



**Con riferimenti al nuovo  
Codice del Consumo**



Provincia Autonoma di Bolzano  
Ufficio affari di gabinetto

**Manuale per la  
tutela dei consumatori**

**Consigli dalla A alla Z**

## PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE

A cura della Presidenza della Giunta Provinciale



### Ripartizione Presidenza

Ufficio Affari di Gabinetto

Via Crispi, 3 - Palazzo 1

39100 Bolzano

Tel.: +39 0471 412130/31

Fax: +39 0471 412139

e-mail: [kabinett@provincia.bz.it](mailto:kabinett@provincia.bz.it)

sito: [www.provincia.bz.it/presidenza/0101/index\\_i.asp](http://www.provincia.bz.it/presidenza/0101/index_i.asp)

in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti

via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel.: +39 0471 975597

Fax: +39 0471 979914

e-mail: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

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

### Coordinamento generale

Ufficio Affari di Gabinetto

### Elaborazione testi

Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Evi Keifl, Prof. univ. dott. Walter Obwexer

### Traduzioni

dott. Francesco Imbesi, dott.ssa Angela Moresco

### Correzione testi

Ufficio questioni linguistiche

### Layout e grafica

Karo Druck, Frangarto

### Stampa

Tipografia Alto Adige

### Finanziamento

Ministero delle Attività Produttive

Provincia autonoma di Bolzano










Abbreviazioni: D.P.P.=Decreto del Presidente della Provincia, D.M.=Decreto Ministeriale,  
D.P.R.= Decreto del Presidente della Repubblica, D.Lg.=Decreto Legislativo, L.P.=Legge Provinciale,  
c.c.=codice civile

Aggiornamento al 23 ottobre 2005

**3** Prefazione**6** Essere consumatori oggi

La tutela del consumatore nell'Unione Europea _____	pag. 6
La tutela del consumatore in Italia _____	pag. 13
La tutela del consumatore in Alto Adige _____	pag. 15
Diritto del consumatore - accesso alla giustizia - strumenti di autoaiuto _____	pag. 18
Istituzioni a tutela del consumatore _____	pag. 22

**29** Consigli ai consumatori, dalla A alla Z:

 Diritti del consumatore in generale _____	pag. 29
 Costruire, abitare, energia _____	pag. 69
 Alimentazione _____	pag. 93
 Servizi finanziari _____	pag. 115
 Economia domestica, abbigliamento, consumo critico _____	pag. 139
 Viaggi e turismo _____	pag. 153
 Ambiente e salute _____	pag. 175
 Trasporti e comunicazioni _____	pag. 203
 Assicurazione e previdenza _____	pag. 221

**245** Indice analitico alfabetico

# Indice

In questo manuale abbiamo cercato di rivolgerci ai nostri lettori nel rispetto dell'identità di genere. Al tempo stesso però ci premeva proporre alla cittadinanza un testo quanto più leggibile e chiaro possibile. Per questa ragione ci siamo visti costretti ad adottare la sola variante maschile nei periodi caratterizzati da elencazioni di titoli e qualifiche professionali, dove non erano possibili formulazioni

alternative. Certamente avremmo potuto prediligere anche la sola versione femminile! Se il rispetto incondizionato dell'identità di genere avrebbe rischiato di compromettere la leggibilità del testo, teniamo a sottolineare che i suoi contenuti sono diretti in ogni caso anche al pubblico femminile. Ci scusiamo con le nostre lettrici per questa scelta obbligata e confidiamo nella loro comprensione.

# Prefazione

## *Prefazione del Presidente della Provincia di Bolzano*

Consumatori, acquirenti, utenti, utilizzatori, clienti – una molteplicità di concetti per definire il medesimo soggetto: l'uomo di oggi, il cittadino o la cittadina della società moderna.

Nel nostro sistema sociale ed economico siamo tutti, dalla mattina alla sera e per tutto il corso della nostra esistenza, consumatori e utilizzatori di beni e servizi. Tutto ciò di cui abbiamo bisogno nella vita quotidiana deve essere acquistato, vuoi attraverso il sistema economico privato (alimenti, abbigliamento, abitazione, automobile), vuoi attraverso il sistema delle strutture pubbliche – come ad esempio scuola materna, scuola dell'obbligo, sistema sanitario, acqua, rifiuti, trasporti pubblici, energia, comunicazioni, previdenza sociale, ecc. La nostra vita dipende ormai strettamente dal funzionamento dei sistemi economici pubblico e privato. In veste di consumatori abbiamo però anche la possibilità di scegliere con consapevolezza cosa e come consumare, dando al consumo un senso ed un orientamento tali da riuscire a condizionare lo stesso sistema di cui siamo parti attive.

All'interno di questa dinamica si inserisce e trova concreta applicazione la politica del consumatore: attraverso l'individuazione delle regole del mercato essa offre gli strumenti per comprendere a grandi linee l'economia di mercato, per giungere poi con mirate campagne di informazione e di sensibilizzazione a fare assumere al consumatore un ruolo attivo nella vita economica, mettendolo nelle condizioni di



orientarsi nei consumi quotidiani, in base a criteri orientati al rispetto dei suoi simili e dell'ambiente.

La politica del consumatore presenta però anche una componente sociale: infatti, il suo compito è anche quello di sostenere i soggetti appartenenti alle fasce sociali più deboli e svantaggiate, rappresentandoli se necessario ed aiutandoli a far valere i loro diritti, nel caso in cui non siano in grado di farlo da soli.

Questo manuale traccia una panoramica degli sviluppi storici della politica del consumatore ed offre una sintesi delle disposizioni legislative che definiscono le condizioni di base da seguire in tutti gli ambiti della nostra vita. Esso intende inoltre indurci ad assumere un atteggiamento di fondo di particolare rilevanza per il corretto funzionamento del nostro sistema economico e di quello sociale: possiamo descriverlo con le parole "giusto, corretto e sostenibile".

*Dr. Luis Durnwalder  
Presidente della Provincia di Bolzano - Alto Adige*



# Parores danfora

## Parores danfora dl Presidënt dla Provinzia

Consumadëssa o consumënt, cumpradëssa o utilisadù, tliënta, tliënt – al esist na gran ligna de parores por definì la persona d'al dedaincö, zitadina o zitadin de nosta sozieté moderna.

Te nosc sistem sozial y economich adorunse da domancina da sëra y por döta na vita alungia bëgns y sorvisc. Dötçi ch'i adoron tla vita da vignidé mëss gnì cumprè. Da öna na pert curiunse nüsc bojëgns tres le sistem economich (patüc da mangé, guant, abitaziun, auto) y dal'atra pert tres le sistem dles strotöres publiches sciöche por ejëmpl scolines, scores, sorvisc sanitars, ega y eghes de descíaria, refodam, trasport, energia, comunicaziun, assigüraziun soziala, y i.i. Nosta vita depënn dal funzionamënt dl sistem economich privat y publich. Sciöche consumadësses y consumadus unse sambëgn incé la poscibilité de consumé cun ciorvel y de ti dè insciö n significat y n orientamënt al consum, tan da influenzè le sistem de chël ch'i fajun pert.

Te chësc ciamp de dinamiches mëtel man la politica dl consumadù y chilò stal incé süa funziun. Mostran sö les regoles dl marcé nes condüjera, nos sciöche consumadus, tl'economia de marcé y tres campagnes de informaziun y sensibilisaziun nes dàra la poscibilité de diventè instësc atifs y de imparè tl consum da vignidé

da se regolè sön la basa de criters che s'orientëia al respet dl monn y dl ambiënt incëria.

La politica dl consumadù à incé na componënta soziala: ara à da daidé les porsones plü debles y dejavantajades dla sozieté, da les rapresentè sc'ara va de garanti so respet y da les daidé rovè pro sü dërc te chës situaziuns olach'ares n'é nia plü bones da jì inant da sóres.

Chësc manual nes porta dant l'evoluziun storica dla politica dl consumadù y nes dà na vijun generala dles desposiziuns de lege che determinëia les condiziuns de cornisc te düc i seturs de nosta vita. Al s'orientëia a na posiziun fundamentala de gran importanza por n bun funzionamënt de nosc sistem sozial y economich y che podess gnì descrita cun chisc agetifs "iüsta, coreta, ecuilibrada y plëna de respet por les generaziuns dl dagnì".

*Le Presidënt dla Provinzia  
Dr. Luis Durnwalder*

## Essere consumatori oggi

6 Negli ultimi decenni abbiamo assistito ad una continua evoluzione di quella che consideriamo la vita di ogni giorno, tanto che specialmente nei Paesi occidentali sarebbe oggi impensabile proporre uno stile di vita che non riconosca un ruolo centrale al consumo. Quasi tutti i prodotti “vitali” per la nostra sopravvivenza devono essere acquistati – ma non dappertutto: in ampie zone della terra ci si ciba di quanto si è in grado di coltivare e si vive di quanto si riesce a produrre.

Noi, figli del benessere, consumiamo però dalla mattina alla sera. Guardiamoci attorno: quasi tutto ciò che tocchiamo nel corso della giornata è stato acquistato. I mezzi di scambio necessari ad effettuare questi continui acquisti di beni e servizi, vale a dire il nostro reddito, deriva dalla vendita della nostra forza lavoro, delle nostre capacità e conoscenze. Ma per soddisfare i nostri bisogni con i beni di consumo dobbiamo investire altro tempo ed energia. Questo investimento (lavoro domestico) viene perlopiù considerato un peso e comunque di scarso valore,

dato che non può essere quantificato in moneta. Tuttavia dovrebbe esserci chiaro che l’entità di questo impegno equivale perlomeno – se addirittura non lo supera – a quello del lavoro retribuito. La cosiddetta “privatizzazione” o “deregulation” delle prestazioni offerte dagli enti pubblici (ad esempio per l’assistenza agli anziani, ai malati, ai bambini, per il doposcuola, il riciclaggio ed altro ancora) comporterà un ulteriore aumento di questo impegno.

## La tutela del consumatore nell’Unione Europea

La tutela giuridica del consumatore – intendendo con ciò primariamente l’acquirente di beni ed il fruitore di servizi – ha assunto particolare importanza nei Paesi industrializzati del mondo occidentale a partire dagli anni Cinquanta. Vari aspetti di questa tutela interessano in particolare la prevenzione sul piano sanitario e la sicurezza della popolazione.

Nell’ambito dell’Unione Europea la tutela del consumatore trova una regolamentazione all’interno del Trattato costitutivo della Comunità Economica Europea. Ai sensi degli obiettivi e dei compiti citati in tale documento, la Comunità Europea ha sancito il proprio impegno per un miglioramento generale delle condizioni di tutela del consumatore (Art. 3 del Trattato CE).

A tal fine la Comunità Europea si è mossa prima di tutto per garantire che nella definizione e nella realizzazione delle altre politiche comunitarie si tenesse sempre conto delle esigenze di tutela dei consu-





matori: questa clausola "trasversale" ha lo scopo di garantire che i diritti dei consumatori vengano ampiamente rispettati.

La Comunità Europea allora, e l'Unione Europea oggi, può in particolare adottare misure atte a sostenere, integrare e controllare le politiche svolte dagli Stati membri (Art. 153, comma 3 del Trattato costitutivo). Tali provvedimenti devono puntare al raggiungimento dei seguenti obiettivi: promozione degli interessi dei consumatori e garanzia di un elevato livello di rispetto degli standard di tutela della salute, della sicurezza e degli interessi economici dei consumatori, nonché promozione del loro diritto all'informazione, all'educazione e alla costituzione di associazioni in grado di rappresentare i loro interessi (Art. 153, comma 1). Qualsiasi provvedimento emanato a livello europeo deve contenere solo delle prescrizioni di rispetto minimo, nel senso che i singoli Stati membri possono poi adottare misure più rigorose o mantenere la propria legislazione più restrittiva (Art. 153, comma 5).

Inoltre, la Comunità Europea ha la facoltà di adottare misure per armonizzare le disposizioni legislative e regolamentari dei Paesi membri con l'obiettivo di concretizzare sempre più la realizzazione di un mercato interno europeo (Art. 95), specialmente in riferimento alle finalità cui tende la politica europea dei consumatori (Art. 153, comma 3). Le misure da intraprendere in ambito comunitario devono essere informate ad un elevato livello di tutela e garanzia e tenere in debita considerazione i nuovi sviluppi fondati sui risultati acquisiti in ambito scientifico.

La Comunità Europea può poi incidere a tutela dei consumatori anche in altri campi dell'azione politica, sfruttando apposite deleghe ancorate nelle discipline di tali altri settori: un esempio è dato dalla politica agricola comunitaria, che nella regolamentazione dei requisiti richiesti per la produzione e la commercializzazione di prodotti agricoli contiene precise disposizioni atte ad assicurare la tutela della salute e degli interessi del consumatore (Art. 37 Trattato costitutivo).

Infine, la Comunità Europea può basare la propria azione nell'ambito della tutela del consumatore anche sulla clausola del Trattato che prevede la necessità e l'opportunità di colmare eventuali lacune giuridiche (Art. 308). In base a questa clausola, l'azione del legislatore deve essere finalizzata alla realizzazione di uno degli obiettivi comunitari, anche se nel Trattato istitutivo non sono previsti idonei fondamenti giuridici.

Le possibilità e gli strumenti offerti nel complesso alla politica del consumatore sulla base dei fondamenti giuridici comunitari sono dunque piuttosto articolati; tuttavia non mancano limitazioni anche importanti, dettate dall'esigenza di doversi rapportare in sostanza ad aspetti legati alle dinamiche del Mercato Unico. Anche se la Comunità Europea può adottare misure di politica dei consumatori, la competenza primaria rimane agli Stati membri. La politica comunitaria non può infatti sostituirsi alle politiche interne degli Stati membri, limitandosi semmai sostanzialmente a sostenerle e a integrarle. La strategia perseguita dalla politica del consumatore nell'Unione Europea per il



periodo 2002 - 2006 mira essenzialmente alla realizzazione di tre finalità: la prima è data dal consolidamento di un uniforme e il più possibile elevato livello di tutela consumeristica, la seconda dall'effettiva affermazione delle disposizioni emanate a tutela degli interessi dei consumatori, la terza da un soddisfacente coinvolgimento delle rappresentanze dei consumatori nella relativa politica perseguita dall'Unione (Gazzetta Ufficiale UE 2003 C 11, 1).

Le disposizioni giuridiche e tecniche sinora adottate dalla Comunità Europea nell'ambito della tutela del consumatore sono perlopiù contenute in Direttive indirizzate agli Stati membri, che sono quindi tenuti a recepirle all'interno del proprio ordinamento.

Una particolare importanza va attribuita a diverse norme che vanno trasversalmente a coinvolgere diversi ambiti della politica comune, con l'obiettivo di perseguire, accanto all'informazione e alla sicurezza del consumatore, soprattutto la tutela dei suoi interessi economici. Tra queste norme si segnalano le seguenti:

- Direttiva 84/450/CEE sulla pubblicità ingannevole e comparativa (Gazzetta

Ufficiale UE 1984 L 250, 17, 1997 L 290, 18);

- Direttiva 85/374 sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi (Gazzetta Ufficiale UE 1985 L 210, 29, 1999 L 141, 20);
- Direttiva 85/577 relativa alla tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Gazzetta Ufficiale UE 1985 L 372, 31);
- Direttiva 90/314 sui viaggi "tutto compreso" (Gazzetta Ufficiale UE 1990 L 158, 59);
- Direttiva 93/13 sulle clausole abusive nei contratti stipulati con consumatori (Gazzetta Ufficiale UE 1993 L 95, 29);
- Direttiva 94/47 sulla tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei contratti previsti dalla cessione contrattuale relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili (Gazzetta Ufficiale UE 1994 L 280, 83);
- Direttiva 97/7 riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza (Gazzetta Ufficiale UE 1997 L 144, 2002 L 271, 16);
- Direttiva 98/6 relativa alla protezione

dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi (Gazzetta Ufficiale UE 1998 L 80, 27);

- Direttiva 1999/44 sulla garanzia nel contratto di vendita di beni di consumo (Gazzetta Ufficiale UE 1999 L 171, 12);
- Direttiva 2001/95 sulla sicurezza generale dei prodotti (Gazzetta Ufficiale UE 2002 L 11, 4).

Un ulteriore ed importante caposaldo della legislazione prodotta dall'Unione Europea nell'ambito della politica del consumatore si rinviene in relazione al settore alimentare. Le disposizioni dettate per questo settore si ispirano in prima istanza all'esigenza di armonizzare il Mercato Unico, indirizzandosi però anche verso una garanzia di tutela del consumatore. Gli aspetti disciplinati da queste norme sono soprattutto quelli dell'etichettatura, del confezionamento e della definizione merceologica dei generi alimentari. È prevista ad esempio una particolare etichettatura per determinati alimenti ottenuti con l'impiego di organismi geneticamente modificati (Gazzetta Ufficiale UE 1998 L 159, 4).

Ulteriori disposizioni tendono invece a consolidare il ruolo della tutela del consumatore sotto l'aspetto organizzativo o procedurale. Rientrano tra queste ad esempio:

- la Direttiva 98/27 sui provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (Gazzetta Ufficiale UE 1998 L 166, 51, 2002 L 271, 16);
- il Regolamento n° 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori ("Re-

golamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori", Gazzetta Ufficiale UE 2004 L 364, 1).

In via generale si constata che la legislazione dell'Unione Europea, diretta e talora corretta dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia della Comunità Europea, impernia il proprio lavoro mirando ad una ben determinata figura di consumatore medio – "discretamente informato, attento e consapevole" (cfr. ad esempio procedimento C-210/96, Gut Springenheide e Tusky, I-4657, 31). Questa figura di riferimento si rinviene costantemente quale riferimento e filo conduttore dell'attività comunitaria orientata alla tutela dei consumatori.

### Il decalogo del consumatore

"L'erba del vicino è sempre più verde", recita un noto adagio - ed anche i consumatori lo possono confermare quotidianamente. Certi prodotti sono disponibili nel modello desiderato solo in Austria, altri si trovano anche in Alto Adige, ma a prezzi molto più salati. Per riuscire a sfruttare appieno i vantaggi offerti dal mercato unico europeo è però necessario sentirsi tutelati quali consumatori e conoscere i propri diritti anche una volta oltreconfine; i consigli che riportiamo di seguito potrebbero costituire un piccolo aiuto in tal senso.

#### 1. Acquistate pure ciò che vi pare - e dove vi pare!

Desiderate da sempre farvi un giro in Europa dedicato allo shopping? Non c'è problema! Le leggi europee permettono

a chiunque di acquistare dove preferisce, senza doversi preoccupare di oneri doganali o supplementi dell'aliquota IVA. Ciò vale sia per acquisti effettuati in occasione di un viaggio in un altro Paese UE, sia per quelli effettuati da casa propria navigando in Internet, scegliendo da un catalogo, ecc.

ECCEZIONI: il principio della libera circolazione delle merci non si applica a quei prodotti di cui in alcuni Stati non è consentita la vendita, ad esempio armi da fuoco, o articoli che offendono la morale. Alcuni limiti all'importazione esistono anche per i tabacchi e gli alcolici.

### 2. Se qualcosa non funziona, insistete per avere ciò che vi spetta!

La legislazione europea a tutela del consumatore vi assicura una garanzia di due anni dal giorno dell'acquisto: se qualsiasi prodotto acquistato dovesse presentare un difetto entro due anni, il venditore è tenuto a riparare od eventualmente sostituire il bene, o almeno a rimborsare in parte il prezzo pagato (il danno non deve però essere stato causato da utilizzo improprio o da danni causati da terzi).



In caso di controversie transfrontaliere si può ricorrere all'aiuto del Centro Europeo dei Consumatori (CEC)!

### 3. Elevati standard qualitativi per i prodotti, soprattutto alimentari!

La normativa dell'Unione Europea che disciplina il comparto alimentare è una delle più severe a livello mondiale – severe regole accompagnano tutte le attività del

settore, dalla produzione alla lavorazione intermedia, fino a giungere ai banchi di vendita. Altrettanto rigore si incontra anche nella disciplina in vigore per altri prodotti di largo consumo. Importante è segnalare alle autorità eventuali prodotti non sicuri, perché in caso di accertata pericolosità, se ne possa disporre l'immediato ritiro dal mercato!



Una lista di prodotti pericolosi aggiornata settimanalmente è riportata nel sito Internet della Commissione Europea all'indirizzo: [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/rapex\\_en.htm#overviews](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm#overviews)



#### 4. Chi è informato mangia meglio!

La legge prescrive che l'etichetta di tutti gli alimenti commercializzati nella UE riporti tutti gli ingredienti – anche coloranti, conservanti, dolcificanti, additivi chimici – anche se presenti in misura minima. Ciò semplifica la vita a chi soffre di allergie o vuole evitare certi componenti indesiderati.

Analogamente sono sottoposti a precisa regolamentazione anche tutti i prodotti che si possono vendere come “biologici”; senza dimenticare i prodotti a denominazione di origine controllata o protetta (in quest'ultima categoria si pone ad esempio il “prosciutto di Parma”), sottoposti anch'essi ad una severa disciplina. Le leggi dettano anche come debba essere indicata la presenza di organismi geneticamente modificati nei prodotti destinati all'alimentazione.



Visitate la homepage del Centro Tutela Consumatori Utenti: [www.centro-consumatori.it](http://www.centro-consumatori.it)

Troverete una miniera di informazioni utili in tema di alimentazione.

#### 5. I contratti devono essere leali!

Avete mai visto un contratto dove le clausole scritte in carattere particolarmente piccolo occupavano lo spazio che di solito si dedica ad un romanzo? Può essere che non avete letto attentamente tutto il testo? Cosa può accadere se avete sottoscritto una clausola che permette di adeguare il prezzo di un servizio ai listini dell'operatore senza neppure avvisare il consumatore?

Le leggi dell'Unione Europea a tutela del consumatore vietano l'inserimento di queste clausole vessatorie nei contratti, indipendentemente da quale contratto avete sottoscritto o in quale Paese dell'Unione ciò sia avvenuto.



Un contratto va sempre letto con calma; l'ideale è dormirci sopra almeno una notte prima di firmare! Si tratta di un impegno senz'altro ripagato... perché prevenire è meglio che curare.

#### 6. Avvaletevi dei termini di recesso!

Se acquistate al di fuori dei locali commerciali (ad esempio nel corso di una gita organizzata a fini promozionali, o in occasione della visita di un rappresentante, di una manifestazione di presentazione di prodotti, dell'acquisto tramite catalogo, ecc.) avete un periodo di riflessione che varia a seconda della tipologia del contratto sottoscritto. Entro questo termine potete decidere di recedere dal contratto senza necessità di fornire una motivazione. Un'analogha possibilità è prevista anche per i contratti di investimento.



Il recesso deve essere sempre formulato per iscritto con raccomandata AR!



in alcuni Paesi gli stand fieristici vengono considerati locali commerciali!

### 7. Ora è semplice confrontare i prezzi!

Certo non è facile confrontare prodotti offerti in diverse confezioni di vendita, quando le quantità sono diverse. La legislazione europea ci viene in aiuto, dal momento che ogni prodotto deve riportare il prezzo per unità di misura, cioè il prezzo al Kg, al litro o al pezzo. In tal modo risulta più semplice confrontare il prezzo di un prodotto tra una confezione da 375 g e una da 500 g.

Con lo stesso criterio è stabilito anche il prezzo di servizi, come ad esempio la concessione di un credito: prima della sottoscrizione devono essere chiaramente co-

municati al consumatore alcuni dati fondamentali, in tal caso il costo del denaro espresso nel tasso annuo netto.



Il Centro Tutela Consumatori ed il Centro Europeo dei Consumatori hanno elaborato insieme uno "spiaprezzi", che offre tutte le informazioni necessarie sul tema del confronto dei prezzi.

### 8. Basta con la pubblicità ingannevole!

Avete vinto un viaggio, e quando andate a ritirare il premio vi rendete conto che si trattava di una scusa per venderVi qualcosa? O si nota che il prodotto acquistato non presenta le caratteristiche promesse dalla pubblicità? Le norme dell'Unione Europea Vi tutelano da questi abusi! I fornitori di beni o servizi che utilizzano canali commerciali a distanza (Internet, cataloghi, ecc.) devono indicare sempre il prezzo intero, completo di spese di trasporto e tasse, nonché tutte le informazioni necessarie ad identificare la loro attività.



Una buona porzione di diffidenza protegge spesso da brutte sorprese. Talora è meglio dirsi "troppo bello per essere vero", ed in effetti non si sbaglia di molto.

### 9. Buon viaggio!

Avete prenotato un viaggio tutto compreso con il soggiorno in un hotel di lusso e andate invece a finire in un cantiere? Il diritto dell'Unione Europea Vi aiuta anche in questo frangente. I tour operator devono mantenere le promesse fatte, e Voi



avete diritto ad un risarcimento danni per vacanza rovinata.

La tutela si estende anche all'eventualità che il tour operator dichiari fallimento: con il sostegno di un fondo di garanzia nazionale il rientro dalle vacanze è assicurato. In caso di vendita di multiproprietà turistiche, nota anche come time-sharing, la normativa europea offre inoltre la possibilità di un ripensamento e dunque di un recesso entro 10 giorni dall'avvenuta sottoscrizione.

E – dulcis in fundo – anche per il Vostro animale domestico è più facile accompagnarVi in Europa grazie alle norme che prevedono un "passaporto" per gli animali e ne garantiscono così l'ingresso in ogni Paese comunitario.



Potete ritirare gratuitamente l'opuscolo che il Centro Europeo dei Consumatori ha approntato sul tema dei viaggi, ricco di utili suggerimenti.

### **10. Aiuto in caso di controversie transfrontaliere**

La Commissione Europea ha uffici di rappresentanza in tutti i 25 Stati europei; inoltre è stata creata – proprio per le problematiche transfrontaliere incontrate dai consumatori – una rete di Centri Europei dei Consumatori.

Quello competente per il territorio italiano è ospitato dal Centro Tutela Consumatori della provincia di Bolzano e si trova in Via Brennero 3 a Bolzano. È raggiungibile telefonicamente al numero 0471/980939, o via e-mail all'indirizzo [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org). Una ricca offerta di informazioni via Internet è disponibile al sito [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### **Meglio cominciare da giovani...**

Consumatori consapevoli non si nasce, si diventa – e prima si comincia, meglio è. Chi già da giovane inizia ad essere critico nei confronti delle proprie abitudini di consumo ed è informato sulle forme di tutela dei propri diritti, certamente ne approfitterà anche in seguito negli anni a venire.

Con [www.yomag.net](http://www.yomag.net) si offre ai giovani una rivista scritta da coetanei di tutta Europa, con articoli e contributi che spaziano in tutti i campi del consumo.

Chi avesse interesse a conoscere il punto di vista di altri Europei, e magari a migliorare intanto le proprie conoscenze della lingua inglese, può visitare il sito [www.yomag.net](http://www.yomag.net) – e chissà, forse c'è anche questa o quella esperienza che si vorrebbe scambiare con altri giovani consumatori!

### **La tutela del consumatore in Italia**

Garantire a consumatrici e consumatori adeguate informazioni e consulenza rappresenta un compito essenziale della politica statale, che deve però essere affiancato da un impegno almeno altrettanto intenso nell'adozione di idonei meccanismi giuridici per la sua tutela. Sebbene la Costituzione italiana non contenga alcun

riferimento diretto al proposito, la tutela dei consumatori è sempre stata essenzialmente di competenza dello Stato. Con la riforma della Costituzione avvenuta nel 2001 (legge n. 3 del 18.10.2001) questa competenza è passata alle Regioni.

### Il nuovo codice del consumo

14

Recentemente il Governo, dietro delega del Parlamento, ha provveduto ad emanare il nuovo codice del consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005, suppl. ord. n. 162). Con tale testo è stato fatto un importante passo avanti per quanto riguarda la sistematicità e la più facile consultazione delle leggi poste a tutela di consumatori ed utenti. Le associazioni dei consumatori lamentano però la mancata adozione di altre importanti norme di tutela del settore, quali ad esempio la tutela nel settore del risparmio, così come la possibilità di avvio di azioni di classe da parte dei consumatori alle prese con identiche o analoghe problematiche. Il nuovo codice del consumo è composto di 146 articoli: dopo le previsioni di carattere generale, il codice regola, tra le altre cose, la corretta informazione ai consumatori, i rapporti di consumo e la trasparenza di mercato, la sicurezza dei prodotti, il ruolo delle associazioni di difesa dei consumatori e l'accesso alla giustizia. Attraverso questa legge si definisce il consumatore come persona fisica che acquista o impiega beni e servizi per attività non inerenti alla propria professione o impresa. Ai consumatori ed agli utenti sono

riconosciuti come fondamentali i diritti:

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Lo strumento principale per dare concretezza ai diritti del consumatore sanciti nella legge è offerto – oltre alla tutela giuridica del singolo consumatore prevista dal codice civile e dalle leggi – dal diritto ad avviare cause a tutela di interessi diffusi, previsto per le associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi dalla legge in parola (attualmente 15, tra queste anche il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano). Gli interessi tutelabili attraverso questo strumento sono quelli di carattere collettivo, così come contemplati da diverse direttive europee. Si tratta di un diritto che può trovare applicazione anche per interessi di natura transfrontaliera, adeguatamente sanzionato dalla previsione di pene pecuniarie nel caso in cui non vengano rispettati la sentenza del giudice o l'accordo intervenuto in caso di conciliazione: si tratta di importi che vanno da 516 a 1.032 Euro al giorno per tut-



to il periodo di ritardo che trascorre fino al giorno dell'adempimento.

Attraverso la legge a tutela del consumatore si è provveduto all'insediamento presso il Ministero delle Attività Produttive di un Consiglio nazionale dei consumatori e utenti – CNCU, con funzioni consultive e propositive negli ambiti di interesse del consumatore. Tale Consiglio si compone di rappresentanti delle diverse associazioni di consumatori riconosciute dalla legge, è presieduto dal Ministro competente e prevede anche la presenza di un rappresentante delle Regioni.

Dall'entrata in vigore del decreto legislativo n. 34 del 22.01.2004 sono rimasti di competenza del Ministero delle Attività Produttive solo alcuni degli ambiti di rilevanza consumeristica: etichettatura dei prodotti, qualità dei servizi diretti al consumatore (ad esclusione del commercio), vigilanza sui giochi d'azzardo, osservatorio dei prezzi, tutela su scala nazionale per il comparto turistico.

### *La tutela del consumatore in Alto Adige*

Solo negli ultimi decenni si è notato un accresciuto interesse per le tematiche che riguardano da vicino i consumatori. L'Alto Adige segue con un certo ritardo l'evoluzione che Germania ed Austria hanno già conosciuto in materia di tutela dei consumatori, a partire dal periodo della ricostruzione postbellica. Molti dei centri per l'informazione e la tutela dei consumatori presenti in Germania hanno da poco

celebrato i 40 anni dalla loro fondazione, mentre il Centro Tutela Consumatori dell'Alto Adige ha aperto i battenti solo nel 1993. Ciò non significa che anche nella nostra provincia non siano state adottate già da tempo numerose iniziative a carattere pubblico e privato tese a prevedere anche una tutela giuridica dell'acquirente e a garantire la regolarità degli scambi sul mercato. Un esempio di tutto rispetto lo incontriamo già nel Medioevo nella città di Bolzano, quando il magistrato mercantile, che diverrà poi quella che oggi conosciamo come Camera di commercio, provvedeva alla regolamentazione ed al controllo dei mercati.

Le disposizioni via via adottate per disciplinare gli scambi avevano ed hanno naturalmente molteplici finalità: innanzitutto quella di assicurare la disponibilità di beni di prima necessità, puntando alla certezza della qualità ed alla congruità dei prezzi. Si mira inoltre alla tutela dei soggetti economicamente più deboli nei confronti di posizioni dominanti, per giungere infine al sostegno degli operatori locali attraverso la rimozione degli ostacoli costituiti da forme sleali di concorrenza.

Ispirandosi all'evoluzione conosciuta dalla tutela dei consumatori in ambito europeo, anche in Alto Adige nei primi anni Novanta si sono mossi dei passi concreti verso l'istituzione di un servizio di informazione e consulenza dei consumatori. Ciò anche attraverso l'impegno dei sindacati e di numerose associazioni ecologiste e attive in campo sociale.

Con la legge provinciale n. 15 del 20 maggio 1992 concernente "iniziative della Provincia Autonoma in materia di difesa dei consumatori e utenti" la Provincia Autonoma di Bolzano sostiene la tutela dei diritti dei cittadini quali consumatori ed utilizzatori di beni e servizi per il fabbisogno individuale o comune in ambito sia pubblico che privato.

Altri obiettivi della legge sono:

- a) la protezione dai rischi per la salute e la sicurezza del consumatore e dell'am-

biente che lo circonda, nonché da tutti i rischi legati alla fruizione di servizi nel settore privato e pubblico mediante l'incentivazione di adeguate misure;

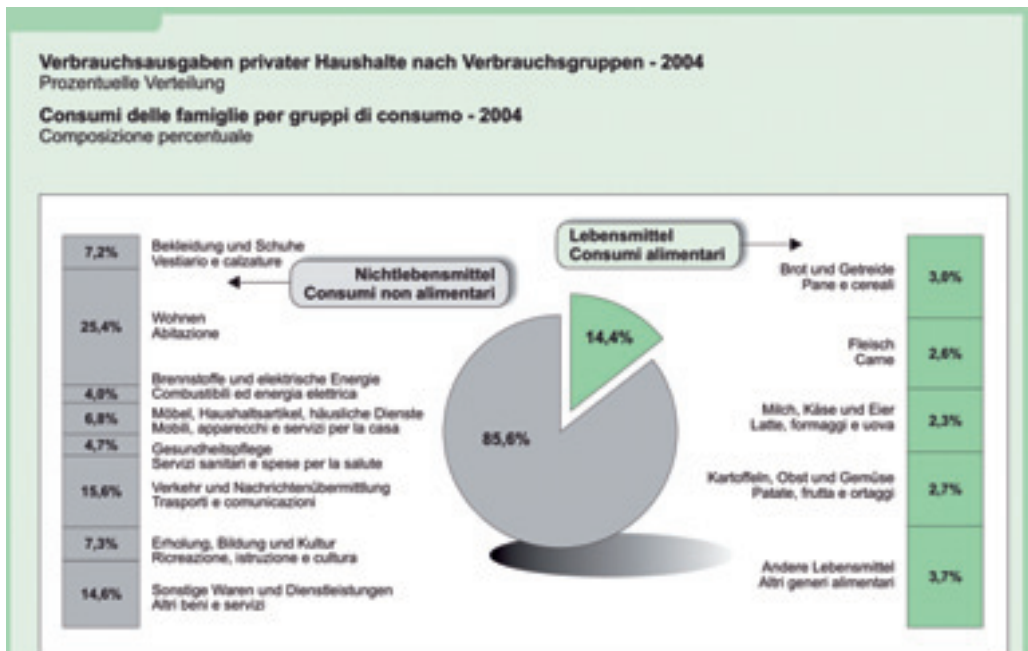
- b) la promozione e l'attuazione di una politica incentrata sull'informazione, sull'educazione e sulla sensibilizzazione dei consumatori;
- c) il sostegno delle unioni di consumatori.

