

Trento, 21 marzo 2013

Conferenza stampa

Relazione attività: 688.345,66 € recuperati per i consumatori trentini dal CRTCUCU nell'anno 2012!

Recuperato oltre il 75% di 914.735,62 €, che è il valore complessivo delle controversie gestite dal CRTCUCU nell'anno 2012. 2.903 i casi gestiti in consulenza con attività stragiudiziale e 3.312 le richieste di informazione. Questi, in sintesi, i dati dell'attività del CRTCUCU nel corso dell'anno passato. Telefonia, commercio ed energia rimangono per quantità i mercati con maggiori reclami, ma si può ritenere che l'anno 2012 sarà ricordato, come preannunciato nella relazione semestrale, per l'acuirsi delle **tensioni tra creditori e debitori**.

In aumento le richieste di consulenza e assistenza sull'**accesso al credito**: si assiste ad una rigida applicazione di prassi bancarie e finanziarie nella concessione di credito spesse volte pretestuose e che danno vita sia a distorsioni delle logiche di istituti giuridici quali le garanzie del credito, che a veri e propri danni al consumatore (in aumento i casi di richieste di aiuto per gestire le informazioni presenti nelle banche dati creditizie, interruzione delle trattative per concessione di mutui, ecc.).

Le società (energia, telefono, credito al consumo) invece di investire nella gestione del servizio di assistenza post-vendita, preferiscono esternalizzare tali servizi alle **agenzie di recupero credito**, con grandi difficoltà per i consumatori di comprendere chi vanta la pretesa creditoria e soprattutto perché: la situazione più frequente è rappresentata dall'invio di solleciti di pagamento con minaccia di azioni legali per pratiche definite ormai da anni.

Sul fronte **casa** si registrano numerose richieste di informazioni sui contratti di acquisto di immobili in costruzione, in particolare sull'efficacia delle fidejussioni rilasciate per legge e cosa fare nei casi di fallimento.

Per le assicurazioni si registra un aumento dei casi di assicurazioni a copertura di finanziamenti con aiuto per attivare la **polizza nei casi di perdita del lavoro**.

Sul fronte **mutui** in aumento le richieste di informazioni sulla **sospensione** dei finanziamenti, mentre si registra una riduzione delle informazioni sull'istituto della portabilità.

§1. PROMOZIONE

Conferenze, seminari, workshop

Convegno sul Credito al Consumo presso e in collaborazione con l'Università di Trento. - **Educazione al consumo a scuola** con le terze classi dell'UPT Tione, con i bambini della seconda elementare dell'Istituto omnicomprensivo di Vattaro, sede di Bosentino, un incontro con gli alunni di quinta elementare dell'Istituto omnicomprensivo di Pergine - **Educazione al consumo con la cittadinanza**: Circolo Acli e ANA di Storo; Circolo Acli Mezzocorona; Università della terza età Grumes e Levico; Comune di Trento, Circoscrizione di Meano, presso Casa Sociale Gazzadina - **Laboratorio di Diritto Privato presso l'Università di Trento**, Facoltà di Giurisprudenza, in collaborazione con il prof. Filippo Sartori, sul tema *I rimedi del consumatore per i contratti conclusi in conseguenza di una prassi commerciale sleale* - **Partecipazione Fiera**

fa la cosa giusta!: anche quest'anno come gli scorsi il CRTCUCU e alcune associazioni di consumatori hanno partecipato alla Fiera con i temi Elettromagnetismo.

Materiale promozionale

Fogli informativi, Guida Acquisto casa, Newsletter, Lettere tipo, contratti-tipo, Guida Organismi di regolazione e controllo a tutela dei consumatori, Pubblicazione e divulgazione di tabelle comparative.

Comunicati stampa e rapporti media

76 comunicati stampa, 3 Conferenze stampa, Interviste, partecipazioni televisive e radio, assistenza ai media per articoli e servizi.

