

Relazione illustrativa dell'attività svolta

Periodo di riferimento 01 gennaio – 31 dicembre 2009

Introduzione

I consumatori sono uno dei pilastri più importanti dell' economia italiana che assieme al resto del mondo occidentale sta affrontando uno dei periodi più neri di crisi strutturale. È dunque pertanto molto importante riconoscere ai consumatori la funzione di partner attivi in un momento molto delicato come questo, in cui, uno dei dati fondamentali è sicuramente la perdita di parecchi posti di lavoro anche in area trentina. D'altronde, i dati del primo trimestre 2009 segnalavano un aumento del 184% della cassa integrazione ordinaria rispetto allo stesso trimestre dello scorso anno. A maggio, in Trentino, erano in mobilità 3800 lavoratori.

Sull'altro fronte il presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, Antonio Catricalà, nella relazione annuale di giugno di quest'anno invia un monito al Parlamento: «Occorre vigilare - ha sottolineato - affinché i costi della crisi non siano riversati sui consumatori: il pericolo, latente in tutti i mercati, si manifesta in particolare in quelli caratterizzati da intrecci e posizioni dominanti». Inoltre è necessario scoraggiare lo «stillicidio» di iniziative parlamentari che rischia di smontare le riforme, di frenare le liberalizzazioni e di innescare un'ondata di «restaurazione». «In Parlamento - ha affermato Catricalà - va scoraggiato lo stillicidio di iniziative volte a restaurare gli equilibri del passato, a detrimento dei consumatori».

Queste dunque le considerazioni che hanno caratterizzato le politiche delle associazioni dei consumatori nel 2009, in relazione al loro fondamentale ruolo di tutela: ovvero il diritto alla sicurezza dei prodotti, il diritto a essere informati, il diritto alla scelta, il diritto ad essere ascoltati, il diritto al soddisfacimento dei bisogni fondamentali ed ad accedere ai servizi universali, il diritto all'eventuale risarcimento del danno, il diritto a essere educati al consumo e il diritto, non meno importante, ad un ambiente sano.

Di conseguenza, il trend del 2009 è stato caratterizzato da un forte aumento delle richieste dei consumatori in relazione all'educazione al consumo nella sua concezione più ampia e legata soprattutto al risparmio e alla gestione del proprio bilancio familiare. Non di meno continuano ad informarsi su eventuali surrogazioni o rinegoziazioni dei mutui, controllo delle bollette del gas, modalità per il passaggio ad altro fornitore di energia elettrica con relativa richiesta di verifica dei contratti oltre al problema, sempre presente, legato al marketing telefonico e alle conseguenze derivate dalla stipula di contratti telefonici.

Ancora una volta si evidenzia la necessità dei consumatori di potersi affidare ad uno sportello che garantisca informazione e consulenza giuridica gratuita in ogni ambito consumeristico, ma soprattutto sempre di più, per aiutarli ad orientarsi nel mondo poco trasparente del mercato. Già dai primi mesi del 2009 inoltre, in varie zone del Trentino, si è assistito al passaggio dalla televisione analogica al digitale terrestre, e il CRTCU,

assieme ad altre associazioni dei consumatori, ha svolto un'importante funzione di sostegno all'istituzione provinciale nel consigliare ed informare i consumatori, soprattutto in relazione agli acquisti di televisori digitali, set top box e decoder. Passaggio conclusosi in autunno ma che in realtà non si è ancora completato lasciando varie parti di territorio ancora senza segnale, soprattutto dei canali RAI:

Non di meno, il CRCTU, in relazione all'entrata in vigore della nuova normativa provinciale sulla liberalizzazione dei saldi di fine stagione, ha svolto un ruolo di mediazione tra le diverse associazioni dei consumatori presenti sul territorio che a loro volta esprimevano diverse opinioni in merito, arrivando, per la prima volta, ad un documento comune, presentato in primavera, direttamente all'Assessore provinciale competente, Dott. Olivi.

- **CONSULENZA E INFORMAZIONE AL CONSUMATORE**

- A) ATTIVITA' DI SPORTELLO**

- Sportello di via Petrarca, 32 Trento***

Lo sportello aperto per cinque giorni in settimana è ormai un dato acquisito, ovvero un punto di riferimento importante per la cittadinanza: 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 CRCTU 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.

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 ben presente sui diversi motori di ricerca continua ad essere un punto di riferimento importante, non solo per la provincia di Trento ma per tutta Italia. Dalla segreteria inoltre viene segnalato un costante aumento del numero delle ditte che si rivolge al CRCTU per problemi di telefonia oltre al fatto che molte più persone si presentano di persona senza appuntamento rispetto all'anno scorso, dove invece prevaleva nettamente il contatto telefonico. Sono in costante aumento inoltre, le lettere per conoscenza anche dal resto d'Italia, soprattutto in relazione al risarcimento del danno previsto dalle condizioni di contratto Telecom Italia. Mentre sono stati veramente molto apprezzati i "Quaderni del consumatore".

In un'ottica di decentramento, il CRCTU ha avviato ottimi contatti con il Comprensorio del Primiero, sottoponendo alla loro attenzione e concordato con i Rappresentanti del Comprensorio, un corso di formazione sul consumerismo indirizzato alla cittadinanza. Il corso è iniziato a novembre con l'intervento del dott. Biasior sul bilancio familiare e continuerà nel 2010.

L'attività di sportello del Centro è stata poi ampliata con la partenza del nuovo progetto dello Sportello mobile del Consumatore in ottobre, strettamente legato all'attività di consulenza del Centro. Ottimamente accolto dai Comuni della Provincia che hanno messo a disposizione luoghi di sosta durante i mercati o direttamente nei centri storici dei paesi toccati dall'iniziativa.