Questa legge provinciale prevede espressamente anche la promozione di un Centro Tutela Consumatori, al quale aderisca-

**La spesa in beni di consumo**

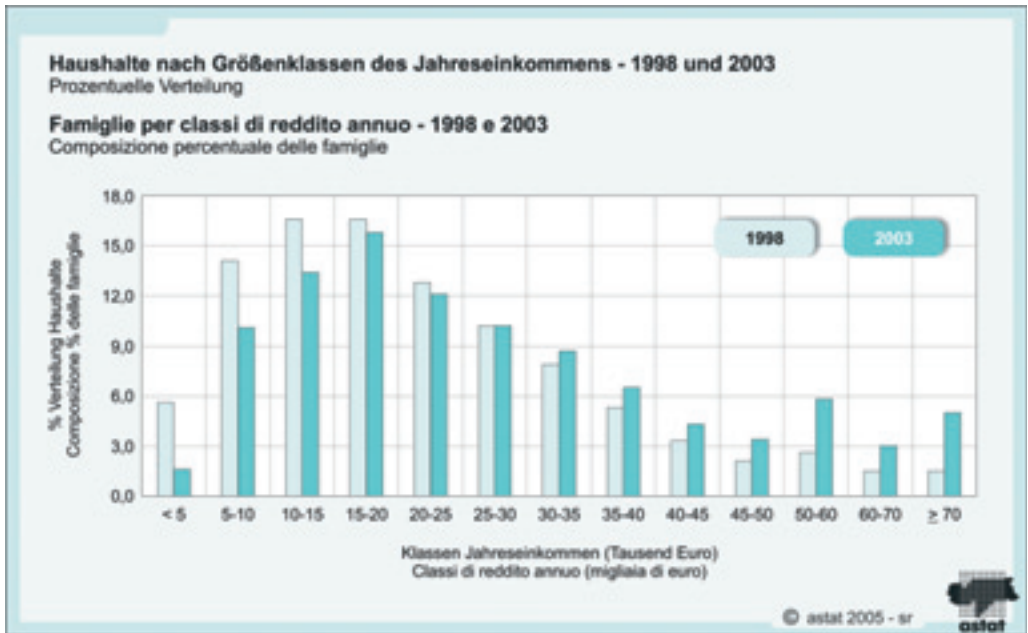
Va detto che per quanto riguarda la spesa in beni di consumo nessuna famiglia adotta criteri identici ad un'altra nelle proprie scelte. Troppo diversi sono i bisogni e le abitudini di consumo, troppo

ampia la scelta dei beni. E comunque la spesa deve pur sempre orientarsi alle disponibilità economiche dei singoli o delle famiglie. Tuttavia i valori medi ricavati dalle informazioni disponibili ci permettono di trarre alcune conclusioni:



Spesa media mensile in Alto Adige nell'anno 2004:

per famiglia 3.092,46 Euro  
per componente 1.195,73 Euro



no organizzazioni e associazioni operanti nel campo della tutela del consumatore e che divenga l'interlocutore dell'Ente pubblico su queste tematiche, ricalcando l'esempio dei Centri di tutela del consumatore esistenti in Germania.

La legge prevede inoltre l'istituzione di una Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti, composta con criterio paritetico da rappresentanti della Camera di commercio e del Centro Tutela Consumatori Utenti e presieduta dal Pre-

**Gebrauchsgüter im Besitz der Südtiroler Haushalte - 2001 und 2002**

Prozentwerte  
**Beni durevoli posseduti dalle famiglie altoatesine - 2001 e 2002**  
 Valori percentuali

GEBRAUCHSGÜTER	% der Haushalte, die das Konsumgut besitzen % di famiglie che lo possiedono		BENI DUREVOLI
	2001	2002	
Geschirrspülmaschine	48,6	51,6	Lavastoviglie
Waschmaschine	95,5	96,0	Lavatrice
Videorecorder	62,7	64,2	Videoregistratore
Videokamera	18,1	20,3	Videocamera
Stereanlage	56,2	62,7	Impianto stereo
Videospiels	16,8	10,7	Videogiochi
Personal Computer	41,6	48,4	Personal computer
Modem	31,1	34,9	Modem
Internetanschluss	29,0	32,9	Collegamento ad internet
Telefonanrufbeantworter	17,6	16,3	Segreteria telefonica
Fax	12,2	11,7	Fax
TV	95,8	95,8	Televisore
Satellitenantenne	52,2	52,5	Antenna parabolica
Handy	78,5	82,7	Telefono cellulare
Klimaanlage	1,4	1,5	Climatizzatore
Fahrrad	74,8	77,9	Bicicletta
Moped, Motorroller	21,3	24,5	Motorino, scooter
Motorrad	9,0	8,0	Moto
Auto	80,7	84,7	Automobile

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

sidente della Provincia. A tale organo è affidato il compito di formulare pareri e proposte sulla politica dei consumatori a livello provinciale.

L'Alto Adige ha in tal modo assunto un ruolo di precursore in ambito nazionale, avendo emanato tale disciplina legislativa già nel 1992; solo in seguito la maggior parte delle Regioni italiane ha scoperto la dimensione locale della tutela del consumatore. In ambito nazionale non si rinviene questa forma organizzativa; esistono numerose unioni e associazioni autonome tra di loro, che incontrano parecchie difficoltà ad interloquire con le Autorità statali a favore dei consumatori.

### ***Diritto del consumatore – accesso alla giustizia – autoaiuto***

Il diritto del consumatore si occupa della tutela giuridica del consumatore, introducendo delle “regole del gioco” che gli permettano di interagire con il mondo dell’economia con una certa sicurezza e con la previsione di alcuni “paracadute” giuridici, come il diritto di recesso, per le situazioni più rischiose.

Esiste già una disciplina giuridica unitaria che regola l’intero settore, ed anche una miriade di singole leggi e regolamenti che hanno lo scopo di tutelare l’acquirente di beni o il fruitore di servizi in svariati ambiti. È soprattutto sul piano della salute che sarebbe importante intervenire nelle dinamiche del mercato, dal momento che spesso non siamo in grado di valutare da

soli le caratteristiche di un alimento o la sua sicurezza per la salute.

Solo un’opportuna combinazione di protezione del consumatore e informazione conduce ad un’efficiente politica consumeristica. Una sicurezza garantita al 100% da leggi di tutela e misure di informazione però non esiste: è più che mai necessario che il consumatore agisca responsabilmente, muovendosi con senso critico tra le molteplici scelte che gli propone il mercato.

### **Tutela del consumatore e diritto penale**

La componente del diritto penale riveste un ruolo di rilievo nell’assicurare il rispetto del consumatore: i comportamenti criminosi vengono infatti perseguiti con l’irrogazione di sanzioni penali, ad esempio nei casi di truffa. Si parla del reato di truffa quando uno dei contraenti nella stipulazione di un contratto trae consapevolmente l’altro contraente in inganno. Ciò può avvenire adducendo a circostanze non vere, ma anche travisando o omettendo dei fatti realmente accaduti. Le normali dichiarazioni tese a pubblicizzare un prodotto o un servizio, piuttosto frequenti in un colloquio teso all’acquisto di un bene di consumo, non costituiscono nella maggior parte dei casi un atteggiamento ingannevole perseguibile penalmente. Una truffa si ha solo quando attraverso l’inganno si causa un danno patrimoniale. Ciò, ad esempio, non si verifica quando la persona che si ritiene truffata ha ricevuto un servizio corrisposto ad un prezzo congruo e dal quale essa ricava un’utilità.



Importanti sono anche le norme penali che trovano applicazione nel caso di lesioni personali (ad esempio in occasione di errori terapeutici), quelle relative all'usura, o ancora le ipotesi di reato connesse a fallimenti o alla lesione di obblighi connessi alla tutela dei dati personali.



Nel caso in cui vi sentiste truffati o comunque danneggiati, non esitate a sporgere denuncia penale – non prima di aver consultato un avvocato. La fattispecie della truffa può essere accertata quasi esclusivamente su segnalazione della persona danneggiata (querela di parte) inoltrata entro tre mesi dall'evento. La denuncia / querela può essere presentata direttamente alla Procura della Repubblica o alla Polizia. È bene tenere presente che anche un'eventuale condanna non significa automaticamente un risarcimento del danno subito. Quest'ultimo si può richiedere solamente costituendosi come parte civile al procedimento penale. Tuttavia, spesso le persone danneggiate rimangono a mani vuote, ma almeno si rie-

sce ad ottenere che chi fa affari disonesti a danno di terzi sia assicurato alla giustizia, impedendo (si spera) che i danni si ripetano.



non sempre dietro ad un affare andato male si cela un reato!

### Tutela del consumatore e diritto civile

Il diritto civile assume notevole rilievo per consumatrici e consumatori. Le controversie in materia di tutela dei consumatori trovano composizione applicando le disposizioni del Codice Civile. Esso disciplina i rapporti giuridici che intercorrono tra un imprenditore o un professionista ed un consumatore, nonché l'ambito della tutela pubblicistica del consumatore. Le varie norme sono raggruppate in capitoli omogenei per argomento, i cosiddetti titoli. Esistono norme in materia di edilizia, altre che costituiscono il Codice della strada, altre ancora che disciplinano la manipolazione di prodotti chimici, di medicinali, tecnologie elettrotecniche, ecc.

Le norme civilistiche di rilevanza per il consumatore sono ispirate al principio di equilibrio che deve informare la contrattazione tra le parti. La realtà presenta però spesso situazioni assai diverse: in quasi tutti i settori economici sono andati imponendosi modelli contrattuali con condizioni generali preconfezionate, mentre i contratti stipulati individualmente sono caduti in disuso. Ciò vale un po' per tutti i contratti: dalla com-

pravendita di beni alla prestazione di un servizio fino alla locazione di un immobile o all'accensione di un mutuo. Spesso le limitazioni ai diritti del consumatore prendono forma in clausole stampate a caratteri minuscoli pressoché illeggibili, anche se il legislatore – spinto dagli orientamenti espressi dall'Unione Europea – ha provveduto via via ad abbattere le posizioni di squilibrio. Le norme introdotte o affinate all'interno del Codice Civile per garantire una maggiore tutela del consumatore hanno portato ad un maggiore equilibrio tra le parti contraenti.

L'applicazione e la sorveglianza sulla correttezza interpretativa delle norme giuridiche non sono gestite da un apparato "repressivo", quanto piuttosto da una serie di istituzioni preposte alla corretta e puntuale applicazione delle norme. Il principale presupposto è costituito ovviamente dall'efficienza con la quale tali "guardiani" sorvegliano il rispetto delle norme civilistiche. Purtroppo da questo punto di vista tocchiamo in Italia dei tristi record in negativo – soprattutto per quanto attiene alla durata dei procedimenti e quindi in parte ai relativi costi. Le premesse per un'effettiva tutela del consumatore non sono dunque le migliori. Al riguardo, l'art. 6 della Convenzione per i diritti dell'uomo prevede il diritto ad un giusto processo. In caso di violazione di tale diritto (ad esempio in seguito a tempi procedurali troppo lunghi) può essere presentata istanza alla Corte d'Appello competente.



### Accesso alla giustizia – quale percorso compie un reclamo

Quando il fornitore di un bene o di un servizio non rispetta un obbligo contrattuale, il consumatore può pretendere l'adempimento del contratto o chiederne la risoluzione con la previsione di un congruo risarcimento (denuncia dei vizi). Se la contestazione non si risolve immediatamente attraverso un chiarimento a voce con la controparte, è assolutamente consigliabile presentarlo per iscritto.



Innanzitutto informarsi su forma e tempi da rispettare per l'invio di una formale denuncia, dal momento che nel prosieguo della controversia questi elementi potranno assumere importanza decisiva. Successivamente è talora consi-

gliabile chiedere anche assistenza ad una associazione di consumatori.

### Conciliazione extragiudiziale

Quando, dopo varie trattative, non si riesce a trovare un accordo tra le parti, può essere utile demandare la controversia all'esame di una commissione di conciliazione. In Alto Adige esiste un Organo di conciliazione competente per la generalità delle controversie che coinvolgono il consumatore. La sua sede è presso il Centro Tutela Consumatori. Anche la Camera di commercio offre la possibilità di una conciliazione (generalmente tra imprese), se previsto da una specifica clausola contrattuale. Per singoli settori esistono specifiche istanze e modalità conciliative: Telecom Italia, assicurazioni RC-auto, autofficine, puliture a secco, previdenza integrativa pubblica, ombudsmann bancario.

Per controversie transfrontaliere segnaliamo l'attività del Centro Europeo dei Consumatori a Bolzano, che per l'Italia rappresenta l'istituzione di clearing nell'ambito della rete extragiudiziale europea per la risoluzione delle controversie EEJ-net (European Extra-Judicial Network / rete extragiudiziale europea).

### Come ottenere giustizia

Se la denuncia o il tentativo di conciliazione extragiudiziale non hanno portato alla soluzione della controversia con il consumatore, quest'ultimo può decidere di rivolgersi ad un avvocato oppure, se possibile, personalmente al Giudice. Quando una controversia investe diritti di una generalità di soggetti, le associazioni rappresentative dei consumatori possono

proporre e condurre azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori.

### Giudice di Pace

Le competenze del Giudice di Pace abbracciano anche le controversie relative a beni mobili fino ad un controvalore di 2.582,82 Euro, mentre per le richieste di risarcimento connesse con incidenti stradali il limite del contendere giunge fino a 15.493,71 Euro.

Per le controversie che non superano un valore di 516,45 Euro i cittadini possono rivolgersi al Giudice di Pace da soli, senza l'obbligo di farsi assistere da un legale. Lo stesso Giudice può ammettere che l'interessato si difenda da solo anche per contenziosi di importo maggiore. Contro le decisioni del Giudice di Pace è ammesso ricorso.

Al Giudice di Pace ci si può rivolgere anche per tentativi di conciliazione. Ulteriori competenze del Giudice di Pace rilevanti per i consumatori sono quelle relative al diritto d'uso dei beni e servizi condominiali, alle controversie sorte tra proprietari di immobili relativamente ad immissioni di vario genere (fumo, calore, rumore, ecc.), nonché i ricorsi contro le contravvenzioni in caso di infrazioni del Codice della strada.

### Tribunale

Quando per una controversia riguardante un consumatore non sia competente il Giudice di Pace, la competenza è spesso del Tribunale (quale Giudice Unico). Le sentenze pronunciate dal Tribunale possono essere impugnate davanti alla Corte d'Appello e contro le sentenze della Corte

d'Appello è ammesso ricorso alla Corte di Cassazione.

Il Tribunale costituisce altresì il giudice di secondo grado in caso di impugnazione delle sentenze pronunciate secondo diritto dal Giudice di Pace.

### **Corte Costituzionale**

Solo il Giudice di un qualsiasi grado può appellarsi, qualora sussistano dubbi di legittimità costituzionale di una legge.

### **Ricorsi amministrativi**

Qualora la Pubblica Amministrazione violi l'interesse legittimo di un cittadino, quest'ultimo può rivolgersi all'amministrazione stessa, all'autorità superiore (ricorso gerarchico - entro 30 giorni), o al Tribunale amministrativo di Bolzano (Sezione autonoma per la provincia di Bolzano del Tribunale regionale di giustizia amministrativa del Trentino-Alto Adige). Contro le sentenze del Tribunale amministrativo è ammesso ricorso al Consiglio di Stato (entro 60 giorni tramite un avvocato). Per alcuni procedimenti relativi a sanzioni amministrative, come nel caso di infrazioni del Codice della Strada o di abusi edilizi, sono previste procedure di ricorso particolari.

### **Risarcimento in caso di errori giudiziari**

Chi è stato vittima di un errore giudiziario o ha subito un danno per la condotta scorretta di un giudice, ha diritto ad un risarcimento da parte dello Stato.

## **Istituzioni attive nel settore della tutela dei consumatori**

### **In Alto Adige**

#### **Istituzioni pubbliche:**

#### **Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione I - Presidenza, Ufficio Affari di Gabinetto:**

Palazzo Provinciale 1, via Crispi 3, 39100 Bolzano, Tel. 0471-412130, [www.provincia.bz.it/presidenza](http://www.provincia.bz.it/presidenza)

#### **Ufficio Risparmio Energetico:**

via Mendola 33, 39100 Bolzano, Tel. 0471-414720, [www.provincia.bz.it/acqua-energia](http://www.provincia.bz.it/acqua-energia)

#### **Agenzia Provinciale per l'Ambiente:**

via Amba Alagi 5, 39100 Bolzano, Tel. 0471-417100, [www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente](http://www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente)

#### **Laboratorio Biologico:**

via Sottomonte 2, 39055 Laives, Tel. 0471-950431, [labbio@provincia.bz.it](mailto:labbio@provincia.bz.it)

#### **Laboratorio di chimica fisica:**

via Amba Alagi 5, 39100 Bolzano, Tel. 0471-417140, [labchimfis@provincia.bz.it](mailto:labchimfis@provincia.bz.it)

#### **Laboratorio di analisi alimenti:**

via Amba Alagi 5, 39100 Bolzano, Tel. 0471-417120, [labalimenti@provincia.bz.it](mailto:labalimenti@provincia.bz.it)



**Camera di commercio:**

via Perathoner 8b/10, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-945511

<http://www.hk-cciaa.bz.it/index-i.htm>

**Consulenza ai consumatori in  
collaborazione con le Comunità  
Comprensoriali:**

**Comunità Comprensoriale****Burgraviato**

39012 Merano, Corso Libertà 62,  
2° piano, Tel. 0473-270204

**Comunità Comprensoriale****Valle Isarco**

39042 Bressanone, Vicolo Porta Sabiona  
3, Tel. 0472-820511

39042 Chiusa c/o Distretto Sociale,  
via Seebegg 17, Tel. 0472-847494

**Comunità Comprensoriale****Val Pusteria**

39031 Brunico, via Dante 2,  
Tel. 0474-410748

**Distretto Sociale Alta Valle Pusteria**

39038 San Candido, via Prati 6,  
Tel. 0474-919999

**Distretto Sociale Valle Aurina:**

39032 Campo Tures,  
via Hugo von Taufers, 19  
Tel. 0474-678008

**Distretto Sociale Val Badia:**

39030 San Martino in Badia,  
Piccolino 71, 3° piano  
Tel. 0474-524517

**Comunità Comprensoriale****Val Venosta**

39028 Silandro, via Principale 134,  
Tel. 0473-736800

**Comunità Comprensoriale****Alta Valle Isarco**

39049 Vipiteno, via Stazione 1,  
Tel. 0472-726 011

**Consulenza ai consumatori  
in collaborazione con i Comuni:**

**Bolzano Sportello del Cittadino del  
Comune di Bolzano**

39100 Bolzano, vicolo Gumer 7,  
Tel. 0471-997616

**Lana c/o Municipio Lana**

39011 Lana, via Madonna del Suffragio 5

**Istituzioni private:****a) Associazioni per la tutela dei  
consumatori:****Centro Tutela Consumatori Utenti:**

via Dodiciville 2, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-975597,

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Adiconsum (SGB-CISL):**

via Siemens 23, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-568400, [www.sgbcisli.it](http://www.sgbcisli.it)

**AFB - Arbeiter-, Freizeit- und  
Bildungsverein:**

via Maso della Pieve 60, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-254199, [www.afb-efs.it](http://www.afb-efs.it)

**ASGB-Tutela del Consumatore:**

via Bottai 30, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-308200, [www.asgb.org](http://www.asgb.org)

**Asterisco/Asterisk (UIL-SGK):**

via Roma 84/C, 39100 Bolzano  
Tel. 0471-911015, [www.asterisk.it](http://www.asterisk.it)

**Associazione delle Casalinghe**

(Berufsgemeinschaft der Hausfrauen):  
via Maso della Pieve 60 - c/o Arbeiter-,  
Freizeit- und Bildungsverein, 39100 Bolzano (BZ), Tel. 0471-254199,

**Ekokonsum (AGB-CGIL):** via Roma  
79, 39100 Bolzano, Tel. 0471-926411,

**KVW-ACLI Associazione**

**Cattolica Lavoratori:**

Sezione in lingua tedesca KVW Bolzano  
Piazza del Grano 4, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-978 056, [www.kvw.org](http://www.kvw.org)

**Ecoistituto:** via Talvera 2,  
39100 Bolzano, Tel. 0471-980048,  
[www.oekoinstitut.it](http://www.oekoinstitut.it) (non ancora attivo)

**Südtiroler Gesellschaft für  
Gesundheitsförderung (SGGF)**

**Associazione Sudtirolese per una  
sana alimentazione:**

Centro Ecologico Novacella, via Abbazia  
1, 39040 Varna, Tel. 0472-835588  
[www.sggf.it](http://www.sggf.it)

**CTRRCE- Centro Tecnico Regionale  
di Ricerca sul Consumo Europeo - Al-**

**troconsumo:** Via Argentieri 22, 39100  
Bolzano, Tel. 0471-974945,  
[www.ctrnce.it](http://www.ctrnce.it)

**Tribunale dei diritti del malato:**

Corso Italia 13, 39100 Bolzano,  
tel. 0471-907111,  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**b) Altre istituzioni private:**

Centro Casa: Piazza Matteotti 1,  
39100 Bolzano, tel. 0471-911012,  
[www.centrocasa.org](http://www.centrocasa.org)

**ASGB -**

**Associazione Inquilini Alto Adige:**

via Bottai 30,  
39100 Bolzano, Tel. 0471-308200,  
[www.asgb.org](http://www.asgb.org)

**Associazione Proprietà Edilizia:**

Corso Italia 22, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-271135, [www.ape-vgi-bz.it](http://www.ape-vgi-bz.it)

**ACI:**

Corso Italia 19/A, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-280003, [www.acibz.it](http://www.acibz.it)

**Unione Commercio Turismo Servizi:**

via di Mezzo ai Piani 5 - Piani di Bolzano,  
39100 Bolzano, Tel. 0471-310 311,  
[www.verbandunione.bz.it](http://www.verbandunione.bz.it)

**Confesercenti Alto Adige:**

via Roma 80/A, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-541500,  
[www.confesercentialtoadige.it](http://www.confesercentialtoadige.it)

**LVH / APA:**

via di Mezzo ai Piani 7 - Piani di Bolzano,  
39100 Bolzano, Tel. 0471-323200,  
[www.apa.it](http://www.apa.it)

**CNA-SHV:**

via Righi 9, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-546777,  
[www.cnabz.com](http://www.cnabz.com)

**HGV – Unione Albergatori e Pubblici Esercenti:**

via Delai 16/I,  
39100 Bolzano,  
Tel. 0471-317 700, [www.hgv.it](http://www.hgv.it)

**In Italia****Istituzioni ed organi di controllo:**

Diversi Ministeri che hanno competenze in questo ambito

**Ministero delle Attività Produttive:**

Via Molise 2, 00187 Roma, tel. 06-47051,  
[www.minindustria.it](http://www.minindustria.it)

**Istituto Superiore di Sanità:**

Viale Regina Elena 299, 00161 Roma,  
tel. 06-49901, [www.iss.it](http://www.iss.it)

**ISPESL- Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro:**

Via Urbana 167, 00184 Roma,  
tel. 06-47141, [www.ispesl.it](http://www.ispesl.it)

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato:**

Piazza Verdi 67/A, 00198 Roma,  
tel. 06-858211, [www.agcm.it](http://www.agcm.it)

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:**

Isola B5, 80143 Napoli, tel. 081-7507111,  
[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

**Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas:**

Piazza Cavour 5, 20121 Milano,  
tel. 02-655651, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

**Banca D'Italia:**

Via Nazionale 91, 00184 Roma,  
tel. 06-47921, [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

**Garante per la Protezione dei Dati Personali:**

Piazza Monte Ciborio 121,  
00186 Roma, tel. 06-696771,  
[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

**CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa:**

Via G.B. Martini 3, 00198 Roma, tel. 06-84771, [www.consob.it](http://www.consob.it)

**ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo:**

Via Quirinale 21, 00187 Roma,  
tel. 06-421331, [www.isvap.it](http://www.isvap.it)

**IMQ - Istituto Italiano del Marchio di Qualità:**

Via Quintiliano 43, 20138 Milano,  
tel. 02-50731, [www.imq.it](http://www.imq.it)

**Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria:**

Via Larga 15, 20122 Milano,  
tel. 02-58304941, [www.iap.it](http://www.iap.it)

**SINCERT – Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione:**

Via Saccardo 9, 20134 Milano,  
tel. 02-2100961, [www.sincert.it](http://www.sincert.it)

**Istituzioni private**

Associazioni dei consumatori -  
Sedi principali:

**ACU – Associazione Consumatori Utenti:**

Via Padre Luigi Monti 20/c,  
20162 Milano, tel. 02-6615411,  
[www.consumatoriutenti.it](http://www.consumatoriutenti.it)

**ADICONSUM - Associazione Italiana Difesa Consumatori e Ambiente:**

Via G.M. Lancisi, 25 - 00161 Roma,  
tel. 06-417021, [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

**ADOC- Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori:**

Via Tor Fiorenza 35, 00199 Roma,  
Tel 06-45420928, [www.adoc.org](http://www.adoc.org)

**ADUSBEF – Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi:**

Via Farini 62, 00185 Roma,  
tel. 06-4818632, [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

**ALTROCONSUMO:**

Via Valassina 22, 20159 Milano,  
tel. 02-668901, [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**CASA DEL CONSUMATORE:**

Viale Regina Giovanna 35, 20129 Milano,  
tel. 02-29532241,  
[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

**CITTADINANZATTIVA:**

Via Flaminia 53, 00196 Roma,  
tel. 06-367181, [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CODACONS – Coordinamento delle Associazioni per la Difesa Ambientale e dei Diritti degli Utenti e Consumatori:**

Roma: Viale Mazzini 73, 00195 Roma,  
tel. 06-3725809;

Milano: Via Cubani 5, 20121 Milano,  
tel. 02-72003831, [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CONFCONSUMATORI:**

Via G. Mazzini 43, 43100 Parma,  
tel. 0521-230134/233583,  
[www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

**FEDERCONSUMATORI – Federazione Nazionale Consumatori e Utenti:**

Via Palestro 11, 00185 Roma, tel. 06-42020759, [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

**LEGA CONSUMATORI:**

Via delle Orchidee 4/a, 20147 Milano,  
tel. 02-48303659,  
[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI:**

Via Piemonte 39/a, 00187 Roma, t  
el. 06-4880053,  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO:**

Via Piemonte 39/a, 00187 Roma,  
tel. 06-4881891, [www.helpconsumatori.it](http://www.helpconsumatori.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI:**

Via Duilio 13, 00192 Roma,  
tel. 06-3269531, [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

**Altre istituzioni private:****ANIA – Associazione Nazionale fra le Assicurazioni:**

Milano: Piazza San Babila 1,  
20122 Milano, tel. 02-77641;  
Roma: Via della Frezza 70, 00186 Roma,  
tel. 06-326881, [www.ania.it](http://www.ania.it)

**ABI - Associazione Bancaria Italiana:**

Roma: Palazzo Altieri – Piazza del Gesù  
49, 00186 Roma, tel. 06-67671;  
Milano: Via della Posta 3/7,  
20123 Milano, tel. 02-721011,  
[www.abi.it](http://www.abi.it)

**OMBUDSMAN Bancario:**

Via IV Novembre 114, 00187 Roma,

**Unioncamere:**

Piazza Sallustio 21, 00187 Roma,  
tel. 06-47041, [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

- **Rappresentanza in Italia, Milano:**  
Palazzo delle Stelline – Corso Magenta  
59, 20123 Milano, tel. 02-4675141,  
[www.europa.eu.int/italia/milano](http://www.europa.eu.int/italia/milano)

**AEC - Association of European Consumers socially and environmentally aware:**

143, Rue Belliard – B 1040 Bruxelles,  
tel. 0032-22302875,  
[www.consumer-aec.org](http://www.consumer-aec.org)

**BEUC – Bureau Européen des Unions des Consommateurs:**

36, Avenue de Tervuren,  
box 4 – B 1040 Brussels,  
tel. 0032-27431590, [www.beuc.org](http://www.beuc.org)

**Consumers International:**

24, Highbury Crescent N5 1RX, London,  
tel. 0044- 2072266663,  
[www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)

**In Europa****Istituzioni pubbliche****Commissione Europea:**

200, Rue de la Loi/Wetstraat 200, B  
1049 Bruxelles (Belgio), Tel. 0032-  
2291111, [www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)

- **Direzione Generale Salute e Tutela del Consumatore:**

200, Rue de la Loi/Wetstraat 200, B  
1049 Bruxelles (Belgio),  
e-mail: [sanco-mailbox@cec.eu.int](mailto:sanco-mailbox@cec.eu.int),  
[www.europa.eu.int/comm/dg24](http://www.europa.eu.int/comm/dg24)

**Istituzioni private****Euroguichets e EEJ-net:  
Rappresentanza per l'Italia:****CEC – Centro Europeo dei Consumatori:**

Via Brennero 3, 39100 Bolzano,  
Tel. 0471-980939,  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

**Qui si possono richiedere i recapiti delle Associazioni dei consumatori in ambito europeo ed internazionale.**



# Diritti del consumatore in generale

Agenzie matrimoniali _____	pag. 30
Autocertificazione (dichiarazione sotto la propria responsabilità) _____	pag. 31
Avvocati _____	pag. 31
Beneficenza _____	pag. 34
Cambio merce _____	pag. 36
Carta dei servizi _____	pag. 36
Clausole vessatorie _____	pag. 36
Codice a barre _____	pag. 37
Commercio elettronico (e-commerce) _____	pag. 38
Conciliazione _____	pag. 42
Confezioni ingannevoli (o truccate) _____	pag. 45
Conservazione dei documenti _____	pag. 45
Contratti _____	pag. 46
Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali _____	pag. 47
Garante del contribuente _____	pag. 49
Garanzia _____	pag. 50
Garanzia sulle auto usate _____	pag. 52
Lotterie estere _____	pag. 53
Lutto in famiglia _____	pag. 53
Manifestazioni (meetings) organizzate a fini di vendita _____	pag. 54
Offerte e tasse _____	pag. 55
Patrocinio a spese dello Stato _____	pag. 55
Peso netto _____	pag. 56
Prezzi _____	pag. 56
Pubblicità _____	pag. 58
Pubblicità ingannevole _____	pag. 59
Recesso contrattuale _____	pag. 60
Responsabilità per danno da prodotti difettosi _____	pag. 61
Ritardi nella consegna _____	pag. 62
Scadenza _____	pag. 63
Scontrino di cassa _____	pag. 63
Sistemi di vendita piramidali _____	pag. 64
Termine minimo di conservazione _____	pag. 64
Test su prodotti o servizi _____	pag. 64
Tutela dei dati personali _____	pag. 65
Vizi di costruzione, danni e garanzia _____	pag. 66

## Agenzie matrimoniali

Le agenzie matrimoniali non garantiscono alcuna "garanzia di successo", nel senso che offrono solo delle possibilità di incontro. Il contenuto dei contratti con queste agenzie, che spesso operano anche a livello internazionale, non è regolato da leggi speciali; le condizioni sono soggette al normale diritto delle obbligazioni, variano da contratto a contratto e sono di fatto predisposte unilateralmente dagli stessi istituti, vale a dire su misura rispetto agli obiettivi perseguiti. Si tratta in genere di vincoli contrattuali di durata compresa tra uno e due anni. Se la persona interessata dovesse giudicare troppo lungo questo periodo o comunque i costi connessi alle prestazioni richieste, può sempre tentare di concordare con l'istituto in questione un periodo di prova (da tre a sei mesi), durante il quale saggiare la bontà dei servizi offerti in cambio di un corrispettivo contenuto. Allo scadere di tale periodo si può sempre valutare se sottoscrivere o meno un contratto di più lunga durata. Si tratta di precauzioni ben fondate, perché una

volta firmato non c'è praticamente alcuna via d'uscita, anche in presenza di prestazioni insoddisfacenti da parte dell'istituto. Al momento della sottoscrizione del contratto è bene farsi rilasciare una copia del contratto stesso e una copia delle indicazioni personali circa le caratteristiche della persona cercata. In tal modo è sempre possibile accertarsi se i contatti procurati dall'istituto corrispondano o meno al profilo contrattualmente richiesto. Già al momento della firma viene perlopiù richiesto un anticipo, sebbene in quel momento non sia stata resa prestazione alcuna. In nessun caso va però corrisposto l'intero importo, e tantomeno è consigliabile pagare con cambiali! Da evitare anche i pagamenti a rate, spesso accompagnati da tassi di interesse proibitivi! Se proprio non esiste altra possibilità, sarebbe da verificare se sui moduli contrattuali è riportato il numero e l'ammontare esatto delle rate, nonché il tasso annuo di interesse effettivo globale (T.A.E.G.). Si sconsiglia assolutamente di sottoscrivere un altro contratto, collegato con il primo, che prevede un finanziamento attraverso una società finanziaria. Per i contratti sottoscritti all'esterno di un locale commerciale è comunque consentita la possibilità del diritto di recesso, ovvero di un ripensamento nei sette giorni successivi (vedi alla voce "Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali"). Entro questo termine si può recedere dagli obblighi contrattuali senza costi o condizioni di sorta. Sarebbe bene potersene avvalere anche per i contratti sottoscritti presso la sede di un istituto matrimoniale,





ma per il momento non è ancora possibile! Per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare una raccomandata con avviso di ricevimento e conservare una copia di tale lettera.

