

RELAZIONE di ATTIVITA' 2015

***In continuo aumento la richiesta di
aiuto da parte dei consumatori trentini***

Chi?

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRTCU) 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?

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

I risultati

Nel 2015 si sono registrati 4.079 richieste di informazione (di cui 1.519 allo Sportello mobile) e 2.796 richieste di consulenza (di cui 152 allo Sportello mobile), **6.875 complessivamente** (i casi gestiti nel 2014 sono stati complessivamente 7.551). Il totale del **valore dei casi trattati ammonta ad € 1.449.791,18** (nel 2014 è stato di € 1.362.333,04) e **l'ammontare complessivo delle somme recuperate** per i consumatori trentini è di **€ 830.776,66**. € (nel 2014 è stato di € 995.565,63).

Sito web www.centroconsumatori.tn.it

L'attività del CRTCU è disponibile on line e il sito ha registrato 282.103 visite, con 790.118 pagine viste.

Informazione, educazione 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: 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.

L'educazione al consumo per i ragazzi

68 classi per un totale di **1552 studenti**: questi i numeri del progetto di educazione al consumo denominato **"Il CRTCU incontra i ragazzi"** svoltosi nel corso dell'anno solare 2015.

I destinatari della formazione sono stati i giovani di età compresa tra i 13 ed i 18 anni, appartenenti ad un percorso didattico nella scuola superiore o professionale.

Il progetto ha permesso di informare e sensibilizzare i giovani sui loro diritti di consumatori, in particolare: offerte telefoniche, acquisti online, giochi online, viaggi, banche, assicurazioni, transazioni economiche internazionali.

Queste le scuole presso le quali si sono svolti gli interventi: Opera Armida Barelli – Levico Terme; ITC Buonarroti –Trento; Scuola primaria di Meano; Istituto don Milani – Rovereto; SSdP6 "Bernardo Clesio" –Cles; Istituto Pavoniano Artigianelli –Trento; CFP Veronesi – Rovereto; Istituto Agrario San Michele all' Adige "Mach"; Istituto Guglielmo Marconi –Rovereto; ITE Tambosi Battisti Trento; ITET "C.A. Pilati" –Cles; Centro formazione Professionale Enaip –Primiero; Istituto Compensivo di Fondo.

I mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte

Agenzie immobiliari

Costante attività di controllo: 1. delle percentuali delle provvigioni di intermediazione addebitate ai consumatori, 2. degli incarichi conferiti agli agenti in esclusiva, 3. delle clausole contrattuali vessatorie (soprattutto alla luce delle pronunce dell'Antitrust in materia).

Alimentazione

Richieste di informazione e consulenza su: **etichettatura** e **sicurezza dei prodotti** alimentari; numerose segnalazioni riguardano i **prezzi** dei prodotti alimentari tra supermercati con relative considerazioni sul rispetto delle regole di 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.

Una prassi molto diffusa da parte degli artigiani è quella di assumere gli impegni verso il cliente senza preventivare dettagliatamente il lavoro e i relativi costi. L'artigiano, spesso, "naviga a vista", a scapito della trasparenza, della correttezza e della buona fede nei contratti, come richiesto dalla legge.

Un ulteriore grave problema viene posto, negli ultimi anni, dalle **imprese edili**, in particolare, in caso di vendita di immobili in costruzione. Queste società, costituite in

forma di S.r.l., sono spesso, se non sempre, sovra-indebitate, con la conseguenza che al momento del rogito non sono in grado di consegnare al consumatore, come la legge prevede, la fideiussione a garanzia delle somme versate dal consumatore: la conseguenza può essere drammatica, infatti, il consumatore spesso non sa di dover ricevere tale garanzia e non la chiede, con la conseguenza che se in corso d'opera l'impresa edile fallisce il consumatore rimane senza casa e senza soldi. Proponiamo di istituire un obbligo di verifica preventivo della solvibilità delle imprese edili, con efficacia abilitante, e/o comunque forme di garanzia idonee a dare stabilità al mercato.