Sportello mobile del consumatore

Il giorno 23 ottobre 2009 è stata presentata alla stampa l'iniziativa "La tutela dei consumatori arriva in paese". Questo progetto è disciplinato da una convenzione stipulata tra il CTCU di Bolzano e la Provincia Autonoma di Trento e prevede un servizio di consulenza su gran parte del territorio trentino, effettuato mediante un camper adibito appunto da sportello (ufficio) mobile. Lo sportello è dunque un moltiplicatore sul territorio delle modalità di intervento dello sportello principale in via Petrarca, 32. L'iniziativa tocca tutti i maggiori Comuni del Trentino. L'attività di sportello mobile è stata avviata il giorno 26 ottobre, data in cui lo sportello mobile ha stanziato nel Comune di Rovereto. Gli altri Comuni interessati all'iniziativa al momento sono: Arco, Borgo, Brentonico, Cavalese, Cles, Denno, Folgaria, Lavarone, Lavis, Levico, Malè, Mezzocorona, Mezzolombardo, Mori, Pergine, Pinzolo, Predazzo, Comprensorio del Primiero, Riva, Storo, Tione.

Il servizio si snoda in un'attività di informazione-formazione del consumatore e in un'attività di assistenza e prima consulenza. L'attività principale è, quella che riguarda l'informazione-formazione del consumatore e consiste nel fornire spiegazioni circa quelle che sono le materie legate alla tutela dei consumatori. L'attività di assistenza, invece, si sviluppa in maniera differente, in quanto il consumatore si presenta allo sportello con richieste specifiche in cui si necessita un intervento diretto da parte nostra o per indirizzare il consumatore agli organi competenti. Insomma un vero e proprio sportello-ufficio, fornito di materiale informativo, computer con collegamento ad internet, stampante, ecc..., alimentati a loro volto con pannelli solari posti sul tetto del camper. In tre mesi di attività i contatti sono stati 530.

B) AMBITI DI INTERVENTO

Telecomunicazioni

Il mercato delle telecomunicazioni continua imperterrita la propria corsa a far incetta di clienti attraverso il marketing telefonico: così era gli anni scorsi e così continua ad essere quest'anno e sarà sicuramente nel 2010, posto che nel 2009 è stata modificata con la legge 166/2009 che ha convertito il D.L. 25 settembre 2009, n. 135 contenente, tra le altre, nuove disposizioni in materia di marketing telefonico. Si passerà dunque da un sistema in cui il trattamento dei dati personali poteva considerarsi lecito solo con l'acquisizione del consenso preventivo dell'utente ad un altro in cui il trattamento sarà sempre lecito a meno che non vi sia l'opposizione espressa dell'utente. Solo che ci sarà un periodo, in attesa della istituzione del registro delle opposizioni, in cui gli utenti saranno costretti a subire, nonostante la loro eventuale volontà contraria, il trattamento dei propri dati. Ovviamente l'utente può sempre opporsi al trattamento dei propri dati e potrebbe farlo nel corso delle telefonate che riceve, non essendo richiesto il rispetto da parte sua di una particolare modalità di esercizio di questo diritto. Infine, non meno importanti, anzi!, la nuova legge modifica l'entità minima della sanzione amministrativa prevista per il trattamento illecito dei dati riducendola da 20.000 a 10.000 euro.

Se sono diminuite le problematiche relative alle attivazioni non richieste, è perché le società hanno meglio definito le modalità di registrazione telefonica. In realtà parrebbe, dalle centinaia di testimonianze, che molte famiglie vengano ancora tratte in inganno da

tutto ciò che viene loro comunicato prima e dopo la registrazione del consenso. Sono inoltre aumentati i problemi legati alla portabilità o al rientro verso l'operatore d'origine dopo un recesso. Mesi di attesa senza servizio telefonico o collegamento internet in un contesto dove le società sostanzialmente si palleggiano le responsabilità, tutto a discapito del cliente. Continua inoltre il braccio di ferro con Telecom Italia in relazione al risarcimento del danno in caso di attivazione e traslochi e ripristino guasti: nonostante la storica sentenza del Tribunale di Bolzano del 27 gennaio 2009 in cui il Giudice Papparella ha inibito alla società Telecom Italia Spa di porre in essere atti e comportamenti in violazione del disposto dell'art. 26 delle condizioni generali di contratto per la telefonia residenziale, il problema non accenna a risolversi e il CRTCU sta seguendo e sostenendo una consumatrice in una causa davanti al Tribunale di Trento. Sempre pessimi inoltre gli standard di qualità del servizio clienti. Segnaliamo inoltre l'attivazione di due nuove opportunità di conciliazione con Fastweb e Vodafone che saranno attivate a breve.

Inoltre, non meno importante definire nuova collaborazione con il Corecom, in un'ottica di scambio di informazioni in relazione alle modalità con cui vengono effettuate le conciliazioni. Da segnalare in questo ambito numerose segnalazioni, in relazione a mancati pagamenti di titoli esecutivi derivanti dalla conciliazione davanti al Corecom in cui lo stesso non ha seguito i consumatori coinvolti una volta conciliato. Da segnalare inoltre il recupero di ca. 11.000 Euro a favore dei cittadini del Comune di Spera per un caso di interruzione del servizio telefonico avvenuto tra giugno e luglio 2009.

Artigiani

I principali problemi con gli artigiani riguardano la conformità del contratto, sia per quanto riguarda i lavori svolti che il costo finale degli stessi. Spesso accade che non si dia sufficiente attenzione alla redazione del preventivo, che viene steso in maniera approssimativa: questo causa problemi al consumatore nel caso in cui a fine lavori debba contestare le eventuali difformità. Inoltre i consumatori chiedono al CRTCU una verifica della congruità delle tariffe applicate e pareri in merito alla qualità dei lavori svolti.