Sito web www.centroconsumatori.tn.it

Dati www.centroconsumatori.tn.it		
	Numero di visite al sito	Pagine visitate
Totale	141382	391490

§2. INFORMAZIONE AI CONSUMATORI - §3. ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO

Lo sportello in via Petrarca 32 è aperto cinque giorni in settimana con orari 10-12 15-17. Continua l'attività sul territorio dello **Sportello Mobile del Consumatore** che raggiunge i principali Comuni del Trentino: Rovereto, Riva del Garda, Mori, Arco, Borgo Valsugana, Pergine, Levico, Lavis, Mezzolombardo, Mezzocorona, Cles, Tione, Lavarone, Folgaria, Cavalese, Predazzo, Pinzolo, Malè, Denno, Storo, Primiero, Brentonico.

Ambiti d' intervento sia per le informazioni che per le consulenze

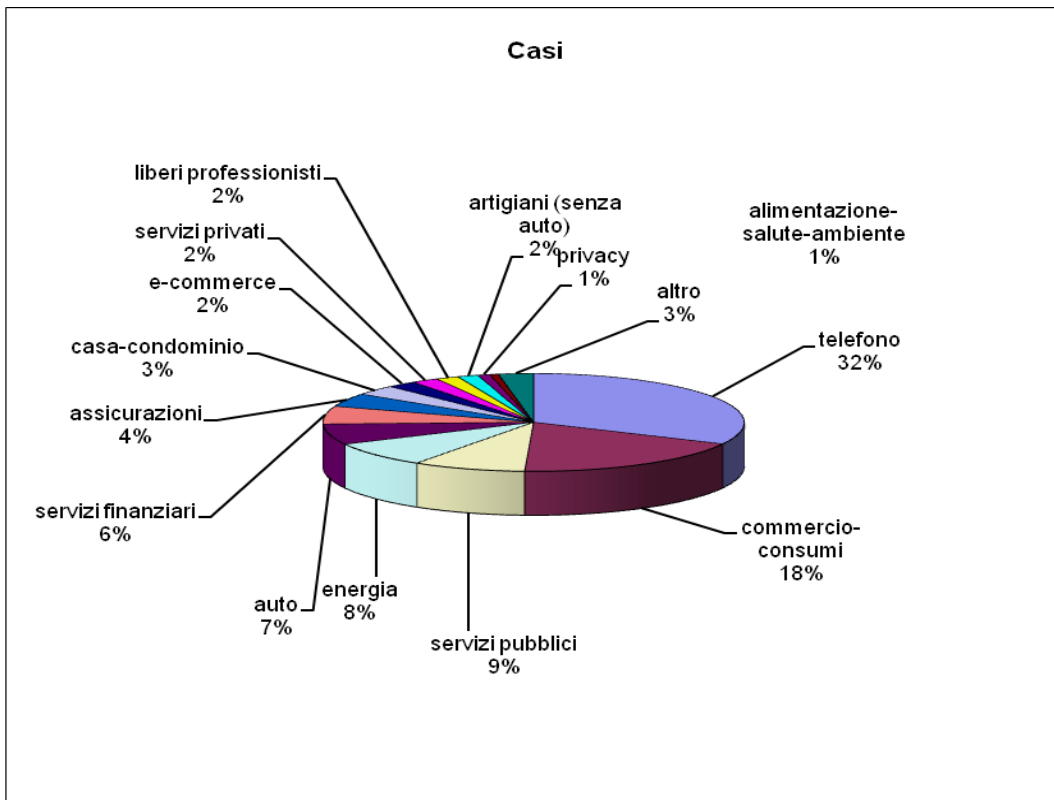
Alimentazione: richieste di informazione e consulenza su: indicazioni prezzi alimentari, contenuti etichetta, strumenti di pesatura e salubrità del cibo. **Artigiani:** costante rimane il numero di segnalazioni di reclami relativi ad opere commissionate ed eseguite da artigiani locali. I reclami hanno per oggetto le difformità contrattuali tra quanto concordato e quanto successivamente realizzato, errori, difetti, vizi, rilevati molto spesso al momento della consegna. I tempi attraverso cui, per il nostro tramite, si trova una soluzione non sono purtroppo rapidi. **Assicurazioni:** controllo pratiche di liquidazione da parte delle assicurazioni, questo tanto per il settore RC Auto, che per il ramo vita e da quest'anno anche polizze fabbricati. Le problematiche sono molto differenziate, da informazioni sulle condizioni di contratto e disdette, alla fase più complessa della richiesta di accesso agli atti e di liquidazione. Le polizze a garanzia della copertura di un prestito in caso di perdita di lavoro sono in aumento e spesso occorre lottare per vedersi riconosciuto il diritto al rimborso. **Auto:** le problematiche relative alle auto sono riferite soprattutto alla garanzia delle auto usate, sostanzialmente disattesa. Inoltre, nella prima parte dell'anno abbiamo svolto un importante servizio ai consumatori che sono stati coinvolti nel fallimento Auto In (consumatori che hanno versato una caparra e non hanno ancora ricevuto il veicolo), coordinandoli con il produttore e in costante rapporto con il curatore fallimentare nominato. **Banche:** consulenza sui mutui anche a seguito della pubblicazione della comparazione delle offerte delle principali banche operanti in Trentino; richieste di sospensione delle rate dei mutui; richieste di ridefinizione dei debiti o gestione di pratiche in sofferenza da concludersi con transazioni; diniego di concessione di somme a mutuo per acquisto prima casa. **Bancoposta:** continuano costantemente casi di frodi