### **Autocertificazione (dichiarazione sotto la propria responsabilità)**

Nel 1997 la cosiddetta "Bassanini II" (legge n. 127 del 15.05.1997) ha mandato in soffitta tutta una serie di autenticazioni d'ufficio, rendendo più snelle e meno burocratiche le procedure e le certificazioni anagrafiche e di stato civile.

Non più "l'ufficio", ma il cittadino/la cittadina maggiorenne conferma con la propria firma e "sotto la propria responsabilità" che i fatti riguardanti le tappe della propria vita, i dati e le caratteristiche personali dichiarate nei confronti delle autorità corrispondono al vero. Decisamente importante è il fatto che la firma posta in calce alla dichiarazione non è più soggetta ad autenticazione (né da parte di un pubblico ufficiale, né attraverso l'intervento di un notaio); naturalmente chi rende la dichiarazione è anche responsabile della correttezza di quanto ha dichiarato. In caso di falsa dichiarazione, la certificazione perde la sua efficacia (e l'effetto conseguente alla sua presentazione, ad esempio l'assegnazione di un aiuto, viene annullato), ed il dichiarante risponde anche penalmente di tali circostanze.

L'autocertificazione va a sostituirsi a molti atti e "certificazioni d'ufficio", tra cui quelli relativi a:

- luogo di nascita, data di nascita, residenza, cittadinanza, stato civile, stato di famiglia, titolo di studio
  - posizione professionale e iscrizione in albi professionali
  - posizione nei confronti del fisco e indicazione delle imposte versate
  - numero di partita IVA
  - posizione all'interno di società, posizione di rappresentante legale in enti o associazioni
  - status di pensionato, status di studente
  - status di disoccupato
  - posizione agli effetti degli obblighi militari
  - posizione nel casellario giudiziale
- I punti cardine di questa semplificazione si possono così riassumere:
- la facoltà stessa dell'autocertificazione
  - la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
  - l'indicazione di "copia conforme"

### **Avvocati**

Prima di recarsi da un avvocato sarebbe bene valutare molto attentamente le reali necessità di intervento. In particolare dovrebbe esserci chiarezza sul fatto di richiedere un consiglio su come muoversi o affrontare un problema (e quindi in questo caso si potrà risolvere il rapporto con il legale facendosi rilasciare un semplice parere a voce o scritto o una cosiddetta prima consulenza, per la quale il professionista potrà comunque chiedere un onorario) oppure se c'è bisogno di un'assistenza giu-

diziale prolungata (scambio di corrispondenza con la controparte, trattative extragiudiziali, trattazione vera e propria di una causa), per la quale si dovrà rilasciare all'avvocato apposito mandato scritto.

Per evitare equivoci ed arrabbiature finali, è bene insistere da subito per il rilascio di un preventivo scritto, anche solo "di massima" relativamente ai costi dell'intervento. Anche se solo indicativo, servirà comunque a responsabilizzare l'avvocato nel senso che questi dovrà – se non giustificarsi - almeno informare il cliente nel caso in cui i costi del suo intervento si dovessero rivelare superiori a quanto preventivato.

L'avvio di una causa (o processo) o il resistere in giudizio contro qualcuno è sempre una scelta "congiunta" fra cliente ed avvocato. Se ci si sente insicuri, prima di affrontare i costi di un processo, è bene vagliare la possibilità di consultare, nella forma di una prima consulenza (vedi sopra) anche un secondo avvocato, per sentire un diverso parere sullo stesso problema. Importante è che l'avvocato fornisca anche una valutazione sulle probabilità di successo di una eventuale azione. Difficile comunque confidare in chi promette "vittoria sicura", meglio partire da un "50 a 50", per non illudersi troppo e avere poi tristi sorprese. In ogni caso è molto difficile, anche per il miglior avvocato della piazza, stabilire a priori le reali possibilità di vittoria in una causa: troppe sono le "variabili" che possono incidere su di un processo, come le prove testimoniali e documentali o l'impostazione sbagliata



di un processo. Alla fine, ciò che conta è sempre e solo il pronunciamento del giudice. Gli obblighi dell'avvocato sono obblighi cosiddetti di "mezzi" e non di "risultato": ciò significa che il professionista non è responsabile se il risultato non viene raggiunto nella forma prevista o sperata.

### **Il mandato o procura**

Quando si conferisce un formale incarico difensivo ad un avvocato, questi, generalmente, richiederà la firma di una cosiddetta procura, la quale di solito è molto

ampia e comprende di norma la fase extra-giudiziale, le eventuali trattative prima e durante la causa, la trattazione del giudizio di primo grado, di quello di appello, della fase di esecuzione e del ricorso in Cassazione. Si finisce così col dare al proprio avvocato di fiducia “carta bianca” su tutto lo svolgimento del processo. Se per qualche motivo poi ci si vuole svincolare dal rapporto che lega all’avvocato, è necessario comunicargli, per iscritto, la revoca del mandato. Meglio peraltro valutare con attenzione i vari elementi prima di cambiare avvocato, soprattutto se la causa è in corso: oltre a comportare dei sicuri costi aggiuntivi, potrebbe essere una mossa non ottimale.

### L’obbligo di informazione

L’avvocato ha il dovere di informare il suo cliente sugli sviluppi del procedimento o dell’affare da lui curato: anche una sentenza della Corte di Cassazione (la n. 3958 del 13 dicembre 1969) lo ha stabilito, considerando responsabile il professionista che omette di adempiere a tali obblighi di informazione.

### I costi – la nota onoraria o parcella

- Quando si vince una causa, con condanna al pagamento anche di tutte le spese processuali in capo alla controparte, in teoria non ci si dovrebbe trovare a sborsare alcunché; anche gli eventuali anticipi (legittimi) richiesti dal proprio avvocato, dovranno essere restituiti dallo stesso nel momento in cui egli sarà riuscito a recuperare le somme della sentenza dalla contropar-

te (cosa comunque non sempre facile).

- Quando invece si vince una causa a spese compensate (succede anche questo!), si avrà diritto solo a ciò che la sentenza riconosce, mentre ognuno pagherà le spese del proprio avvocato.
- Se si perde la causa con condanna anche al pagamento delle spese processuali della controparte, è bene sapere che si sarà tenuti a pagare, non solo quanto esposto in sentenza o nell’atto di precetto, ma anche e comunque le spese del proprio avvocato.
- Attenzione anche alle voci della parcella dell’avvocato: egli ha diritto al rimborso delle spese vive da lui anticipate per il proprio cliente (carte, bolli, imposte ecc....), inoltre gli spettano i “diritti” fissati dal tariffario forense per le singole attività svolte (l’elenco è lunghissimo), nonché gli onorari per la qualità del lavoro svolto. Oltre a ciò nella parcella è anche inclusa l’IVA e il Contributo per la Cassa Previdenziale di categoria (sempre dovuto). Per i diritti e gli onorari (per ciascuna attività inclusa nel tariffario e per differenti fasce di “valore” della causa) sono previste per legge una tariffa minima e massima, entro le quali il compenso del professionista si muove (e qui si può almeno in parte contrattare).

### Cosa fare quando si vuole contestare la parcella dell’avvocato?

Buona cosa è innanzitutto sempre quella di richiedere per iscritto al professionista la dettagliata spiegazione delle singole attività svolte e i relativi compensi (nota

spese). Una volta ricevuta, se non si dovesse essere d'accordo con quanto indicato o se si sospetta che il professionista stia chiedendo più del lecito, può essere richiesta al professionista (sempre per lettera raccomandata a.r.) la "liquidazione" della parcella attraverso il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati (una copia di tale richiesta sarà bene inviarla anche a questo ente).

Questo Ordine si pronuncerà sulla congruità della parcella del suo iscritto, provvedendo, se del caso, a ridurre gli eventuali "eccessi" del professionista. Per questo esame preventivo dell'Ordine si dovrà pagare un piccolo "diritto" proporzionale al probabile valore della parcella.

### **Si è perso il termine di impugnazione in appello di una sentenza a sé sfavorevole, nonostante sia stato conferito incarico in tal senso al proprio avvocato ?**

Per poter provare la responsabilità dell'avvocato, la Corte di Cassazione ha stabilito che il cliente deve provare l'erroneità della sentenza non impugnata (attraverso altro legale di fiducia) oppure produrre documenti o testimonianze idonee a fornire la ragionevole certezza che l'appello sarebbe stato accolto (vedi sentenza Cassazione 5 aprile 1984 n. 2222): cosa non tanto semplice, come si può capire!

### **La responsabilità in generale**

La responsabilità civile dell'avvocato trova i suoi riferimenti negli articoli 2229 - 2238 del Codice Civile, che regolamen-

tano l'esercizio delle professioni intellettuali, gli obblighi del prestatore d'opera e la loro responsabilità.

Altro articolo del Codice civile importante in materia è l'art. 1176, secondo il quale "nell'adempimento delle obbligazioni il professionista deve osservare un comportamento informato al criterio della diligenza, da valutarsi con riguardo alla natura dell'attività esercitata". Si fa riferimento qui a quella che viene comunemente chiamata "diligenza del buon professionista", che indica come l'avvocato debba essere ben preparato tecnicamente e quindi debba prestare la necessaria attenzione nell'esercizio della propria attività

### **Il difensore d'ufficio**

Il difensore d'ufficio viene nominato "automaticamente" per tutti coloro che si trovano per qualche motivo perseguiti penalmente: spetta poi al soggetto indagato scegliere se avvalersi di detto difensore oppure di altro (il proprio legale di fiducia). In ogni caso il difensore d'ufficio ha diritto al suo onorario per l'attività prestata.

### **Beneficenza**

Le offerte in beneficenza sono atti volontari e non prevedono controprestazioni. È bene diffidare di chi, facendo leva su sentimenti di compassione, cerca di convincere ad effettuare un'offerta. Chi desidera donare non va sottoposto a pressioni di nessun tipo, né tantomeno deve esservi costretto.

La donazione non dev'essere indotta da sentimenti di compassione, paura o addirittura orrore, bensì fondata sul senso di responsabilità, sulla solidarietà o sull'amore per il prossimo.

La promozione e la gestione delle raccolte di fondi comportano inevitabilmente delle spese che, comunque, non dovrebbero superare il 35% di quanto raccolto (le spese sono contenute se comprese tra 0 e 10%, nella media se comprese tra 10 e 20% e ancora accettabili tra 20 e 35%). Chi versa un'offerta dovrebbe poter valutare l'incidenza di queste spese attraverso una informazione trasparente predisposta da chi raccoglie tali fondi.

- Evitando di suddividere la beneficenza in piccoli importi distribuiti a più organizzazioni si causeranno meno oneri amministrativi per la gestione delle offerte. Concentrare invece la propria generosità su uno o comunque pochi beneficiari garantisce un utilizzo più efficiente della donazione e permette al benefattore di verificarne anche meglio gli sviluppi.

Il materiale informativo e promozionale delle organizzazioni per la raccolta di fondi dovrebbe illustrare con assoluta chiarezza le finalità e le modalità d'impiego delle donazioni. Meglio dunque diffidare di chi fornisce indicazioni fumose o non ne fornisce affatto.

Attori, politici e altri personaggi famosi si prestano spesso come testimonial di singole iniziative. Nemmeno in questo caso, tuttavia, il senso di fiducia che essi trasmettono può sostituire un'informazione chiara ed esauriente.

Nel caso vengano recapitate lettere promozionali per la raccolta di fondi senza che in passato si siano avuti dei contatti con l'organizzazione che scrive, è bene ancora una volta diffidare. Si può comunque chiedere all'organizzazione da dove ha preso l'indirizzo, insistendo, nel caso che non si voglia avere niente a che fare con questo tipo di promozioni, affinché il relativo nominativo venga cancellato dagli elenchi dell'organizzazione.

#### **In caso di raccolte di fondi organizzate porta a porta o in luogo pubblico è importante ricordare che:**

- chi raccoglie denaro con metodi spregiudicati punta sull'effetto sorpresa: qualcuno suona alla porta e, dopo aver raccontato vicende gravi e tragiche, chiede subito un'offerta. Meglio non accettare subito di sottoscrivere iniziative o di dare del denaro, soprattutto se le richieste sono insistenti o non viene lasciato il tempo di riflettere. Queste decisioni non possono essere frutto di pressioni o dettate magari dalla fretta.
- I soggetti impegnati nelle raccolte di fondi sono spesso professionisti retribuiti a seconda della loro abilità, un fatto che generalmente le organizzazioni si guardano bene dal sottolineare.

In generale e senza precise certezze circa l'impiego del denaro è preferibile scegliere un'organizzazione che permette di effettuare un bonifico rispetto a quelle che chiedono soldi in contanti. Se l'orga-

nizzazione soddisfa i requisiti richiesti, si potrà così contare anche su una ricevuta del versamento da allegare alla dichiarazione dei redditi per ottenere un vantaggio fiscale.

### **Cambio merce**

36

Una pretesa giuridicamente fondata alla sostituzione di un prodotto non esiste nel nostro ordinamento. Un'eccezione è costituita dal diritto alla sostituzione della merce difettosa nell'ambito della legge sulla garanzia. Alcuni rivenditori concedono comunque volontariamente la sostituzione (prevedendola come diritto del consumatore all'interno delle proprie condizioni generali). Se si desidera comunque una sostituzione della merce, è possibile concordarla per iscritto con il commerciante, facendosi anche solo rilasciare una nota sullo scontrino (completa di data e firma).

### **Carta dei servizi**

Stando alla direttiva del Presidente del Consiglio del 27.01.1994, tutti i comparti della Pubblica Amministrazione devono approntare una "carta dei servizi", dove vengono illustrati gli strumenti previsti a garanzia dei diritti dei propri utenti. Con la stesura di una carta dei servizi ogni Amministrazione si crea autonomamente un codice da rispettare circa gli standard qualitativi minimi dei servizi offerti, seguendo dei principi che non possono assolutamente essere disattesi:

- il principio di uguaglianza e di parità di trattamento
- la fissazione di standard e la semplificazione delle procedure
- l'informazione esaustiva degli utenti
- l'imperativo del rispetto e della cortesia in ogni contatto con l'utenza, per la quale deve essere istituito in ogni Amministrazione un Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
- la corresponsione di indennizzi pecuniari agli utenti in caso di mancata osservanza degli standard prefissati
- la possibilità di ricevere e l'obbligo di trattare adeguatamente i reclami dell'utenza relativamente ad un inadeguato rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Carta dei servizi.

La realizzazione di una Carta dei servizi è obbligatoria per i seguenti comparti: sanità, trasporti, scuola e università, comunicazioni, energia, acqua e gas, previdenza e assistenza sociali, imposte e tasse. Al fine di impedire che l'introduzione e il rispetto di questo solenne impegno non rimanga lettera morta, gli utenti delle varie tipologie di servizi sono chiamati a farvi riferimento ogniqualvolta si trovino confrontati col mancato rispetto dei propri diritti.

Le carte dei servizi sono disponibili presso i relativi enti e servizi nelle due lingue della provincia.

### **Clausole vessatorie**

La legge indica in modo assai dettagliato i vari tipi di clausole che possono comparire nei contratti conclusi con il consuma-

tore (vedi Codice del consumo art. 33). Si definisce vessatoria una clausola che:

- crea un cosiddetto squilibrio contrattuale tra consumatore e operatore commerciale, che finisce sia col porre a carico del solo consumatore obblighi non giustificati dalla natura del contratto sia col privare questo di diritti legittimi invece riconosciuti alla controparte, e al tempo stesso
- non risulta né chiara né comprensibile e non trova spiegazione nel testo contrattuale.

Un contratto che contenga clausole di questo tipo può essere invalidato.

Banche, assicurazioni e pubbliche amministrazioni possono, per legge, richiedere una terza firma con la quale il cliente conferma che le clausole (perlopiù) penalizzanti sono state oggetto di trattativa individuale. È, comunque, assai dubbio che tale espediente consenta alle stesse clausole di acquisire validità.



Banca dati europea delle clausole vessatorie - CLAB Europa:

<http://europa.eu.int/clab/>

## Codice a barre

Le etichette che riportano una serie di barrette nere verticali con le relative cifre sottostanti rappresentano una modalità di codificazione internazionale prevista a livello europeo (EAN – european article number) al fine di facilitare agli operatori del commercio l'organizzazione del lavoro. Coloro che infatti dispongono di

un registratore di cassa computerizzato possono, grazie al codice a barre, rilevare e analizzare la totalità dei movimenti merci, come per esempio inventari, ordini, collocazioni a scaffale, prezzatura ed eseguirne tutti i calcoli. Anche l'operazione di incasso è facilitata: il prodotto munito di codice viene fatto passare davanti a un dispositivo di lettura ottica, oppure l'etichetta viene letta da un'apposita penna ottica. In questo modo il prezzo non viene più battuto in cassa e sullo scontrino, accanto al prezzo, compare anche la definizione dell'articolo.

Questo il significato delle singole barre e dei numeri:

- le prime due cifre si riferiscono al Paese: per esempio i numeri 80-83 stanno per Italia, 90-91 per Austria e così via. Questi numeri non dicono però quale sia l'origine del prodotto o la provenienza delle materie prime.
- le successive 5 cifre rappresentano l'indirizzo del produttore oppure del fornitore;
- le 5 cifre ulteriori si riferiscono all'articolo stesso. Per esempio possono significare: cioccolatini assortiti, 100 g, confezione regalo, ecc ...;
- l'ultimo numero serve solamente come verifica, in modo che il computer possa accorgersi di un'eventuale "svista".

Con l'introduzione di questo sistema il prezzo quindi non viene più applicato su ciascun singolo prodotto, ma solo sullo scaffale, dal momento che con la lettura automatica del codice a barre alla cassa non c'è più bisogno di registrare i prezzi uno per uno. Si tratta certo di un vantaggio per il commerciante, però costituisce

un peggioramento delle possibilità di controllo per l'acquirente, perché esso non è più in condizione di verificare con facilità se il prezzo a scaffale corrisponda o meno a quello registrato in cassa e stampato sullo scontrino.

**Alcune codifiche EAN per i singoli Paesi**

00-09	USA, Canada
30-37	Francia
40-43	Germania (anche 440)
471	Taiwan
489	Hongkong
49	Giappone
50	Gran Bretagna, Irlanda
520	Grecia
54	Belgio, Lussemburgo
560	Portogallo
57	Danimarca
590	Polonia
599	Ungheria
600	Sud Africa
64	Finlandia
70	Norvegia
73	Svezia
750	Messico
76	Svizzera
779	Argentina
789	Brasile
80-83	Italia
84	Spagna
87	Paesi Bassi
880	Corea del sud
885	Tailandia
888	Singapore
90-91	Austria
93	Australia
94	Nuova Zelanda

**Commercio elettronico (e-commerce)**

L'offerta di beni e servizi attraverso Internet diviene di giorno in giorno più varia e ricca. Anche il pagamento avviene nella maggior parte dei casi "online": indicando il numero e la data di emissione della propria carta di credito si abilita il fornitore ad addebitare sul proprio conto il prezzo dovuto. Dopo un periodo, che mediamente va da due a tre settimane dall'acquisto (a seconda della distanza da considerare per il recapito), la merce giunge nel luogo indicato dal consumatore. Le problematiche riscontrate in occasione di questi acquisti sono molteplici:

- abuso della carta di credito da parte di terzi
- ritardi nella consegna della merce; talora anche mancata consegna
- la merce consegnata non corrisponde a quella ordinata, oppure è difettosa
- la sostituzione o la restituzione della merce incontra notevoli difficoltà
- vengono addebitati ulteriori costi per consegne intercontinentali (oneri doganali e di trasporto), non previsti e non indicati al momento dell'ordine
- sorgono incertezze circa il foro territorialmente competente e in merito alla legge applicabile in caso di controversie.



In linea di principio occorre distinguere due situazioni diverse, ossia se la ditta fornitrice ha sede all'interno dell'UE oppure al di fuori. Nel primo caso i consumatori possono invocare una regolamentazione molto chiara, dettata dalla direttiva 97/7, e dal codice del consumo. Esso prevede i seguenti obblighi per le ditte fornitrici:

### 1. Il sito deve contenere le seguenti informazioni:

- identità del fornitore, indirizzo di posta elettronica, indirizzo reale (meglio se vi è riportato anche un numero di telefono per ulteriori informazioni o per reclami);
- caratteristiche essenziali e prezzo del bene o del servizio, durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- completa indicazione di tasse, imposte, dazi doganali o spese di spedizione in modo da poter sapere con precisione quanto verrà a costare complessivamente l'acquisto;
- modalità del pagamento: attenzione, se il pagamento non avviene in Euro, vanno considerate anche le spese di cambio nella valuta corrente (ad esempio dollari);
- indicazione circa l'esistenza del diritto di recesso o esistenza di un'ipotesi di esclusione dello stesso e modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di recesso;
- durata minima del contratto in caso di contratti a esecuzione continuata o periodica;
- costi di accesso al sito Internet, se diversi dal semplice costo del collegamento ordinario.

Il fornitore deve confermare al consumatore, per iscritto oppure su un altro supporto materiale duraturo, non solo queste informazioni, ma anche quelle relative:

- alla esistenza e modalità di esercizio del diritto di recesso;
- all'indirizzo geografico del fornitore e dei servizi di assistenza e garanzia esistenti;
- alle modalità di interrompere la fornitura dopo il primo anno in caso di contratto a durata indeterminata o pluriennale.

### 2. Se il fornitore rispetta le precedenti disposizioni, osservando i propri obblighi in tema di informazione del consumatore, quest'ultimo gode di un diritto di ripensamento e di recesso entro 10 giorni, che si computano nel modo seguente:

- in caso di fornitura di merci: dal momento della consegna. Se i beni sono già stati consegnati, ma le informazioni di cui sopra non sono ancora pervenute, i 10 giorni si calcolano dal ricevimento dell'informativa;
- per i servizi: dalla conclusione del contratto oppure, se le suddette informazioni non sono ancora pervenute, dal ricevimento delle stesse.

Il termine previsto per l'esercizio del recesso si prolunga invece a tre mesi, qualora il fornitore abbia contravvenuto ai suoi obblighi di informazione, e più precisamente:

- per le merci: tre mesi dalla consegna
- per i servizi: tre mesi dalla conclusione del contratto.



### 3. Casi di esclusione del diritto di recesso:

a) se non si è pattuito diversamente, il diritto di recesso viene escluso quando:

- la fornitura di un servizio sia già stata avviata con il versamento di un acconto da parte del consumatore ancor prima dello scadere del termine previsto per l'esercizio del recesso;
- il prezzo dei beni o servizi sia legato a fluttuazioni che il fornitore non è in grado di controllare;
- si tratta di beni o prodotti confezionati su misura o che per la loro natura non possono essere rispediti o che andrebbero distrutti attraverso la spedizione;
- si tratta di prodotti audiovisivi o di software sigillati e l'acquirente ha già rotto i sigilli;

- si tratta di giornali, periodici, riviste, ecc.

I seguenti contratti sono esclusi dall'obbligo di informazione, dal diritto di recesso e dai termini di consegna entro 30 giorni:

- consegna regolare a domicilio di alimenti, bevande o altra merce destinata al consumo domestico
  - fornitura di servizi quali alloggio, trasporto, ristorazione, intrattenimento, contrattualmente legati ad un determinato giorno o periodo dell'anno fissati dalle parti.
- b) l'intero corpo delle disposizioni sui contratti a distanza non si applica quando si tratti di:
- servizi finanziari (ad es. assicurazioni, servizi bancari, fondi pensione, investimenti);
  - contratti relativi alla costruzione o alla

vendita di immobili. Rimangono invece soggetti alla normativa i contratti di locazione;

- vendite all'asta.

Il **recesso** deve essere presentato per iscritto, indirizzando alla sede della ditta una raccomandata con avviso di ricevimento. Si può anche agire con un telegramma o con una telefonata, se entro 48 ore si fa seguito con una raccomandata A.R. Il fornitore deve restituire entro 30 giorni dalla comunicazione quanto già pagato dal consumatore, mentre il consumatore dovrà rispedire al fornitore a proprie spese la merce già ricevuta.

#### 4. Modalità di pagamento:



- Il consiglio è di pagare solo dopo il ricevimento della merce, attraverso bonifico bancario o bancomposta!
- In caso di pagamento con carta di credito, è bene usare sempre una sola carta di credito, non varie, e scegliere preferibilmente una carta con un tetto massimo mensile molto limitato; l'invio dei relativi dati via Internet dovrebbe avvenire solo se è garantito l'invio protetto (criptato). In caso di manomissione o frode da parte del venditore o di terzi, il titolare può pretendere dall'Istituto emittente della carta il rimborso degli importi sottratti.

Un'alternativa senz'altro interessante è offerta dalla carta di credito prepagata, già disponibile presso alcuni istituti.

#### 5. Consegna della merce:

Se non si è pattuito diversamente, la ditta

venditrice è tenuta a consegnare la merce entro 31 giorni dall'invio dell'ordine. Se la merce non è disponibile a magazzino, la ditta è tenuta a comunicare tale difficoltà al proprio cliente entro lo stesso termine, rendendosi disponibile, a richiesta, al rimborso del prezzo o dell'acconto eventualmente incassato. La consegna di un bene difforme rispetto a quello ordinato può avvenire solo dietro espresso consenso del consumatore.

Se dovesse giungere una **consegna non richiesta**, il cliente non è tenuto a pagare corrispettivo alcuno, ed il suo silenzio non può essere interpretato come tacito assenso.

6. Clausole contrattuali difformi o discordanti rispetto alla normativa sono da considerare nulle e non applicabili. Anche se le parti dovessero scegliere come legge applicabile al contratto una legge diversa da quella italiana, al consumatore devono essere comunque riconosciute le tutele previste dalla legge sui contratti a distanza. Il giudice competente è quello della residenza o del domicilio del consumatore.

#### E se la sede della ditta fornitrice è esterna all'Unione Europea?

1. **Fondamentalmente andrebbe data la preferenza a quei siti commerciali che rechino perlomeno le seguenti informazioni:**

- indicazione della denominazione della ditta, dell'indirizzo e-mail e di quello geografico, delle garanzie e dei servizi prestati
- caratteristiche essenziali e prezzo del

bene o del servizio, durata della validità dell'offerta e del prezzo

- termine di consegna della merce (importante soprattutto per consegne da oltreoceano)
- eventuali tasse o imposte o dazi doganali o spese di spedizione, così da permettere al consumatore di quantificare il costo complessivo del suo acquisto
- modalità di pagamento: attenzione, vanno considerate anche le spese di cambio nella valuta corrente
- eventuale esistenza di un diritto di recesso, modalità da seguire per l'esercizio dello stesso e tutte le informazioni necessarie
- durata minima del contratto in caso di contratti a esecuzione continuata o periodica
- costo dell'accesso al sito web, quando non consista nel normale accesso alla rete
- condizioni di recesso dopo il primo anno in caso di contratto a durata indeterminata o pluriennale.

Se non vengono riportate queste informazioni, è bene farne specifica richiesta, meglio per posta o via fax. Prima di acquistare sarebbe anche consigliabile quanto meno una telefonata.

## 2. stampa delle informazioni e dell'ordine:

tutte le informazioni sopra elencate, se disponibili, dovrebbero essere stampate unitamente alla nota d'ordine e custodite per la propria contabilità.

## 3. modalità di pagamento:

vengono in linea di principio le conside-

razioni già esposte per gli acquisti all'interno della UE, alle quali si aggiunge in questo caso il consiglio di una ancor più elevata cautela.

## 4. ditta venditrice:

la massiccia presenza di frodi e di finte attività imprenditoriali in Internet renderebbe utile una verifica della ditta interessata attraverso diversi motori di ricerca, coinvolgendo eventualmente i gestori (webmaster) dei motori stessi. Anche scambiando impressioni con amici e conoscenti si possono acquisire informazioni circa la serietà delle ditte cercate. Il Centro Tutela Consumatori raccoglie spesso esperienze al proposito e può anche rivelarsi utile in tal senso.

## Conciliazione

Esistono fondamentalmente due tipologie di conciliazione: quella giudiziale davanti al Giudice e quella extragiudiziale. Sia nelle istanze presentate al Giudice di Pace che in quelle da trattare davanti al Giudice ordinario è previsto obbligatoriamente il ricorso ad un tentativo di conciliazione, mentre la conciliazione extragiudiziale può essere tentata in linea di principio da parte di qualsiasi soggetto, pubblico o privato, purché esista una garanzia di professionalità e di autonomia. Scegliere la via della conciliazione significa risparmiare molto denaro, rabbie e tempo, senza pregiudicarsi d'altronde in un secondo tempo il ricorso all'autorità giudiziaria competente. Certo che se il sistema complessivo della giustizia funziona al meglio, anche l'istituto della conciliazione ha un suo

ruolo ben preciso e lavora con efficienza. La Commissione Europea punta sui procedimenti di conciliazione quale soluzione stragiudiziale dei conflitti. Anche nella tutela dei consumatori la conciliazione dovrebbe essere utilizzata con più frequenza, al fine di risolvere le controversie senza dover coinvolgere un tribunale ordinario. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha aderito a questa esigenza, particolarmente sentita in ambito europeo, dapprima promuovendo e quindi istituendo assieme ad operatori privati e pubblici una serie di istanze di conciliazione per numerosi settori della vita economica che coinvolgono da vicino i consumatori.

### Queste le attuali possibilità di conciliazione offerte (aggiornamento al novembre 2004):

#### 1. Conciliazione in generale

*categoria:* conciliazione generale ai sensi dell'art. 7 LP 15/92

*campo di applicazione:* controversie di qualsiasi settore

*esito della conciliazione:* convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale

*richiesta presso:* CTCU

*costi:* 62 Euro

#### 2. Artigiani

*categoria:* artigiani

*campo di applicazione:* qualsiasi controversia con aziende artigiane non ancora approdata in Tribunale

*esito della conciliazione:* raggiungimento dell'accordo di conciliazione, che ha efficacia di transazione, oppure verbale di

mancato accordo

*richiesta presso:* CTCU – APA

*costi:* 50 o 100 Euro (in caso di conciliazione con azienda non iscritta ad APA)

#### 3. Automobili

*categoria:* automobili

*campo di applicazione:* tutte le controversie del settore auto

*esito della conciliazione:* conciliazione o lodo arbitrale, con valore di accordo contrattuale

*richiesta presso:* CTCU

*costi:* 100 Euro

#### 4. Assicurazione RC-Auto

*categoria:* assicurazione RC-Auto

*campo di applicazione:* controversie con tutte le società assicuratrici aderenti al patto conciliativo

*esito della conciliazione:* convenzione d'arbitraggio con valore di accordo contrattuale

*richiesta presso:* CTCU

*costi:* 25 Euro

#### 5. Telecom

*categoria:* Telecom

*campo di applicazione:* tutte le controversie con il servizio di telecomunicazione (bollette, omessa attivazione, spostamento o riparazione, modifica del numero, errori nell'elenco)

*esito della conciliazione:* convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale

*richiesta presso:* CTCU

*costi:* gratuita



### 6. Poste Italiane

*categoria:* servizi postali

*campo di applicazione:* per quei reclami che non hanno avuto risposta soddisfacente (o nei quali non c'è stata nessuna risposta) da parte delle Poste  
*esito della conciliazione:* conciliazione, che ha efficacia di atto transattivi oppure verbale di mancato accordo  
*richiesta presso:* CTCU o qualsiasi ufficio postale  
*costi:* gratuita

### 7. Puliture a secco

*categoria:* puliture a secco e tintorie  
*campo di applicazione:* controversie solo in caso di aziende (artigiane) aderenti ad APA o CNA  
*esito della conciliazione:* gli abiti sono esaminati dal laboratorio di controllo; per la tintoria l'esito è vincolante  
*richiesta presso:* CTCU  
*costi:* tessuti: 25 Euro  
pellame: 50 Euro

### 8. Previdenza complementare

*categoria:* previdenza complementare (Laborfonds / Plurifonds)  
*campo di applicazione:* tutte le controversie e i casi di reclamo senza soluzione soddisfacente da parte dell'ufficio reclami competente  
*esito della conciliazione:* convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale  
*richiesta presso:* CTCU  
*costi:* 62 Euro

### 9. Conciliazione transfrontaliera - EEJ-NET

*categoria:* conciliazione transfrontaliera - EEJ-NET  
*campo di applicazione:* tutte le controversie consumeristiche transfrontaliere  
*esito della conciliazione:* varia da caso a caso  
*richiesta presso:* Centro Europeo Consumatori - CEC  
*costi:* variano da caso a caso

## Confezioni ingannevoli (o truccate)

Si tratta di confezioni, perlopiù diffuse nella profumeria e nei prodotti dell'igiene personale, ma talvolta anche nell'ambito dei prodotti alimentari, tese a dare l'impressione di un contenuto più consistente rispetto a quello realmente presente nella confezione.

## Conservazione dei documenti

Ogni elemento dimostrabile con un documento scritto semplifica oltremodo

l'obbligo di fornire delle prove. Per tale ragione è vantaggioso proprio in via di principio conservare per un certo tempo i carteggi e i documenti contabili di una certa importanza, senza dimenticare che per determinate tipologie di ricevute e fatture è la legge a prescrivere un obbligo di conservazione. Alcuni documenti ci accompagnano infine per tutta la vita, mentre per altri l'esperienza ci insegna ad mantenerne una copia almeno per qualche tempo.

