e diversificati. In molti casi il SEC si è dovuto confrontare con una realtà frammentata e spesso di ostacolo al consumatore nell'inviare i reclami, con risposte incomplete ed insoddisfacenti. In questi casi l'intervento dello Sportello diventa essenziale per consentire la risoluzioni delle controversie.

### **Problematiche transfrontaliere.**

Il SEC ha gestito nel corso dei primi sei mesi del 2016 un gran numero di casi di carattere transfrontaliero assistendo i consumatori nell'inviare le richieste scritte in lingua inglese o tedesca e ha risolto i problemi con l'ausilio della rete ECC-NET attraverso il CEC di Bolzano. Il sistema di collaborazione ha visto in molti casi la possibilità per i consumatori trentini di risolvere in breve tempo e senza dispendio di denaro le controversie con aziende situate all'interno dell'Unione Europea.

### **Il servizio Pronto Turista.**

È stata organizzata una conferenza stampa per la promozione del servizio e per un'analisi delle casistiche più frequenti con l'obiettivo di mettere in guardia i

consumatori dalle possibili truffe e per fornire gli strumenti per tutelare i propri diritti in occasione delle vacanze estive anche attraverso interventi in trasmissioni televisive e interviste pubblicate su quotidiani locali. Sono state svolte due uscite sul territorio in collaborazione con lo Sportello mobile.

## Alternative Dispute Resolution

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

### **Conciliareonline.it in collaborazione con la CCIAA per le imprese trentine**

La Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha di recente avviato una collaborazione con il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori, per l'accesso gratuito alla piattaforma telematica gestita dall'Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it", che, in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento n. 524/2013/UE e dal D. Lgs. n. 130/2015, offre alle imprese ed ai consumatori la possibilità di risolvere, direttamente *online*, in modo facile, veloce e del tutto gratuito, le controversie nascenti da contratti di vendita di beni e servizi stipulati via web.

Grazie a questa collaborazione, alle imprese trentine che decideranno di aderire al citato servizio di conciliazione *online*, mediante apposita clausola inserita nei contratti con i consumatori, sarà fornito supporto gratuito per la verifica preventiva della conformità dei siti internet alle normative vigenti in materia di risoluzione alternativa delle controversie *online*.

### **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).

## Studio e ricerca

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

Rilevamento delle condizioni economiche dei mutui. Analisi e verifica dello *ius variandi* nei contratti bancari. Ricorsi pendenti avanti l'ABF. Tassi *floor* nei mutui.

### **2. Osservatorio conti correnti**

Confronti delle condizioni economiche dei conti deposito e dei conti correnti per i singoli consumatori.

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

Dai rilevamenti delle tariffe energia e gas si confermano le variazioni delle tariffe di maggior tutela e la convenienza di alcune tariffe sul libero mercato.

#### **4. Osservatorio Assicurazioni**

Attività di aggiornamento dei consumatori sulle novità in materia di RC Auto sulle tariffe e sulle nuove regole delle polizze. Attività di segnalazione e controllo degli obblighi precontrattuali nella vendita di polizze infortuni e malattia.

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

Continuano le verifiche dei tassi d'interesse applicati alle varie forme di credito al consumo soprattutto dopo la sentenza della Cassazione 350/2013. Studio, verifica e ricorso su costi estintivi dei finanziamenti.

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

Di seguito le denunce presentate:

1. Green Power Spa
2. Enel Energia
3. Eni
4. Illumia
5. Vodafone
6. TIM
7. Fly Go Voyager Srl
8. Amazon
9. Pixmania
10. Teleriscaldamento Primiero
11. Volkswagen

#### **Convegno annuale CRTCU:**

Venerdì, 26 febbraio 2016, Università degli Studi di Trento, **Consumer over-indebtedness, responsible lending, and the insolvency of natural persons: the need for a comprehensive reform to protect consumers in financial difficulty**. Il CRTCU ha collaborato all'organizzazione e promozione del convegno, presentando la relazione "The Role of Consumer Organisations in preventing and repairing Over-Indebtedness in Italy".

Dal convegno sono conseguiti proficui contatti con la CCIAA per valutare l'attivazione degli organismi per la composizione delle crisi da Sovrindebitamento, con l'Ordine degli Avvocati e con la Caritas.