informatiche a mezzo strumenti online quali Postepay o servizi di home banking. In troppi casi Poste Italiane S.p.a. nega proprie responsabilità in particolare di custodia o in merito alla predisposizione di idonei dispositivi di sicurezza per evitare che le frodi possano realizzarsi. Grazie all'ABF su ricorso del CRTCU ora i consumatori vedono applicarsi la nuova normativa sui sistemi di pagamento, favorevole dato che oltre la franchigia di 150,00 € paga la banca. **Casa e agenzie immobiliari:** riscontriamo una particolare esigenza di informazione in merito agli adempimenti, le responsabilità e i diritti che caratterizzano la compravendita di immobili. I consumatori chiedono quando l'agenzia intermediaria abbia diritto alla provvigione, quali responsabilità gravano sull'agenzia e sul notaio in caso di evizione o difformità al contratto, quanto duri la garanzia per vizi e difetti dell'immobile. Non mancano le richieste di informazione sulle agevolazioni fiscali per l'acquisto della prima casa. Sono state fatte alcune segnalazioni alla Camera di Commercio per comportamenti scorretti da parte di Agenzie immobiliari. Si registrano, inoltre, casi in cui le agenzie chiedono la provvigione anche nei casi in cui il soggetto realmente coinvolto nelle trattative di vendita sia privo dell'abilitazione per svolgere l'attività di agente immobiliare. **Commercio:** gli argomenti trattati riguardano essenzialmente le vendite a distanza e fuori dai locali commerciali e la richiesta di informazioni o di gestione di fattispecie riguardanti la garanzia. Da una parte Apple e la mancata applicazione del Codice del Consumo in materia di garanzia biennale, dall'altra le grandi catene di distribuzione presenti in Trentino che nonostante gli impegni presi con l'AGCM, fanno ancora molta fatica ad accettare quanto previsto dalla legislazione in termini di riparazione o sostituzione di un prodotto difettoso. Si segnalano inoltre ancora casi di vendite porta a porta di apparecchiature di segnalazione di fughe di gas, vendute usando prassi ingannevoli. **Credito al consumo:** costante la verifica delle condizioni economiche dei prestiti. In aumento l'attività di assistenza per le polizze a garanzia dei prestiti, sia per ottenere la quota parte di premio non goduto che per l'attivazione delle garanzie in caso di perdita del lavoro. **Energia:** molte richieste per confrontare tariffe o cercare di capire meglio offerte pubblicizzate; aiuto nella lettura e controllo delle bollette e dei contratti; assistenza per esercitare i recessi e tornare con il distributore originario; molti i casi problematici relativi e disdette di contratti per fornitura GPL per mezzo di bomboloni concessi in comodato d'uso. **Investimenti:** è costante l'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori. Anche in questo settore si è attivata per la prima volta la procedura di conciliazione presso la Consob e trattato casi di responsabilità nella vendita dei prodotti finanziari. **Libere professioni:** sono costanti i casi di richiesta di verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati. Si tratta di verificare la correttezza degli onorari e diritti esposti, indicando le vie formali per la contestazione della parcella. Si "promuove", tra i consumatori, il ricorso alla richiesta di preventivi e addirittura si fa presente che ora è possibile pattuire prima il compenso da corrispondere. **Multe:** si conferma costante negli anni il problema delle multe pazze provenienti per ogni dove (Milano, Napoli, Camerino): contravvenzioni al Codice delle Strade mai in realtà commesse. Il Centro interviene in di autotutela, ottenendo lo sgravio ed evitando al consumatore il ricorso alla più disagiata via giudiziale. **Equitalia:** a fronte delle numerose richieste di riscossione avanzate da Equitalia il CRTCU informa sulle modalità per procedere alle verifiche della fondatezza della somma richiesta e sui termini di prescrizione. **Poste Italiane:** in aumento la casistica relativa a Bancoposta e diminuisce quella relativa ai prodotti postali. Problematiche in caso di truffe nei confronti di possessori di Postepay o conti bancoposta. Il 6 giugno 2012 incontro a Bolzano con Poste Italiane nel quale sono state esposte le