In ogni caso si consiglia di trattenere copia delle ricevute per almeno altri 2-3

Abbonamento TV (ricevute di pagamento)	10 anni
Documentazione medica	tutta la vita
Tassa automobilistica (ricevute di pagamento)	3 anni a partire dalla data di scadenza, consigliati almeno 5 anni
Mutui (ricevute di pagamento delle rate)	tutta la vita
Documentazione relativa alle dichiarazioni dei redditi	fino alla scadenza del 4° anno successivo a quello di presentazione della dichiarazione – consigliati almeno 6-7 anni
Scontrini e ricevute di acquisto	26 mesi (anche per far valere la garanzia)
Contratti di compravendita – attestati di possesso immobiliare	tutta la vita
Estratti conto bancari	si ha tempo 60 giorni per contestare le risultanze contabili dell'estratto conto bancario; in caso di errori o omissioni ci sono però 10 anni di tempo per proporre l'impugnazione dell'estratto conto
Spese condominiali (ricevute di pagamento)	5 anni
Contributi INPS	tutta la vita
Contratti d'affitto	tutta la vita
Pigioni (ricevute di pagamento)	5 anni
Atti notarili	tutta la vita
Pagamenti rateali	5 anni
Ricevute e fatture di ristoranti	6 mesi

Ricevute di pagamento ICI	5 anni a partire dall'anno del pagamento
Bollette di gas, acqua, luce, asporto rifiuti	5 anni prescritti per legge, consigliati 10
Fatture di artigiani	si consigliano almeno 10 anni
Fatture di professionisti	3 anni a partire dalla fine del rapporto d'affari
Atti di matrimonio e di separazione	tutta la vita
Bollette telefono fisso	5 anni prescritti per legge, consigliati 10
Bollette telefono mobile	10 anni
Assicurazioni (ricevute di pagamento)	1 anno a partire dalla scadenza
Contravvenzioni stradali	5 anni
Titoli di Stato 1	il diritto alla restituzione del capitale si prescrive dopo 5 anni
Titoli di Stato 2	gli interessi vanno accreditati entro 5 anni dalla scadenza

anni oltre le scadenze indicate; questo in quanto, rispetto a certi termini di prescrizione, possono esserci ancora incertezze interpretative.

### Contratti

Nel nostro ordinamento si provvede a definire quale contratto “l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale” – così recita l'art. 1321 del codice civile. Il diritto privato considera dunque il momento dell'accordo maturato tra i contraenti come la prerogativa essenziale del contratto, di qualsiasi contratto, per quanto semplice o di valore irrisorio esso sia. Per tale ragione è sempre importante leggere qualsiasi frase ci venga chiesto di sottoscrivere: chi firma senza riflettere con la dovuta attenzione si ritrova poi talora troppo tardi a constatare che la merce ordinata non gli serviva, o che i servizi concordati vengono a costare molto più di quanto richiede normalmente il

mercato.

Il contratto andrebbe verificato anche alla ricerca di eventuali clausole vessatorie o “bavagli” che sfavoriscono il consumatore in modo illegittimo e che pertanto ai sensi di legge non possono avere valore! (articoli 1341, 1342 e 1469bis del codice civile).



Prima di sottoscrivere un contratto, è bene leggerlo fino in fondo con calma, soprattutto nelle parti scritte in carattere più piccolo: è lì che spesso si nascondono le clausole che, in caso di controversia, potrebbero danneggiare maggiormente il consumatore. Inoltre tali formulazioni potrebbero anche discostarsi da quanto è stato concordato a voce tra le parti. Il fatto è che lo scritto rimane vincolante, mentre gli accordi verbali non hanno alcun valore se non vengono in qualche modo provati.

Con la sottoscrizione in calce al contratto si esprime l'accordo su quanto contenuto





nel testo contrattuale e ci si impegna al rispetto e all'esecuzione dello stesso.

Nel caso di contratti sottoscritti al di fuori dei locali commerciali – ad esempio nel corso di meeting presso alberghi, trasmissioni promozionali in TV, nella **vendita porta a porta**, online o per l'acquisto di **multiproprietà** – la normativa dettata dalla Unione Europea prevede una particolare tutela del consumatore. In tali casi il codice del consumo offre al consumatore un diritto di recesso dai vincoli contrattuali sottoscritti.

Una particolare attenzione ci deve accompagnare quando viene proposta la sottoscrizione di contratti prestampati o moduli contrattuali presentati dal venditore per l'acquisto di un bene o di un servizio e dove il consumatore con una semplice firma può solo accettare l'intero contenuto, senza influire minimamente sulle clausole che regolano l'accordo (per questo si chiamano anche "contratti di adesione"). Tali contratti hanno grande diffusione, soprattutto in ambito bancario, assicurativo e nel settore dei viaggi organizzati, e proprio qui si trovano la maggior parte

delle clausole vessatorie – giuridicamente inefficaci!

### **Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali**

Questa tipologia di contratti, noti anche come "contratti porta a porta", si verifica quando l'incontro tra consumatore e commerciante e la conseguente conclusione di un contratto avente come oggetto la fornitura di beni o di servizi avviene all'esterno dei locali di vendita o sede dell'impresa (vedi codice del consumo).

Le situazioni che offrono tali occasioni si presentano quando:

- a) un venditore o rappresentante di commercio visita il consumatore presso la sua abitazione, sul luogo di lavoro o presso un suo temporaneo domicilio;
- b) viene organizzata dal commerciante un'escursione turistica;
- c) in area pubblica o aperta al pubblico viene sottoscritto un modulo recante una nota d'ordine;
- d) il consumatore decide di ordinare a distanza un prodotto o un servizio dopo averne visionato le caratteristiche su un catalogo in assenza dell'operatore commerciale.

Tra i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali si ricomprendono anche quelli negoziati sulla base di offerte effettuate al pubblico tramite il mezzo televisivo, o altri mezzi audiovisivi, e finalizzate ad una diretta stipulazione del contratto stesso, nonché ai contratti conclusi me-

dianche l'uso di strumenti informatici e telematici.

Per questi contratti al consumatore è riconosciuto un **diritto di recesso** da esercitare entro dieci giorni (per i contratti di assicurazione sulla vita invece solitamente 30 giorni) dalla conclusione dell'accordo. Al più tardi nel momento della sottoscrizione il venditore deve fornire un'informativa su tale diritto, ma per i contratti negoziati sulla base di un'offerta effettuata tramite il mezzo televisivo è previsto che l'informazione debba essere fornita all'inizio e nel corso della trasmissione nella quale sono contenute le offerte. Se il consumatore non viene informato per nulla dei propri diritti o viene informato in modo non adeguato, il termine valido per l'esercizio del diritto passa a 60 giorni, che, a seconda dei casi, decorrono dal momento della sottoscrizione o dal giorno nel quale viene consegnata la merce.

Sono esclusi dal diritto di recesso:

1. i contratti per costruzione, vendita e locazione di beni immobili ed i contratti relativi ad altri diritti concernenti beni immobili, con eccezione dei contratti relativi alla fornitura di merci e alla loro incorporazione in beni immobili, nonché i contratti relativi alla riparazione di beni immobili;
2. i contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;
3. i contratti di assicurazione (ad ecce-

zione delle polizze vita).

Ugualmente esclusi sono tutti i contratti per la fornitura di beni o servizi il cui valore non superi l'importo di 25,82 € (comprensivo di imposte, ma senza eventuali costi aggiuntivi).

La comunicazione del recesso deve avere forma scritta (lettera raccomandata con avviso di ricevimento) e va sottoscritta da parte del medesimo soggetto che ha stipulato il contratto o che ha formulato la proposta contrattuale.

Con la ricezione da parte dell'operatore commerciale della comunicazione, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni contrattuali. Se la merce è già stata consegnata, il consumatore è tenuto a restituirla all'operatore commerciale entro sette giorni dalla data del suo ricevimento ovvero entro il maggior termine convenuto dalle parti. Ai fini della scadenza del termine la merce si intende restituita nel momento in cui viene consegnata all'ufficio postale accettante o allo spedizioniere. Le spese di spedizione sono a carico del consumatore.

Entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione ovvero dal ricevimento della merce restituita, l'operatore commerciale deve rimborsare al consumatore le somme da questi eventualmente pagate, comprese le somme versate a titolo di caparra. Dal rimborso sono escluse soltanto le eventuali spese accessorie, a condizione che tale esclusione sia stata espressamente prevista nella nota d'ordine e nell'informazione ovvero nel catalogo o altro documento illustrativo.

Il diritto di recesso è irrinunciabile ed è nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni sin qui descritte.

### Garante del contribuente

Affinché il rapporto dei cittadini con il fisco divenga più trasparente e democratico, il legislatore italiano ha stabilito quali sono i diritti dei contribuenti in un apposito corpo di norme. La relativa legge è in vigore dal luglio 2000 e ha come scopo quello di migliorare il difficile rapporto tra cittadini e burocrazia fiscale.

Un importante strumento a tutela dei contribuenti previsto dalla nuova normativa è il cosiddetto Garante del contribuente. È stato introdotto dall'articolo 13 della Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto del contribuente) per tutte le Regioni e le Province autonome.

Il Garante si può definire come il difensore civico dei contribuenti.

In Alto Adige ha la propria sede a Bolzano, in piazza Tribunale n. 2.

Il Garante è un organo collegiale composto da tre membri, due esperti - di cui uno in campo giuridico e uno dell'Amministra-

zione finanziaria - e un libero professionista esperto in questioni tributarie.

Il Garante non fornisce dunque vera e propria consulenza per questioni tributarie, ma si pone al fianco dei cittadini nei casi di presunte irregolarità, scorrettezze o lesioni comportamentali commesse da parte dell'Amministrazione finanziaria nei loro confronti.

In concreto il Garante svolge i seguenti compiti:

- invita gli uffici finanziari ad adottare il "regolamento di autotutela", che consente ai contribuenti la possibilità che calcoli e riscossioni di tasse errati possano essere corretti d'ufficio;
- sorveglia e si accerta in merito:
  - a) al corretto svolgersi delle procedure di accertamento fiscale,
  - b) alla comprensibilità dei moduli per lo svolgimento della dichiarazione dei redditi e delle relative istruzioni,
  - c) alla qualità dei servizi di consulenza, verificando che il contribuente abbia adeguato accesso ai servizi offerti dagli Uffici tributari.
- Raccoglie indicazioni e lamentele da parte dei cittadini, ad esempio nel caso in cui questi abbiano subito un danno dall'azione degli uffici dell'Amministrazione finanziaria.
- Richiede gli atti relativi agli uffici competenti; richiede agli stessi chiarimenti ed effettua anche controlli nei singoli uffici.

Il Garante è competente riguardo a reclami inerenti qualsiasi tipo di tributo, sia per imposte dirette che indirette, come anche per i tributi locali, vedi ad esempio l'ICI.



Gli interessati possono rivolgersi nell'orario d'ufficio al Garante, ma per propria convenienza è consigliabile fissare un appuntamento.

Le ore di udienza del Garante si tengono a Bolzano dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 12, presso il relativo Ufficio di piazza Tribunale 2, secondo piano, stanze 68 e 69.

Il numero di telefono è: 0471 443221.

## Garanzia

Con il 23 marzo 2002 è entrata in vigore una nuova regolamentazione legale del diritto alla garanzia (vedi codice del consumo), che prevede non solo la definizione di "vizio della cosa", consistente nell'impossibilità di destinare il prodotto all'uso originario e nel fatto che questa carenza diminuisca in modo apprezzabile il valore del prodotto stesso, ma ne estende il concetto introducendo la caratteristica della "conformità all'oggetto contrattuale". Secondo tale previsione di legge, il venditore è tenuto a cedere al consumatore solamente prodotti conformi alle specifiche dell'accordo contrattuale concluso. Questa responsabilità del venditore riguarda anche la pubblicità o le dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, anche sotto forma di informazioni riportate sulla confezione del prodotto o in un catalogo. Il venditore può liberarsi da questa responsabilità rispetto alle dichiarazioni pubbliche di terzi solo quando dimostri che egli non era a

conoscenza della dichiarazione e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza, oppure che la dichiarazione è stata adeguatamente corretta prima della conclusione del contratto, in modo da essere conoscibile al consumatore, oppure ancora che la decisione di acquistare il bene di consumo non è stata influenzata dalla dichiarazione.

Le nuove norme si applicano non solo ai contratti di vendita di **beni di consumo**, bensì anche ai contratti di **permuta**, di **somministrazione**, di **appalto**, di **opera** e a tutti gli altri contratti finalizzati alla fornitura di beni di consumo **da fabbricare o produrre** (ad esempio quando si incarica un falegname di produrre un mobile per arredare la casa).

Per quanto riguarda i contratti riguardanti beni immobili, nonché per quelli non aventi per oggetto la consegna di beni, valgono ancora le vecchie disposizioni (un anno di garanzia, otto giorni per la denuncia del vizio).

La nuova legge estende a due anni dalla consegna la validità della garanzia, mentre i consumatori hanno tempo 60 giorni dalla scoperta del vizio per denunciare al venditore o all'artigiano il difetto sul prodotto acquistato.

L'azione diretta a far valere i difetti nei confronti del venditore si prescrive nel termine di 26 mesi dalla consegna del bene.

La **denuncia** va fatta per iscritto – raccomandata con avviso di ricevimento – entro il termine di cui sopra. Essa non è necessaria se il venditore ha riconosciuto

l'esistenza del difetto oppure l'ha occultato.

La nuova disciplina riguarda anche i beni usati, ad esempio le auto di seconda mano; la durata della garanzia può essere in questo caso limitata contrattualmente dalle parti, ma sono nulle le pattuizioni che prevedano periodi inferiori all'anno; la valutazione del difetto va però fatta tenendo conto dell'usura del bene in relazione all'uso che ne è stato fatto.

### **Onere della prova per il consumatore:**

I difetti che si manifestano nei sei mesi successivi alla consegna del prodotto (o all'erogazione del servizio) saranno considerati come esistenti già all'origine. Per i difetti manifestatisi successivamente, il consumatore dovrà invece fornire degli elementi di prova circa lo stato difettoso del bene (o del servizio) al momento della consegna (o dell'erogazione del servizio).

### **Eliminazione dei vizi**

**1.** Il consumatore può innanzitutto chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Cosa si intende per rimedio "eccessivamente oneroso" rispetto all'altro? Facendo un esempio: in presenza di un difetto che consente una semplice riparazione da parte del venditore, è eccessivamente oneroso richiedere da subito la sostituzione del prodotto; se il difetto è invece grave, ad es. il prodotto non funziona proprio, oppure la riparazione potrebbe arrecare notevoli inconvenienti al consu-

matore o richiedere molto tempo, allora la richiesta di sostituzione sarà senz'altro giustificata e dovuta.

E se la riparazione si protrae nel tempo? La legge dice che le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un "congruo termine dalla richiesta": vi è da capire cosa si intende esattamente per congruo termine. È certo comunque che se il prodotto rimane troppo a lungo in riparazione, il consumatore farà bene a spedire un sollecito scritto al venditore intimando un termine ultimativo per la riconsegna del prodotto oppure la sua definitiva sostituzione.

Da sottolineare il fatto che la legge prevede espressamente che al consumatore non è permesso addebitare alcuna spesa a titolo di costi di spedizione, manodopera o materiali.

**2.** In tre particolari circostanze il consumatore può richiedere, sempre sulla base della nuova legge, una congrua riduzione del prezzo oppure la risoluzione del contratto (vedi art. 1492 codice civile):

- la riparazione o la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
- il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione entro il termine congruo di cui sopra;
- la sostituzione o la riparazione arrecano inconvenienti inaccettabili al consumatore.

### **Applicazione incondizionata delle norme sulla garanzia**

Viene sancito l'importante principio – peraltro già affermato dalle norme sulle clausole vessatorie – secondo il quale è nullo

ogni patto volto a limitare o escludere i diritti a favore del consumatore. Questo non può essere costretto in nessun modo a rinunciare ai diritti di garanzia previsti dalla legge.

### Garanzia convenzionale

Il venditore o il produttore possono offrire al consumatore un'ulteriore garanzia, che preveda ulteriori elementi oltre a quelli, irrinunciabili, offerti dalla garanzia legale.

### Scontrino o ricevuta fiscale

È di fondamentale importanza conservare per almeno 26 mesi dall'acquisto lo scontrino o la ricevuta fiscale. Senza scontrino, diventa più difficile dimostrare dove e quando si è acquistato il prodotto.



Gli scontrini stampati su carta termica si sbiadiscono o ingialliscono fino a rendere illeggibili i dati stampati. Perciò è sempre consigliabile farsi una fotocopia!

### Garanzia sulle auto usate

La garanzia legale si applica anche agli acquisti di auto usate! Quanto previsto per tutti i beni di consumo vale senza alcun correttivo anche in questo caso, se l'autovettura viene acquistata presso un concessionario o un rivenditore.

La durata minima per la garanzia legale su auto usate è di un anno dal giorno dell'acquisto, ma il concessionario può offrire una copertura più estesa.

**La garanzia legale è gratuita!**  
Per essa non si deve pagare nulla!

Se il rivenditore vuole offrire una diver-



sa garanzia, questa può considerarsi solo come una garanzia ulteriore rispetto alla garanzia legale: quindi essa non può limitare i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma semmai può solo ampliarli. Se chi vende garantisce elementi ulteriori rispetto alla garanzia legale, dietro rimborso però di un corrispettivo, è da valutare se la cosa conviene o meno. La copertura prevista per legge non ne viene influenzata.

Nei primi sei mesi dall'acquisto è il venditore che deve provare che un eventuale difetto non rientra nella garanzia. La normativa non si applica però alle compravendite che avvengono tra privati: per queste ultime si applicano le regole della "vecchia" garanzia (Artt. 1490 segg. Codice Civile). L'autovettura non deve presentare vizi nascosti, ed il venditore è tenuto a dichiarare circostanze aggravanti (ad esempio il fatto che l'auto è stata danneggiata in un incidente).



Non ogni vizio ricade automaticamente nella copertura della garanzia! Specialmente nel caso dell'autovettura va

sempre considerato l'utilizzo precedente del bene. Un'auto con 150.000 km presenta un'usura certamente maggiore rispetto a quanto avviene per un modello con 50.000 km. Il diritto ad ottenere una riparazione "in garanzia" per un danno eventualmente sorto dopo l'acquisto è molto più difficile da dimostrare per un veicolo con elevato chilometraggio che non per una vettura con minima percorrenza!

- Se nei locali di vendita del concessionario di auto usate vi sono manifesti o scritte pubblicitarie improntati allo slogan "usato garantito", ciò può far nascere nel consumatore la convinzione che vi sia stata una recente revisione del bene usato. Qualora però il veicolo si riveli non conforme alle promesse, il consumatore avrà diritto a rivendicare riparazioni o sostituzioni in garanzia e quindi gratuite.
- Analoga considerazione vale per il caso che il venditore assicuri, anche solo a voce, che il mezzo è "garantito". Queste assicurazioni verbali dovrebbero essere allora richieste in forma scritta: in questo modo sarebbe più agevole pretendere una riparazione in garanzia, cioè gratuita, per tutti gli eventuali difetti che dovessero manifestarsi, indipendentemente dall'età del veicolo e dal relativo chilometraggio.
- In presenza di difetti di una certa gravità (come eventuali manipolazioni del tachigrafo o la scoperta di un incidente non comunicato all'atto della vendita), come pure in mancanza di funzioni importanti nella meccanica del veicolo, qualora il fatto fosse stato a conoscen-

za del venditore, viene riconosciuta all'acquirente la facoltà di chiedere una sostituzione dell'automezzo o di pretendere la risoluzione del contratto! (Il reclamo è da presentare in forma scritta!)

### Lotterie estere

La vendita sul territorio nazionale di biglietti legati all'estrazione di premi di lotterie estere è illegale.

Sono previste sanzioni amministrative elevate per chi vende e distribuisce questi biglietti, e sono perseguiti anche i consumatori in possesso di tali titoli acquistati in Italia. È infine possibile al proposito la formulazione di ipotesi di reato.



### Lutto in famiglia

**Quando si verifica un evento luttuoso, parenti o congiunti del defunto devono prendere all'improvviso svariate decisioni. Più si è preparati ad affrontare un simile momento, minore è il rischio di fare acquisti incau-**

### **ti o superflui o impegnarsi in spese impreviste.**

- È bene richiedere delle offerte scritte a diverse imprese di pompe funebri. I prezzi per gli stessi servizi possono variare anche del 100%!
- Ufficialmente non esistono vincoli territoriali per gli operatori, sicché ci si può rivolgere anche ad un'impresa al di fuori della propria località di residenza. Essa sarà tuttavia tenuta ad informarsi sugli usi locali.
- Per avviare le procedure del caso, l'impresa ha bisogno di un documento d'identità del defunto ed eventualmente di una sua foto per i necrologi e gli avvisi funebri, nonché di un documento della persona che contatta il servizio di pompe funebri.
- I prezzi per la bara e il trasporto sono più alti al di fuori della provincia di Bolzano. In caso di un decesso fuori del territorio provinciale può pertanto essere conveniente affidarsi comunque a un'impresa altoatesina – non senza aver richiesto comunque un preventivo.
- Per la cremazione vengono accettate solo casse in legno non trattato. Materiali non trattati andrebbero utilizzati per motivi ecologici anche in caso di sepoltura in terra, evitando in particolare i legni tropicali.
- Se la cremazione è preceduta da un funerale tradizionale, si aggiungono naturalmente le spese per questa cerimonia (escluse le spese per l'apertura e chiusura della tomba).
- Per erigere la lapide o la croce sulla tomba del congiunto si ha tempo al-

meno un anno! È meglio pertanto non farsi indurre ad acquisti poco meditati nei giorni e nelle settimane immediatamente successive al funerale.

- Pubblicare i ringraziamenti sui bollettini comunali costa molto meno che sui quotidiani.
- Le spese sostenute per le esequie di un congiunto possono essere dedotte dalla dichiarazione dei redditi per un importo pari a 1.500 euro.
- Vittime di incidenti mortali: conformemente alla circolare del Ministero della Sanità n. 24 del 1993, i Comuni sono tenuti ad accollarsi le spese di recupero della salma. I parenti del defunto possono chiedere al Comune il rimborso delle spese dietro presentazione del verbale d'infortunio. I Comuni hanno facoltà di emanare norme in deroga alla presente disposizione.
- Riflettere per tempo sul tipo di funerale da preventivare, raccogliere informazioni e parlare con i propri parenti delle decisioni prese – o metterle per iscritto, significa risparmiare dubbi, incertezze e spese a chi rimane.
- Chi viaggia all'estero dovrebbe stipulare un'assicurazione per il recupero della salma in caso di decesso.

### ***Manifestazioni (meeting) organizzate a fini di vendita***

Capita abbastanza spesso che in alberghi di una certa classe vengano organizzate manifestazioni a scopo di vendita. I potenziali acquirenti vengono contattati a volte attraverso volantini imbucati nella



cassetta delle lettere, in altre occasioni attraverso telefonate o lettere personalizzate. Da specchietto per le allodole funge quasi sempre un messaggio del tipo: “dobbiamo comunicarLe una vincita”, ma una volta recatisi sul luogo dell’incontro ci si rende conto ben presto delle intenzioni di questi venditori. Si tratta perlopiù di presentazioni commerciali di prodotti che – a detta degli organizzatori – non trovano smercio nei canali di vendita tradizionali, o che comunque vengono offerti in questa occasione a condizioni strepitose (si veda alla voce “Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali”): computer e programmi informatici, libri, enciclopedie, multiproprietà in località turistiche (time-sharing), offerte per confezionamento di articoli a casa propria (occasioni di lavoro a domicilio), prodotti per la salute, materassi e coperte, stoviglie e pentole. I venditori si rivelano talvolta molto insistenti nel loro impegno volto alla persuasione dei potenziali clienti, tanto che la libertà di ognuno di valutare e decidere soffre sotto la pressione psicologica esercitata da questi operatori, ben allenati nella tecnica di vendita, in un’atmosfera di euforia creata ad arte in locali talora sovraffollati. È così che il proposito di non acquistare nulla, che ci si era imposto prima di uscire di casa subodorando un pericolo per il portafogli, rimane ampiamente disatteso, e si finisce col sottoscrivere costose forniture di suppellettili varie. Spesso è richiesto anche il pagamento di un anticipo sulla somma complessiva dell’ordine. Attenzione però: la documentazione contrattuale sottoposta alla firma contiene spesso clausole illegali, come la previsio-

ne di un importo da versare nel caso di recesso.

Secondo quanto stabilito dal codice del consumo, il consumatore ha diritto ad esprimere il proprio recesso entro dieci giorni dalla data della sottoscrizione del modulo d’ordine. Esso va inoltrato per iscritto con raccomandata A.R., eventualmente sulla base di un modello di lettera che si può ritirare presso il Centro Tutela Consumatori.

Se la merce è già stata consegnata nel corso della manifestazione o nei giorni immediatamente successivi, essa va al più presto restituita alla ditta venditrice o messa a sua disposizione (in presenza di altre pattuizioni in tal senso), comunque entro sette giorni dalla data del suo ricevimento. Le spese necessarie alla spedizione rimangono a carico del consumatore.

### *Offerte e tasse*

Bisogna distinguere tra le offerte che possono essere direttamente detratte dall’imposta in occasione della dichiarazione dei redditi e quelle deducibili dall’imponibile.

Per le informazioni di dettaglio ci si può rivolgere direttamente all’Agenzia delle Entrate o ad un CAF (centro di assistenza fiscale).

### *Patrocinio a spese dello Stato*

L’istituto del patrocinio disposto a spese dello Stato costituisce un aiuto al cittadino “non abbiente”, che viene a disporre gratuitamente di un legale o di un consu-

lente necessario per difendere la propria posizione processuale. Lo Stato in questo caso solleva il cittadino anche da tutti gli oneri processuali, compresi quelli connessi alla perizia tecnica d'ufficio.

Tale patrocinio può essere richiesto nei processi civili, amministrativi, tributari, tranne che in alcune eccezioni specificate dalla legge e negli affari di volontaria giurisdizione. È altresì previsto per i processi penali, comprese le azioni civili connesse (risarcimento del danno da reato).

Sia i cittadini italiani, sia gli stranieri o apolidi con regolare permesso di soggiorno, nonché gli enti o associazioni senza scopo di lucro e senza attività commerciale sono ammessi a chiedere l'intervento dello Stato per la copertura delle spese legali.

Il tetto reddituale al di sotto del quale è ammessa la concessione del patrocinio a spese dello Stato è stato fissato in un reddito imponibile ai fini IRPEF di 9.296 Euro, da verificare sulla base della più recente dichiarazione dei redditi.

A tal fine viene considerata la somma dei redditi dei componenti la famiglia del richiedente, e dunque al suo reddito viene sommato quello dei famigliari conviventi. Si tiene conto invece del solo reddito dell'interessato quando gli interessi del richiedente siano in conflitto con quelli degli altri famigliari oppure nel caso in cui oggetto della causa siano diritti della persona.

Per dichiarazioni non corrispondenti al vero è prevista la reclusione da uno a cinque anni e la sanzione pecuniaria da euro 309,87 ad euro 1.549,37, oltre alla revoca dei benefici ed il recupero a carico dell'in-

teressato delle somme anticipate dallo Stato.

Il fac simile della domanda di patrocinio a spese dello Stato può essere richiesto direttamente alla Segreteria del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati.

### **Peso netto**

La legge n. 441 del 5.8.1981 sancisce con chiarezza sia per il commercio al dettaglio che per quello all'ingrosso l'obbligo di esprimere il prezzo dei prodotti soggetti alla vendita a peso in riferimento al peso netto, escludendo pertanto il peso della confezione. Questa regola va applicata per tutti i prodotti, sia confezionati, sia sfusi. Le bilance devono prevedere la possibilità di esclusione della tara (vale a dire il peso della confezione), altrimenti risultano fuorilegge. Inoltre l'indicazione del peso sulla bilancia deve essere facilmente visibile dalla posizione in cui si trova il consumatore. Il controllo degli strumenti di pesatura viene effettuato a livello provinciale dal relativo Ufficio metrico erariale, che per l'Alto Adige ha sede presso la Camera di commercio di Bolzano.

### **Prezzi**

Per ogni merce o servizio è richiesto un prezzo, ma attraverso il confronto delle diverse quotazioni praticate dai singoli fornitori è possibile risparmiare anche molto denaro. Paragonare tra loro i prezzi è importante, ma risulta indispensabile non perdere d'occhio le altre informazioni disponibili per poter acquistare in modo veramente sensato. L'informazione relativa al prezzo ha peraltro assunto un

ruolo determinante e la sua trasparenza per il consumatore va garantita con ogni mezzo.

### Esposizione del prezzo

La riforma dell'intero comparto del commercio (attuata in Alto Adige attraverso la legge prov.le n. 7 del 17.02.2000) prevede quale obbligo fondamentale per gli operatori l'esposizione del prezzo su tutti gli articoli trattati al dettaglio ed esposti al pubblico, per mezzo di un cartellino o di qualsiasi altra modalità idonea. Eccezioni si incontrano solamente nell'ambito della pellicceria, dei modelli di Haute Couture, dei lavori di oreficeria, nonché per pietre preziose e beni di antiquariato al di sopra di una quotazione di 1.549,37 euro.

Le sanzioni irrogate per mancata osservanza di tale obbligo sono salate e vengono comminate dall'organo di controllo competente per territorio (Polizia annoverata presso il comando dei Vigili Urbani).

Nell'ambito dei pubblici esercizi la normativa prevede l'esposizione dei prezzi per mezzo di un cartello appeso all'interno del locale.

### Prezzo base

L'indicazione del prezzo base è stata introdotta nell'Unione Europea da alcune Direttive, recepite dal legislatore italiano operando una distinzione tra settore alimentare (food) e settore non alimentare (no food). La legislazione in vigore prevede che accanto al prezzo di vendita venga indicato il prezzo base, detto anche prezzo per unità di riferimento (litro, kg, metro, metro quadrato, metro cubo). Questa in-

dicazione facilita le comparazioni di prezzo e in generale aumenta la trasparenza. Se un messaggio pubblicitario punta ad evidenziare un prezzo, accanto a questo va citato anche il prezzo base per lo stesso prodotto. Le eccezioni circa quest'obbligo sono poche, e le sanzioni previste in caso di mancata osservanza sono le stesse previste per la mancata o insufficiente esposizione del prezzo.

### Prezzi di listino

Vengono stabiliti spesso dai produttori e si pongono non di rado al di sopra delle quotazioni effettivamente praticate sul mercato. I commercianti praticano infatti sconti più o meno consistenti in rapporto ai prezzi indicati in listino. Anche qui vale l'invito al confronto dei prezzi per scovare la migliore offerta!

### Offerte al di sotto del prezzo di costo:

La legge (DPR N. 218 del 6.4.2001) limita ai commercianti la possibilità di offrire riduzioni di prezzo che portino le quotazioni di vendita al di sotto dell'effettivo prezzo di costo, prevedendo complessivamente tre occasioni da sfruttare all'interno dell'anno. In Alto Adige la riforma del comparto consente di praticare prezzi inferiori a quelli di costo solo in occasione di vendite straordinarie.



**1.** Se il prezzo richiesto alla cassa dovesse differire da quello indicato sul prodotto o sullo scaffale di vendita, il consumatore ha diritto ad ottenere il prodotto al prezzo indicato. Nel caso fosse già

avvenuto il pagamento, è possibile con lo scontrino alla mano richiedere il rimborso di quanto pagato in eccedenza.

2. Qualora il prezzo non venisse esposto è bene chiedere chiarimenti al negoziante, avvisando in caso di comportamenti recidivi la Polizia annonaria (Vigili urbani).

3. I prezzi esposti per il consumatore sono generalmente prezzi finali, comprensivi dell'IVA.

4. La fissazione del prezzo – con l'esclusione di pochi articoli quali medicinali, giornali e riviste e in parte per tabacchi e tariffe professionali – è del tutto libera: se lo stesso prodotto o servizio viene offerto altrove ad un prezzo migliore, la forma di protesta più indicata è l'acquisto al prezzo più conveniente.



decreto legislativo n. 114 del 31.03.1998, codice del consumo; direttiva 98/6/CE; Legge provinciale n. 7 del 17.02.2000, decreti del Presidente della Giunta prov.le n. 39 del 30.10.2000 e n. 4 del 06.03.2003.

## Pubblicità

La pubblicità di beni e servizi è uno dei principali strumenti a disposizione delle aziende che operano in regime di libera concorrenza per affermarsi sul mercato.



Una valanga di pubblicità indesiderata nella cassetta delle lettere può alla lunga creare fastidio. Applicando l'**adesivo giallo** predisposto dal Centro Tutela Consumatori si evita di ricevere tutti gli invii senza indirizzo, vale a dire informazioni commerciali, comunicazioni da parte di organizzazioni ed istituzioni pubbliche (ad esempio dal Comune di residenza) e private, cataloghi, richieste di offerte, volantini, pieghevoli e pubblicità elettorale.



Le Poste Italiane si sono impegnate a riconoscere e rispettare questa libera espressione della volontà dei clienti per quanto riguarda gli invii senza indirizzo inoltrati attraverso il servizio postale (riconoscibili dai cinque triangoli disposti in verticale sul lato più corto della busta).

Dal momento che la cassetta delle lettere costituisce una proprietà del destinatario, anche i distributori privati di materiale pubblicitario devono attenersi al perentorio invito dell'adesivo applicato sulla cassetta. Nel caso queste ditte non si attenessero al divieto, esse vanno sollecitate per iscritto al rispetto della volontà del consumatore, cessando il recapito degli invii in parola.

Chi invece vuole liberarsi della corrispondenza provvista di indirizzo ha a disposizione più strade:

a) inserire il proprio nominativo via Internet in una banca dati costantemente ag-

giornata presso gli operatori che curano la maggior parte degli invii pubblicitari provvisti di indirizzo. Questo il sito da selezionare: [www.cancellami.it](http://www.cancellami.it).

b) invitare per iscritto le ditte che non sono collegate a questa banca dati a cancellare il proprio nominativo e non effettuare più alcun invio di materiale pubblicitario. La legge per la tutela dei dati personali (D.Leg.vo n. 196/2003) sancisce il diritto del cittadino ad accedere agli archivi delle ditte che memorizzano dati personali, con la finalità di accertare quali dati siano a loro disposizione e come avvenga il loro trattamento. Si può chiedere in particolare da quale fonte la ditta abbia acquisito i dati in questione, se esistano altre informazioni oltre a quelle dell'indirizzo per poterle verificare (o correggere), e disporre infine che esse non possano essere utilizzate a scopi pubblicitari. Un rimedio radicale consiste nella richiesta di cancellazione definitiva di tali dati. A queste ditte è bene rivolgere uno scritto a mezzo raccomandata o fax, tenendo comunque presente che, se negli archivi non appare il nominativo cercato, sono da corrispondere degli importi a titolo di rimborso spese a forfait: 10,33 € per la movimentazione di banche dati elettroniche ed un massimo di 2,58 € per informazioni verbali. Il pagamento deve avvenire entro 5 giorni. Se la persona responsabile dell'amministrazione delle banche dati non dà risposta entro cinque giorni, ci si può rivolgere o al Tribunale o al Garante della privacy (non ad entrambi). Nel caso di ricorso al Garante si dovranno rispettare le procedure previste dall'art. 18 del

relativo regolamento, procedendo all'accertamento dell'identità degli interessati e del responsabile della banca dati, nonché all'individuazione delle esatte circostanze nelle quali è avvenuta la richiesta al gestore della banca dati.