Banche

Nel corso del 2009 si sono svolti due rilevamenti delle condizioni economiche dei mutui e un rilevamento delle condizioni dei conti correnti. I risultati delle comparazioni hanno permesso nuovamente ai consumatori trentini di orientarsi tra i diversi e molteplici costi dei prodotti bancari. In molti, infatti, sia attraverso il portale, sia in ufficio hanno chiesto informazioni sui prodotti e sui vari istituti eroganti. Tra le novità si evidenzia l'introduzione dei primi **mutui** con tasso *cap* (tetto massimo) per gli interessi variabili e buone formule miste variabile fisso che consentono di partire con tasso variabile (ora particolarmente conveniente) e decidere da subito il tasso d'interesse fisso che opererà fra un paio d'anni.

Tra i **conti correnti** si segnalano i conti correnti on-line per la loro convenienza e i conti deposito con tasso d'interesse particolarmente vantaggioso.

Nel corso dell'anno vi è stata, inoltre, la prima riunione dell'**Osservatorio sul Credito** presso il Commissariato del Governo a cui il CRTCU ha preso parte.

Il CRTCUCU ha seguito e segue tuttora la vicenda dei **conti dormienti** fornendo ai consumatori le informazioni necessarie per il recupero delle somme eventualmente confluite nel Fondo nazionale.

Finanza

Dopo il picco dell'anno 2008, nel corso del 2009 si è stabilizzata la consulenza sui prodotti finanziari, con attività di verifica sui conteggi a saldo delle polizze vita scadute, transazioni per permettere ai consumatori il recupero di somme su fondi d'investimento con perdite dovute al trend azionario negativo.

Il CRTCUCU ha seguito, inoltre, la vicenda delle polizze vita di Poste Italiane S.p.a., attivando la conciliazione per i prodotti "Classe 3A Valore Reale" e "Ideale", "Raddoppio" e "Index Cup".

Credito al consumo

La Banca d'Italia, con alcuni documenti del secondo semestre dell'anno, ha regolamentato, anche se in forma *soft* (da intendersi a mezzo indirizzi di condotta agli operatori), il fenomeno del finanziamento con cessione del quinto dello stipendio o della pensione, di fatto, ponendo fine all'anomala forma di calcolo del tasso d'interesse secondo il quale alcuni costi come l'assicurativo e di mediazione non rientravano nel TAEG del prestito e, quindi, di fatto erano sottratti alla regolamentazione sull'usura.

A seguito di una segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il CRTCUCU ha fatto cessare comportamenti scorretti di Findomestic, sanzionata per complessivi 815.000,00 € (PS612). I principali addebiti hanno riguardato campagne pubblicitarie ingannevoli sul tasso 0% e attivazione di linee di credito a mezzo carte revolving non richieste. I prodotti finanziari erano proposti dai negozi Mediaworld e Trony. Continua l'attività del CRTCUCU per cercare di ricollocare le posizioni dei consumatori sovra indebitati.

Energia

La liberalizzazione ha inevitabilmente portato ad 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

E' aumentata la consulenza e assistenza stragiudiziale in materia assicurativa, sia in caso di sinistri RC auto che RC terzi e fabbricati. In molti casi ci si è attivati verso la controparte per gestire la fase risarcitoria. Costanti sono state le consulenze in materia di disdetta delle polizze assicurative, anche pluriennali. Anche per le polizze RC Auto l'ISVAP e il Ministero dello Sviluppo Economico hanno attivato il "Preventivatore",

banca dati on line che consente di trovare la tariffa assicurativa più conveniente e il CRTCU ha promosso lo strumento attraverso un comunicato stampa in cui venivano comparate le tariffe di alcuni profili tipo.

Poste Italiane

Rispetto lo scorso anno si segnalano casi di frodi informatiche e clonazioni di bancomat, in alcuni casi risolti con restituzione integrale delle somme illegittimamente sottratte. Poste Italiane S.p.a. è stata interessata, inoltre, dall'innumerabile quantità di polizze Index Linked vendute negli ultimi anni, per cui numerosi consumatori si sono rivolti al nostro sportello. In alcuni casi gli stessi hanno preferito accettare le proposte di variazione prodotto proposte da Poste Italiane S.p.a. altri hanno continuato la contestazione delle perdite attraverso azioni proprie.

Libere professioni

Il tema principale per le richieste di consulenza in materia di libere professioni riguarda la correttezza e congruità delle fatture dei compensi. Il CRTCU effettua controlli sulle parcelle dei liberi professionisti e informa sulle novità introdotte dal Decreto Bersani che prevede la derogabilità dei minimi e l'abolizione del divieto del patto di quota lite per le prestazioni professionali degli avvocati sempre più frequentemente, infatti, i consumatori richiedono informazioni relative alla nota spese redatte dai loro avvocati.

Emerge che molto spesso non sono informati sui costi che devono affrontare per una certa strategia processuale. Spesso non sono al corrente che le prestazioni realizzate dal professionista prevedono un onorario, il cui importo va da un minimo ad un massimo e che tale minimo/massimo è rapportato al cd. "valore della causa".

Utenze: energia elettrica, gas e rifiuti

Anche per l'energia elettrica si è pubblicato a inizio anno un raffronto delle tariffe elettriche che ha evidenziato la costante apertura del mercato di riferimento attraverso l'aumento dei fornitori, senza purtroppo portare ancora gli attesi benefici in termini di risparmio economico. A singoli consumatori interessati si è anche provveduto a fornire delucidazioni sulle tariffe del gas. Connaturate con la liberalizzazione del mercato sono una serie di problematiche riscontrate dal CRTCU anche attraverso le segnalazioni dei consumatori: casi di doppia fatturazione nel cambio di fornitore; difficoltà a comparare le tariffe del gas a seguito del nuovo sistema di tariffazione introdotto dall'AEEG dal luglio 2009; distacco di forniture senza il rispetto dei presupposti formali dell'avviso; inefficienza dei call center, da cui deriva la difficoltà per i consumatori di effettuare le autoletture.