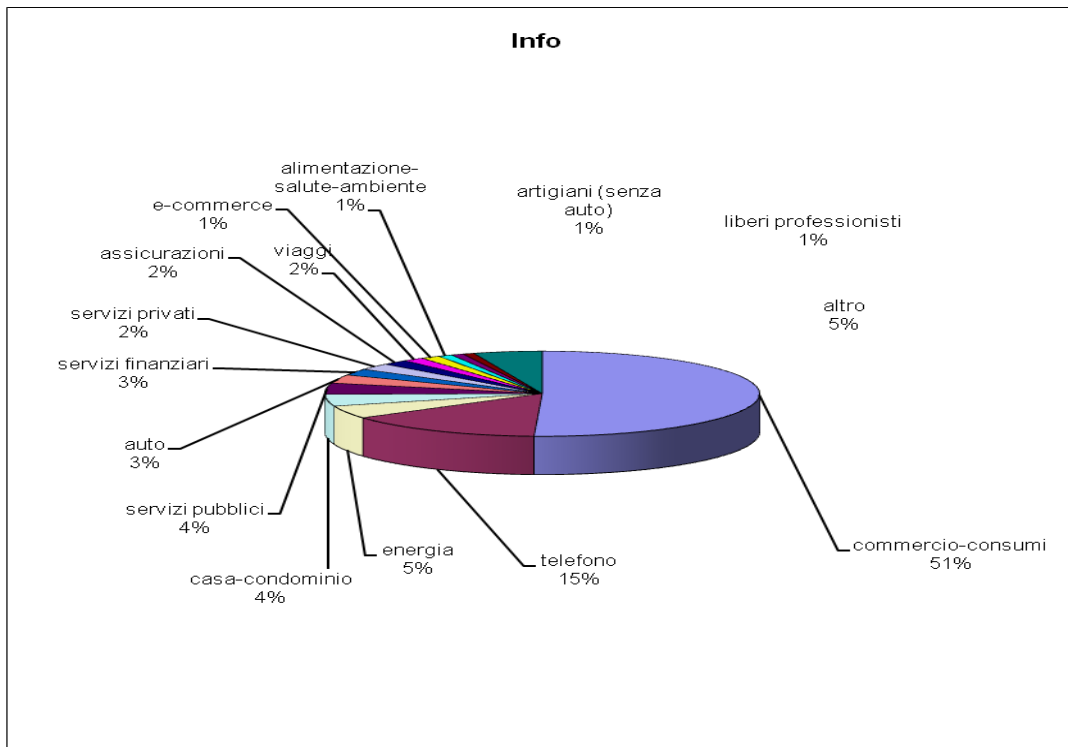
problematiche dei consumatori trentini in relazione a Bancoposta, garanzia prodotti acquistati negozi di Poste Italiane, conciliazione con Postemobile. I reclami riguardanti i servizi di reclamo sono stati tutti risolti favorevolmente per il consumatore in conciliazione. **Servizi pubblici economici:** Tariffe rifiuti: le richieste dei consumatori si sono concentrate prevalentemente sulla verifica dei criteri per l'applicazione delle tariffe rifiuti. **Servizi non artigianali:** al pari delle telecomunicazioni, stanno aumentando le consulenze relative alle mancate chiusure dei contratti di abbonamento di SKY ed RTI. Con la "scusa" di non aver inserito nelle raccomandate di recesso l'indicazione "con effetto immediato" o "in base al Decreto Bersani", i consumatori hanno visto i propri contratti prolungarsi comunque fino a data di scadenza (anche di dieci mesi). Parte della casistica viene risolta, parte viene mandata in conciliazione al CoRecom. Tra i servizi non artigianali anche le problematiche relative ai corsi di lingua o ai corsi di formazione sanitaria organizzati da società private. Le richieste di consulenza vanno dalla richieste di modalità di recesso a quelle che poi risultano essere false promesse di poter accedere ai concorsi pubblici o a posti pubblici di servizi alla persona. **Sicurezza dei prodotti:** i cosmetici, in particolare le creme solari, e i giocattoli sono stati oggetto sia di consulenze specifiche a consumatori che di segnalazioni e verifiche da parte dei NAS e degli altri organismi di controllo (G.d.F). **Telecomunicazioni:** la casistica non è cambiata considerevolmente rispetto alle problematiche passate. Si registra qualche difficoltà maggiore nella portabilità dei numeri fissi, soprattutto per quel che riguarda la linea internet, con ritardi eccessivi e mancati risarcimenti automatici. Ostacolo del diritto di recesso e pratiche commerciali sleali soprattutto da parte di TeleTu. **Viaggi:** il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori gestisce la casistica relativa ai viaggi e alle vendite online. Le tematiche principali in relazione alle quali il SEC ha svolto la propria attività hanno riguardato: i pacchetti turistici; i trasporti, soprattutto aerei, ma anche ferroviari e il noleggio di automobili; le assicurazioni di viaggio; gli alberghi, villaggi, campeggi, case vacanze; e le multiproprietà. **Commercio elettronico:** anche in materia di commercio elettronico, il SEC ha svolto la propria attività sia in ambito transfrontaliero che nazionale. Le tematiche affrontate con maggiore frequenza hanno riguardato gli acquisti on-line di beni e servizi e i cosiddetti "costi occulti in internet". Per quanto riguarda gli acquisti on-line di beni e servizi particolare rilevanza hanno avuto in special modo i casi di mancato invio della merce ordinata entro i termini di legge, di recesso del consumatore e relativa richiesta di rimborso di quanto pagato, nonché i casi di garanzia.