Assicurazioni

Continua l'assistenza e l'informazione relativa al **rimborso di premi non goduti** in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti garantiti da polizze e ai casi di richiesta di documentazione, talvolta pretestuosa, da parte dell'assicurazione soprattutto nei casi di perdita lavoro; **controllo delle pratiche di liquidazione** da parte delle assicurazioni, sia in merito all'*an* che al *quantum*. Quest'anno si è svolta una campagna informativa relativa alle **compagnie che si rendono difficilmente reperibili o reticenti**, e sono state pubblicate le istruzioni per segnalare i comportamenti delle assicurazioni all'IVASS e all'AGCM, infatti, l'assicurazione che non risponde o fa richieste pretestuose è sanzionabile per prassi commerciali aggressive.

Auto

Il CRTCU ha messo a punto un **contratto-tipo per la vendita di auto usate**, che, una volta condiviso con gli operatori del settore, potrà essere sottoposto alla CCIAA di Trento per il suo inserimento nella banca dati dei contratti-tipo di Unioncamere.

Banche

Lo scenario sta cambiando a grandi passi. La fallibilità delle banche non ha più carattere eccezionale. La fiducia dei consumatori è ai minimi. Nuove regole a tutela del sistema del credito, nuovi controlli, nuovi organismi che garantiscano effettività ai diritti dei consumatori è ciò che si attende.

Con queste premesse, 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;
- analisi e consulenza sui prodotti bancari;
- ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ABF.

Bancoposta

Si registra, e va evidenziata, una costante **difficoltà** ad esercitare nei confronti di BancoPosta il diritto alla **trasparenza** e alla **diligenza**, in particolare in quei casi in cui il cliente abbia acquistato presso lo sportello prodotti bancari, finanziari o assicurativi di altre imprese. Continua la battaglia del CRCTCU per vedere riconosciute le rendite dei **Buoni Fruttiferi Postali** riportati sul retro degli stessi, rispetto alle minori somme liquidate da BancoPosta in forza di leggi: nel 2015 un trentino, tramite il CRCTCU, ha ottenuto la condanna dei BancoPosta ad integrare la somma precedentemente liquidata con un'ulteriore ammontare, creando un importante precedente nazionale.

Casa

Consulenza e assistenza nella verifica dei contratti preliminari, proposte di acquisto, vizi e difetti negli immobili. In questo ambito la casistica rimane invariata nel merito dei problemi che solitamente i consumatori incontrano.

Commercio

La voce commercio è molto ampia, comprende, infatti, a titolo esemplificativo: esposizione prezzi, prassi commerciali, garanzie sui prodotti, vendite fuori dai locali commerciali e a distanza, pubblicità e, in generale, tutte le vicende contrattuali che riguardano l'acquisto.

Si riportano alcuni casi che hanno maggiormente interessato i consumatori trentini: vendita di merce da catalogo, contratti per l'installazione di pannelli fotovoltaici, problemi con la garanzia.

Commercio elettronico

In materia di Commercio elettronico il SEC oltre a fornire le informazioni in grado di garantire la sicurezza degli acquisti on-line ha seguito diversi casi di mancati rimborsi ai consumatori in seguito alla mancata consegna del prodotto ordinato contattando direttamente le aziende e ottenendo i rimborsi richiesti dai consumatori. Anche in questo ambito, il SEC ha svolto la propria attività sia a livello transfrontaliero che nazionale. Le tematiche affrontate con maggiore frequenza, hanno riguardato la mancata consegna dei prodotti ordinati, i costi occulti in internet e alcune truffe ai danni dei consumatori.

Credito al consumo

Si registrano **seri problemi di trasparenza e diligenza** da parte di alcune società finanziarie. Si auspica un rigoroso intervento da parte dell'Antitrust per porre fine alle potenziali prassi commerciali sleali di cui alcune società finanziarie sono responsabili.

Si riportano di seguito **tre casi emblematici in materia di credito al consumo trattati dal CRCTCU**, con l'intento di proporre migliorie al sistema dell'accesso al credito ed

evitare sia scorrettezze che fenomeni di sovrindebitamento. Nel caso dei finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio il CRTCU ha preso contatti con il Laborfonds per valutare come ridisegnare la normativa, quantomeno dal lato dei vincoli contrattuali vessatori.

Finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio

Il D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180 riconosce ai consumatori lavoratori dipendenti, che abbiano un rapporto di lavoro a tempo indeterminato e abbiano diritto a conseguire un qualsiasi trattamento di quiescenza, e ai pensionati, la facoltà di contrarre prestiti da estinguersi con cessione di un quinto dello stipendio o della pensione. Anche i lavoratori con contratto a tempo determinato, in servizio da quattro anni, sono ammessi a contrarre prestiti con cessione di quote di un quinto dello stipendio. Ciascun finanziamento può essere rinnovato, anche prima della sua scadenza a condizione che il nuovo prestito vada a estinguere il vecchio. Nel caso di cessazione del rapporto di lavoro, il finanziamento accende un vincolo a garanzia sul Tfr maturato dal lavoratore. Tale vincolo opera anche nel caso di devoluzione del proprio Tfr ad un Fondo di previdenza complementare. I finanziamenti devono avere la garanzia dell'assicurazione sulla vita e contro i rischi di perdita del lavoro per assicurare il ricupero delle somme prestate in caso di morte o perdita del lavoro.

Si ritiene che tale normativa vada cambiata, in quanto foriera di possibili comportamenti sleali da parte delle finanziarie e in grado di innescare spirali di sovrindebitamento per il consumatore.

Nemmeno le raccomandazioni di Banca d'Italia ai venditori di tali prodotti finanziari hanno risolto i problemi, che brevemente si riassumono:

- a) violazione regole di trasparenza e correttezza nei rapporti con i consumatori;
- b) catena distributiva abitualmente molto "lunga" alla quale sono riconducibili, oltre agli elevati costi di vendita, con conseguenti aggravii a carico del consumatore;
- c) rilevante incidenza, sul costo complessivo a carico del consumatore, delle polizze assicurative richieste per legge, i cui premi sono spesso determinati in modo scarsamente trasparente;
- d) diffuse carenze nei controlli sulla rete di vendita;
- e) frequente violazione di legge su: - estinguere anticipatamente i finanziamenti riconducibili al credito al consumo "senza penalità" (art. 125, co, 2, D.Lgs. 385/93 TUB); - violazione dell'articolo 39 DPR 180/1950: le finanziarie propongono il rinnovo del finanziamento con aggravio di costi prima del termine minimo fissato per legge (non prima che siano decorsi i due quinti della durata dei finanziamenti).

Infatti, la giurisprudenza dell'Arbitro Bancario e Finanziario testimonia il perdurare delle sovraelencate problematiche, in particolare nel caso di estinzione anticipata del finanziamento, la finanziaria non restituisce parte delle commissioni *recurring* e parte delle quote di premi assicurativi.

Un altro grave problema si verifica in caso di licenziamento e successiva riassunzione; in questo caso le finanziarie non permettono di continuare il finanziamento con il nuovo datore di lavoro, ma agiscono per l'intero, invocando l'articolo 1186 Codice Civile e, se del caso, agendo sull'intero Tfr. Un esempio chiarirà la gravità del problema: il consumatore ha un debito residuo con la finanziaria di 8.000,00 € che vuole estinguere in un'unica soluzione; presso il Fondo complementare ha accantonato 23.000,00 €; il consumatore non può prelevare i soldi che gli servono dal Fondo senza l'autorizzazione della finanziaria, che ha imposto una garanzia sull'intero Tfr.

Carta revolving

La carte revolving è una particolare forma di finanziamento, il cui funzionamento è raramente compreso dal consumatore medio. Infatti la carta revolving permette di pagare, prelevare e ottenere prestiti.