Nel corso dell'anno la Corte Costituzionale ha pronunciato un'importante sentenza con cui ha dichiarato che la Tariffa Igiene Urbana non è una tariffa ma una tassa. Da qui l'indebito versamento dell'IVA al 10% nelle fatture di gestione del servizio raccolta rifiuti e il diritto degli utenti ad ottenerne il rimborso. Il CRTCU ha predisposto il modello di lettera per la richiesta di rimborso e a fine anno ha verificato la possibilità di veder inserita nella legge finanziaria nazionale la disposizione che consentisse agli utenti di chiedere il rimborso a mezzo dichiarazione dei redditi. Purtroppo, tale

soluzione, è di là da venire, con la necessità per ciascun singolo consumatore di dover fare ricorso giudiziale per ottenere la restituzione di quanto indebitamente pagato.

Alimentazione

5 incontri con le terze classi della scuola secondaria di primo grado dell'Istituto "A. Manzoni" per discutere con i ragazzi di etichettatura dei prodotti alimentari e per conoscere e scovare le pubblicità ingannevoli.

L'invito agli esperti del CRTCU si inserisce 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. Gli interventi del CRTCU si sono concentrati sulla realizzazione di un laboratorio di educazione alimentare indirizzato agli studenti delle classi terze e dei loro genitori. Durante gli incontri sono stati fatti esempi di corretta etichettatura dei prodotti scelti dai ragazzi e attraverso esempi è stata effettuata un'analisi critica del messaggio pubblicitario per meglio sviluppare la singola coscienza ed insegnare a scegliere piuttosto che "essere scelti". Le regole della pubblicità ingannevole hanno permesso ai ragazzi di riconoscerla ed eventualmente segnalarla per un controllo.

Casa e condominio

In aumento le richieste di consulenza in materia di acquisto casa, grazie alle quali i consumatori hanno potuto affrontare l'importante acquisto della casa preparati, anche grazie alla guida "I quaderni del consumatore" dedicata al tema specifico.

In materia condominiale la maggior parte delle richieste di informazione hanno riguardato le spese, i loro criteri di riparto e la verifica dei conteggi a preventivo e saldo.

Commercio

La casistica è molto varia, ed è al secondo posto, subito dopo le telecomunicazioni come numero di consulenze. Riceviamo richieste di informazione sulle regole dell'esposizione dei prezzi, dei saldi e le nuove modalità relative all'entrata in vigore della nuova normativa provinciale sui saldi di fine stagione, l'efficacia dei buoni acquisto, la garanzia dei beni di consumo, ancora poco chiara, e soprattutto segnalazioni per pubblicità e le prassi commerciali sleali.

Inoltre riceviamo segnalazioni in relazione ad eventuali recessi negli acquisti nei locali commerciali e vendite fuori dai locali commerciali, con casistica però notevolmente ridotta rispetto al passato.

Auto

In caso di acquisto di un'auto nuova i principali problemi dei consumatori riguardano l'efficacia vincolante del contratto d'acquisto e l'impossibilità di ripensarci. Ma è il problema della garanzia nel caso di acquisto di veicolo usato, (nel momento in cui si debba valutare se un determinato difetto dell'auto rientri o meno in garanzia) che crea le casistiche maggiori.

Numerose sono, inoltre, le richieste di consulenza per quanto riguarda le multe comminate a seguito di contravvenzione al Codice della Strada. In questo caso la casistica varia, dalle multe "pazze" provenienti dai vari Comuni d'Italia, (ultimamente soprattutto Napoli) che in alcuni casi siamo riusciti a far archiviare invitando l'organo

accertatore a provvedere all'annullamento in via di autotutela, a valutazioni in merito alla fondatezza di eventuali ricorsi.

Viaggi

Le richieste di risarcimento basate sul disagio sofferto a causa di difetto di organizzazione dei tour operator sono arrivate a noi dopo che era stato presentato il reclamo da parte dei consumatori. Si tratta in alcuni casi di lamentele a cui la legge non ricollega automaticamente un risarcimento: escludendo i casi in cui si trattava di richieste di rimborso per servizi non usufruiti a causa di inadempimento dei tour operator e di differenze dal punto di vista qualitativo nella sistemazione alberghiera (danno patrimoniale). Rimangono di più difficile definizione i casi che vedono richieste di risarcimento basate sul danno psicologico per i disagi sofferti durante la vacanza (danno non patrimoniale). Alcuni casi sono stati risolti tramite l'emissione di buoni per l'acquisto di un'ulteriore vacanza, altri con risarcimento tramite invio di assegno.

Sono stati trattati inoltre, alcuni casi relativi a voli cancellati con motivazioni in apparenza false tali da poter negare il diritto alla compensazione pecuniaria prevista dal reg. 261/2004: alcuni sono in via di definizione attendendo dall'Enac la documentazione relativa alle condizioni atmosferiche e alla evt. chiusura delle piste. Laddove è mancata la risposta si è provveduto a fare segnalazione all'Enac in quanto organo competente per il controllo del rispetto della normativa da parte delle compagnie aeree.

Alcuni casi, invece hanno riguardato le assicurazioni che coprono l'eventuale recesso prima della partenza. Spesso i consumatori non leggono le condizioni generali del contratto che prevedono una trattenuta a seconda del momento in cui si esercita il recesso e sono convinti di avere diritto all'intera somma versata. Questo sembra essere frutto di scarsa informazione nel momento della stipula dell'assicurazione, al momento dell'acquisto del viaggio e di scarsa attenzione dei consumatori chiamati a farsi dare una copia della polizza che è stata esaminata solo in un secondo momento durante le consulenze allo Sportello.

Conciliazione

Oltre alle conciliazioni paritetiche attive sin dagli inizi della propria attività, ovvero con Wind/Infostrada, Telecom Italia, Tim, H3G, Poste Italiane, a breve presso il CRTCU sarà possibile accedere anche alla conciliazione Vodafone e Fastweb.