### **Pubblicità ingannevole**

Il codice del consumo definisce come pubblicità ingannevole qualsiasi tipologia di messaggio pubblicitario teso alla presentazione di un prodotto o di un servizio che, attraverso il suo tenore o le modalità della sua presentazione, possa indurre in inganno delle persone indicando circostanze false e creando false aspettative, con l'obiettivo di orientare o condizionare la scelta di acquisto. Tutto ciò vale sia per un messaggio pubblicitario che non corrisponda al vero, sia per un messaggio pubblicitario veritiero ma non riconoscibile come tale (pubblicità mascherata da inserto redazionale e **pubblicità occulta**). La pubblicità ingannevole viene considerata alla stregua di una lesione della fede pubblica dei consumatori e di una turbativa della libera concorrenza, in quanto danneggia o può danneggiare realtà imprenditoriali concorrenti.

Per tali ragioni una simile pubblicità è perseguita dalla legge, e può essere denunciata da chiunque su carta libera, rispettando le indicazioni richieste dalla legge (DPR n. 284 dell'11.7.2003) e indirizzando la missiva all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato.

Le associazioni dei consumatori possono offrire un aiuto nella formulazione della segnalazione di denuncia.

È già da qualche tempo che si riconosce d'altronde come gli strumenti legali a disposizione per la tutela della concorrenza non siano sufficienti a tutelare i consumatori dagli spregiudicati e aggressivi metodi spesso impiegati per confezionare messaggi pubblicitari. Per tale ragione gli stessi operatori del mondo pubblicitario si sono dettati un codice di autodisciplina. I consumatori e le loro associazioni possono contribuire a far garantire il rispetto di questo codice, rivolgendosi al relativo Istituto (Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria – [www.iap.it](http://www.iap.it)).



[www.agcm.it](http://www.agcm.it)

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

### Recesso contrattuale

**Per un contratto validamente concluso non esistono di norma possibilità legali di recesso unilaterale.**

Esistono però delle eccezioni:

- **Recesso nei contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali** (codice del consumo; vedi “contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali”).

Questa tipologia di recesso è prevista unicamente per i contratti che siano stati sottoscritti in luoghi diversi dai locali commerciali del venditore (ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, sul posto di lavoro), ed alcuni beni e servizi sono esclusi dall'ipotesi del recesso. Il termine per esercitare il recesso in questione è di 10 giorni dalla conclusio-

ne del contratto (o dalla data di ricevimento della merce se l'acquisto è avvenuto senza la presenza del venditore). Se nel modulo d'ordine o tra le clausole contrattuali non è riportata chiaramente l'informativa sul diritto di recesso, il termine per reagire passa a 60 giorni. Il recesso va comunicato per iscritto (mediante raccomandata con avviso di ricevimento) e la merce va rispedita al venditore a spese del consumatore. Dei modelli di lettera sono disponibili presso il Centro Tutela Consumatori.

- **Il diritto di recesso nei contratti di multiproprietà (o time-sharing)**

Anche nei contratti che hanno per oggetto beni in multiproprietà o in “uso” tipo multiproprietà (time-share), l'acquirente ha diritto di recedere dal contratto sottoscritto (senza doverne indicare i motivi) entro 10 giorni dalla firma di entrambe le parti (anche di contratto preliminare). Se però il contratto non dà le necessarie informazioni circa il diritto di recesso, il termine per recedere viene prolungato a 3 mesi.



Nel caso di recesso esercitato entro i 10 giorni il consumatore deve rimborsare le spese per la stipulazione del contratto ed i costi sostenuti dalla ditta per il recesso, sempre che tali elementi siano però chiaramente indicati nel documento contrattuale.

- **Il diritto di recesso nei contratti di investimento mobiliare**

Il decreto legislativo n. 190/2005 stabilisce che chi acquista servizi finanziari (pro-

dotti bancari, finanziari, di investimento, assicurativi e previdenziali) con contratti stipulati a distanza (internet, telefono, TV, fax ecc.) può esercitare il diritto di recesso nel termine di 14 giorni senza pagamento di alcuna penale.

- **Il diritto di recesso nelle polizze di assicurazione sulla vita**

Nel campo delle assicurazioni, (direttiva UE sulle assicurazioni vita) è previsto che il consumatore che abbia firmato una “proposta” di sottoscrizione di polizza vita (è il documento che precede la stipula del contratto vero e proprio) possa recedere da questa entro 30 giorni dal ricevimento della polizza o dalla comunicazione dell’accettazione della proposta. E ciò anche se il consumatore avesse già versato un anticipo del premio oppure l’intero importo: egli avrà comunque diritto alla restituzione di dette somme! Anche qui, come in tutti i casi di recesso, la propria decisione va formulata alla ditta per iscritto, mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

- **Il diritto di recesso nei contratti negoziati a distanza**

Il codice del consumo prevede un diritto di recesso anche per i contratti cosiddetti “a distanza” – ad esempio conclusi per corrispondenza o per catalogo, per televisione, per fax o Internet.

Il recesso va esercitato entro 10 giorni lavorativi, che decorrono dal giorno della conclusione del contratto nei contratti aventi per oggetto prestazioni di servizi, e dal giorno di ricevimento della merce nei contratti di compravendita. Il termine

viene però prolungato a tre mesi nel caso che il venditore abbia omesso di informare l’acquirente circa i propri diritti in tal senso.

### **Responsabilità per danno da prodotti difettosi**

Un’impresa risponde anche ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto difettoso (vedi codice del consumo) per i danni dallo stesso provocati.

Ciò vale anche se il produttore non ha colpe dirette, vale a dire quando, in fase di produzione, non ha agito né in maniera dolosa né colposa. La responsabilità del produttore è, in realtà, una “responsabilità oggettiva”. Il solo fatto di creare una situazione di pericolo – come ad esempio la commercializzazione di un prodotto difettoso – è già sufficiente per far ricadere sul produttore la responsabilità per gli eventuali danni che ne derivano.

### **Differenze tra garanzia di consumo e responsabilità del produttore**

Poniamo ad esempio che il signor Mario acquisti in un supermercato un tubetto di maionese. Benché il prodotto non abbia ancora superato la data di scadenza indicata, Mario contrae la salmonellosi perché la maionese era contaminata. La garanzia riconosce al consumatore il diritto di ricevere un nuovo tubetto di maionese. Ma chi paga le cure mediche e il mancato guadagno del signor Mario? Questo aspetto è regolamentato dalla legge sulla responsabilità del produttore.

La legge in questione riguarda unicamente i prodotti difettosi, comprendendovi

tutti i beni mobili - dallo stuzzicadenti all'aeroplano. Inoltre si applica ai prodotti agricoli, come le uova o gli ortaggi, nonché all'elettricità. Secondo molti giuristi, lo stesso software, ossia i programmi applicativi per il computer, costituisce un "prodotto" ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore, mentre sono escluse le costruzioni, in quanto beni immobili.

Spetta al consumatore provare solamente il difetto del prodotto, il danno subito, nonché il nesso di causalità difetto e danno (**onere della prova**).

Per produttore questa legge intende non solo il fabbricante di un prodotto finito, ma anche di una componente/materia prima o di un semilavorato destinati a ulteriori processi produttivi. Ai fini della legge è responsabile pertanto anche il fornitore di singole componenti difettose.

L'obbligo di risarcimento delle cose danneggiate, tuttavia, scatta solo qualora il danno materiale superi i 387,34 Euro.

La responsabilità per prodotto difettoso si estingue dopo dieci anni dalla messa in circolazione del prodotto che ha cagionato il danno, mentre il diritto al riconoscimento di un risarcimento per il danno prodotto si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto e dell'identità del responsabile.

Esistono anche casi in cui la responsabilità è esclusa, nonostante ci si trovi chiaramente di fronte a un prodotto difettoso, per esempio quando:

- il prodotto non è stato messo in commercio dal produttore, ma rubato e rivenduto;

- il difetto è insorto solo dopo l'immissione sul mercato da parte del produttore, per esempio a seguito di una riparazione. In questo caso il consumatore deve rivolgersi all'officina o al laboratorio che ha effettuato la riparazione;
- il prodotto è stato fabbricato solo per l'autoconsumo e non è destinato alla vendita;
- il difetto è dovuto alla conformità del prodotto a una norma di legge vincolante.

Talvolta lo stato delle conoscenze tecniche e scientifiche non permette d'individuare il difetto di una cosa al momento della sua commercializzazione. In simili circostanze interviene la legge sulla sicurezza dei prodotti, che obbliga il fabbricante a ritirare dal mercato la merce difettosa. Se il fabbricante non rispetta quest'obbligo o non può intervenire con sufficiente tempestività, è previsto l'intervento dell'autorità competente, che provvede al sequestro del prodotto o della partita difettosa.

### *Ritardi nella consegna*

Il momento della consegna nell'ambito di un contratto di compravendita dipende principalmente dagli accordi presi tra le parti. È consigliabile fissare per iscritto nel testo contrattuale un esatto momento per la consegna (il giorno ed eventualmente anche l'ora). Da depennare ovvero da non utilizzare clausole contrattuali del tipo: "il termine indicato per la consegna ha valore meramente indicativo" oppure "il termine di consegna non è vincolante".



**“Clausola risolutiva espressa”**

È possibile inserire nel contratto una clausola risolutiva espressa (così come previsto dall'art. 1456 Codice Civile): con questa le parti concordano espressamente che il contratto verrà risolto se una determinata obbligazione non dovesse trovare puntuale adempimento nelle modalità e nei termini indicati. In tal modo il contratto viene risolto di diritto appena la parte che ne ha interesse dichiara all'altra di volersi servire della clausola in quanto si è avuto inadempimento.

**“Termine essenziale”  
(per l'adempimento)**

La clausola contenente il c.d. “termine essenziale” (art. 1457 Codice Civile) introduce un'obbligazione più marcata in capo al venditore (commerciante) rispetto all'acquirente (consumatore), che invece gode di una certa libertà. Se il termine di consegna è indicato nel contratto come “essenziale” per l'acquirente, quest'ultimo, nei tre giorni successivi, ha comunque la facoltà di comunicare al venditore che, nonostante lo scadere di tale termine, è ancora interessato alla consegna. In difetto, il contratto è risolto di diritto.

**Scadenza**

La data di scadenza è un'indicazione del termine oltre il quale un alimento non può più essere consumato (decreto legislativo n. 109/1992, art. 10). Essa è obbligatoria per tutti gli alimenti soggetti a facile deperibilità da un punto di vista microbiologico, dal momento che questi potrebbero divenire un rischio per la salute pubblica. Fino alla data di scadenza, l'alimento deve

conservare inalterate le sue caratteristiche quali profumo, sapore, colore, aroma. L'indicazione della data di scadenza va riportata sull'etichetta con l'espressione “da consumarsi entro ...”. È vietata la vendita di alimenti che abbiano oltrepassato la data di scadenza, pena una sanzione amministrativa (la competenza è dell'Ufficio Igiene dell'Azienda Sanitaria Locale).

**Scontrino di cassa**

Nel caso dei beni di consumo di un certo valore e destinati a durare nel tempo, lo scontrino rilasciato dal registratore di cassa costituisce un documento essenziale per la pretesa del diritto di garanzia (vedi alla voce garanzia). Esso va custodito per 26 mesi, ma se stampato su carta termica può risultare ben presto sbiadito o ingiallito, fino a divenire illeggibile. Perciò si consiglia di farne una fotocopia, da conservare accuratamente. Gli esercizi commerciali che, in osservanza alla legge sul concordato fiscale preventivo (legge n. 326 del 24.11.2003), non rilasciano automaticamente lo scontrino, sono tenuti al rilascio dello stesso solo previa esplicita richiesta del consumatore, che vi è certo interessato quando acquista dei beni di lunga durata. Può capitare peraltro che degli agenti della Guardia di Finanza chiedano al consumatore che varca l'uscita di un negozio l'esibizione dello scontrino fiscale o della fattura. Infatti solo gli esercenti che hanno aderito al concordato fiscale sono esentati dal rilascio di questi documenti.

L'operazione è orientata comunque al controllo dell'esercente, non del consumatore.

## **Sistemi piramidali**

L'art. 5 della legge n. 173/2005 sancisce il divieto delle forme di vendita piramidale, di gioco o catena di Sant'Antonio.

Con ciò si intende che sono vietate la promozione, la realizzazione di attività, di strutture di vendita e di ogni operazione nelle quali l'incentivo economico primario non consiste nella vendita di beni o nella fornitura di servizi, bensì nel semplice reclutamento di altre persone e in cui il diritto a reclutare si trasferisce all'infinito previo pagamento di un corrispettivo.

La legge definisce reato il comportamento di coloro che organizzano o semplicemente prendono parte a questo genere di attività, prevedendo sanzione penale che comporta l'arresto da sei mesi ad un anno o l'ammenda da 100.000 a 600.000 Euro.

## **Termine minimo di conservazione**

Tutti gli alimenti che sotto l'aspetto microbiologico non appartengono alla categoria dei deperibili devono recare l'indicazione di una data corrispondente al termine minimo di conservazione (decreto legislativo n. 109 del 27.01.1992). Fino a tale data il prodotto conservato nel rispetto delle relative modalità di conservazione deve mantenere inalterate le proprie caratteristiche. Nel caso di prodotti che presentano una durata compresa tra i 3 ed i 18 mesi è necessaria l'indicazione di mese e anno, mentre per quelli il cui termine minimo di conservazione si protrae oltre i 18 mesi è sufficiente l'indicazione dell'anno. Gli alimenti che si trovano negli scaffali di vendita, una volta superato

il termine indicato in etichetta, possono ancora essere venduti, con l'avvertenza però che allo scadere del termine indicato cessa la garanzia offerta dal produttore. A proposito del produttore: spetta a lui fissare la data corrispondente al termine minimo di conservazione. Solo per i latticini, i funghi, le uova ed i prodotti pronti sfusi esistono scadenze standard fissate dal legislatore, oltre le quali i prodotti non possono più essere venduti. Invece per frutta e verdura fresca, pane, sale, aceto, zucchero e caramelle non esiste una disposizione in merito all'indicazione di un termine. Le Autorità competenti per i reclami sono gli Ispettori di igiene presso le Aziende Sanitarie Locali.

## **Test su prodotti o servizi**

L'offerta di beni e servizi diviene sempre più ampia, anche perché si allarga verso tante nuove realtà rese ogni giorno più vicine dalla globalizzazione dei mercati. Come mantenere in questo panorama dei punti fermi circa elementi quali la qualità e il prezzo? I consumatori possono rivolgersi con fiducia a chi obiettivamente e in modo indipendente lavora per la loro informazione: si tratta di istituzioni pubbliche e private che conducono test sui prodotti e sui servizi. I criteri ai quali queste organizzazioni si attengono nelle proprie indagini sono chiari e definiti: prezzo, qualità, consumo energetico, compatibilità con la salute, facilità d'uso ed altro ancora. Il peso dato a questi singoli criteri varia a seconda dell'impostazione scelta dal singolo istituto. Alla vigilia di un acquisto

importante, ma anche per la spesa di ogni giorno, i consumatori hanno la possibilità di orientare le proprie scelte sulla base di queste informazioni. L'ideale è riuscire a leggere svariati test condotti sullo stesso identico prodotto, per cogliere importanti sfumature, comprendere i criteri adottati e formarsi una propria idea del prodotto. Le maggiori presenze editoriali nell'ambito dei test merceologici sono: in Italia "Altroconsumo" e "Il Salvagente", in Austria "Konsument", in Germania "test" ed "Ökotest", in Svizzera "K-Tipp". Anche nella biblioteca specializzata del Centro Tutela Consumatori e dello sportello mobile del consumatore si possono trovare test, confronti e valutazioni.



[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
[www.ilsalvagente.it](http://www.ilsalvagente.it)  
[www.konsument.at](http://www.konsument.at)  
[www.warentest.de](http://www.warentest.de)  
[www.oekotest.de](http://www.oekotest.de)  
[www.konsuminfo.ch/ktipp.asp](http://www.konsuminfo.ch/ktipp.asp)

### Tutela dei dati personali

Molte informazioni a carattere personale vengono oggi memorizzate in archivi informatici per i più svariati scopi; il rischio per ognuno è che:

- se ne faccia un uso difforme rispetto a quello evidente e comprensibile al momento della raccolta delle informazioni, o che
- i dati presenti negli archivi siano errati o imprecisi e da ciò possa derivare uno svantaggio o comunque un'informazione distorta.



Per arginare il più possibile i rischi connessi alla raccolta e al trattamento dei dati personali, in Italia esiste dal 1996 una legge a tutela della privacy (n. 675 del 31.12.1996), sottoposta a revisione nel 2003 (decreto legislativo n. 196 del 30.6.2003). Stando al dettato legislativo, i dati personali possono essere elaborati solo quando esiste una norma che lo permetta, o quando l'interessato acconsenta a tale trattamento (ad esempio al momento dell'apertura di un conto in banca).

La migliore tutela della privacy è però garantita da ognuno di noi, valutando con cautela ogni occasione nella quale ci viene

richiesto un dato personale. Ciò significa, tra l'altro:

- comunicare i nostri dati col contagocce, soprattutto quando ci vengono richiesti per partecipare a concorsi a premio o ci viene offerta una tessera per sconti privilegiati in una sorta di "club" riservato ai clienti!
- Esaminare sempre l'impiego dei dati dichiarato nel testo (spesso a caratteri piccolissimi) che precede la firma. Potrebbe darsi infatti che, con la firma, venga autorizzata la divulgazione dei dati a terzi.

Il trattamento dei dati da parte dei privati (banche, assicurazioni, ecc.) è regolamentato dalla legge. Essa prevede che:

- si possano richiedere informazioni circa l'archiviazione dei propri dati
- si possano rettificare informazioni personali imprecise o errate
- si possa pretendere la cancellazione dei dati di cui non è ammessa la custodia e di quelli non più utilizzati
- si possa bloccare l'accesso ai dati
- si consegua un diritto al risarcimento qualora un trattamento di informazioni, avvenuto nel dispregio della legge o in modo errato, abbia causato un danno e ricorrano determinate circostanze
- in caso di lamentele circa il trattamento dei dati personali da parte di un'impresa, ci si possa rivolgere al Garante della privacy.



Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Montecitorio 121, 00186 Roma, Tel. 06 696771  
[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

## Vizi di costruzione, danni e garanzia

Generalmente si intende per garanzia l'obbligo sancito giuridicamente in capo al costruttore nonché all'artigiano di rispondere nei confronti del committente per vizi o danni causati o insorti nel manufatto. La base contrattuale è data dal contratto d'appalto oppure da quello denominato come contratto d'opera e la prestazione della garanzia viene regolata da diverse norme:

- l'appaltatore deve prestare una garanzia per le difformità ed i vizi dell'opera ai sensi delle disposizioni sul contratto d'opera (articoli 1667 e segg. codice civile). Tale obbligo viene a cadere se il committente ha accettato l'opera e le difformità o i vizi gli erano noti oppure erano facilmente riconoscibili, sempre che l'imprenditore non abbia agito in mala fede per nasconderli. Il committente deve, a pena di decadenza, denunciare all'appaltatore le difformità o i vizi entro 60 giorni dal momento della scoperta. La denuncia non è necessaria se l'appaltatore ha riconosciuto le difformità o i vizi. L'azione legale contro l'imprenditore che ha preso in appalto i lavori si prescrive entro due anni dal giorno della consegna dell'opera (ad esempio: vizi nell'esecuzione di pavimenti, porte, finestre).
- Quando si tratta di edifici o di altre cose immobili destinate per loro natura a lunga durata, e nel corso di dieci anni dal compimento dell'opera il manufatto in questione, per vizio del suolo o per difetto della costruzione, rovina

in tutto o in parte oppure presenta evidente pericolo di rovina o gravi difetti (come potrebbero essere una grande diffusione di muffe, una grave carenza nell'isolamento termico, la presenza di fessurazioni e crepe), l'appaltatore è responsabile nei confronti del committente e dei suoi aventi causa (ad esempio gli eredi), purché si provveda a farne la denuncia entro un anno dalla scoperta. Il diritto del committente si prescrive in un anno dal momento della denuncia.

- Gli artigiani e gli architetti rispondono ai sensi dell'art. 2226 del codice civile per tutte le difformità e i vizi dell'opera. Esiste un obbligo di denuncia delle difformità e dei vizi occulti entro un termine di otto giorni dalla loro sco-

perta. Il diritto in capo al committente si prescrive in un anno dal giorno della consegna dell'opera.



L'artigiano che assuma sotto la propria responsabilità l'incarico ad eseguire un'opera o un servizio con l'impiego organizzato di mezzi, in cambio di una controprestazione in denaro, rientra nella figura dell'imprenditore. Il suo operato viene regolato dalle norme sull'appalto (articoli 1667 e segg. codice civile).

La gravità dei danni lamentati dal committente viene generalmente valutata e decisa dal giudice, sulla base di una perizia tecnica sui beni oggetto della controversia.

Nel caso invece sia stato concluso un contratto preliminare di compravendita relativo ad un immobile già finito e consegnato da parte dell'impresa, è necessario recapitare a quest'ultima una lettera raccomandata con avviso di ricevimento, recante una descrizione dei vizi lamentati congiuntamente alla perentoria richiesta di una loro eliminazione entro un breve lasso di tempo. Se l'impresa costruttrice non reagisce adeguatamente alle richieste avanzate e non inoltra alcuna offerta di riduzione del prezzo o di sistemazione dell'immobile, la parte promittente acquirente (così si chiama chi ha sottoscritto un contratto preliminare di compravendita) può pretendere la risoluzione del contratto per inadempimento della controparte, oltre ad un congruo risarcimento. Il procedimento giudiziale teso al ricono-



scimento della responsabilità in capo all'impresa nei confronti dei vizi lamentati può essere avviato in contemporanea con quello teso alla risoluzione del contratto. Il Giudice esamina così gli elementi addotti quali prove dell'inadempimento e procede, se del caso, a risolvere il contratto, condannando la parte venditrice alla restituzione degli eventuali acconti ricevuti, maggiorati dei relativi interessi, oltre alla liquidazione di eventuali altre spese se adeguatamente documentate. Pagamenti non comprovabili ("in nero") non possono essere tenuti in considerazione.

### **Edifici di abitazione plurifamiliari:**

nel caso di gravi difetti della costruzione che vadano a coinvolgere sia porzioni private che spazi comuni di un edificio plurifamiliare, i proprietari privati possono agire per un'azione comune di danni congiuntamente all'eventuale rappresentante del condominio. Nel caso un amministratore condominiale non agisca entro un congruo lasso di tempo, i singoli proprietari possono agire in giudizio anche in relazione ai propri diritti sulle parti comuni. Di converso, anche un amministratore può agire giudizialmente nei confronti dell'impresa costruttrice a favore delle parti comuni senza dover raccogliere i consensi di tutti i condomini.



Se si scoprono dei difetti di costruzione, è bene contattare immediatamente un esperto (ingegnere, architetto, geometra) affidandogli l'incarico di stilare una perizia (di parte). Inoltre è consigliabile evitare perdite di

tempo e affidarsi ad un tecnico del diritto (avvocato) per non rischiare errori formali nella redazione della denuncia dei vizi.

# Costruire - abitare - energia

Acquisto dell'abitazione	pag. 70
Agevolazioni fiscali per la prima casa	pag. 73
Collettori solari	pag. 75
Condominio	pag. 76
Energie rinnovabili	pag. 78
Etichetta dell'efficienza energetica	pag. 78
Fotovoltaico	pag. 79
Gruppi di lavoro per l'autocostruzione	pag. 79
Imposte e tasse sull'acquisto di immobili	pag. 80
Isolamento termico	pag. 81
Materiali edili	pag. 81
Muffa	pag. 83
Prezzi indicativi per il settore edile	pag. 84
Risanamento termico dell'edificio	pag. 84
Riscaldare con il gas (metano e gas liquido)	pag. 84
Risparmiare energia con il frigorifero	pag. 87
Risparmiare energia nel riscaldamento domestico	pag. 88
Ristrutturazione finalizzata al risparmio energetico	pag. 90
Sostanze tossiche nelle abitazioni	pag. 91
Stand-by	pag. 91
Valore "U"	pag. 92

## Acquisto dell'abitazione

Chi acquista o vende un'abitazione dovrebbe informarsi prima di tutto su alcuni aspetti della trattativa.

### L'agenzia immobiliare

Se ci si vuole affidare ad un'agenzia è bene acquisire alcune informazioni sulla serietà dell'agente prima di firmare proposte o contratti e prima di affidargli delle anticipazioni di denaro. Presso il registro delle imprese tenuto dalla Camera di Commercio ci si può accertare della regolare iscrizione dell'agente nell'albo dei mediatori. In caso di sottoscrizione di un preliminare d'acquisto i mediatori iscritti in tale albo hanno diritto alla provvigione.

### Il mandato

Non ci si può accontentare di assicurazioni verbali quando si vuole incaricare un'agenzia della vendita di un immobile. Da evitare assolutamente la sottoscrizione di clausole che prevedano una proroga tacita dell'incarico affidato al mediatore.

### La provvigione

La misura della provvigione si aggira di regola intorno al 2% (oltre all'Iva) del prezzo effettivamente pagato per l'immobile. Contrattualmente la provvigione può divenire liberamente pattuibile. Capacità individuali di contrattare in tale ambito sono richieste.

### L'appartamento

Una puntatina all'Ufficio Tavolare di zona è sempre consigliabile, al fine di verificare chi è l'attuale proprietario dell'immobile, se lo stesso è gravato da ipoteche, pignoramenti, sequestri od altri vincoli (ad esempio vincoli riguardanti agevolazioni provinciali).

### Il venditore

Assumere dettagli ed informazioni sul venditore dell'immobile (per es. tramite la Camera di Commercio o la banca) costituisce aspetto di non poco conto nella trattativa. È infatti di fondamentale importanza sapere ad esempio se il venditore è in una situazione di insolvenza





o prefallimentare, se è un privato oppure un imprenditore, se è socio di una S.n.c. o di una S.r.l.: in breve è necessario conoscere quanto più possibile della situazione patrimoniale e reddituale del venditore.

### **Il preliminare d'acquisto (o compromesso)**

Prima di firmarlo, va letto con cura e va prestata attenzione che non contenga clausole limitative dei diritti od interessi dell'acquirente (ad es. un impegno unilaterale del potenziale compratore ad acquistare l'immobile). Attenzione inoltre al fatto che spesso l'agenzia firma il preliminare per conto del venditore: va accertato allora se effettivamente esista un mandato in tal senso fra agenzia e venditore. È bene infine farsi rilasciare sempre una copia controfirmata in originale dell'atto in questione. Prima che venga effettuato un pagamento di qualsiasi tipo e/o venga sottoscritto un contratto preliminare è consigliabile recarsi dal proprio legale di fiducia o prendere contatto con i consulenti del Centro Tutela dei Consumatori ed Utenti (CTCU) per farlo verificare. Con la sottoscrizione di cosiddetti contratti standard gli acquirenti spesso si ritrovano in situazioni di svantaggio contrattuale.

### **L'annotazione del contratto preliminare nel libro fondiario**

Dal primo gennaio 1997 i contratti preliminari possono essere annotati nel libro fondiario. L'annotazione comporta un vantaggio per il promettente acquirente nel caso in cui il promettente venditore (per es. una ditta costruttrice) dichiari fallimento oppure si abbia a che fare con un

truffatore, il quale è intenzionato a vendere il medesimo immobile a più compratori. Chi infatti annota per primo il preliminare diventa proprietario dell'immobile. L'annotazione del preliminare ha effetto fino ad un anno dopo la scadenza del termine convenuto tra le parti per l'esecuzione del contratto preliminare stesso e comunque fino a tre anni dalla data di annotazione.

### **L'acconto**

Il venditore o l'agenzia richiedono quasi sempre il versamento di un acconto o di una caparra per "fermare" la casa. Prima di effettuare qualsiasi pagamento è opportuno farsi consigliare da soggetti competenti (per es. i consulenti del Centro tutela consumatori ed utenti). Con il pagamento di una somma di denaro e la contemporanea sottoscrizione di un accordo, nascono infatti diritti e doveri per entrambe le parti contraenti. Viene raccomandato di non versare come caparra o acconto una somma superiore a 2.500 euro, (anche se di regola viene richiesto un acconto/una caparra corrispondente al 20% del prezzo d'acquisto), poiché in determinate circostanze tale somma potrebbe andare persa. Qualora non si fosse assolutamente sicuri dell'acquisto che si andrà a concludere, è possibile concordare espressamente nel preliminare di acquisto una facoltà di recesso, in base alla quale tale versamento avrà funzione di "caparra penitenziale". Infatti nel caso in cui ci si rendesse inadempienti del preliminare sottoscritto, la controparte, oltre a trattenere legittimamente quanto già versato, potrebbe richiedere anche un risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell'inadempimento.

### Fideiussione bancaria

Ai sensi della legge 2 agosto 2004, n. 210 e del decreto legislativo 122/2005, entrato in vigore il 21.07.2005, le ditte costruttrici devono garantire agli acquirenti una polizza assicurativa contro i vizi con validità decennale e una fideiussione bancaria che assicuri il pagamento degli acconti o delle rate con validità fino alla sottoscrizione del rogito. Tale obbligo riguarda solamente le ditte costruttrici che hanno richiesto il permesso di costruire o una concessione o fatto altra denuncia successivamente alla data di entrata in vigore del decreto. A ogni acquirente che non possa usufruire dei vantaggi di queste nuove disposizioni, viene raccomandato di farsi rilasciare contrattualmente una fideiussione bancaria. Questa garanzia tutela l'acquirente nel caso la ditta costruttrice dichiari fallimento.

### Il pagamento del saldo

Nel caso che non venga rilasciata una fideiussione bancaria, si consiglia di pagare il saldo solamente al momento della sottoscrizione del rogito. Se il pagamento avviene a mezzo di un assegno, esso andrà necessariamente intestato direttamente al venditore. In ogni caso – anche in occasione del versamento dell'acconto – conviene farsi rilasciare sempre una ricevuta sottoscritta dall'agente o dal venditore del pagamento effettuato. Gli assegni rilasciati andrebbero sempre fotocopiati.

### Rogito notarile o autentica della firma della scrittura privata presso no-

### taio austriaco

Forte del giudizio della Corte d'Appello di Trento, sezione distaccata di Bolzano, del 26.05.2004 è oggi nuovamente possibile far autenticare la firma della scrittura privata per l'acquisto di un immobile o del mutuo ipotecario presso un notaio austriaco. Per tale autentica il notaio austriaco calcola ca. 120 euro a firma. In questo modo l'acquirente può risparmiare in parte i costi che avrebbe se si rivolgesse ad un notaio italiano. Si raccomanda caldamente di far redigere la scrittura privata per l'acquisto di un immobile da parte di un proprio legale di fiducia prima dell'autentica delle firme in Austria, in quanto il contenuto del contratto (rogito) dev'essere verificato attentamente. Il notaio austriaco infatti è tenuto ad autenticare solo le firme e non ad esaminare il contenuto del contratto.

### Il valore dell'immobile

Per risparmiare sulle imposte nell'acquisto di un immobile le parti contrattuali spesso dichiarano nel rogito un valore minore del prezzo effettivamente pagato al venditore. Nel caso di invalidità del contratto definitivo l'acquirente dovrebbe fornire la prova di aver pagato un importo maggiore, altrimenti avrebbe solamente diritto alla restituzione dell'importo dichiarato nel rogito. Nel rogito dev'essere indicato come prezzo d'acquisto almeno il valore catastale previsto dalla legge (valore catastale moltiplicato per a) 115,5 per la prima casa; b) 126 per la seconda casa). Si consiglia comunque di indicare nel rogito un valore corrispondente all'importo

effettivamente pagato, in quanto esiste il rischio di essere sottoposti ad un controllo da parte degli Uffici finanziari che comporterebbe il pagamento degli arretrati e di sanzioni.

### Il pagamento del saldo

Esso avviene sempre e solo dopo la firma dell'atto di compravendita definitivo davanti al notaio. Se il pagamento avviene a mezzo di un assegno, esso andrà intestato direttamente al venditore. In ogni caso - anche in occasione del versamento dell'acconto - conviene farsi rilasciare sempre una ricevuta del pagamento effettuato sottoscritta dall'agente o dal venditore. Gli assegni rilasciati andrebbero sempre fotocopiati.

### Rogito notarile o scrittura privata con firme autenticate

Una maggiore garanzia la offre sicuramente il rogito notarile, anche perché il notaio provvede normalmente agli adempimenti tabolari necessari al perfezionamento dell'acquisto. Eventuali errori formali o sostanziali potranno così essere contesta-

ti direttamente al professionista. Per chi si muove con dimestichezza tra le normative legali potrebbe risultare conveniente l'alternativa offerta da un'autenticazione del contratto all'estero.

### Il valore dell'immobile

Nel rogito notarile viene spesso dichiarato dalle parti un corrispettivo di vendita inferiore al valore reale del bene, principalmente a fini di "risparmio di oneri fiscali". Se la cosa può essere di sicuro interesse per i contraenti, dall'altro lato lascia spazio al rischio che, in caso di annullamento dell'atto di compravendita, per qualsiasi motivo, il credito del compratore dell'immobile risulterebbe quello riportato sul rogito e non quello realmente pagato. Un dettaglio per nulla trascurabile, per non parlare poi del rischio connesso alla possibilità di una verifica tributaria per omesso versamento di imposta.



comunque che il minimo di legge da dichiarare quale valore dell'immobile corrisponde ad almeno 100 volte la rendita catastale dello stesso.

### Agevolazioni fiscali per la prima casa

L'agevolazione consiste nella riduzione dell'imposta di registro che deve pagare il compratore al 3%; oltre questa si pagano 168,00 euro di imposta ipotecaria e 168,00 euro di imposta catastale. Si deve trattare di un'unità abitativa, non abusiva, avente caratteristiche non di lusso (decreto ministeriale 2 agosto 1969, n. 218).