Inoltre, vengono spesso "somministrate" senza particolari formalità e talvolta con pratiche commerciali aggressive (Procedimenti di condanna da parte dell'Antitrust per prassi commerciali sleali e/o aggressive: PS9070 - Compass-Carta Viva Gold Acc Impegni, PS7366 - Compass-Carta Di Credito Non Richiesta, PS6758 - Cofidis-Prestito Revolving, PS1311 - Fidelity-Carta Eureka, PS612 - Findomestic - Acquisto Portatile Acer).

Nella maggior parte dei consumatori, vi è la percezione che la carta revolving sia un normale finanziamento, con la errata convinzione che le rate pagate mensilmente vadano ad estinguere il debito, ma così non è. Infatti, una rata contiene una parte di capitale e una di interessi, con la conseguenza che l'estinzione di un debito revolving può avvenire solo attraverso l'estinzione anticipata in unica soluzione dell'intera somma a saldo, che solitamente, avviene accedendo ad un nuovo finanziamento "tradizionale".

Non solo, questo tipo di finanziamento è particolarmente costoso, infatti, il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del dicembre 2015 ha fissato il tasso soglia per il credito revolving fino a 5.000,00 € al 24,44%.

I maggiori tassi possono trovare giustificazione nell'assenza di garanzie, solitamente non richieste, in questo tipo di finanziamenti. Proprio l'assenza di garanzie deresponsabilizza il consumatore e, l'attivazione del finanziamento, attraverso il semplice utilizzo della carta, induce gli stessi consumatori, soprattutto quelli in maggiori difficoltà ad accedere al credito, con il rischio di alimentare spirali di indebitamento senza uscita.

Si auspica venga vietata normativamente questa tipologia di credito al consumo.

Il fenomeno delle agenzie debiti e delle società di recupero crediti

Con l'acuirsi del problema del sovrindebitamento proliferano la *debt agency*, società che promettono di ristrutturare o addirittura cancellare in propri debiti, utilizzando modalità aggressive e ingannevoli.

Lo strumento efficace in tutti i casi di comportamenti scorretti, aggressivi, ingannevoli che possano pregiudicare le scelte dei consumatori è rappresentato dal divieto di prassi commerciali sleali o aggressive, il cui accertamento è lasciato all'Antitrust.

Questi sono alcuni procedimenti di condanna dell'AGCM di debt agency: PS7682 - Agenzia Debiti-Consulenza Finanziaria, PS8710 - Indebiti Recupero Crediti, PS9223 - Ufficio Emergenza Debiti-Ristrutturazione Debiti, PS8279 - CIR - Consulenza Finanziaria. In alcuni di questi casi le società condannate chiedevano di pagare del denaro prima di poter verificare nel merito le situazioni di ciascun consumatore, puntando tutto sull'ingannevolezza di messaggi come questo: *"Noi di Agenzia Debiti facciamo in modo che le persone e le famiglie indebitate chiudano i loro debiti con uno sconto che può arrivare fino al 70%"* oppure *"Sistemi Legali per NON PAGARE i Debiti quando Non riesci a Pagare!"* (PS7682).

Le medesime violazioni, per aggressività nei comportamenti adottati sono riscontrabili nel caso di alcune società di recupero dei crediti di consumatori insolventi. Al momento, va evidenziata la prassi secondo la quale molti dei debiti insoluti, soprattutto quelli in capo alle società finanziarie, a differenza delle banche, non vengano azionati secondo le regole processuali ordinarie. I crediti insoluti vengono venduti a società di riscossione le quali adottano talvolta metodi poco opportuni per ottenere i pagamenti, come nel caso dei procedimenti di seguito riportati: PS9540 - Euroservice-Recupero Crediti, PS6549 - Ge.Ri. Gestione Rischi-Recupero Crediti, PS8865 - Globalrec-Recupero Crediti, PS9105 - Fire-Recupero Crediti (Accettazione Impegni), PS9100 - Creditech-Recupero Crediti (Accettazione Impegni), PS9539 - Recus-Recupero Crediti, PS9101 - C.R. Service-Recupero Crediti.