Argomento	Consulenze
Telefono	938
commercio-consumi	533
Energia, gas, acqua, rifiuti	
(energia e servizi pubblici nel grafico sottostante totale 17%)	491
Auto	198
servizi finanziari	171
Assicurazioni	130
casa-condominio	95
e-commerce	66
servizi privati	60
liberi professionisti	51

artigiani (senza auto)	46
Privacy	27
alimentazione-salute-ambiente	19
Altro	78
	2903
2011	+/- 0



Argomento	Informazioni
commercio-consumi	1676
telefono	490
Energia, gas, acqua, rifiuti	
(energia e servizi pubblici nel grafico sottostante totale 9%)	302
casa-condominio	148
auto	106
servizi finanziari	82
servizi privati	82
assicurazioni	65
viaggi	51
e-commerce	48
alimentazione-salute-ambiente	35
artigiani (senza auto)	30
liberi professionisti	28
altro	169
	3312
2011	-30%



§ 4. SVILUPPO ADR

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

Società	Numero	Somme recuperate
Wind/Infostrada	6	795,00
Vodafone	2	518,21
H3G	14	7.022,00
Poste Italiane	3	593,00
Telecom Italia - Tim	54	11.454,24

Cooperazione con gli organi extragiudiziali

Collaborazione costante con Corecom, CCIAA Camera di conciliazione.