Sono agevolati anche l'acquisto di vani accessori della categoria C2 (cantine e soffitte), C6 (garage) e C7 (tettoie e posti auto), purché gli stessi siano acquistati contemporaneamente o dopo l'acquisto agevolato dell'abitazione (se ad esempio non si è ottenuta l'agevolazione per l'acquisto della prima casa, perché acquistata prima del 1985, quando essa non era prevista, non si può chiedere di acquistare gli accessori a tariffa agevolata. È una palese ingiustizia, ma l'Ufficio del Registro non potrebbe considerare accessorio il garage, quando il bene principale, la casa, non ha goduto del trattamento agevolato). L'agevolazione fiscale riguarda una sola pertinenza per categoria (un garage e una cantina, ma non garage doppio o doppia cantina).

Gli acquirenti devono essere persone fisiche che acquistano l'immobile nel loro Comune di residenza, o se diverso, in quello ove svolgono la loro attività. Indispensabile quindi il requisito del Comune di residenza o quello del luogo dove si lavora o si svolge la propria attività. La circolare n. 1/e del 2 marzo 1994 ha stabilito che sono comprese tutte le attività, anche a carattere non retribuito, ad esempio volontariato, attività sportive, studio, ecc. (in questi casi occorre presentare i relativi certificati).

C'è tempo diciotto mesi per stabilire la residenza nel Comune dove è ubicato l'immobile che si vuole acquistare o in quello sede della propria attività. Nell'atto di acquisto o nel preliminare l'acquirente deve dichiarare:

- di non essere titolare (nemmeno in comunione con il coniuge) di diritti di

proprietà su altra abitazione nello stesso Comune dove si richiede l'agevolazione. Eventuali condizioni di inabitabilità o sovraffollamento devono essere dimostrate dal richiedente;

- di non essere titolare neppure per quote, anche in regime di comunione legale su tutto il territorio nazionale dei diritti di proprietà, usufrutto, uso, abitazione e nuda proprietà su casa di abitazione acquistata dallo stesso o dal coniuge con le agevolazioni prima casa;
- di voler stabilire la propria residenza nel Comune dove si è acquistata la nuova proprietà (a meno che già non vi si risieda o vi si svolga l'attività lavorativa).

In caso di dichiarazioni mendaci è prevista una soprattassa del 30% e il pagamento degli interessi di mora, oltre naturalmente a dover pagare l'imposta calcolata con le aliquote corrette.

Si può chiedere l'agevolazione anche per l'acquisto di nuda proprietà e del diritto di usufrutto, nel caso in cui l'abitazione presenti i relativi requisiti e sia ubicata nel Comune di residenza. Si può acquistare con l'agevolazione anche un appartamento affittato, purché abbia i requisiti e sia ubicato nel Comune di residenza.

### **Agevolazioni per il riacquisto della prima casa**

Dal 1 gennaio 1999 coloro che vendono o che donano l'abitazione acquistata con le agevolazioni prima casa, e che entro un anno riacquistano un'altra abitazione con i requisiti prima casa, beneficiano di un credito di imposta. Il credito spetta in misura pari all'imposta pagata sul primo

acquisto e non può comunque eccedere l'ammontare dell'imposta dovuta sul nuovo acquisto.

Per ottenere le agevolazioni prima casa in caso di riacquisto si devono rispettare queste condizioni:

1. la casa ceduta deve essere stata acquistata con le agevolazioni prima casa;
2. la cessione della precedente casa agevolata, a titolo gratuito (ad esempio donazione da parte dei genitori ai figli e acquisto di una nuova abitazione da parte dei genitori) o oneroso, deve essere stata effettuata dopo l'1 gennaio 1998;
3. il riacquisto può avvenire solo attraverso compravendita o permuta ed entro un anno dalla cessione della precedente prima casa.

Un esempio:

Qualcuno ha acquistato la prima casa nel 1992 (valore 50.000 Euro, imposta pagata 1.500 Euro). Nel 2001 decide di vendere l'abitazione per riacquistarne un'altra. La vendita avviene nell'aprile 2001. A partire da questa data la persona ha un anno di tempo per riacquistare una nuova abitazione e godere del credito di imposta. Nel novembre infatti acquista la nuova prima casa (imposta 2.000 Euro). L'acquirente avrà ora diritto ad un credito di imposta da far valere a sua scelta nella dichiarazione IRPEF del 2000 o sull'imposta di registro da pagare (1.500 Euro).

## Collettori solari

Un collettore solare è un trasduttore di energia. L'energia del sole viene convertita in energia termica, che viene trasmessa ad un impianto in grado di immagazzinarla. Il collettore stesso è costituito da un sistema assorbitore che provvede ad assorbire e trasmettere il calore, da uno strato di materiale coibente sul fondo e sui lati e da un involucro con copertura superiore in vetro, che contiene tutti gli elementi. Questo collettore viene montato osservando una determinata pendenza su tetti o altri supporti, in modo che riceva sia luce diretta del sole, sia un'illuminazione diffusa o indiretta. L'assorbitore viene attraversato da un liquido destinato ad essere riscaldato dal sole oppure da aria. Il calore così raccolto viene trasportato e immagazzinato in un serbatoio di accumulo.



[www.provincia.bz.it/acque%2Denergia/3702/](http://www.provincia.bz.it/acque%2Denergia/3702/)



## Condominio

Diritti e doveri in un edificio plurifamiliare.

Il condominio è dato dalla presenza sotto lo stesso tetto di più proprietà immobiliari; le disposizioni di attuazione del Codice Civile prevedono per gli immobili con più di 4 proprietari l'obbligo di un amministratore.

La funzione di amministratore può essere svolta da chiunque, anche da uno dei proprietari, senza obbligo di iscrizione ad associazioni di categoria. Le sue attribuzioni comprendono:

- la richiesta all'Amministrazione finanziaria del codice fiscale del condominio;
- l'apertura di un conto corrente intestato al condominio;
- la tenuta di registri che documentino entrate e uscite;
- la redazione e presentazione a cadenza annuale di un bilancio preventivo e di

un bilancio consuntivo;

- la riscossione delle quote condominiali dovute dai proprietari a copertura delle spese comuni;
- la convocazione almeno una volta all'anno di un'assemblea dei condomini;
- dare esecuzione alle delibere assunte dall'assemblea e presentare all'Amministrazione tributaria le dichiarazioni annuali previste.

Ogni anno si dà luogo alla nomina (o riconferma) ovvero alla revoca dell'amministratore, deliberata dalla maggioranza degli intervenuti all'assemblea che rappresentino almeno la metà del valore dell'immobile. Non esistono né albi ufficiali, né tariffe vincolanti per il lavoro svolto dall'amministratore (tranne quelle in vigore per gli iscritti negli albi dei dottori commercialisti, dei ragionieri e dei periti commerciali, che però vanno richiamate nella documentazione trasmessa ai condomini). Ogni proprietario può disporre delle parti comuni (scale, cortili, androni) senza



però alterarne la destinazione o diminuire l'uso che possono farne gli altri condomini. Deve inoltre contribuire alle spese necessarie per la loro conservazione, anche se non ne fa uso, rispettando le decisioni prese dalla maggioranza.

Il regolamento condominiale stabilisce importanti regole di convivenza nel condominio: esse sono vincolanti per tutti, soprattutto quando regolano aspetti non previsti dalle leggi dello Stato. *Esso può essere deliberato dalla maggioranza semplice degli intervenuti all'assemblea (500 millesimi) o dall'unanimità (nel caso in cui si voglia stilare un regolamento contrattuale).*

### **Perché pago spese condominiali più alte rispetto al mio vicino?**

Le quote di possesso in un condominio vengono sempre espresse in millesimi. *Su questa base vengono suddivise le diverse spese. Dal momento però che i millesimi non esprimono solamente la superficie di proprietà, ma tengono conto anche*

- della posizione
- della destinazione e
- dell'accessibilità (piano terra, quinto piano senza ascensore, ...)

*può capitare che a due appartamenti identici per metratura vengano attribuiti valori millesimali differenti.*

### **Come si formano le maggioranze assembleari in un condominio?**

Il Codice Civile prevede per le delibere assembleari presenze e maggioranze legate al tema trattato e alla modalità di convocazione, con procedure quasi sempre semplificate per la seconda convocazione. Per questo la stragrande maggioranza

degli amministratori prevede nell'avviso che va inviato a tutti i condomini almeno 5 giorni prima dell'assemblea una prima convocazione "pro forma" (ad esempio a mezzanotte).

A questa segue subito l'indicazione della seconda convocazione, che deve avvenire a distanza di almeno un giorno dalla data indicata per la prima convocazione e a non più di 10 giorni dalla stessa. *Nell'avviso vanno specificate anche le materie che verranno trattate, così da permettere ai condomini di prepararsi e di prevedere eventualmente di farsi rappresentare mediante delega (scritta).*

Alcune maggioranze necessarie in seconda convocazione:

- nomina o revoca dell'amministratore: metà dei presenti (almeno un terzo dei condomini complessivi), almeno 500 millesimi;
- compenso previsto per l'amministratore: un terzo dei proprietari, almeno 334 millesimi;
- approvazione del bilancio preventivo e di quello consuntivo: un terzo dei proprietari, almeno 334 millesimi;
- manutenzione ordinaria: almeno 334 millesimi;
- manutenzione straordinaria: almeno 500 millesimi;
- innovazioni che impediscano l'uso di beni comuni anche ad un solo condomino: unanimità;
- innovazioni per il migliore uso di beni comuni: la metà più uno dei proprietari, almeno 667 millesimi;
- trasformazione dell'impianto di riscal-

damento centralizzato in più impianti autonomi: 501 millesimi.

### Che fare, se...

#### **...l'amministratore non convoca l'assemblea ordinaria da oltre 15 mesi?**

È bene valutare se revocare l'amministratore. Quando il ritardo nella convocazione supera i due anni e l'assemblea non riesce a prendere una decisione, anche il singolo condomino può chiedere al Giudice la nomina di un amministratore giudiziario.

#### **...si desiderano verificare fatture, bollette o contratti intestati al condominio?**

Qui la stessa giurisprudenza non è univoca, ma si propende in prevalenza per riconoscere un diritto del condomino in tal senso nei 5 giorni che precedono l'assemblea.

#### **... si vuole impugnare una delibera assembleare?**

Va differenziato il tipo di delibera: vi sono infatti delibere nulle da principio per errori formali (mancanza quorum, materie non previste, condomini non invitati) e delibere annullabili in quanto contrarie a leggi o al regolamento del condominio.

Per queste ultime è necessario promuovere l'azione di annullamento entro 30 giorni dalla data dell'assemblea condominiale - se presenti alla stessa - ovvero dalla data di ricevimento del verbale, nel caso non si abbia partecipato all'assemblea.

Anche le delibere nulle vanno dichiarate tali da parte del Giudice, ma in tal caso non esiste un termine per l'avvio dell'azione.



[www.condominio.com](http://www.condominio.com)  
[www.tutelati.it](http://www.tutelati.it)

### *Energie rinnovabili*

Vengono anche definite energie alternative e traggono origine da fonti che rimarranno a disposizione dell'umanità molto a lungo (a differenza dei combustibili fossili): si tratta dell'energia del sole utilizzata direttamente (in forma di calore o a mezzo della fotovoltaica) e anche nella forma indiretta della biomassa, oltre a quella eolica e dell'acqua, nonché il riscaldamento terrestre (pompa di calore) e quella originata dalle fasi lunari.



[www.provincia.bz.it/  
acque%2Denergia/3702/](http://www.provincia.bz.it/acque%2Denergia/3702/)

### *Etichetta dell'efficienza energetica*

Al fine di agevolare un controllo dei consumi degli elettrodomestici, l'Unione Europea ha reso obbligatoria un'etichettatura degli elettrodomestici riportante l'indicazione della relativa classe di efficienza energetica.

L'obbligo di etichettatura ai sensi della direttiva UE riguarda i seguenti elettrodomestici:

- frigoriferi, congelatori e apparecchi combinati;
- lavatrici, asciugatrici e apparecchi combinati;
- lavastoviglie;
- forni;



- boiler e serbatoi dell'acqua calda;
- sorgenti luminose;
- condizionatori d'aria.

Gli apparecchi sono suddivisi in classi di efficienza energetica secondo una scala che va da "A" (consumi molto bassi) a "G" (consumi molto alti).

La maggior parte degli elettrodomestici di nuova generazione si pone attualmente all'interno della classe A, ma ciò non significa

che essi siano veramente i più convenienti. Per questi esiste infatti una classe ulteriore, la A++. Per conoscere l'effettivo consumo di un elettrodomestico sarebbe necessario avere oltre all'indicazione della classe di efficienza anche il consumo complessivo annuo in chilowatt/ora (kWh).

Comprare apparecchi a consumo particolarmente basso conviene sempre, anche quando il loro prezzo è superiore ad altri apparecchi analoghi, ma che consumano di più. Il maggior costo iniziale si ammortizza infatti nel corso del tempo grazie al risparmio di energia.

Dal punto di vista ecologico non ha senso sostituire apparecchi che hanno solo pochi anni di vita con altri a basso consumo, poiché anche la produzione delle materie prime, l'assemblaggio e il trasporto dei nuovi prodotti richiedono molta energia. Inoltre, buttando il vecchio apparecchio si producono ulteriori rifiuti.



### Fotovoltaico

Si denomina così la tecnica con la quale l'energia solare (fotoni) viene raccolta attraverso celle solari e trasformata in energia elettrica.

### Gruppi di lavoro per l'autocostruzione

Il "Foro energetico" attivo in provincia di Bolzano pone in contatto le persone intenzionate a realizzare con le proprie mani degli impianti con collettori solari, formando dei gruppi di lavoro che vengo-

no seguiti da esperti del settore. Le realizzazioni finora eseguite hanno dimostrato un'elevata convenienza in termini economici ed un aspetto qualitativo di tutto rispetto, ricevendo le certificazioni DIN ed ISO, oltre a numerosi riconoscimenti ufficiali (Premio europeo per l'ambiente, Premio solare italiano 1994). L'amministrazione provinciale appoggia queste iniziative con contributi a fondo perduto nella misura del 30% del relativo investimento.

Contatti:

AFB - Bolzano, Via Maso della Pieve 60.



[www.afb-efs.it/italiano.htm](http://www.afb-efs.it/italiano.htm)

## Imposte e tasse sull'acquisto di immobili

### A carico dell'acquirente:

Costi notarili circa Euro 1.700,00

### A carico del venditore:

- spese notarili: non previste; talora il notaio pretende fino a 105 Euro.

### Donazione:

### a carico dei beneficiari

Non si applica alcuna imposta di donazione nel caso di parentela di 1° grado o coniuge;

- Imposte catastali e ipotecarie: forfait per ognuna 129,11 Euro per la prima casa;
- Costi notarili per redazione atto pubblico (maggiori che per una compravendita).

### Successione

- Come visto per la donazione, con l'unica differenza che si possono evitare i costi del notaio.

### Usufrutto con compravendita

Le relative tasse vengono computate sul valore di usufrutto;

- Agevolazione per la prima casa;
- Costi notarili inferiori rispetto alla donazione.

### Permuta di immobili

- L'imposta si calcola sui due immobili, ma viene richiesto il pagamento di quella più elevata. Servono due comunicazioni (presso l'Ufficio del Registro), una per immobile. Si applicano i benefici previsti per la prima casa. L'imposta viene suddivisa in rapporto al singolo

imposta	ACQUISTO PRIMA CASA	ACQUISTO PRIMA CASA	SECONDA CASA	SECONDA CASA
	da privati o agenzia	da impresa	da privati o agenzia	da impresa
IVA	-	4%	-	10%
Imp. di registro	3%	168,00 Euro	7%	168,00 Euro
Imposta ipotecaria	168,00 Euro	168,00 Euro	2%	168,00 Euro
Imposta catastale	168,00 Euro	168,00 Euro	1%	168,00 Euro

valore ed alle agevolazioni di ogni immobile.

### *Isolamento termico*

L'isolamento termico è la misura più economica tra tutte quelle che si possono adottare in favore del risparmio energetico, che consente di risparmiare dal 20% al 30% di energia e di costi conseguenti. Una delle più importanti premesse per abitare confortevolmente (oltre al riscaldamento a pannelli radianti, alla capacità di accumulazione termica, all'umidità nell'aria, all'assenza di correnti d'aria) consiste nella possibile differenza minima di temperatura (non superiore ai 3°C) tra la temperatura dell'aria al centro del locale e quella delle superfici comprese all'interno della struttura esterna (muri, finestre, pavimenti, soffitti). Se la temperatura nel locale è per esempio di 20°C e quella della superficie delle pareti è di 15°C (differenza di temperatura quindi di 5°C), chi vi abita ha l'impressione che ci siano correnti d'aria. Ciò dipende dal **"valore U"** delle pareti esterne (più basso è il suo valore, migliore è l'isolamento termico). Nel caso di una casa non correttamente isolata compaiono spesso, durante il periodo in cui il riscaldamento rimane acceso o in quello di passaggio tra una stagione e l'altra, umidità e formazione di **muffa**. Nella scelta dei materiali isolanti il ruolo più importante consiste nella conducibilità del calore specifica di ogni prodotto, ma anche gli aspetti salutistici ed ecologici non dovrebbero essere trascurati. Da evitare o da risanare se già presenti sono i ponti di calore ed i ponti freddi, che dalle

nostre parti sono rappresentati dai pannelli in calcestruzzo sporgenti dalla struttura per la costruzione di balconi, nonché le nicchie per i radiatori ed i cassonetti per gli avvolgibili. Se si è deciso di ristrutturare l'edificio e l'impianto di riscaldamento, andrebbe prima di tutto effettuato un buon isolamento e quindi calcolato un nuovo dimensionamento dell'impianto termico.

Vale la pena di chiedere un'ampia consulenza a chi possiede una buona esperienza sul risparmio energetico, ricordando anche che l'Ufficio provinciale per il risparmio energetico concede finanziamenti che giungono fino al 30% della spesa necessaria ad effettuare un intervento globale sul fabbricato finalizzato al risparmio termico ed energetico.



[www.minambiente.it](http://www.minambiente.it)  
[www.provincia.bz.it/  
 acque%2Denergia/3702/](http://www.provincia.bz.it/acque%2Denergia/3702/)

### *Materiali edili*

Per tutti i materiali da costruzione andrebbe sempre fatta molta attenzione, onde evitare la presenza di sostanze tossiche. Ciò vale ancor più per i prodotti provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea, poiché potrebbero contenere sostanze (ad esempio pesticidi) che nell'Unione Europea sono vietate.

#### **Pavimenti e rivestimenti**

Particolare attenzione va rivolta ai rivestimenti per pavimenti comunemente usati in passato, ma che spesso contengono

sostanze che oggi sappiamo essere pericolose per la salute umana. In caso di prodotti nuovi si dovrebbe sempre verificare l'assenza di sostanze nocive, dando la preferenza a collanti senza solventi o con minima presenza degli stessi. Un'alternativa può consistere nel fissare il rivestimento a terra con l'ausilio di nastri biadesivi. Le moquette (anche in fibre naturali) vengono impregnate, prima della vendita, con sostanze chimiche destinate a proteggerle dalle tarme o a renderle ignifughe. Si tratta di sostanze che potrebbero condurre a stati di intossicazione anche gravi; per tale ragione si dovrebbero scegliere invece moquettes provviste di un fondo in juta, polipropilene o lattice naturale. Anche i pavimenti tipo parquet o laminato a strati possono nascondere insidie legate alla presenza di formaldeide – per cautelarsi può essere quindi utile una dichiarazione del produttore circa l'assenza o la presenza trascurabile di questo composto tossico. Le esalazioni di formaldeide vengono in massima parte bloccate

dall'eventuale laccatura del pavimento, ma già per gli effetti del normale utilizzo del pavimento o in seguito a danneggiamenti della superficie si possono creare le condizioni che favoriscono la fuoriuscita di questo gas.

### **Pitture murali**

Va consigliato l'impiego di pitture a scarsa concentrazione di sostanze tossiche, tra l'altro non semplice da accertare: non per tutti i prodotti vengono dichiarate tutte le materie prime impiegate (in Italia non esiste una normativa che obblighi alla dichiarazione completa).

### **Vernici e colori**

Le definizioni "bio" o "naturale" in questo settore non danno alcuna certezza circa il contenuto reale dei prodotti. In linea di principio andrebbe comunque evitato l'impiego di prodotti che non siano almeno a basso tenore di solventi, meglio se assolutamente privi degli stessi. Durante e dopo ogni applicazione di lacche o colori è necessario areare sufficientemente i locali.

### **Mobili**

Quando si acquistano dei mobili andrebbe sempre richiesta l'indicazione dei materiali impiegati e dei trattamenti effettuati sulla superficie, insistendo per ottenere qualcosa di scritto (l'ideale sarebbe un certificato)!

### **A caccia di sostanze tossiche**

Il metodo migliore per individuare uno o più inquinanti in un ambiente abitativo consiste nel far analizzare l'aria del locale (per



gli indirizzi ai quali rivolgersi vedi oltre).



In caso di nuovi acquisti sarebbe bene pretendere dal venditore una dichiarazione scritta del produttore circa la sicurezza del prodotto per la salute umana. Solo in tal modo ci si può infatti tutelare dall'inutile presenza di inquinanti tra le proprie mura.



Se il proprietario di un'immobile in costruzione pretende una modalità di esecuzione dei lavori giudicata non all'altezza degli standard tecnici correnti, i diritti di garanzia altrimenti spettanti in caso di vizio non possono più essere fatti valere pienamente. Se, ad esempio, il cliente chiede che il rivestimento del pavimento venga posato senza alcun collante, nastro adesivo o altro, un'eventuale difetto del materiale può portare il venditore a respingere qualsiasi intervento in garanzia, con la motivazione che la posa non è avvenuta in modo conforme.

Le misurazioni di inquinanti ambientali vengono eseguite dal Laboratorio provinciale di analisi dell'aria e del rumore. (Tel.: 0471-417160).

## Muffa

Quando nelle strutture di un edificio permangono delle aree di costante umidità e non esistono le condizioni perché esse possano asciugarsi, si formano e prolifera-

rano lentamente dei funghi che chiamiamo muffa. Accanto al disturbo che questo fenomeno provoca da un punto di vista prettamente estetico, non va dimenticato che si tratta di funghi dalle spore tossiche per la salute umana, tanto che in soggetti quali bambini, anziani o persone già malate o predisposte possono scatenarsi o essere favoriti degli stati morbosi anche gravi. Una delle cause più frequenti alla base della formazione di muffe nelle abitazioni è quella della condensa, che si forma in prossimità delle strutture dell'edificio soggette ad una temperatura inferiore rispetto a quella dei locali interni. Ciò accade sovente per la presenza di ponti termici o crepe profonde, ma anche in seguito ad errori nella gestione dell'immobile. L'unico intervento risolutore consiste in un risanamento generale dell'isolamento termico, aumentando anche la coibentazione delle pareti che danno verso l'esterno.

L'acquirente o il locatario di un alloggio hanno diritto ad un'abitazione esente da difetti, e la muffa è un difetto pericoloso per la salute.

Se si scopre la presenza di muffa è bene denunciare subito per iscritto questo vizio, ponendo delle scadenze per la relativa rimozione. Contestualmente il locatario può richiedere una riduzione del canone d'affitto, l'acquirente invece una riduzione del prezzo d'acquisto. Se non si provvedesse a rimuovere il difetto in modo definitivo, sia gli acquirenti che i locatari possono chiedere il risarcimento dei danni, inclusi quelli relativi a mobili rovinati dall'umidità, e possono inoltre rivendicare la rimozione del difetto e addirittura il

diritto al trasferimento.

La controparte potrà asserire che la muffa si sarebbe formata a causa di un errato riscaldamento/arieggiamento dei locali, passando a chiedere a sua volta la rimozione del difetto o a minacciare di sciogliere il contratto di locazione. Un perito può ricercare le cause, può aver luogo un'istruttoria ufficiale, includendo perizie di altri esperti, e di esito incerto, ma comunque dispendioso.

Una via intermedia è offerta dalla conciliazione, che si può tentare anche rivolgendosi all'Organo di conciliazione presso il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige.

### Prezzi indicativi per il settore edile

Se si desidera avere un orientamento circa i prezzi praticati nella nostra provincia per lavori ad esempio di muratura o di verniciatura si può consultare l'[elenco prezzi informativi opere edili](#), che riporta in forma aggiornata i prezzi mediamente rilevati in questo settore.



[www.provincia.bz.it/edilizia/  
elenco\\_prezzi/](http://www.provincia.bz.it/edilizia/elenco_prezzi/)

### Risanamento termico dell'edificio

Il risanamento termico effettuato su edifici esistenti rappresenta un mix di interventi comprendente l'ottimizzazione delle strutture esterne, la coibentazione completa, la sostituzione delle finestre e

l'adeguamento dell'impianto di riscaldamento, con l'obiettivo di abbattere drasticamente gli sprechi energetici. Stando a studi internazionali sull'argomento, si può giungere ad una riduzione del fabbisogno di energia di almeno il 50%.



[www.provincia.bz.it/acqua-energia](http://www.provincia.bz.it/acqua-energia)

### Riscaldare con il gas (metano e gas liquido)

Le norme alle quali facciamo riferimento qui riguardano gli impianti comunemente impiegati in ambito domestico; per quelli che superano i 35 kW si applicano altre norme.

#### Sicurezza nell'impiego di impianti a gas

1. La legge n° 46/1990 prevede che la produzione, la manutenzione e la riparazione degli impianti funzionanti a gas vengano affidate esclusivamente ad artigiani ed aziende in possesso della necessaria abilitazione.
2. Gli artigiani e le aziende devono ri-



lasciare per ogni servizio prestato (produzione, assistenza, riparazione) una "dichiarazione di conformità" in forma scritta.

3. In caso di acquisto di un nuovo apparecchio funzionante a gas o di un accessorio è bene sincerarsi che presenti il marchio IMQ (rilasciato dall'Istituto Italiano del Marchio di Qualità) o che comunque rispetti la normativa italiana UNI-CIG o quella dell'Unione Europea.
4. Quando serve un intervento da parte di un artigiano è consigliabile pretendere un preventivo dettagliato, onde poter confrontare i prezzi indicati e presentare proposte di modifica. La firma di accettazione dovrebbe essere posta solo dopo aver valutato attentamente il preventivo.

### Fumi e circolazione d'aria

La combustione dei gas produce quello che è detto comunemente fumo: il fumo di un impianto funzionante correttamente si compone di anidride carbonica e vapore acqueo, ma se la combustione avviene con un insufficiente apporto di ossigeno, il fumo contiene anche monossido di carbonio, che è un gas inodore, incolore e molto velenoso. Un impianto installato a regola d'arte deve scaricare i fumi all'esterno, garantendo al tempo stesso l'ingresso di aria fresca.

I fumi di solito vengono scaricati oltre il colmo del tetto, ma possono – se previsto dalle norme locali in materia edilizia – essere scaricati nell'atmosfera anche direttamente attraverso una parete esterna (mediante una tubazione a T). Se lo scari-

co avviene attraverso una canna fumaria, questa deve essere controllata periodicamente, soprattutto dopo un lungo periodo di inattività. Durante la combustione si forma sulle pareti interne della canna fumaria della condensa, che discende lungo le stesse e va lentamente ad accumularsi sul fondo, dove viene raccolta. Si tratta di un liquido tossico.

L'utilizzo di impianti di **riscaldamento a gas** e di caldaie murali è **vietato all'interno di camere da letto o comunque in locali al di sotto dei 12 m<sup>3</sup>**; in bagno è permesso solo a determinate condizioni, anche se viene sconsigliato. Se proprio non rimane altra alternativa che il bagno o la camera da letto bisogna scegliere un modello di caldaia a tenuta stagna (provvisto di due tubi paralleli concentrici che provvedono l'uno ad espellere i fumi, l'altro a consentire l'afflusso di aria fresca).

Per permettere un continuo ricambio d'aria ed una buona combustione è necessaria un'apertura di aerazione che deve comunicare direttamente con l'esterno ed avere una superficie proporzionale alla dimensione e alla potenzialità degli apparecchi installati, comunque non inferiore a 100 cm<sup>2</sup>. Nel caso in cui la cucina non sia dotata, sul piano di cottura, del "dispositivo di sicurezza per assenza di fiamma", questa apertura dovrà essere di 200 cm<sup>2</sup>. Un aspiratore elettrico applicato alla finestra o una cappa aspirante al di sopra del fornello sottraggono al gas l'aria necessaria alla combustione, e se ne dovrà tener conto prevedendo un'apertura maggiore che consenta l'afflusso di aria fresca. La cappa aspirante o il ventilatore montato in corrispondenza del fornello non pos-

sono essere collegati ad un camino, ma devono poter scaricare subito l'aria verso l'esterno.

Se il fornello è del tipo a posizionamento libero è consentito un collegamento al rubinetto del gas attraverso un tubo in gomma, che dovrà avere una lunghezza compresa tra 40 e 150 cm e riportare ogni 40 cm la denominazione e il marchio della casa produttrice, nonché la data di scadenza prevista per il suo utilizzo, la norma di riferimento e l'indicazione del diametro interno. I fornelli ad incasso ed il forno andranno invece collegati mediante tubi di rame e flessibili in acciaio rispondenti alle apposite norme.



- Il tubo in gomma va controllato di quando in quando per verificare eventuali fessure e garantire che esso non venga schiacciato tra i mobili o dal fornello. Va sostituito al minimo segno di usura e comunque prima del termine indicato per la scadenza.
- È buona norma chiudere il rubinetto del gas appena non serve più, soprattutto se si rimane assenti qualche tempo dall'abitazione.

Un bruciatore sporco fa consumare più gas e può essere fonte di pericoli. Se la fiamma non è tranquilla, o di colore giallo invece di blu, o ancora annerisce il fondo delle padelle, bisogna intervenire sul regolatore della combustione per evitare che si formino gas tossici.

## Riscaldamento a gas – prescrizioni di legge

Ogni impianto autonomo di riscaldamento a gas necessita di un regolare controllo dei parametri di efficienza e di composizione dei fumi, secondo un preciso calendario:

- per gli impianti di potenza compresa tra 15 e 35 kW: controllo biennale da parte dello spazzacamino di zona (secondo l'interpretazione dell'amministrazione provinciale non c'è obbligo di stipula di un contratto di manutenzione per questo tipo di impianti);
- per gli impianti di potenza compresa tra 35 e 350kW: controllo almeno una volta all'anno da parte dello spazzacamino di zona a spese dell'utente;
- per gli impianti di potenza superiore a 350 kW: due controlli all'anno.

Nel "libretto di impianto" vanno registrati tutti gli interventi di manutenzione prescritti.



Se si avverte odore di gas:

- non accendere fiammiferi e non azionare interruttori elettrici, campanelli o altri apparecchi che possono sprigionare scintille;
- spalancare subito porte e finestre;
- mettere sulla posizione "zero" o "spento" tutti i bruciatori del fornello.

Se l'odore dovesse persistere:

- chiudere il rubinetto centrale del gas (vicino al contatore o sulla bombola);
- chiamare i vigili del fuoco o il servizio guasti (da un telefono lontano dal lo-



- cale dove si sente l'odore di gas!);
- anche se si sente odore di gas fuoriuscire dall'appartamento del vicino, o in cortile, nel giroscale o anche in strada, avvertire immediatamente i vigili del fuoco o il servizio guasti;
- le bombole di gas non possono stare in locali posti al di sotto del livello stradale (seminterrati) e vanno protette dall'azione diretta dei raggi solari e dal calore;
- in un ambiente al di sotto dei 20 m<sup>3</sup> può stare al massimo una bombola da 15 kg, in uno di volume compreso tra 20 e 50 m<sup>3</sup> possono stare al massimo due bombole che complessivamente non superino i 30 kg di contenuto, e infine in un locale che superi i 50 m<sup>3</sup> al massimo due bombole per complessivi 40 kg di gas;
- le bombole non ancora utilizzate, ma anche quelle già in parte consumate o che si credono vuote non vanno depositate all'interno di appartamenti, garages o ripostigli.

### **Numeri telefonici da chiamare per richieste di assistenza:**

azienda energetica spa Bolzano:  
0471 541742 (dalle 6.30 alle 21.30)  
115 (dalle 21.30 alle 6.30)  
azienda energetica spa Merano:  
800550522  
ASM Bressanone:  
800016561  
Energas Südgas Srl:  
0471 797966

### **Risparmiare energia con il frigorifero**

Val sempre la pena di adottare con gli elettrodomestici tutti quei piccoli accorgimenti che permettono nel lungo termine un sensibile risparmio energetico ed un miglioramento dell'impatto sull'ambiente, oltre ad allungare la vita degli stessi elettrodomestici.

#### **Così si risparmia energia col frigorifero:**

- La regolazione della temperatura interna dovrebbe essere posizionata sui 6°-8° C: così la freschezza dei cibi è garantita, e una temperatura inferiore non porterebbe comunque alcun beneficio;
- il frigorifero non dovrebbe essere posizionato nelle immediate vicinanze del piano cottura o di un calorifero;
- lasciar raffreddare i cibi appena cucinati prima di porli nel frigorifero;
- la porta del frigorifero non dovrebbe rimanere aperta a lungo senza motivo, ad esempio quando si ripongono gli alimenti appena acquistati;
- la guarnizione dello sportello andrebbe verificata regolarmente, provvedendo alla sua sostituzione se si notano rotture o danneggiamenti che ne compromettano la tenuta;
- l'operazione di sbrinatoria non andrebbe fatta solo all'ultimo momento: la brina depositata sulle pareti interne fa aumentare drasticamente il consumo di energia; negli apparecchi di ultima generazione la sbrinatoria avviene automaticamente.

### A cosa prestare attenzione nel caso di un nuovo acquisto:

- Andrebbe data la preferenza ad un frigorifero non troppo grande; per un single sono più che sufficienti apparecchi da 120 - 140 l, e per ogni altro membro della famiglia si calcolano circa 60 l in più;
- un frigorifero di ultima generazione con 145 l di capacità non dovrebbe consumare oltre 0,6 kilowatt nelle 24 ore. I dati relativi al consumo si riconoscono molto bene guardando l'indicazione della "classe di efficienza energetica": la classe A corrisponde all'apparecchio con il consumo più basso. Un buon apparecchio non dovrebbe andare oltre la classe B.