Farmacie Comunali S.p.a. e Azienda Multiservizi Rovereto: il CRTCU ha partecipato alla stesura della Carta dei servizi delle farmacie comunali del Trentino, che è stata presentata a Trento, il 2 aprile 2009 in cui è prevista anche la prima conciliazione paritetica del settore.

A marzo 2009, è stato organizzato inoltre, un incontro con il responsabile del Consiglio Regionale delle Comunicazioni, dott. Paissan, al fine di coordinare ed ottimizzare le problematiche relative alla telefonia e alla conciliazione. Inoltre a dicembre 2009, sono state conciliate 41 pratiche Telecom Italia relative al Comune di Spera con un recupero di Euro 11.000.-

Denunce per Pratiche Commerciali Sleali all'Authority

ENEL: segnalazione per prassi commerciale sleale nei confronti di Enel che non gestisce i recessi dei consumatori in caso di conclusione di contratti a distanza.

Super Solar: segnalazione per prassi commerciale sleale relativamente a campagna pubblicitaria a mezzo lettera con cui si lasciava intendere che il cliente che installasse pannelli solari possa cumulare i due incentivi statale 55% e provinciale 33%.

Findomestic: proposte di finanziamento ingannevoli. (PS/612).

Opitel S.p.a.: cattiva gestione diritto di recesso. (PS/1268).

Esito denunce pregresse nei primi sei mesi 2009:

280.000,00 Euro di multa alla società *DeAgostini S.p.a.*

80.000,00 Euro di multa per pubblicità pericolosa di Red Bull per gli adolescenti.

Comportamenti anticoncorrenziali

ADOBE: segnalazione all'AGCM per abuso di posizione dominante nei confronti di Adobe che obbliga i clienti all'acquisto di pacchetti di gestione foto invece di provvedere e rendere disponibili gli aggiornamenti. Vi sono dei vincoli, inoltre, di compatibilità con le varie macchine fotografiche che limitano la concorrenza.

INFORMAZIONE AL CONSUMATORE

A) FOGLI INFORMATIVI

Sono stati aggiornati i fogli informativi presenti sul sito e cartacei, è stato prodotto un nuovo foglio informativo sulla liberalizzazione dei saldi di fine stagione e le altre vendite, è stato prodotto assieme ad Adoc un vademecum sul passaggio al digitale terrestre in Trentino. Sono inoltre in continua distribuzione gli opuscoli curati dal Prof. Gian Antonio Benacchio prodotti con il programma generale della Provincia Autonoma di Trento e realizzati con i fondi del Ministero dello sviluppo economico: L'acquisto della casa, Nuove regole nei rapporti con la banca, (l'opuscolo più richiesto), Acquistare un prodotto o un servizio, Il turista e i suoi diritti.

B) COMUNICATI STAMPA

Fuochi d'artificio

Stampa, 29.12.2009: Petardi e fuochi d'artificio, se proprio non possiamo farne a meno...

Canone TV: è un'imposta sul possesso del televisore!

Stampa, 23.12.2009: Dal prossimo anno un aumento ulteriore, anche se molto contenuto Ma è possibile liberarsene?!

Maggiore tutela per i passeggeri ferroviari

Stampa, 10.12.2009: Nuovi diritti per i passeggeri ferroviari nell'Unione Europea

Rilevazione mutui novembre 2009

Stampa, 20.11.2009: Rilevazione mutui, ancora silenzio da molte banche, soprattutto le Rurali! Eccetto le tempestive Casse Rurali Alto Garda e Aldeno e Cadine!

Tabella rilevazioni mutui novembre 2009

Stampa, 20.11.2009: Confronto condizioni mutui prima casa in Trentino.

Digitale Terrestre Basso Trentino

Stampa, 18.11.2009: Mancata ricezione dei canali Rai nel Basso Trentino: sono mancate le informazioni e le misure di sostegno.

Rimborsi IVA 10% sui rifiuti

Stampa, 12.11.2009 - CRTCU: necessario un intervento urgente del Governo! Attenzione al termine tassativo di 60 giorni per l'eventuale ricorso davanti alla Commissione Tributaria!

Digitale terrestre zona Rovereto

Stampa, 09.11.2009: CRTCU-ADOC segnalano: con il passaggio al digitale terrestre numerose zone del Basso Trentino non vedono i canali RAI, se non a seguito di lavori sugli impianti. Inaccettabile per le associazioni.

Interventi del CRTCU a scuola

Stampa, 06.11.2009: 5 incontri con i ragazzi delle terze classi della scuola secondaria di primo grado dell'Istituto "A. Manzoni" per discutere con i ragazzi di etichettatura dei prodotti alimentari e per conoscere e scovare le pubblicità ingannevoli

Arbitro Bancario Finanziario

Stampa: 15.10.2009: Nasce l'Arbitro Bancario Finanziario per la soluzione extragiudiziale delle controversie tra banche, intermedi e consumatori

ADOC-CRTCU Passaggio al digitale

Stampa, 14.10.2009: I nuovi decoder, il diritto di garanzia, i problemi con le antenne condominiali e le difficoltà degli anziani A quando veri servizi di pubblica utilità interattivi?

Fatture energetiche più chiare

Stampa, 08.10.2009: Lo chiedono i consumatori da anni e ora anche la Commissione europea

Tariffa rifiuti e la questione del rimborso IVA: CRTCU: chi pagherà alla fine?

Stampa, 23.09.2009: Come ha stabilito la Corte Costituzionale con la sentenza 238/09, la tariffa di igiene ambientale (TIA), o più semplicemente "tariffa rifiuti", non può essere assoggetta ad IVA, in quanto estranea all'ambito di applicazione IVA

Richiesta rimborso Iva sulla tariffa rifiuti

Lettera modello

CS-Trentino Trasporti - Richiesta Potenziamento Linea 5.doc

Stampa, 22.09.2009: Richiesta di potenziamento linea 5, fermate POVO Sommarive, POVO IRST. Raccolte le firme di 120 studenti indirizzate al CRTCU.