§ 5. RICERCA E OSSERVATORI

1. Osservatorio mutui prima casa

A giugno e novembre sono stati realizzati i rilevamenti sulla situazione dei mutui ipotecari attraverso la comparazione delle condizioni applicate dalle principali banche operanti in Trentino, da cui è emerso un significativo rialzo degli spread applicati dalle banche.

2. Osservatorio conti correnti

In aprile e settembre sono stati raccolti i dati dell' Osservatorio conti correnti e depositi del CRTCU: il controllo periodico dell'ISC del conto può portare a interessanti risparmi di spesa.

3. Osservatorio prezzi

In gennaio, il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti insieme al **Comitato Difesa Consumatori** di Trento hanno effettuato una rilevazione dei prezzi di 205 referenze di marca tra il Poli di via Maccani, l'Orvea di via San Pio X e la Coop Superstore di via De Gasperi per verificare l'indice della concorrenza effettiva tra i tre gruppi commerciali. Confermate le differenze minime tra i diversi gruppi della grande distribuzione: nessun vantaggio dalla concorrenza per i consumatori!

In dicembre, il CRTCU insieme all'associazione di consumatori **ADOC** ha realizzato un rilevamento di prezzi del pane in Trentino, pubblicando i dati comparati.

4. Osservatorio tariffe energia elettrica e gas

Oltre all'attività di rilevamento e comparazione delle tariffe energetiche il CRTCU svolge un grande lavoro per aiutare i consumatori a risolvere gli innumerevoli problemi incontrati con le aziende fornitrici di energia. Da questo anno il CRTCU fornisce i servizi di conciliazione paritetica con le principali compagnie energetiche.

5. Osservatorio RC Auto

Abbiamo comparato i costi dell'assicurazione RC Auto di 5 profili tipo di conducente evidenziando il premio più conveniente e quello più caro attualmente disponibili; inoltre, li abbiamo confrontati con i premi più convenienti degli stessi profili rilevati dal CRTCU 3 anni fa (agosto 2009): emergono così due dati importanti, il primo è un aumento percentuale che arriva anche al 54,86 % del costo del premio nell'arco di tre anni e, il secondo, è l'opportunità di risparmio fino a 1.441,00 € tra il premio più conveniente e quello più caro.

6. Osservatorio credito al consumo

Al tema del Credito al consumo è stato dedicato il convegno annuale del CRTCU in collaborazione con l'Università di Trento. L'occasione è stata determinante per portare un aggiornamento normativo e sulle prassi applicative e di controllo di una materia importante come la richiesta di finanziamenti da parte dei consumatori. Il materiale prodotto in occasione del convegno rappresenta il dossier sul tema che viene messo a disposizione sul nostro sito www.centroconsumatori.tn.it.

7. Osservatorio prassi commerciali sleali

Di seguito le denunce presentate nel corso dell'anno: Savicar SRL, Enel Energia, Agenzia debiti, Mitsubishi, Tim tablet pack, Alico Italia S.p.A., TeleTu, Edison, Unilever, Admiral group, Italiana assicurazioni, Groupama assicurazioni, Indesit, Findomestic, Maxitalia, Showroom design, Castellini, Leonardelli.

8. Osservatorio sicurezza prodotti

In febbraio si è svolta una campagna informativa sulla sicurezza dei giocattoli in occasione del carnevale. Come riconoscere un giocattolo sicuro è stato il messaggio principale che i media locali hanno veicolato ripetute volte durante il periodo del carnevale. E' costante la collaborazione con la Guardia di Finanza e con la CCIAA di Trento sul tema della sicurezza dei prodotti. Sempre quest'anno si è conclusa la vicenda della pericolosità di 50 lavasciuga a gas, che sono state sequestrate, rottamate e sostituite con nuovi prodotti a norma.