Energia

Nel 2015 i problemi principali sono stati sostanzialmente due: fatture di conguaglio arrivate anche a distanza di anni e di importi elevatissimi; problemi legati alle proposte telefoniche di contratto (attivazioni senza effettivo consenso, veri e propri contratti truffa, mancato rispetto del ripensamento esercitato dopo l'attivazione telefonica). Si segnala inoltre il caso di una società (Illumia S.p.a.) che adotta elementi contrattuali poco chiari e pubblicità poco trasparente, addebitando, in determinati casi, una penale per il recesso dal contratto (il CRTCU ha segnalato all'AGCM la prassi e si segnala che il procedimento è stato aperto ed è ancora pendente). In questi ultimi casi, grazie al nostro intervento, la penale pagata è stata restituita ai consumatori.

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. Informazioni vengono richieste anche sulle modalità di rateizzo delle somme rimosse.

Investimenti finanziari

Nell'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori, alla luce delle recenti vicende che hanno interessato le banche, 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 rendendoli realmente semplici e comprensibili;**
- **vietare a priori prodotti eccessivamente pericolosi.**

Libere professioni

Verifica delle responsabilità, dei costi esposti, e dei comportamenti dei liberi professionisti.

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.

Servizi pubblici economici

Tariffe rifiuti: verifica dei criteri (merito e procedure) adottati per l'erogazione delle sanzioni in caso di abbandono di rifiuti. Nel corso dell'anno, si è cercato di migliorare in trasparenza il procedimento di riscossione dei crediti da parte di Amnu e Asia. Entrambe le società, con previsioni contenute nei regolamenti comunali, applicavano una penale di 10,00 € in caso di ritardo nei pagamenti delle fatture, che, essendo inviate con posta ordinaria e non raccomandata non davano certezza del termine di ricezione eventualmente non rispettato. Tutte e due le società hanno tolto questa penale.

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

Servizi extrasoglia per servizi non richiesti, costi disattivazione e modifiche unilaterali del contratto, contratti al telefono senza firma, disconoscimento sottoscrizione, ostacoli al passaggio di operatore, disservizi su linea e adsl, velocità adsl.

Grande peso hanno avuto i molti casi dei clienti Telecom che a causa delle varie modifiche unilaterali del contratto avvenute in corso d'anno si sono trovati fatture errate o addebiti di costi di chiusura non dovuti. Questa società inoltre ha cambiato varie tipologie di offerte nel corso dell'anno, cosa che ha creato confusione ed errore nelle fatturazioni.

Importante anche in questa materia l'argomento del Teleselling, con le segnalazioni e le condanne alle principali società telefoniche (e Sky).

Il problema degli addebiti per servizi a pagamento non richiesti è proseguito anche nel 2015, con segnalazioni e condanne alle principali società di Telefonia.

Condanna a Vodafone per segnalazione del 2014 per pratica commerciale sleale (PS 9696).

Trasporti

La casistiche relative ai trasporti gestite dal SEC sono caratterizzate dall'alta percentuale di casi di origine transfrontaliera. Si registrano diversi casi di voli cancellati o in ritardo.

Viaggi

Il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori gestisce la casistica relativa ai viaggi. Le tematiche principali in relazione alle quali il SEC ha svolto la propria attività hanno riguardato: i pacchetti turistici, il noleggio di automobili, le assicurazioni di viaggio, gli alberghi, villaggi, campeggi, case vacanze e le multiproprietà.

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.

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, ricerca e convegno annuale

1. Osservatorio mutui prima casa

Rilevamento comparato delle condizioni economiche dei mutui effettuati con la tecnica del *gost consumer* da cui sono emerse rilevanti carenze degli Istituti Bancari sugli obblighi informativi. Analisi e verifica dello *ius variandi* nei contratti bancari. Analisi e verifica dello stato dell'applicazione della disciplina in materia di usura. Ricorsi avanti l'ABF. Tassi *floor* nei mutui. Portabilità dei mutui.

2. Osservatorio conti correnti

Dal confronto delle condizioni economiche dei conti deposito é emersa la drastica riduzione dei tassi attivi sui depositi, anche a lungo termine.