Nei frigoriferi un po' datati va prestata



assolutamente attenzione innanzitutto al fatto che le fessure di aerazione siano libere e inoltre a mantenere una certa distanza tra il dorso dell'apparecchio e la parete. Anche spolverare ogni tanto le serpentine dello scambiatore di calore sul dorso dell'apparecchio si rivela utile, poiché la polvere depositata costituisce una sorta di isolamento, e soprattutto nei frigoriferi non più nuovi porta ad accrescere il fabbisogno di energia.

La brina che si forma sulle pareti del frigorifero e del congelatore proviene dall'umidità degli alimenti, delle bevande stappate e anche dall'aria della stanza. Più questo strato di brina è consistente, più il frigorifero deve lavorare per raggiungere la temperatura impostata, sprecando energia oltre il dovuto. Basta sbrinare di quando in quando l'apparecchio ed evitare che lo sportello rimanga aperto inutilmente.

### **Congelatori e temperatura impostata**

Per tutti i comuni congelatori è più che sufficiente impostare una temperatura di -18° C per conservare adeguatamente gli alimenti. Val la pena di dare un'occhiata alle impostazioni dell'apparecchio: infatti più rigida è la temperatura, più elevati risultano i costi di esercizio.

### *Risparmiare energia nel riscaldamento domestico*

Una riduzione dei costi di riscaldamento si può raggiungere anche in misura considerevole adottando piccoli e semplici accorgimenti.



- Riducendo di 1° C la temperatura nelle stanze si risparmia circa il 6 % di energia
- una corretta ventilazione dei locali (correnti d'aria) impedisce inutili dispersioni di energia;
- evitare di coprire i caloriferi con tende pesanti o rivestimenti;
- sfiatare i caloriferi, poiché l'aria presente nel circuito riduce l'efficienza del corpo riscaldante facendo crescere il fabbisogno di energia;
- di sera chiudere tende e tapparelle per ridurre la dispersione di calore;
- far revisionare e pulire regolarmente l'impianto di riscaldamento;
- tenere una contabilità dei costi per l'energia (annotare il consumo di combustibile e le spese annuali di riscaldamento, e confrontare con i dati dell'anno precedente. In caso di differenze rilevanti rivolgersi a un tecnico).

### Ridurre i costi di riscaldamento in edifici di vecchia costruzione

Il consumo medio annuale di energia per riscaldamento di un edificio costruito con le tecniche di un tempo è pari a ca. 200 kWh/m<sup>2</sup>, il che equivale a 20 litri di combustibile per metro quadro. Oggi questi livelli di consumo possono essere ridotti grazie alle nuove tecnologie e al miglioramento dei materiali e delle tecniche di costruzione. In genere i moderni edifici fanno registrare consumi medi attorno ai cinque litri di combustibile o meno. Nelle case costruite secondo criteri di risparmio energetico si sta al caldo consumando anche meno di 1,5 litri di combustibile.



- Nel caso di caldaie e impianti di oltre 20 anni, si consiglia la sostituzione con nuovi apparecchi, che sono più efficienti ed hanno meno dispersioni;
- provvedere all'isolamento termico delle tubazioni per il riscaldamento;
- provvedere all'isolamento termico delle parti esterne della casa, quali facciate, tetto, solaio della cantina, se non riscaldata. In questo modo si riducono drasticamente le fughe di calore;
- sostituire vecchie porte e finestre non sufficientemente isolate;
- provvedere ad una regolazione corretta del bruciatore.

### Ridurre i costi di riscaldamento in edifici di recente costruzione



- Anche qui si può dire a ragione che "un buon isolamento dimezza il riscaldamento", perciò tutte le parti esterne della casa, quali facciate, tetto, solaio della cantina se non riscaldata, terrazza ecc., andrebbero adeguatamente isolate;
- utilizzando in modo mirato il calore del sole che entra attraverso vetri e finestre si può ulteriormente risparmiare energia termica;
- l'impianto di riscaldamento dovrebbe essere proporzionato all'effettivo fabbisogno termico dell'edificio; il sovradimensionamento dell'impianto comporta soltanto inutili costi supplementari;

- una buona tenuta stagna dell'edificio impedisce le dispersioni di calore attraverso fessure e giunzioni (la qualità dell'isolamento può essere misurata mediante un test Blower-Door).



[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
[www.ecoage.com/ambiente/  
 risparmiare/  
 risparmiare-riscaldamento.asp](http://www.ecoage.com/ambiente/risparmiare/risparmiare-riscaldamento.asp)

### *Ristrutturazione finalizzata al risparmio energetico*

Una profonda ristrutturazione dell'intero edificio rappresenta il momento ideale per eseguire anche tutti gli accorgimenti e le migliorie atte a garantire un minor consumo energetico. Le varie misure possibili riguardano:

- coibentazione del tetto
- coibentazione delle pareti esterne
- coibentazione del solaio della cantina
- sostituzione delle finestre
- sostituzione dell'impianto di riscaldamento.

Relativamente ad una valutazione globale della convenienza economica di un risanamento teso al risparmio energetico va detto che i relativi costi si contraggono sensibilmente quando si approfitta di una ristrutturazione per adottare tutti gli accorgimenti che consentiranno di causare minori consumi di energia. Quando per esempio si rinnovano gli intonaci delle facciate esterne, è ragionevole approfittarne per eseguire anche il loro isolamento termico, spendendo in più solo il costo ef-

fettivo del materiale e quello della manodopera necessaria per la sua applicazione. I costi vanno valutati in rapporto al futuro beneficio in termini di risparmio dei costi energetici, e si vedrà quale convenienza economica presenta questo tipo di risanamento. Non va infine dimenticato che il guadagno ottenuto in termini di comfort è molto spesso ragguardevole, anche se tale elemento non si può quantificare in termini monetari.

Un buon isolamento termico eseguito, ad esempio, sulla facciata esterna consente anche di eliminare eventuali difetti della costruzione, e tra questi comprendiamo anche la presenza di balconi sporgenti in cemento non coibentato, veri e propri ponti di calore e non di rado causa della formazione di muffe all'interno dell'abitazione.

### **Contributi per interventi edilizi a scopo di risparmio energetico**

L'Ufficio Risparmio energetico concede contributi per i seguenti interventi edilizi:

- coibentazione del tetto, delle pareti esterne, del solaio degli ultimi piani o delle terrazze (per edifici di almeno 10 anni)
- installazione di collettori solari per la produzione di acqua calda ed energia per riscaldamento
- installazione di impianti fotovoltaici
- installazione di impianti a pellets, a legno sminuzzato, a trucioli di legno, a biogas
- installazione di impianti di recupero del calore
- installazione di pompe di calore per la

produzione di acqua calda e per il riscaldamento

- installazione di impianti combinati di energia e calore
- installazione di sistemi di regolazione e misurazione
- installazione di impianti eolici
- allacciamento a impianti di teleriscaldamento.



Dopo aver sottoposto un edificio a rilevanti interventi di risparmio energetico si riduce anche spesso la capacità necessaria della caldaia. Spesso il vecchio impianto di riscaldamento finisce per risultare sovradimensionato, tanto da renderne conveniente la sostituzione con uno nuovo.



[www.provincia.bz.it/wasser-energie](http://www.provincia.bz.it/wasser-energie)  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
[www.energytech.at](http://www.energytech.at)

### **Sostanze tossiche nelle abitazioni**

Le patologie connesse all'eccessiva esposizione a sostanze nocive negli ambienti abitativi spaziano dal semplice mal di testa ai disturbi del sonno, al nervosismo, ad allergie varie, per giungere fino a manifestazioni morbose gravi. Non tutti reagiscono allo stesso modo a queste sostanze. I soggetti più vulnerabili sono gli anziani e i bambini.

Gli effetti sulla salute dipendono dal tipo di inquinante, dalla sua concentrazione e dal tempo di esposizione. Spesso un

rischio per la salute nasce dalla combinazione di più sostanze.

Che fare in presenza di un'elevata concentrazione di sostanze nocive?

Il rimedio più semplice e veloce consiste nel ridurre tale concentrazione attraverso una buona aerazione dei locali. Creando delle "correnti d'aria" si ottiene un rapido ricambio di tutta l'aria presente in un ambiente. Si tratta naturalmente di un rimedio per affrontare l'emergenza, ma non risolve il problema. È necessario quindi individuare e rimuovere la fonte dell'inquinamento.

Possibili fonti di inquinamento con sostanze nocive:

- materiali da costruzione
- pavimenti e rivestimenti
- pitture murali
- colori e lacche
- mobili e loro superfici.

In linea di principio ovunque potrebbero annidarsi delle sostanze nocive. I materiali e le suppellettili un po' datati dovrebbero essere esaminati per primi, dal momento che molte sostanze, oggi classificate come nocive ed escluse dalla composizione dei prodotti per l'edilizia, in passato erano impiegate senza limitazioni.



[www.anab.it](http://www.anab.it) Associazione Nazionale Architettura Bioecologica

### **Stand-by**

La maggior parte degli apparecchi alimentati a tensione di rete dispone di una modalità di funzionamento in stand-by:

Consumo energetico di alcuni apparecchi in modalità standby

Apparecchio	potenza erogata in standby Watt	Consumo annuo (kWh)	Costo annuo (euro)
Televisore nuovo	1	6,55	0,92
Televisore vecchio	10	65,52	9,17
Videoregistratore	6	45,86	6,42
Decoder	1	6,55	0,92
Stereo	20	131,04	18,35
Radio	2	13,10	1,83
Computer	5	32,76	4,59
Schermo	5	32,76	4,59
Carica-batterie del cellulare	1	8,01	1,12
Telefono cordless	3	22,93	3,21
Segreteria telefonica	3	24,02	3,36
Fax	1	8,01	1,12

Costi calcolati in base a un prezzo dell'energia di 0,14 €/chilowattora)

l'apparecchio praticamente non si spegne mai, ma rimane "in attesa" del suo utilizzatore. Peccato che ciò comporti un consumo di energia 24 ore su 24, che, sommato a quello di elettrodomestici ed altri apparecchi nella stessa condizione di attesa, porta il consumo complessivo alle stelle (vedi tabella). Si calcola che in una normale famiglia si spendano fino a 60 Euro solo per il costo dell'energia elettrica impiegata per mantenere "in attesa" questi apparecchi.



Spegnere o togliere la spina dalla presa per quegli apparecchi che non vengono utilizzati. In caso di nuovi acquisti dare la preferenza ad apparecchi dotati di interruttore generale.

## Valore "U"

Per definire la qualità di un elemento costruttivo va indicato il relativo valore "U". Il valore "U" (coefficiente di dispersione termica) indica la perdita di calore dei singoli elementi costruttivi (ad es. la parete esterna, il tetto, il solaio verso la cantina non riscaldata, le finestre). Esso indica quanto calore (espresso in watt) venga disperso attraverso un elemento di un determinato spessore e grande un metro quadro, in presenza di una differenza di temperatura di 1 Kelvin (che corrisponde a 1°C). Quanto minore è il valore U, tanto minore sarà la perdita di energia attraverso quell'elemento.

# Alimentazione

Acido citrico	pag.	94
Acrilamide	pag.	94
Acqua minerale	pag.	94
Allevamento del pollame	pag.	95
Associazioni di produttori biologici	pag.	97
L'attività di controllo dei prodotti alimentari	pag.	97
BSE	pag.	97
Cioccolato	pag.	98
Coltivatori biologici	pag.	98
Energy drinks	pag.	99
Etichettatura dei prodotti alimentari confezionati	pag.	99
Etichettatura dei prodotti alimentari	pag.	101
Grigliate	pag.	101
Ingegneria genetica e alimenti	pag.	101
Irradiazione degli alimenti	pag.	102
Muffa sugli alimenti	pag.	103
Nitrati - Nitriti - Nitrosamine	pag.	104
Numeri "E"	pag.	105
Pesce	pag.	106
Prodotti dell'agricoltura biologica	pag.	108
Prodotti "light"	pag.	109
Regole di conservazione dei cibi	pag.	110
Uova	pag.	113

## Acido citrico

L'acido citrico è oggi un prodotto secreto da un fungo modificato geneticamente di nome *Aspergillus niger*. Si tratta della stessa muffa che cresce anche tra le piastrelle del bagno e che, da quando le biotecnologie hanno scoperto il suo grande potenziale, viene sottoposta a sempre nuovi incroci, con l'obiettivo di fornire additivi e coadiuvanti da impiegare nell'industria alimentare. L'acido citrico è l'esempio più eclatante, prodotto in tutto il mondo in quantità che su base annua toccano le 600.000 tonnellate, cifra che supera di molte volte il raccolto mondiale di limoni. La denominazione ufficiale di questo additivo è E 330 - E 333 e lo si trova ormai un po' dappertutto:

non solo negli alimenti che devono presentare un sapore acidulo, ma anche in tutta una serie di prodotti finiti e in semilavorati per l'industria alimentare, dai dolci alle bibite gassate, passando dalla mozzarella, alle salse pronte, alle creme di formaggio spalmabile e senza risparmiare gli alimenti per la prima infanzia ed il tè per bebè.

E qui cominciano i problemi, che al momento risulta difficile quantificare: si tratta dei danni causati dall'erosione dei denti da latte. Mentre il fenomeno della carie sta diminuendo, stanno invece aumentando i casi di erosione dentale. I ricercatori puntano il dito sull'eccessivo consumo di prodotti contenenti acido citrico.

## Acrilamide

L'acrilamide o amido acrilico è considerata una sostanza mutagena e cancerogena. Non si può dunque escludere che un'assunzione regolare di alimenti con forte presenza di acrilamide costituisca un rischio per la salute umana. Attualmente l'attenzione si rivolge soprattutto a cibi che siano stati sottoposti a frittura, abbrustoliti o cotti al forno, quali le patatine confezionate, quelle fritte, al forno o passate in padella, il rösti, i biscotti, i cracker, il pane ben cotto, le torte. Secondo recenti analisi condotte in Austria non va infine dimenticato il caffè (torrefatto).



La temperatura di cottura, frittura o tostatura di cereali o patate dovrebbe assolutamente essere inferiore ai 175°C. Evitare inoltre di consumare biscotti, torte o pane anneriti dalla cottura!



aid-Infodienst Bonn

[www.waswiressen.de](http://www.waswiressen.de)

## Acqua minerale

Secondo la legge si considera acqua minerale quella che sgorga da sorgenti naturali sotterranee, proveniente da falde protette da qualsiasi contaminazione e con la caratteristica della purezza batteriologica. Sono permesse l'aggiunta di anidride carbonica e l'eliminazione di ferro e zolfo. Il riconoscimento ufficiale di un'acqua minerale avviene ad opera del Ministero della Salute solo all'indomani di una serie



di analisi accurate (geologiche, chimiche, fisiche e microbiologiche), che coinvolgono anche la verifica delle proprietà eventualmente asserite in relazione ad effetti terapeutici dell'acqua esaminata. Sono inoltre prescritti costanti controlli nel tempo della qualità dell'acqua e dei processi di lavorazione ed imbottigliamento sia da parte dell'azienda imbottigliatrice (controlli interni), sia da parte dell'Azienda Sanitaria (controlli esterni).

Le differenze esistenti tra le diverse acque minerali anche in rapporto alla comune acqua di rubinetto sono in genere pressoché irrilevanti per le persone sane, ma potrebbero costituire un'indicazione importante in caso di particolari malattie o stati patologici (al proposito è bene consultare il proprio medico di fiducia).

Ogni singola fonte presenta una specifica composizione dell'acqua in termini di minerali disciolti, oligoelementi ed altri elementi. Ciò vale sia per le fonti minerali, sia per la comune acqua potabile.

L'Alto Adige possiede in quasi tutto il suo territorio un'acqua di ottima qualità, tanto che qui una persona sana può tranquillamente rinunciare al consumo di acqua minerale - spesso imbottigliata in bottiglie di plastica a perdere.



"Acque minerali in Alto Adige" dell'Ufficio Risorse idriche

[www.provinz.bz.it/gewaessernutzung](http://www.provinz.bz.it/gewaessernutzung)  
[www.provinz.bz.it/wasser-energie/3701/wasser/acqua\\_minerale\\_i.htm](http://www.provinz.bz.it/wasser-energie/3701/wasser/acqua_minerale_i.htm)

## Allevamento del pollame

Dopo le proteste protrattesi per diversi anni contro gli allevamenti di polli in batteria, il Governo italiano ha regolamentato con una nuova legge (la legge n. 267 del 29 luglio 2003, che recepisce la Direttiva 2002/4/CE) tutto il settore dell'allevamento del pollame in batteria, riprendendo in gran parte le normative esistenti, ma disponendo che dal 1° gennaio 2012 i polli non possano essere allevati in gabbia.

### Allevamento a terra:

Con l'allevamento a terra si intende la tenuta delle galline ovaiole in grandi capannoni, all'interno dei quali esse possono muoversi "liberamente", tenendo conto che la densità per m<sup>2</sup> non può superare i 7 esemplari. Per deporre le uova ci sono a disposizione delle aree di cova collettive; non esiste l'obbligo di installare trespoli. L'illuminazione è artificiale, e non è prevista alcuna uscita degli animali all'aperto. Come per l'allevamento in batteria anche nell'allevamento a terra gli animali sono sottoposti ad un continuo stress, non possono vivere in condizioni adeguate alla loro specie e sviluppano così una forte aggressività, che li porta a beccarsi e spennarsi a vicenda; inoltre hanno una più spiccata tendenza ad ammalarsi. Per evitare le beccate e le aggressioni si procede di regola ad amputare loro il bec-

co, bruciando le punte o semplicemente spezzandole. Gli animali non soffrono per queste amputazioni, ma in seguito avranno difficoltà a beccare il cibo.

### **Allevamento all'aperto:**

Per questa tipologia di allevamento sono previste le stesse caratteristiche richieste per l'allevamento a terra, con la differenza che gli animali hanno a disposizione anche un'area all'aperto, verso e dalla quale possono liberamente muoversi. Su un ettaro di area all'aperto non possono essere tenuti più di 2.500 polli, con un rapporto di superficie scoperta per pollo che tocca i 4 m<sup>2</sup>. Tali aree devono essere in gran parte erbose.

### **Allevamento biologico:**

Per la forma dell'allevamento biologico è permessa esclusivamente la conduzione all'aperto. Gli animali devono avere sem-

pre a disposizione una lettiera di sabbia; nell'allevamento è prescritta la presenza di alcuni galli e il mangime dev'essere rigorosamente di origine biologica, con la presenza prevalente di cereali e mais. L'impiego di sostanze destinate a favorire la crescita, di aminoacidi sintetici o di **mangime geneticamente modificato** è assolutamente vietato, così come l'utilizzo di farine di pesce. Sono proibiti anche i trattamenti intensivi a base di antibiotici. I pulcini infine devono provenire da allevamenti condotti secondo i canoni dell'agricoltura biologica. Le aziende a conduzione biologica allevano pertanto pollame più robusto e meno esposto a malattie e contagi, ma d'altra parte anche non così tanto produttivo e di rapida crescita come quello tenuto negli allevamenti convenzionali. Le aziende dedite all'allevamento biologico del pollame vengono regolarmente



sottoposte a controlli da parte degli Enti certificatori accreditati.



<http://www.parlamento.it/leggi/deleghe/03267dl.htm>  
<http://gazzette.comune.jesi.an.it/2000/274/2.htm>

### Associazioni di produttori biologici

Le associazioni di produttori che raggruppano gli agricoltori dediti alla produzione biologica hanno elaborato dei propri marchi da applicare alle confezioni ed ai contenitori destinati alla vendita degli alimenti da essi coltivati. Le associazioni presenti in provincia di Bolzano sono Bioland, Demeter e Unione Coltivatori Alternativi. Il controllo previsto per legge con cadenza almeno annuale alle singole realtà associate e ai relativi prodotti non viene condotto in proprio, ma demandato ad un ente certificatore indipendente, che provvede ad inoltrare gli esiti dei controlli eseguiti alle Autorità di controllo nazionali. Leggendo il codice di controllo riportato su ogni confezione, il consumatore può agevolmente riconoscere la denominazione dell'Ente intervenuto per la certificazione biologica del prodotto. Anche i prodotti bio di provenienza estera devono passare attraverso la fitta rete degli organismi di certificazione.



[www.aiab.it](http://www.aiab.it)  
[www.demeter.net](http://www.demeter.net)  
<http://users.libero.it/bas-uca>

### L'attività di controllo dei prodotti alimentari

Il controllo degli alimenti all'interno della Provincia di Bolzano rientra in prima istanza tra le competenze del Servizio provinciale di igiene delle Aziende sanitarie. Gli ispettori d'igiene possono essere anche contattati direttamente dai cittadini che intendano segnalare situazioni dove può rendersi necessario un loro intervento. Il controllo degli alimenti di origine animale è invece competenza del Servizio veterinario provinciale. Dell'attività di controllo in genere si occupano anche i Carabinieri del NAS (Nucleo antisofisticazione), che ha sede a Trento.

### BSE

Il 4 settembre del 2001 si è appreso del primo caso di BSE individuato in Alto Adige. Le conoscenze scientifiche attuali non ci permettono ancora di provare con chiarezza né la causa precisa, né le modalità di contagio o l'eziologia della malattia, anche se è lecito ritenere che l'elemento scatenante abbia avuto origine dalla somministrazione di farine animali al bestiame d'allevamento. Per tale ragione, già nel 1994 si è giunti a vietare l'uso di proteine derivate da mammiferi per l'alimentazione dei ruminanti. Una correlazione tra BSE e la più recente forma del morbo di Creutzfeldt-Jakob (nvCJK) individuata nell'uomo non ha ancora avuto una conferma scientifica.

Per arginare il pericolo BSE non sono mancate misure adottate dalla Giunta Provinciale altoatesina: ad esempio i test di ri-

cerca della BSE condotti su tutti i manzi macellati di età superiore ai 24 mesi. Nel 2003 sono stati condotti per tale ragione 18.505 test. Il cosiddetto materiale a rischio – scatole craniche, tonsille, colonna vertebrale, midollo osseo ed intestino – viene incenerito, e in più devono essere sottoposti ad analisi tutti i manzi deceduti, come pure tutti quelli affetti da patologie che coinvolgono il sistema nervoso centrale (ai sensi del Regolamento CE 999/2001)



Informazioni sulla BSE in Alto Adige (con aggiornamenti costanti)

[www.provincia.bz.it/agricoltura/bse-info/index\\_i.htm](http://www.provincia.bz.it/agricoltura/bse-info/index_i.htm)

<http://www.efsaparma.it/page.asp?IDCategoria=344>

## Cioccolato

Con una direttiva del 2003 il Parlamento Europeo ha introdotto importanti modifiche alla disciplina giuridica dei prodotti a base di cacao e cioccolato.

Le novità di maggior peso riguardano l'ampliamento del numero di ingredienti ammessi per il cioccolato: ora i fabbricanti possono sostituire una percentuale del burro di cacao normalmente impiegato (fino al 5%) con altri grassi vegetali, ad esempio olio di palma. In altri Paesi dell'Unione questa possibilità esisteva già da tempo (Gran Bretagna, Irlanda, Danimarca, Portogallo, Austria, Finlandia e Svezia), e da molti è vista come un attentato alla qualità del cioccolato. Si è deciso comunque di etichettare adegua-

tamente il cioccolato con l'indicazione di eventuali grassi estranei al cacao, così da permettere al consumatore una scelta tra cioccolato puro e cioccolato con presenza di altri grassi. L'indicazione è prevista sia sul fronte che sul retro della confezione. Le ripercussioni maggiori di questa direttiva riguardano i coltivatori di cacao, che andranno probabilmente a subire un ulteriore attacco alle loro già precarie condizioni economiche. Ci si attende infatti che i grossi gruppi multinazionali che producono e commercializzano i prodotti del cacao sposteranno sempre più gli acquisti di materia prima verso i grassi meno costosi, facendo contrarre drasticamente la domanda mondiale di cacao.



<http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/cacao/doc.pdf/direttiva362000.pdf>  
<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/03178dl.htm>  
<http://europa.eu.int/eur-lex/de/>  
 Versione attuale della Direttiva UE

## Coltivatori biologici

Chi decide di avviare una produzione biologica, si rivolge solitamente ad una federazione o associazione di coltivatori biologici, impegnandosi a seguirne le direttive. Già molto prima che la legge giungesse a disciplinare il settore, le associazioni dei coltivatori di prodotti biologici avevano fissato per i propri associati delle norme a carattere privatistico, che ancor oggi si rivelano più severe rispetto alla normativa statale.

Almeno una volta all'anno gli operatori impegnati nella produzione o nella trasformazione, nonché quelli occupati nell'importazione o nell'esportazione di prodotti biologici vengono esaminati dagli esperti delle organizzazioni riconosciute dalla legge per i controlli. Inoltre ogni azienda sa che in qualsiasi momento può giungere a sorpresa un controllo non annunciato. In occasione delle verifiche annuali si sottopone ad esame l'intera azienda, dai campi ai magazzini, alle stalle ecc. Inoltre si esaminano anche tutti i documenti ed i registri prescritti dal Regolamento comunitario. Gli addetti ai controlli verificano ad esempio che i coltivatori non abbiano utilizzato più sementi rispetto a quelle che hanno acquistato e immagazzinato, mentre per quanto riguarda la trasformazione si accerta che i quantitativi di materie prime acquistate corrispondano ai quantitativi di prodotto trasformato ottenuti, riuscendo a scoprire se si sia fatto uso di altre materie prime non biologiche. Le sanzioni previste in caso di infrazione sono molteplici, e vanno dall'adeguamento obbligatorio delle strutture aziendali fino al pagamento di controlli successivi, salvo l'obbligo di ritiro dei prodotti dal mercato e dunque perlopiù la perdita del riconoscimento di azienda biologica.



**Bio Südtirol**  
Das Südtiroler Bio-Netzwerk

**Bioland**  
ÖKOLOGISCHER LANDBAU

**Associazioni di produttori biologici  
operanti in provincia di Bolzano**

Nei casi più gravi si procede ad informare la Procura della Repubblica per gli accertamenti del caso.

### *Energy drinks*

Le bevande energetiche, note anche come power drinks o energy drinks, non sono raccomandabili come dissetanti né per reidratate durante un'attività sportiva, né in qualsiasi altro momento: il loro elevato tenore in caffeina favorisce l'eliminazione di liquidi, e oltretutto la composizione della bevanda presenta uno squilibrio per quanto riguarda i sali minerali disciolti. Gli esperti sono inoltre critici riguardo alla presenza di vitamine addizionate, considerate in gran parte superflue, dal momento che, in presenza di un'alimentazione equilibrata, non si riscontrano carenze di tali sostanze. Un infuso, succhi di frutta freschi, acqua minerale, forniscono in quantità adeguata tutto ciò di cui necessitano le persone che hanno bisogno di ricaricare le energie.

### *Etichettatura dei prodotti alimentari confezionati*

L'etichetta costituisce per tutti i prodotti confezionati destinati all'alimentazione umana una fonte di informazioni molto importante per il consumatore. Con la Direttiva 2000/13/CE l'Unione Europea ha provveduto a sostituire tutta la normativa preesistente in materia: essa prevede che l'etichetta degli alimenti debba riportare le seguenti informazioni:

1. la denominazione prevista dalla legge per lo specifico prodotto: ad esem-

pio cioccolato al latte, pasta all'uovo, pomodori pelati, ecc.;

2. l'elenco degli ingredienti in ordine decrescente in termini di peso. Tra gli ingredienti vanno elencati anche gli eventuali additivi (coloranti, conservanti, ecc.);
3. la quantità degli ingredienti e la categoria alla quale appartengono;
4. il peso netto o il volume degli alimenti confezionati;
5. se un prodotto è immerso in un liquido (pelati, olive, frutta sciroppata ecc.), allora va indicato anche il peso da sgocciolato;
6. il termine minimo di conservazione garantita oppure – nel caso di alimenti facilmente deperibili – la data di scadenza. La stampigliatura della data con il termine minimo di conservazione viene preceduta dalla dicitura "da consumarsi preferibilmente entro...";
7. il tipo di conservazione consigliabile per particolari tipologie o caratteristiche del prodotto;
8. la denominazione dell'azienda produttrice e di quella confezionatrice o, per prodotti di provenienza extracomunitaria, la sede del rappresentante in un Paese UE;
9. la provenienza del prodotto, qualora la mancanza di tale informazione possa trarre in inganno il consumatore;
10. istruzioni d'uso, qualora queste siano necessarie a garantire il corretto impiego del prodotto;
11. l'effettivo contenuto di alcol per le bevande alcoliche con un titolo alco-

lico superiore al 1,2%;

12. la legge italiana prevede infine anche l'indicazione obbligatoria della partita di prodotto.

Elementi di indicazione facoltativa sono quelli riguardanti i valori nutrizionali e l'apporto energetico offerti dal prodotto; tali diciture divengono però obbligatorie quando l'etichettatura del prodotto e la descrizione delle sue caratteristiche evocano particolari qualità alimentari o dietetiche, come nel caso delle diciture "senza zucchero", "a basso tenore di grassi", "a basso tasso di colesterolo". In tali casi va riportata sulla confezione una tabella nutrizionale con l'ulteriore indicazione dell'apporto calorico. Qualora tra gli ingredienti elencati in etichetta siano presenti anche delle vitamine, scatta l'obbligo di indicarne il rapporto rispetto alla razione giornaliera raccomandata. Un esempio: se 100 g di prodotto contengono 20 g di vitamina C, in etichetta va indicata in termini percentuali la quota di razione giornaliera coperta dal consumo del prodotto in questione. Dal momento che la razione giornaliera raccomandata per la vitamina C è pari a 60 g, in etichetta andrà riportato il valore del 33%.

Obbligatoria è anche l'indicazione degli acidi grassi saturi e del colesterolo, quando l'etichetta riporta la presenza di acidi grassi insaturi e polinsaturi. Analoga regolamentazione riguarda inoltre i grassi, gli zuccheri, le proteine e l'alcol: se si riportano dati al riguardo, scatta l'obbligo di indicare sempre anche la quantità complessiva dei carboidrati presenti nel prodotto.

## Etichettatura dei prodotti alimentari

Innumerevoli disposizioni di legge nazionali e comunitarie disciplinano l'etichettatura dei prodotti alimentari. L'obbligo di etichettatura tiene conto delle richieste di consumatrici e consumatori di una maggiore trasparenza e tracciabilità dei prodotti. Dal canto loro i consumatori sono sollecitati, al momento dell'acquisto dei prodotti, a leggere sempre le indicazioni riportate sulle etichette circa la qualità, gli ingredienti, l'origine, la data di scadenza, e solo in un secondo momento a leggere il prezzo.

## Grigliate

È assolutamente sconsigliato l'impiego di legna, rami di pino o carta, che possono sprigionare sostanze cancerogene. Ricorrete invece al semplice carbone, che si può accendere con gli appositi accendini, evitando in ogni caso l'aggiunta di alcol o benzina – dietro questo gesto sconsiderato si cela un pericolo mortale!

La graticola va collocata solo in un secondo momento, quando cioè il carbone è ardente e ricoperto da uno strato bianco di cenere. Non devono svilupparsi fiammate, e se ciò dovesse accadere vanno subito soffocate. Anche quando grasso o altre sostanze organiche colano nella brace e bruciano, si sviluppano sostanze cancerogene, in questo caso benzopirene. Il fumo che prende a salire verso la graticola contiene queste



sostanze, che vanno a depositarsi sulla carne o sugli altri alimenti che stanno cuocendo. È possibile scongiurare in ampia misura questo pericolo ricorrendo a bracieri provvisti di scolo laterale, o a griglie particolari dotate di canali per la raccolta del grasso. Anche le griglie convenzionali possono andare bene, se si ha l'accortezza di utilizzare apposite vaschette in alluminio o di avvolgere la graticola in un foglio di alluminio, in modo da impedire il gocciolamento del grasso sulla brace. Le parti carbonizzate di qualsiasi alimento, sia che si tratti di carne, che di pesce, frutta o verdura, sono tossiche e dovrebbero essere sempre eliminate (vedasi alla voce "Amido acrilico").

## Ingegneria genetica e alimenti

Dal 18 aprile 2004 l'Unione Europea (UE) si è dotata di una nuova regolamentazione riguardo all'etichettatura dei prodot-

ti alimentari modificati geneticamente. Essa intende informare i consumatori sulla presenza o meno di organismi geneticamente modificati (OGM) e sull'impiego di tali organismi per la produzione dell'alimento etichettato, così da offrire un elemento di valutazione nelle decisioni d'acquisto.

L'etichetta può riportare la dicitura " geneticamente modificato " oppure quella di **"derivato da ... geneticamente modificato"** direttamente all'interno della lista degli ingredienti stampata sulla confezione del prodotto, quale integrazione all'indicazione del corrispondente ingrediente. Si tratta di un'indicazione da riportare comunque in modo visibile. Nel caso di merce sfusa, come ad esempio le pannocchie di mais, l'indicazione di legge "modificato geneticamente" va riportata su un cartello esposto nelle immediate vicinanze o su un talloncino legato al prodotto. Gli alimenti che contengono OGM in percentuale inferiore allo 0,9% in un loro singolo ingrediente non sono sottoposti all'obbligo di riportare tali indicazioni. Sono esentati dall'obbligo di indicazione sull'etichetta anche tutti quei prodotti e materie prime fabbricati o raccolti prima del 18 aprile 2004. Le nuove disposizioni trovano dunque applicazione a partire dalla raccolta 2004.

La probabilità di trovare OGM negli alimenti è senz'altro maggiore nei prodotti a base di soia o contenenti soia tra gli ingredienti, nonché in tutti i prodotti contenenti mais. Ad esempio, si possono trovare in commercio salse, cornflakes, olio, margarina, cioccolata, ge-

lato prodotti con ingredienti a base di soia o mais geneticamente modificati. La dichiarazione in etichetta è obbligatoria anche quando nel prodotto finito non c'è alcuna traccia di OGM, ma tali organismi sono stati impiegati nel processo produttivo. Questo particolare è importante soprattutto nel caso di prodotti molto elaborati (come i cornflakes) oppure in quelli ottenuti con l'impiego di additivi (ad esempio emulgatori). Anche gli additivi, le vitamine e gli aromi ottenuti con l'ausilio di microrganismi geneticamente modificati sono sottoposti all'obbligo di etichettatura!