Stage universitari

Nel corso dell'anno si è svolto uno stage da parte di una studentessa di Giurisprudenza della Facoltà di Trento; i compiti principali l'assistenza ai consulenti e la ricerca per gli osservatori.

§ 6. NETWORK CON ENTI E ISTITUZIONI DEL SETTORE

Collaborazione con enti pubblici

- ✓ **Servizio statistica** provincia per dati popolazione trentina e propensione ai consumi in occasione dell'azione per la riduzione delle slot machine.
- ✓ Partecipazione incontri consultivi per tassi interessi mutui provinciali (**Assessorato Servizi Sociali**)
- ✓ Collaborazione con la **Guardia di Finanza** per azioni sulla sicurezza dei prodotti (giocattoli e lavasciuga a gas)
- ✓ Contatti frequenti con i **NAS dei Carabinieri**
- ✓ **APPA servizio laboratorio**, contatti per le verifiche dei materiali.
- ✓ **CCIAA** per agenti immobiliari e, soprattutto, da quando hanno ricevuto una competenza delegata *ad hoc*, **sicurezza prodotti**.

Associazioni rappresentative di natura economico e sociale

- ✓ Il CRTCU quest'anno ha supportato l'associazione **ATAS Onlus** Associazione Trentina Accoglienza Stranieri Onlus, facendo **formazione finanziaria** ad un loro consulente nell'ambito del progetto "*Le risorse dei nuovi Trentini: inclusione finanziaria e rimesse*".
- ✓ Rapporti con le **ACLI** per i servizi ai consumatori
- ✓ Rapporti con le **circoscrizioni comunali**
- ✓ Rapporti con i **servizi sociali** per problemi legati a sovrindebitamento

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.
- ✓ Ci sono stati incontri con **Federconsumatori, Adoc e Cittadinanzattiva** del Trentino.
- ✓ Il CRTCU ha collaborato con il **Comitato Difesa Consumatori** per la rilevazione dei prezzi alimentari.
- ✓ Il CRTCU ha collaborato con l'associazione di consumatori **ADOC** per la rilevazione dei prezzi del pane.

§ 7. SEDE MOBILE

Lo **Sportello Mobile del Consumatore** raggiunge i principali Comuni del Trentino (il numero indica le presenze per ciascun comune): Arco 22, Borgo 21, Brentonico 10, Canal San Bovo 6, Cavalese 10, Cles 13, Denno 10, Fiera di Primiero 7, Folgaria 9, Lavarone 10, Lavis 20, Levico 20, Malè 10, Mezzano 7, Mezzocorona 12, Mezzolombardo 21, Mori 22, Pergine 22, Pinzolo 10, Predazzo 10, Riva del Garda 22, Rovereto 22, Storo 10, Tione 12. Due **azioni/campagne territoriali** si sono svolte: la prima a Riva del Garda in data 25 luglio 2012 la mattina e il pomeriggio a Rovereto per parlare dei **diritti del turista** e la seconda a Borgo Valsugana in data 5 dicembre 2012 sul tema **energia e costi**.

Informazioni	
commercio-consumi	1278
telefono	216
energia	97
casa-condominio	42
servizi pubblici	68
auto	18
servizi finanziari	36
servizi privati	66
assicurazioni	15
viaggi	33
e-commerce	10
alimentazione-salute-ambiente	26
artigiani (senza auto)	8
liberi professionisti	5
altro	10
	1928

Dati sportello mobile 2012 - **Consulenze**

Consulenze	
telefono	3
commercio-consumi	2
servizi pubblici	3
energia	3
auto	
servizi finanziari	4
assicurazioni	
casa-condominio	2
e-commerce	
servizi privati	3
liberi professionisti	1
artigiani (senza auto)	
privacy	
alimentazione-salute-ambiente	1
altro	
	22