Trasferimento credito residuo

Stampa, 11.09.2009: chi cambia gestore nella telefonia mobile conserva il credito

Lampadine fuori produzione

Stampa, 26.08.2009: Dal 1 settembre 2009 addio alla lampadina a incandescenza da 100Watt...o no?

Azione di classe

Stampa, 18.08.2009: Per tutte le violazioni commesse dal 15 agosto 2009 azione di classe per i consumatori: segnalatele al CRTCU

Carta dei servizi delle Società di telefonia

Stampa, 11.08.2009: dal 10 Agosto facile accesso dal sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni alle Carte dei Servizi

Rc Auto "Preventivatore online"

Stampa, 03.08.2009: è arrivato il "Tuo Preventivatore Unico" Con un unico click su www.isvap.it risparmiate fino a € 1.145,00!

Todomondo: tutti a terra!

Stampa, 31.07.2009: Sono già 17 i trentini coinvolti nello stato di insolvenza di Todomondo. Attivato il Fondo di Garanzia.

Fondo di Garanzia

Stampa, 31.07.2009: Istruzioni per l'accesso al Fondo di Garanzia

Modulo per la richiesta al Fondo di Garanzia

Istanza di ammissione al Fondo di Garanzia del consumatore di pacchetto turistico

Polizze vita non rimosse

Stampa, 30.07.2009: Attenzione, se non rimosse si rischia di perdere il capitale. I beneficiari devono richiederne il pagamento entro i termini previsti

Crisi Todomondo

Stampa, 23.07.2009: Sospesa l'attività del tour operator, saltano le vacanze prenotate

Poste italiane: un'indagine del Crtcu a Trento

Stampa, 22.07.2009: Dove sono i moduli di reclamo e di conciliazione? E come reclamare?

TELE2 L'odissea continua

Stampa, 20.07.2009: Centinaia di consumatori presso il CRTCUCU!

Polizze ramo danni: tornano i contratti pluriennali

Stampa, 17.07.2009: Attenti ai vincoli a lungo termine

Tempo di saldi di fine stagione Il CRTCUCU vigila – Per ora tutto bene...o quasi!

Stampa, 10.07.2009 Tempo di saldi di fine stagione Il CRTCUCU vigila – Per ora tutto bene...o quasi!

Conciliazione possibile anche presso il CRTCUCU per Poste Vita

Stampa, 25.06.2009: La conciliazione può essere attivata per le polizze "3A Valore Reale", "Ideale", "Raddoppio" e "Index Cup".

Lettera di reclamo per polizze Poste Vita

Stampa, 25.06.2009: Lettera modello per Index Linked – Programma dinamico ("Classe 3A Valore Reale", "Ideale", "Raddoppio" e "Index Cup")

Nepim

Stampa, 23.06.2009: Anche il CRTCUCU nella rete „NEPIM“ presso il Comitato delle Regioni Europee ed associazioni di consumatori regionali uniscono le forze per la promozione del consumo sostenibile

Tariffe roaming

Stampa, 10.06.2009: Tempo di Vacanze: dal primo luglio tariffe di roaming in Europa in calo del 60%: più caro spedire un sms in Italia che dall'estero!

Tabella condizioni mutui "prima casa" maggio 2009

Stampa, 9.06.2009: la tabella con i dettagli del confronto

Rilevazione mutui maggio 2009

Stampa, 9.06.2009: Tassi in calo ma le banche aumentano i margini di guadagno!
Deludente riscontro della maggior parte delle Casse Rurali: non hanno comunicato i dati!

Offerte commerciali telefoniche nel mercato dell'energia e del gas

Stampa, 21.05.2009: ENEL attiva i contratti al telefono nonostante i recessi regolari dei clienti! Il CRTCU segnala l'illegittimo comportamento di ENEL all'AEEG e all'AGCM
Liberalizzazione dei saldi

Stampa, 15.05.2009: Liberalizzazione dei saldi di fine stagione in Trentino IL CRTCU plaude all'iniziativa e predispone una brochure

Etichette cosmetici

Stampa, 15.05.2009: Cosmetici: sequestro della Guardia di Finanza a Bolzano Come tutelarci? Quali informazioni nelle etichette dei cosmetici?

Viaggi in Messico

Stampa, 30.04.2009: È possibile rinunciare al viaggio in Messico senza penali dopo che la Farnesina ha sconsigliato i viaggi nel paese per la situazione legata all'influenza suina

Facebook: tutela dei dati

Stampa, 28.04.2009: Facebook, MySpace, Friendster & Co.: gravi dubbi sulla tutela dei dati personali e la sicurezza delle informazioni

Numero verde per operatori molesti

Stampa, 17.04.2009: Un numero verde contro gli operatori che ci molestano a casa!

Comprare l'elettricità dove costa meno

Stampa, 15.04.2009: ancora poca concorrenza e quindi pochi i vantaggi per l'utenza

Comparazione tariffe elettriche

Tabelle con offerte per consumo annuo 1.200 kWh, 2.700 kWh e 3.500 kWh

Uova di cioccolato

Stampa, 09.04.2009: Uova di Pasqua, le informazioni che servono

Conti correnti e conti on line - rilevazione 2009

Stampa, 8.04.2009: Consumatori sempre più alla caccia di condizioni migliori, in particolare di conti on line!

Provvedimento Garante della Privacy

Stampa, 19.03.2009: Marketing selvaggio: il Garante per la privacy interviene nuovamente!

Grande attività ed ottimi risultati per il C.R.T.C.U. per l'anno 2008

Stampa, 17.03.2009: 3481 interventi, 56.000 contatti al sito www.centroconsumatori.tn.it con 208.532 pagine consultate - 660.000 Euro recuperati per conto dei consumatori.