3. Osservatorio tariffe energia elettrica e gas

Dai costanti rilevamenti delle tariffe energia e gas si evidenzia una convenienza al passaggio dal mercato vincolato a quello libero.

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. Nel corso dell'anno si è svolta una campagna informativa sugli strumenti a disposizione dei consumatori in caso di assicurazioni irraggiungibili o reticenti.

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. Nel corso dell'anno si è dovuto ricorrere anche alle segnalazioni a Banca d'Italia per contrastare la negligenza delle società finanziarie.

Si è, inoltre approfondito il tema del sovra indebitamento del consumatore come previsto e disciplinato dalla legge 3/2012.

6. Osservatorio prassi commerciali sleali

Di seguito le denunce presentate e, quelle, che hanno portato a condanne:

1. AMNU (eliminazione volontaria delle prassi commerciale contestata)
2. SecurGas
3. Green Network Spa (condanna)
4. Enel Energia
5. Eni
6. ITAS
7. Illumia S.p.a. (aperto procedimento)
8. H3g (condanna)
9. Sky Spa (condanna)
10. Vodafone (condanna)
11. TIM (condanna)

Convegno annuale CRTCU: *Conciliare le controversie con i consumatori*, Trento, Venerdì, 4 dicembre 2015, Sala Corsi, I piano, CCIAA di Trento, Via Calepina 13, 38122 Trento.

Gli atti del convegno sono disponibili qui

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1281.html>

Network con enti e istituzioni del settore

a) Collaborazione con 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

b) 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

c) 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.

d) CNCU

- ✓ Riunioni periodiche presso il CNCU Roma
- e) **Partecipazione meeting tematici e a visite di studio organizzate da altre organizzazioni del settore, a livello internazionale e nazionale**
 - ✓ L'incontro di Nepim si è tenuto il 26 maggio 2015 a Bruxelles.
- f) **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 2015

Consulenze

Argomento	Valore	Recuperato	Consulenze	%
Telefono	100.419,64 €	95.377,92 €	1154	41,27
Energia e Gas	66.249,62 €	48.748,09 €	367	13,13
Commercio	196.471,04 €	172.714,04 €	356	12,73
Banca e finanza	770.905,34 €	225.902,65 €	168	6,01
Auto	109.949,76 €	110.435,73 €	158	5,65
Servizi pubblici	2.879,26 €	1.625,14 €	109	3,90
Assicurazioni	100.587,47 €	96.860,74 €	102	3,65
Conciliazioni	15.845,13 €	15.438,30 €	99	3,54
Servizi	3.125,80 €	1.096,80 €	70	2,50
Artigiani	26.285,00 €	8.585,00 €	65	2,32
Casa	20.000,00 €	20.000,00 €	40	1,43
Altro	2.196,00 €	0,00 €	33	1,18
Liberi professionisti	7.540,00 €	7.540,00 €	25	0,89
Imposte	0,00 €	0,00 €	11	0,39
Salute-Sanità	8.552,25 €	8.552,25 €	11	0,39
Viaggi	18.784,87 €	17.900,00 €	9	0,32
Privacy			8	0,29
e-commerce			5	0,18
Eredità			3	0,11
Ambiente e alimentazione			2	0,07
Trasporti			1	0,04
Totali	1.449.791,18€	830.776,66€	2.796	100,00

... di cui allo Sportello mobile 152

Informazioni

Argomento	Info	%
Telefono	964	23,63
Energia e gas	521	12,77
Commercio	1092	26,77
Banca e finanza	167	4,09
Auto	182	4,46
Servizi pubblici	111	2,72
Assicurazioni	139	3,41
Conciliazioni	13	0,32
Servizi non artigianali	66	1,62
Artigiani	64	1,57
Casa	319	7,82
Altro	182	4,46
Liberi professionisti	27	0,66
Imposte	43	1,05
Salute-Sanità	21	0,51
Viaggi	46	1,13
Privacy	25	0,61
e-commerce	51	1,25
Eredità	10	0,25
Ambiente e alimentazione	30	0,74
Trasporti	6	0,15
Totali	4.079	100

... di cui allo Sportello mobile 1.519