Gli atti del convegno sono stati raccolti in un libro disponibile qua:

<http://www.elevenpub.com/law/catalogus/comparative-perspectives-of-consumer-over-indebtedness-1#>

## Network con enti e istituzioni del settore

### a) Collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento

- ✓ Costante collaborazione con il Servizio Commercio e Cooperazione.
- ✓ Collaborazione con il Servizio Affari Istituzionali per l'attività in corso di *Razionalizzazione dei controlli alle imprese*. L'attività ha avuto ad oggetto la mappatura delle sanzioni irrogabili a tutela del consumatore in ambiti quali il commercio, l'etichettatura alimentare, i cosmetici, la sicurezza dei prodotti e quelle presenti nel codice del consumo e i relativi poteri e competenze in materia di controlli.

### b) Collaborazione con altri Enti pubblici

- ✓ Collaborazione con la Guardia di Finanza per azioni sulla sicurezza dei prodotti
- ✓ Collaborazione con la Procura di Rovereto in materia di sicurezza dei prodotti.
- ✓ Contatti frequenti con i NAS dei Carabinieri
- ✓ APPA servizio laboratorio, contatti per le verifiche dei materiali.
- ✓ Collaborazione con l'Università della terza età
- ✓ Partecipazione Osservatorio sul credito presso il Commissariato del governo
- ✓ Collaborazione con il Difensore Civico

### c) Enti di formazione e di ricerca

- ✓ **Università degli Studi di Trento**, collaborazione finalizzata all'Organizzazione del Convegno sul Sovrindebitamento del consumatore, progetto finanziato dalla Commissione europea, con capofila l'Università Brunel di Londra e partner italiano l'Università di Trento, nella persona del Professore Riccardo Salomone.
- ✓ **Università Popolare Trentina** (ente di formazione provinciale che si occupa di formazione secondaria superiore), collaborazione per la creazione di master e corsi di specializzazione post-diploma nell'ambito del Commercio internazionale e verifica dei curriculum scolastici della scuola per le professioni del terziario in merito alla tutela del consumatore.

### d) Associazioni rappresentative di natura economico e sociale

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

### e) Associazioni di consumatori locali

- ✓ Il CRTCU supporta, all'occorrenza, le altre associazioni dei consumatori, presenti sul territorio trentino nelle richieste di assistenza giuridica ai loro consulenti.
- f) **CNCU**
- ✓ Riunioni periodiche presso il CNCU Roma
- g) **Collaborazione con organizzazioni del settore operanti in settori specifici in grado di fornire assistenza ai consumatori a fronte di controversie a carattere transfrontaliero**
- ✓ Costante collaborazione con lo Sportello europeo dei consumatori che dal 2014 è fisicamente parte dell'ufficio del CRTCU di Piazza Raffaello Sanzio 3, 38122 Trento.

## Statistiche 2016

Argomento	valore	recuperato	Casi	%	Info	%
Telefono	143.281,24 €	117.815,45 €	1217	46,81	639	22,02
Energia + Gas	30.655,44 €	22.924,34 €	317	12,19	283	9,75
Commercio & consumo	260.178,50 €	153.180,64 €	330	12,69	704	24,26
Finanza	1.403.244,67 €	363.211,49 €	172	6,62	125	4,31
Auto	34.021,60 €	10.334,11 €	148	5,69	110	3,79
Servizi pubblici	3.279,53 €	2.939,78 €	100	3,85	118	4,07
Assicurazioni	241.959,07 €	119.823,09 €	78	3,00	75	2,58
Servizi non artigianali	2.538,00 €	1.108,00 €	50	1,92	84	2,89
Artigiani (no auto)	14.200,00 €	1.185,98 €	70	2,69	35	1,21
Casa & Condominio	205.750,00 €	59.750,00 €	25	0,96	93	3,20
Altro	921,00 €	971,00 €	31	1,19	132	4,55
Liberi professionisti	25.774,74 €	320,00 €	22	0,85	16	0,55
Imposte	852,00 €	852,00 €	12	0,46	126	4,34
Salute-Sanità	2.900,00 €	0,00 €	8	0,31	20	0,69
Viaggi	689,25 €	689,25 €	4	0,15	102	3,51
Privacy			3	0,12	13	0,45
e-commerce				0,00	139	4,79
Eredità			3	0,12	8	0,28
Ambiente e alimentazione				0,00	21	0,72
Trasporti			10	0,38	59	2,03
<b>totali</b>	<b>2.370.245,04 €</b>	<b>855.105,13 €</b>	<b>2600</b>	<b>100,00</b>	<b>2902</b>	<b>100,00</b>