CEC attività 2008

Stampa, 13.03.2009: Il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano presenta l'attività del 2008

Red Bull condannata!

Stampa, 11.03.2009: Pubblicità pericolosa per gli adolescenti: Red Bull condannata alla sanzione di 80.000,00€!

Cambio fornitore energia

Stampa, 6.03.2009: Cambiare fornitore di energia elettrica e gas: in aumento i casi di doppia fatturazione

Liberalizzazioni

Stampa, 27.02.2009: ADOC, ALTROCONSUMO, CITTADINANZATTIVA, CDC, CRTCU, CTRRCE e FEDERCONSUMATORI hanno inviato all'Assessore dott. Alessandro Olivi una LETTERA APERTA in merito alla LIBERALIZZAZIONE DEI SALDI

Recuperare i Conti dormienti

Stampa, 19.02.2009: Consultate l'elenco del Ministero (MEF). Recuperare i soldi è possibile

Passaggio al digitale terrestre

Stampa, 13.02.2009: Attenzione negli acquisti! L'interattività non è ancora compiuta. Alla Provincia, si chiede uno sforzo ulteriore per contribuire all'acquisto del decoder

Telemarketing

Stampa, 13.02.2009: Marketing selvaggio: col decreto milleproroghe ennesimo passo indietro in tema di tutela dei consumatori

Bollette Enel

Stampa, 9.02.2009: Le bollette gas di Enel sono sbagliate! Interessati 24 Comuni e circa 2.000 utenti.

Assicurazioni Bersani

Stampa 09.02.2009: Giù le mani dalla legge Bersani!

In caso di ritardi Telecom deve risarcire!

Stampa, 05.02.2009 - CTCU: sentenza apripista per gli utenti esasperati di tutta Italia e della provincia in particolare

Lettera tipo: riparazione guasto o sospensione

Richiesta di indennizzo a Telecom Italia per ritardi nella riparazione di un guasto o per sospensione erronea del servizio

Lettera tipo: nuova linea o trasloco

Richiesta di indennizzo a Telecom Italia per ritardi nell'attivazione di una nuova linea o nel trasloco

Bollette gas esorbitanti

Stampa: 23.01.09: Bollette gas esorbitanti nei Comuni di Centa San Nicolò e Bedollo: sospeso il termine di pagamento, ma solo per coloro che hanno segnalato il reclamo al CRTCU!

Adeguamento mutui

Stampa, 19.01.09: Mutui: le banche si "dimenticano" gli adeguamenti ... e mentre il tasso BCE è al 2%, alcuni mutuatari pagano ancora oltre il 6%

Finanziaria 2009

Stampa, 15.01.09: Finanziaria 2009 & co. Cambio d'anno: numerose novità per i consumatori

Multata la DeAgostini

Stampa, 14.01.09: Denuncia del CRTCU: 280.000,00 Euro di multa alla società DeAgostini S.p.a. dall'Antitrust

Inoltre i nostri collaboratori hanno partecipato alla trasmissione di **TCA Trentino in Diretta** in materia di saldi e nuove normative provinciali e sono stati intervistati ed hanno collaborato a diversi servizi per la **RAI, Buongiorno Regione e per i TG di RAI, RTTR, TCA oltre che per le radio e la carta stampata locale e nazionale (Sole24ore)**. Il CRTCU viene spesso interpellato per pareri su vari argomenti consumeristici e tiene una rubrica “Usi&Consumi” settimanale sul quotidiano “**Il Trentino**”.

STUDIO E RICERCA

A) OSSERVATORIO CONTI CORRENTI

Consumatori sempre più alla caccia di condizioni migliori ed in particolare di conti on line. In aumento il numero di coloro che si spostano dai tradizionali conti a quelli on line, sia per quanto riguarda i conti correnti che i conti di deposito. I consumatori, alle prese con la crisi e la perdita di potere di acquisto, hanno fame di concorrenza e di occasioni migliori. Il CRTCU chiede ancora maggiore trasparenza e chiarezza nell’offerta delle condizioni da parte degli istituti e massima elasticità nelle procedure di passaggio dei rapporti da una banca all’altra.

B) OSSERVATORIO MUTUI PRIMA CASA

Rilevazione mutui: tassi in calo ma le banche aumentano i margini di guadagno. Deludente riscontro della maggior parte delle Casse Rurali: non hanno comunicato i dati.

C) OSSERVATORIO ENERGIA

L’osservatorio energia ha pubblicato i dati delle comparazioni dei prezzi ad aprile 2009. Il risultato purtroppo non ha dato gli esiti sperati: ancora poca concorrenza e quindi pochi i vantaggi per l’utenza.

D) In elaborazione; Il credito al consumo in Trentino: attraverso l’attività di rilevamento e di studio si produrrà una relazione sulle offerte di finanziamento personale in Trentino. Il lavoro si pone come prodromo al recepimento nazionale della direttiva comunitaria sul credito al consumo.

COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI PRESENTI SUL TERRITORIO

- Da gennaio a dicembre 2009 sono stati convocati 8 incontri con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio. La prima nel gennaio 2009, tre in febbraio 2009 in relazione rispettivamente al coordinamento delle associazioni dei consumatori in supporto alle Istituzioni Provinciali, nel passaggio di parte

del Trentino al digitale terrestre (in quell'occasione, con l'ausilio di Adoc, è stato predisposto un vademecum informativo) e alla mediazione del CRTCU in merito alle varie posizioni delle Associazioni dei consumatori presenti sul territorio in tema di liberalizzazione dei saldi (in quell'occasione furono tenute 2 riunioni in previsione dell'incontro con l'Assessore, dott. Olivi). Il quinto incontro è stato convocato a fine aprile 2009 per illustrare ed eventualmente supportare le associazioni che volevano presentare progetti per l'anno 2009.

ALTRE COLLABORAZIONI

IL CRTCU sta collaborando con il Comprensorio del Primiero, al fine di attivare presso le loro strutture uno sportello decentrato di consulenza ai consumatori e di organizzare un corso di formazione consumeristica specifico per diversi target: dagli studenti alle giovani famiglie.

PORTALE INTERNET

Il portale del CRTCU, 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 diversi cittadini dal resto d'Italia.

EDUCAZIONE AL CONSUMO

Sono stati effettuati 5 incontri con la cittadinanza:

- a) Tre incontri con le classi seconde e terze delle Scuole Superiori "Tambosi" presso la sede del CRTCU a cura dei collaboratori del Centro. I temi, trattati con l'ausilio multimediale e test a risposta multipla, hanno analizzato in generale i principi di tutela del consumatore ed in particolare, alcuni temi cari ai più giovani, come il mondo della telefonia e di internet.
- b) Due incontri con la cittadinanza:

Acli trentine

- 1) serata informativa a Valda, presso il circolo Acli Val di Cembra, in data 27 maggio 2009: tema trattato: utenze telefoniche e internet, attenzione alle possibili truffe. Si sono affrontati i principali problemi riguardanti la telefonia con attenzione particolare per i contratti conclusi al telefono;
- 2) serata informativa a Sopramonte, il 9 dicembre 2009; temi affrontati il commercio, le truffe agli anziani, le garanzie e il marketing telefonico;

Circolo Anziani Mezzolombardo, pomeriggio informativo sulle le truffe in generale e più specificatamente su quelle che maggiormente colpiscono gli anziani.

Azienda Multiservizi Rovereto: serata informativa e tavola rotonda su "Tra accessibilità al farmaco e tutela della salute: il ruolo di internet" Mercoledì 17 giugno, presso la sala Filarmonica a Rovereto. Dopo una disamina delle normative esistenti a tutela del consumatore in materia di vendite a distanza e una breve scorsa dei numerosi test effettuati dalle associazioni di consumatori, anche europee, si è auspicato un lavoro di lobby per l'adozione di una normativa ad hoc che regolamenti la vendita di farmaci on line.

Statistiche Sportello 5171 CASI NEL 2009

Richieste d'informazione

Richieste d'informazione	Numero	%
Telefono	608	31,73
Commercio	315	16,44
Servizi pubblici	145	7,57
Auto	124	6,47
Casa e condominio	83	4,33
Assicurazioni	19	0,99
Energia/gas	71	3,71
Viaggi	11	0,57
Servizi finanziari	46	2,40
Artigiani (senza auto)	32	1,67
Servizi privati	26	1,36
Trasporto	2	0,10
Liberi professionisti	26	1,36
Aliment.ambiente-e salute	22	1,15
Privacy	3	0,16
e-commerce	8	0,42
Altro	375	19,57
Totale complessivo	1916	100

Nella casistica delle “Richieste di informazione” un voce importante che salta all’occhio è anche quella relativa ad “Altro”: sotto la voce ALTRO, si collocano tutte quelle informazioni legate ad altre associazioni di categoria, uffici pubblici, problematiche di cui si occupa il sindacato, Istituzioni (difensore civico, notaio gratis), agenzia delle entrate e anche altre associazioni consumatori oltre che alle date in cui è possibile trovare lo sportello mobile in un determinato paese.

Casi di consulenza

Casi per settore	Numero	%
Telefono	1375	42,24
Commercio	510	15,67
Servizi pubblici	357	10,97
Servizi finanziari	138	4,24
Auto	208	6,39
Energia	65	2,00
Casa e condominio	92	2,83
Servizi privati	109	3,35
Assicurazione	103	3,16

Artigiani (senza auto)	72	2,21
Liberi professionisti	27	0,83
Viaggi	58	1,78
Trasporto	34	1,04
e-commerce	12	0,37
Ambiente ed alimentazione	10	0,31
Altro	85	2,61
Totale complessivo	3255	100,00

Valore controversie e recuperato

argomento	valore controversie	valore recuperato
auto	115.524,00 €	57.264,00 €
e-commerce	379,00 €	379,00 €
servizi finanziari	708.964,00 €	264.050,00 €
liberi professionisti	25.700,00 €	400,00 €
commercio-consumi	126.872,00 €	31.149,00 €
artigiani (senza auto)	42.040,00 €	2.390,00 €
casa-condominio	669.500,00 €	1.500,00 €
servizi privati	34.272,00 €	1.899,30 €
servizi pubblici	31.805,00 €	8.314,33 €
energia-gas	13.347,00 €	9.652,00 €
telefono	347.992,00 €	102.472,00 €
trasporto	903,00 €	191,00 €
assicurazioni	60.691,41 €	34.642,41 €
altro	14.804,51 €	1.581,42 €
Totale	2.192.793,92 €	515.884,46 €

Il valore recuperato nelle controversie

Nella lettura del valore delle controversie si deve tener presente che non sempre al valore della controversia corrisponde l'obiettivo di un recupero in termini onerosi.

Un dato importante da sottolineare, strettamente legato alla crisi economica che stiamo attraversando, è il valore delle controversie, sensibilmente sceso rispetto al primo semestre dello scorso anno, nonostante l'aumento considerevole della casistica.

I consumatori si rivolgono di più allo sportello ma per importi minori: ovvero fanno attenzione anche alle casistiche che abbiano cifre meno consistenti proprio perché l'attenzione al bilancio familiare è aumentata.

E mancano in maniera consistente le verifiche o gli interventi per il controllo di investimenti importanti, leitmotiv dei primi sei mesi dell'anno precedente.

Valore recuperato Conciliazioni Poste Italiane Euro 545

Portale www.centroconsumatori.tn.it

Sito internet: 80.8313 visite e 275111 pagine viste. Media dei contatti giornalieri 247.
 Media dei contatti giornalieri totali: 247