[www.scienzavegetariana.it](http://www.scienzavegetariana.it)

### Irradiazione degli alimenti

L'irradiazione di prodotti alimentari con radiazioni ionizzanti, siano essi raggi gamma, raggi X o fasci di elettroni viene impiegata al fine di:

- limitare il processo di germogliazione
- eliminare i parassiti
- ritardare la maturazione
- allungare la freschezza del prodotto
- eliminare i germi patogeni
- sterilizzare

In Italia si possono sottoporre a questo trattamento le spezie essiccate, le cipolle, l'aglio e le patate. Le norme europee prescrivono che per l'irradiazione si possano impiegare soltanto alimenti in perfette condizioni, specificando che l'irradiazione stessa non può essere utilizzata per supplire a carenze igieniche.



Restano dubbi sulla necessità dell'irradiazione. Come per ogni metodo di conservazione, l'irradiazione comporta sempre effetti collaterali, come perdite di nutrienti e di vitamine. Tutti gli alimenti sottoposti ad irradiazione o che contengono ingredienti irradiati devono essere appositamente contrassegnati.

### Muffa sugli alimenti

Le muffe sugli alimenti possono sviluppare pericolosi veleni, le cosiddette micotossine.

**Pane:** il pane rancido dovrebbe finire immediatamente nel compost.



- Come misura preventiva: pulire regolarmente la cassetta o il contenitore usato per il pane, meglio se con un po' di aceto – i funghi della muffa si sviluppano solitamente negli angoli e negli interstizi.
- Dal momento che il calore favorisce la proliferazione di batteri e funghi, in estate è possibile tenere tranquillamente il pane (soprattutto quello bianco) nel frigorifero. Il pane di segale conservato in frigorifero diviene però ben presto stantio.

### Formaggi e derivati del latte

Le muffe che disegnano le venature bluastre su Roquefort e Gorgonzola sono innocue e danno a questi formaggi il loro tipico sapore. Anche lo strato bianco che riveste il camembert è un fungo naturale e innocuo. Tuttavia, anche altri tipi di

funghi riescono a contaminare i formaggi, rendendoli non più commestibili. Non resta allora che gettarli, a meno che non si tratti di un inizio di muffa su un formaggio a pasta dura. In tal caso si può gettare la parte contaminata dopo averla tagliata senza badare al risparmio; quando però si tratta di formaggi a pasta molle, o di ricotta o yogurt, non c'è alternativa: va eliminato tutto il prodotto, anche se si nota solo una minima presenza di muffa. Negli alimenti umidi e liquidi le muffe si propagano infatti molto velocemente.



### Confetture

Lo zucchero presente nella marmellata o nella confettura si lega con l'acqua, impe-

dendo la formazione di tossine. La muffa che compare sulla superficie di una confettura può essere perciò eliminata salvando il resto del prodotto. Il problema si pone invece per le confetture dietetiche o comunque a basso contenuto di zucchero, che in presenza di muffe vanno eliminate completamente (gettandole eventualmente nel compost).

### Frutta e succhi di frutta

Basta anche una sola macchiolina di muffa in superficie per guastare l'intero contenuto di una bottiglia e renderne necessaria l'eliminazione. In presenza di muffa o anche solo di parti che stanno cominciando a marcire si consiglia di gettare anche frutta e verdura dalla polpa succosa come pesche o pomodori. Le muffe possono annidarsi anche dove non si scorge ancora alcun segno, e le parti che cominciano a marcire sono pertanto a rischio. Nel caso delle mele però si può recuperare parte del frutto tagliando via ampiamente la parte marcia o ammuffita.

### Noci

Le noci del Parà in particolare, ma anche le nocciole ed i pistacchi possono presentare un contenuto di aflatossine. Si tratta di sostanze velenose presenti nella muffa, in grado di risultare addirittura cancerogene. I bambini non dovrebbero dunque consumare noci del Parà in misura esagerata. Tutte le noci che al gusto risultano amare o comunque strane, vanno immediatamente sputate.

### Fichi secchi

La fondazione "Stiftung Warentest" ha verificato la presenza di aflatossine nei fichi secchi, trovando molto spesso risultati

allarmanti (test 2/2001). Una possibilità di controllo esiste attraverso l'esame del frutto: se al suo interno presenta un colorito nero, è bene non consumarlo, perché probabilmente è contaminato dalle aflatossine.

## Nitrati - Nitriti - Nitrosamine

Nitrati, nitriti e nitrosamine sono composti costituiti da azoto ( $N_2$ ) ed ossigeno ( $O_2$ ). Le piante hanno bisogno di azoto per sintetizzare le proteine necessarie alla loro crescita, assorbendolo direttamente dal terreno sotto forma di nitrato oppure associato ad altre sostanze. La concimazione sistematica e intensiva dei suoli coltivati (con concimi di sintesi ma anche con fertilizzanti di origine organica) porta ad un eccesso di nitrati nel terreno, nelle falde freatiche e negli alimenti (soprattutto nella verdura). Attraverso le acque di falda ed i cibi, i nitrati giungono anche all'organismo umano, dove essi vengono trasformati in altri composti (nitriti, nitrosamine). Tali composti hanno effetti negativi sulla salute umana.

I vegetali accumulano nitrati in misura diversa. Esistono perciò ortaggi a basso, a medio e ad elevato contenuto di nitrati.

**Ortaggi ad elevato contenuto di nitrati:** lattuga, cavolo rapa, lattuga cappuccia, crescione, coste, ravanello, rafano, rabarbaro, rapa rossa, spinaci

**Ortaggi a medio contenuto di nitrati:** cavolo cinese, insalata brasiliana, indivia, finocchio, cavolo riccio, sedano, cavolo bianco, verza, zucchini

**Ortaggi a basso contenuto di nitrati:**

melanzane, fagiolini, cavolfiore, broccoli, insalata belga, piselli, cetrioli, patate, germogli, carote, peperoni, funghi, porro, cavoletti di Bruxelles, cavolo rosso, radice amara, asparagi, pomodoro, cipolla.

Varia anche la distribuzione dei nitrati nelle diverse parti dell'ortaggio: la concentrazione più elevata è nel gambo, nelle nervature delle foglie, nonché nelle foglie esterne e nella scorza.



- È bene limitare il consumo di verdura ad alto contenuto di nitrati, in particolare nei mesi invernali.
- È preferibile consumare verdura fresca di stagione, meglio se proveniente da coltivazione biologica controllata.
- Nel caso di verdura ad elevato contenuto di nitrati è consigliabile eliminare il gambo, le nervature delle foglie e le foglie esterne. L'acqua di cottura e anche quella utilizzata solo per scottare la verdura va gettata (nonostante l'inevitabile perdita di vitamine e sostanze minerali).
- È preferibile rinunciare agli ortaggi coltivati in serra.
- Se si coltiva un proprio orto, evitare di ricorrere a concimi chimici. Un buon compost maturo e una lavorazione mirata del terreno danno vitalità al terreno e fanno crescere piante sane. Gli ortaggi vanno raccolti preferibilmente alla sera e non al mattino.

**Numeri "E"**

Gli additivi negli alimenti sono regolamentati a livello europeo e sono contras-

segnati dalla lettera "E" seguita da un numero. Grazie a questa codificazione si è resa possibile l'individuazione certa degli additivi impiegati, indipendentemente dalla lingua utilizzata per l'etichettatura. Per ricevere l'assegnazione di un numero "E" è necessario che le ditte presentino apposita istanza all'Autorità Europea per la sicurezza alimentare, presentando un'opportuna documentazione scientifica che comprovi la mancanza di elementi di pericolosità connessi con l'impiego di tale sostanza. Se viene così certificato che per la salute umana non siano da temere effetti negativi e dunque la sostanza non sia da considerare pericolosa, l'Autorità procede all'assegnazione di un codice. Attualmente si contano nell'area UE complessivamente circa 300 additivi autorizzati ed impiegati per migliorare l'aspetto, la consistenza, il sapore o la conservabilità degli alimenti. In particolare, essi possiedono la capacità di operare miglioramenti su diversi piani:

- quello delle caratteristiche tecnologiche, vale a dire la resistenza alla cottura in forno, la spalmabilità o la compatibilità al passaggio attraverso macchinari;
- quello delle caratteristiche chimiche, come la capacità ossidativa;
- quello del comportamento di singoli ingredienti tra loro;
- quello del sapore e dell'aspetto dell'alimento;
- quello delle caratteristiche organolettiche.

Per gli additivi vale il principio del divieto – ciò significa che tutte le sostanze non espressamente autorizzate sono automa-

ticamente vietate. La maggior parte degli additivi può essere impiegata solo per certe categorie di alimenti e solo in quantitativi limitati.

### Gruppi

- da E 100 ad E 199 coloranti alimentari
- da E 200 ad E 299 conservanti
- da E 300 ad E 321 antiossidanti
- da E 322 ad E 399 acidificanti, complessati
- da E 400 ad E 429 gelatinanti, addensanti e regolatori di umidità
- da E 430 ad E 499 emulgatori, schiumogeni
- da E 500 ad E 949 additivi diversi (lievitanti, coagulanti, regolatori di acidità, esaltatori di sapidità, inibitori della formazione di schiuma, agenti di rivestimento, gas propellenti)
- da E 950 ad E 1518 dolcificanti, edulcoranti
- da E 1404 ad E 1450 amidi modificati

Additivi senza numero E:

- Aromi
- Un ruolo non ben definito sul piano giuridico lo giocano gli enzimi, sempre più impiegati nelle produzioni alimentari per gli usi più disparati. Nella UE gli enzimi sono considerati prevalentemente come coadiuvanti tecnici.

Non sono additivi - e pertanto non sono sottoposti alla particolare regolamentazione prevista per l'etichettatura e l'immissione in commercio - le sostanze di origine naturale come spezie, parti di piante, frutti, sale da cucina.

Nonostante la rigorosità delle norme esistenti può comunque capitare che persone particolarmente sensibili svilup-

pino reazioni simili a quelle allergiche nei confronti di determinati additivi (eritemi, asma, lacrimazione, naso gocciolante ed edemi cutanei). In genere non si tratta di vere e proprie allergie, dal momento che il sistema immunitario non viene coinvolto; la somiglianza dei sintomi riscontrati induce allora a parlare di pseudoallergie.

I seguenti additivi possono scatenare reazioni indesiderate in soggetti sensibili:  
 Coloranti azotati: E 102 tartrazina, E110 giallo arancio, E122 azorubina, E123 amaranto, E124 rosso cocciniglia, E 129 rosso allura, E151 nero brillante BN  
 Conservanti: E 210 - E212 acido benzoico e benzoati, E220 - E228 anidride solforosa e solfiti  
 Antiossidanti: E310 - E 312 gallati, E320 Butilidrossianisolo BHA, E321 Butilidrossitoluene BHT. Chi vuol evitare queste sostanze ne ha la possibilità esaminando sempre l'etichetta dei prodotti confezionati.



[www.afb-efs.it/italiano](http://www.afb-efs.it/italiano)

### Pesce

Consumando pesce di mare è bene tener presente il problema causato dal massiccio inquinamento che riguarda da decenni tutti i mari del mondo e quindi anche la fauna che essi ospitano. Quanto più grandi sono le dimensioni del pesce, tanto più lunga è la relativa catena alimentare fino al momento della pesca, e tanto più inquinata è la sua carne. Si è giunti ormai a trovare nel pesce più o meno tutti gli



inquinanti e i rifiuti prodotti dall'uomo, e non solo. Dal momento che anche i mari dopo decenni di saccheggio incontrollato non offrono più le quantità di pesce richieste dal mercato, l'industria ittica si è dedicata negli ultimi anni all'allevamento intensivo dei pesci, così come avviene un po' per tutti gli animali d'allevamento, nell'ambito della cosiddetta acquicoltura. Si tratta di bacini molto ampi ricavati lungo le spiagge marine, all'interno dei quali pesci e molluschi vengono allevati in grande quantità e dunque con poco spazio a disposizione, per venire poi "raccolti" quando hanno raggiunto le dimensioni richieste. Gamberetti o salmoni sono ad esempio tra le varietà maggiormente interessate da questo tipo di allevamento, per far fronte alla massiccia domanda proveniente dai Paesi industrializzati. Sempre più spesso questi allevamenti vengono trasferiti nei Paesi a basso costo di manodopera, dove non esistono prescrizioni di tutela ambientale. Nel Sudest asiatico

centinaia di chilometri di foresta di mangrovie sono stati sacrificati per lasciar posto alle acquicolture. Mentre in condizioni naturali sono presenti da uno o due esemplari di gamberetti per metro quadrato di fondale marino, nelle colture intensive si giunge ad ammassare fino a 150 animali su una superficie equivalente. Tali condizioni sono causa di stress per gli animali, che si indeboliscono, tanto che non sono rare infezioni di massa, combattute con una massiccia somministrazione di antibiotici. Questi medicinali passano dalle acquicolture direttamente al mare, dove insieme a residui di mangime e deiezioni inquinano vaste aree del mare limitrofo a questi grandi bacini. Per tali ragioni si è visto che le coste interessate da questi allevamenti, dopo circa cinque anni di acquicoltura intensiva, risultano biologicamente morte. Ancora una problematica da considerare: per ogni kg di carne di gamberetto così ottenuta si impiegano da tre a quattro kg di farina di pesce. Quest'ultima giunge quasi esclusivamente dal Perù, dove il pesce potrebbe riequilibrare la carenza proteica nell'alimentazione dei bambini. Il Regolamento CE 2065/2001 ha disposto che tutti i prodotti della pesca debbano presentare l'indicazione dell'area di origine: in questo modo i consumatori possono dunque sapere da dove proviene il pesce ed orientare consapevolmente la propria scelta.



[www.consumocritico.it](http://www.consumocritico.it)  
[www.irradiation.info](http://www.irradiation.info)  
[www.citizen.org/cmep](http://www.citizen.org/cmep)  
[www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/01094dl.htm](http://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/01094dl.htm)

## Prodotti dell'agricoltura biologica

Fino al 1993 le etichettature del tipo "bio" o "eco" non godevano di alcuna garanzia, ma anche indicazioni quali "prodotto controllato", "da coltivazione integrata" o "naturale", "non trattato" hanno contribuito a trarre ampiamente in inganno il consumatore. Dal 1993, anno in cui la Comunità Europea con il Regolamento CEE 2092/91 emanava le regole che un prodotto deve rispettare per fregiarsi della denominazione "bio", la legge garantisce la vigilanza sul rispetto delle promesse di biologicità dei prodotti. Tale definizione è infatti precisata e tutelata come marchio, tanto che oggi si può dire che quando l'etichetta dice "bio" il contenuto dev'essere veramente biologico.

L'indicazione "bio" e quella "da agricoltura biologica" previste e tutelate dalla normativa europea (Reg. 2092/91) possono essere impiegate unicamente per alimenti coltivati secondo regole ben definite e sottoposti a controlli durante e al termine della coltivazione.

Oltre a questi principi fondamentali, il regolamento prevede anche una dettagliata serie di indicazioni circa la lavorazione, il confezionamento e l'etichettatura di questi prodotti. Il controllo del rispetto della normativa è demandato ad appositi Enti certificatori.

### Etichettatura dei prodotti biologici

Un prodotto agricolo può portare la dicitura "biologico" solo qualora soddisfi i seguenti requisiti:

1. la coltivazione deve aver seguito le tecniche previste dal Regolamento CEE 2092/91;
2. le caratteristiche dell'azienda produttrice devono rispondere ai requisiti fissati dalla stessa normativa, e le stesse vengono sottoposte periodicamente a verifiche e controlli da parte degli Enti certificatori;
3. l'etichetta deve riportare obbligatoriamente le seguenti informazioni:
  - tutte le diciture di legge previste in generale per i prodotti alimentari (vedi sotto "etichettatura")
  - il nome o il numero di codice dell'organismo certificatore
  - il nome dell'associazione di coltivatori biologici presso la quale il coltivatore è socio (indicazione non obbligatoria, ma auspicabile)

Un prodotto che riporta in etichetta tali indicazioni presenta le seguenti caratteristiche:

- è stato prodotto o trasformato in un'azienda biologica riconosciuta ai sensi della normativa UE e controllata secondo gli stessi disciplinari;
- è stato ottenuto senza l'impiego di organismi geneticamente modificati o di sostanze da essi derivate;
- non è stato sottoposto a tecniche di irradiazione al fine di prolungarne i tempi di conservazione.

Per gli alimenti composti da più ingredienti valgono le seguenti regole di etichettatura:

se le materie prime o i prodotti che lo compongono provengono per più del 95% da produzioni biologiche, può essere



adottata la dicitura “bio” o “da coltivazione biologica” (resta chiaro che il restante 5% di componenti non bio è ammesso solo se non disponibile con caratteristiche bio, ad esempio il sale da cucina).

Se la provenienza degli ingredienti è biologica per meno del 95%, ma per almeno un 70% dei suoi componenti, possono essere indicati come biologici solo tali ingredienti, attraverso l’evidenziazione nella lista degli ingredienti – solitamente per mezzo di un asterisco e della corrispondente legenda a piè di lista.

Se la materia prima di un alimento trasformato proviene da un’azienda che sta convertendo la propria produzione alle metodiche biologiche, il prodotto deve recare la dicitura “prodotto in conversione all’agricoltura biologica“. Il prodotto deve contenere un unico ingrediente (ad es. succo di mele o olio di oliva).

### Prodotti “light”

Ai sensi delle norme dell’Unione Europea, possono essere contrassegnati con la dicitura “light” (leggero) quegli alimenti che in termini di nutrienti e di apporto energetico presentano un contenuto ridotto di almeno il 30% rispetto a prodotti analoghi.

In questi prodotti lo zucchero è sostituito da dolcificanti dall’apporto calorico quasi nullo, anche se alcuni di tali dolcificanti sono considerati nocivi per la salute. Per diminuire invece l’apporto di grassi, si procede ad emulgarli con acqua (ad esempio la margarina light è costituita per il 40-60% da grassi vegetali e per il 60-40% da acqua), oppure si adottano dei surrogati: miscele proteiche ottenute dalle proteine del pollo o dal siero di latte, miscele di carboidrati ottenute da amido o da cellulosa. I surrogati artificiali dei grassi sono sostanze sintetiche indigeribili (poliesteri del saccarosio) e gli acidi grassi ivi contenuti non vengono metabolizzati, ma lasciano il tratto intestinale senza subire alcuna trasformazione. Si teme che essi possano compromettere l’assorbimento di vitamine solubili nel grasso (la A e la E) e in taluni casi anche di sostanze medicinali. Questi surrogati non subiscono infine alcuna trasformazione o biodegradazione e rimangono dunque nell’ambiente. I prodotti “light” ottenuti con diluizioni in acqua contengono spesso più additivi che non le corrispondenti varianti presenti sul mercato.

Il consumo di questi prodotti non garantisce d’altronde l’ottenimento di un duraturo calo di peso, dal momento che le abitudini individuali relative al consumo dei pasti non vengono migliorate, anzi:

I prodotti “light” invogliano a consumare porzioni ancora più grandi, nella convinzione di ricevere un ridotto apporto calorico. Dunque si finisce col mangiare e bere ancora più abbondantemente, e alla fine non sono risparmiate calorie.

## Regole di conservazione dei cibi

Per mantenere a lungo le qualità di un alimento è necessario sottoporlo ad una tecnica di conservazione, vale a dire ad una modificazione che può essere di natura biologica, fisica o chimica.

Il metodo di conservazione biologica maggiormente conosciuto è quello della fermentazione lattica, impiegata ad esempio nella preparazione dei crauti.

Tra le metodologie fisiche si annoverano invece:

- la sottrazione di acqua ovvero la diminuzione di attività della stessa attraverso essiccazione, salatura, salamoia, zuccheratura, oppure anche affumicatura o congelamento,
- il riscaldamento ad alta temperatura o il raffreddamento e successivo congelamento, nonché
- l'irradiazione con radiazioni ionizzanti.

Infine, le modalità conservative di tipo chimico prevedono l'eliminazione o il contenimento della proliferazione dei microrganismi, impiegando sostanze conservanti pronte o avvalendosi di tecniche che fanno sprigionare naturalmente determinate sostanze, come ad esempio nel caso dell'affumicatura.

### Congelamento

Quasi tutti gli alimenti, da frutta e verdura a carne, pesce e prodotti lattiero-caseari possono essere sottoposti a congelamen-

to. Il freddo e la carenza d'acqua che caratterizzano l'ambiente del congelatore limitano in ampia misura la presenza microbica. Solo con temperature inferiori ai  $-18^{\circ}\text{C}$  si può però parlare di un congelamento sicuro, e quindi il freezer previsto in molti frigoriferi è adatto solitamente solo alla conservazione dei surgelati.

Le vitamine non risentono quasi per nulla del processo di congelamento, tanto che ad esempio per la vitamina C presente nella frutta congelata o surgelata si parla di una perdita media mensile del 3%. La verdura cruda perde invece mediamente il 17% del suo contenuto in vitamina C per ogni mese trascorso nel congelatore: la causa va ricercata negli enzimi presenti nella verdura, che rimangono attivi nonostante le basse temperature. Una migliore conservazione della verdura si raggiunge scottandola e sobbollendola per uno o due minuti in acqua. L'elevata temperatura distrugge infatti gli enzimi responsabili dell'abbattimento delle vitamine, tanto che la perdita mensile di vitamina C si ridimensiona così al 3,5%.

Alla lunga però la perdita di vitamine diventa comunque sempre maggiore, fino a





raggiungere la totalità delle vitamine presenti nell'alimento. Se si considera inoltre la perdita di sapore, è opportuno non conservare gli alimenti nel congelatore per più di un anno. Essi devono inoltre essere confezionati adeguatamente: basta ad esempio che una busta di plastica sia danneggiata, e presto si diffonde a tutto il contenuto la cosiddetta "bruciatura da freddo", con conseguente perdita di sapore.

E per evitare che all'atto dello scongelamento gli alimenti perdano liquidi e ne risenta così la loro freschezza va posta molta attenzione nell'acquisto del congelatore, in particolare per quanto attiene alle sue caratteristiche di efficienza e possibilmente alla presenza di un comparto per il "congelamento rapido". Infatti, risulta che i cristalli di ghiaccio che vengono a formarsi nel passaggio allo stato congelato sono tanto più piccoli, quanto più è veloce il processo di congelamento. Se invece i cristalli di ghiaccio sono piuttosto grandi, essi vanno a danneggiare le pareti cellulari degli alimenti, con la conseguenza che questi non riescono a trattenere i liquidi quando avviene lo scongelamento. Il "succo" va perso, i cibi risultano asciutti e non sono più buoni. Va detto che la velocità del processo di congelamento dipende anche dalle dimensioni delle porzioni di cibo da congelare: più esse sono piccole, più velocemente si completa il congelamento.

Le porzioni di frutta o verdura non dovrebbero superare un kg in peso, mentre per le carni non si dovrebbero superare i 3 kg.

### Conservazione attraverso lattofermentazione

La fermentazione acido-lattica, impiegata prevalentemente nella conservazione della verdura, assume un ruolo di rilievo tra le diverse forme di conservazione degli alimenti, poiché l'effetto di mantenimento nel tempo delle caratteristiche organolettiche si ottiene con l'ausilio di determinati microrganismi, vale a dire dei batteri acido-lattici. Questi sono presenti naturalmente sulle foglie della verdura, ed il loro compito consiste nella trasformazione anaerobica (senza ossigeno) dei carboidrati in acido lattico. L'effetto conservante si esplica a partire da un'acidità dello 0,5%. L'acido lattico può a sua volta essere decomposto da lieviti e muffe: per tale ragione gli alimenti da trattare in questo modo andrebbero sempre passati preliminarmente in sale da cucina, al fine di impedire la presenza di microrganismi. Tra i prodotti conservati con questo metodo sono molto noti i cavoli cappucci (crauti), ma buoni risultati si ottengono ad esempio anche con le carote ed altri tipi di verdure.

La verdura così trattata presenta un elevato contenuto di nutrienti, dovuto al fatto che le vitamine si mantengono meglio che non con altre tecniche di conservazione. Un ulteriore vantaggio è dato dal fatto che i batteri acido-lattici producono vitamina B12, normalmente presente solo negli alimenti di origine animale. Per tale ragione i prodotti derivati dal latte acido e la verdura conservata attraverso latte-fermentazione offrono un apporto di vitamina B12 irrinunciabile soprattutto per i vegetariani. Gli stessi batteri acido-lattici

esplicano inoltre effetti salutari, in quanto colonizzando l'intestino provvedono ad allontanare i germi patogeni. È nota infine la loro azione benefica sul sistema immunitario e sembra anche che servano a prevenire lo sviluppo di tumori.

### Essiccazione

L'essiccazione rappresenta una delle più antiche metodiche di conservazione degli alimenti. Molto usato è il metodo di essiccazione a temperatura ambiente, spesso in combinazione con l'affumicamento, ad esempio per lo speck o per il prosciutto crudo. La perdita di liquidi che accompagna il processo di essiccazione inibisce il metabolismo dei microrganismi che portano al deperimento dell'alimento, ma non ne provoca la morte. Per questa ragione è necessario che i prodotti essiccati vengano poi conservati all'asciutto, dal momento che, non appena vengono in contatto con l'umidità (ad esempio in una cantina umida), i microrganismi riprendono appieno la loro attività, e l'alimento diventa avariato.

L'essiccazione in ambito domestico risulta adatta soprattutto alla conservazione di frutta, verdura, erbe e funghi. Poiché l'essiccazione di frutta e verdura all'aria aperta avviene in tempi piuttosto lunghi, si può procedere anche ad una essiccazione in forno. L'impiego di specifici apparecchi essiccatori conviene solo se si essicano regolarmente abbondanti quantitativi di alimenti.

### Cottura sottovuoto / pastorizzazione

La forma di sterilizzazione maggiormente

impiegata è quella della cottura sottovuoto, dove il calore distrugge sia i microrganismi responsabili del deperimento organico dei cibi, sia quelli patogeni. Il vuoto che si viene a creare nella fase del raffreddamento determina la sigillatura del recipiente (solitamente vasetti in vetro) con la completa eliminazione dell'aria. Le conserve così ottenute si mantengono in genere anche per alcuni anni. Con la tecnica della pastorizzazione si ottiene invece la distruzione di tutti i microrganismi patogeni, ma non di quelli responsabili del processo di deperimento, che sono resistenti al calore. Per tale ragione si procede all'aggiunta di zucchero, al fine di inibire l'attività dell'acqua e quindi l'azione di tali microrganismi. La pastorizzazione, tecnica che prevede una fase di calore ad elevata temperatura, viene utilizzata soprattutto per la cottura della marmellata.

Nella pastorizzazione raggiunta attraverso la cottura vanno perse - fino al 30% - tutte le vitamine sensibili al calore, come le vitamine B1, B2, B12, l'acido folico o la vitamina C. I cibi sterilizzati o pastorizzati risentono peraltro in misura molto minore rispetto a quelli congelati della perdita vitaminica durante lo stoccaggio, a condizione che esso avvenga in luogo fresco ed il più possibile riparato dalla luce.



Soprattutto nei mesi estivi l'acquisto di surgelati si accompagna al rischio di interrompere la catena del freddo

(da 6 a 8 gradi centigradi). Con l'innalzamento della temperatura aumenta anche la probabilità di una rapida proliferazione dei batteri presenti sulle verdure. Si tratta in particolare di cariche batteriche che causano dissenteria: *Escherichia coli* o stafilococchi sono infatti batteri molto diffusi. Dalle analisi effettuate si è visto che una forte crescita della carica batterica interviene mediamente a circa sei ore dall'interruzione della catena del freddo. Il ritorno a temperature più basse non determina però una sensibile riduzione del numero dei microrganismi. Pertanto in estate è consigliabile ridurre al minimo il tragitto percorso con i surgelati!

## Uova

Dal 1° gennaio 2004 è in vigore in tutta la UE la normativa (recepita in Italia dal decreto legislativo n. 267/2003) che prescrive un codice recante numerose informazioni, da stampigliare sul guscio di ogni singolo uovo. In Alto Adige tale codice viene assegnato al produttore dal Servizio veterinario provinciale. Si tratta di una combinazione di cifre e lettere che reca al

primo posto una cifra riferita al sistema di allevamento dei polli ovaiole: la cifra "0" indica la produzione biologica, mentre si indica con "1" l'allevamento all'aperto, con "2" quello a terra, con "3" infine l'allevamento in batteria. La combinazione di lettere che segue si riferisce allo Stato UE dal quale le uova provengono ("IT" sta per Italia). Un numero composto di tre cifre indica poi il Comune sede dell'allevamento, e una combinazione di lettere permette l'attribuzione del prodotto ad una regione ben determinata. Le uova altoatesine recano la dicitura "BZ". Il numero di tre cifre che conclude il codice rappresenta il codice identificativo dell'azienda di allevamento. Tale regolamentazione viene seguita solo dalle aziende con più di 350 galline ovaiole.





# Servizi finanziari

Acquistare a rate _____	pag. 116
Azioni _____	pag. 117
Carte di credito _____	pag. 118
Clonazione (duplicazione) _____	pag. 118
Consigli ai risparmiatori meno giovani _____	pag. 118
Conto corrente _____	pag. 120
Fideiussione _____	pag. 122
Fido bancario _____	pag. 122
Fondi di investimento _____	pag. 122
Gestioni patrimoniali di fondi (GPF) _____	pag. 123
Home-banking _____	pag. 123
Investimenti e perdite _____	pag. 123
Mutui casa online _____	pag. 125
Mutuo casa _____	pag. 125
Obbligazioni _____	pag. 128
Online-banking _____	pag. 128
Rate e scadenze _____	pag. 129
Rating _____	pag. 130
Risparmio etico _____	pag. 130
Tessera bancomat _____	pag. 133
Tessera bancomat e carta di credito: furto, smarrimento, duplicazione _____	pag. 134
Titoli di Stato _____	pag. 136
Valuta di accredito _____	pag. 136

## Acquistare a rate

I **finanziamenti a rate** vengono richiesti per acquistare beni o servizi; si presentano in varie forme, dal credito personale alla concessione di un fido, dal plafond creditizio legato o meno ad una carta di credito alla "cessione del quinto", ad esempio del proprio stipendio. Una forma particolarmente diffusa è quella del **credito al consumo**. Il suo ambito di azione è regolamentato con esattezza dalla legge tra i 155 ed i 31.000 Euro. Il numero delle rate necessario all'estinzione del debito viene concordato al momento della sottoscrizione del contratto di finanziamento; nel caso di tasso fisso viene determinato a priori anche l'ammontare delle stesse.

I contratti di credito al consumo possono essere stipulati in banca, presso le società d'intermediazione finanziaria, ma anche direttamente presso il venditore del prodotto o del servizio desiderato.



Contratto d'acquisto e contratto di credito rappresentano in genere due atti ben distinti. Acquistando a rate ci si impegna dunque due volte nello stesso momento.

Il datore del credito deve essere comunque un soggetto autorizzato. Le società finanziarie sono registrate in un apposito albo tenuto presso l'Ufficio Italiano Cambi. Inoltre il venditore che nella propria pubblicità faccia riferimento alla possibilità della rateazione deve indicarne il cosiddetto tasso annuo effettivo globale (TAEG).

## Il contratto di apertura di credito al consumo deve obbligatoriamente:

1. avere forma scritta,
2. indicare chi offre e chi riceve il credito, identificando il beneficiario con un documento di identità personale e con il relativo numero di codice fiscale,
3. specificare l'importo e le modalità del finanziamento, nonché il numero, l'ammontare e le scadenze delle singole rate,
4. indicare il tasso annuo effettivo globale e quello nominale, così come le eventuali condizioni che possono determinarne la variazione,
5. riportare l'importo e la relativa causale degli eventuali oneri esclusi dal calcolo del tasso annuo effettivo globale,
6. indicare le eventuali spese supplementari in caso di ritardati rimborsi,
7. riportare le eventuali garanzie personali richieste,
8. specificare le eventuali coperture assicurative richieste dal cliente ed il cui costo non viene computato ai fini del TAEG, e infine
9. essere consegnato in copia al consumatore.

Anziché un vero e proprio contratto, spesso il consumatore compila solo un modulo simile ad una proposta di contratto. Questa proposta unilaterale diventa efficace solo a seguito dell'espressa accettazione da parte del finanziatore o tramite l'erogazione dell'importo stabilito.

Per avviare la pratica di richiesta di finanziamento viene quasi sempre pretesa una dimostrazione della situazione reddituale, ad esempio una copia della busta paga. Questa, insieme ai vari dati personali ri-

chiesti, è oggetto di esame da parte della finanziaria e talvolta anche di istituzioni o società che collaborano con la stessa (ad esempio la Centrale Rischio per la tutela del credito). La legge sulla protezione della privacy prescrive che il consumatore sia informato esaurientemente sul modo in cui saranno utilizzati i suoi dati personali e che dia per iscritto il proprio consenso al trattamento degli stessi (vedi alla voce "Tutela dei dati personali").

Le rate andranno corrisposte seguendo fedelmente gli accordi sottoscritti (vedi alla voce "Rate e scadenze").

Il rimborso anticipato di un credito al consumo può essere effettuato in qualsiasi momento; in tal caso dovranno essere saldate le rate residue e gli interessi maturati. Qualora sia prevista una forma risarcitoria a seguito della risoluzione anticipata del contratto, tale "penale" diventa esigibile nei limiti della quota massima fissata dalla legge, attualmente l'1%. Contratto di credito e contratto d'acquisto sono due atti distinti: nel caso di prodotti difettosi o di ritardi nell'erogazione della prestazione concordata, il consumatore farà bene ad informarne anche il finanziatore, senza peraltro interrompere il versamento dei rimborsi. Tale disposizione si applica anche nel caso di acquisti al di fuori dei locali commerciali (vendite porta a porta). Infatti il beneficiario del credito che interrompesse il pagamento dei rimborsi si renderebbe inadempiente nei confronti del creditore.



Il comparto del credito al consumo è regolato dalla seguente normativa:

legge n. 154 del 17.2.1992 sulla trasparenza, legge n. 142 del 19.2.1992 sul credito al consumo, decreto legislativo n. 385 dell'1.9.1993 detto anche legge bancaria, legge n. 52 del 6.2.1996 sulle clausole vessatorie, legge n. 108 del 7.3.1996 sull'usura, decreto legislativo n. 196 del 30.6.2003 sulla tutela dei dati personali.



[www.centroconsumatori.it/45v188d853.html](http://www.centroconsumatori.it/45v188d853.html)

esempio di tabella tassi medi e di usura

[www.centroconsumatori.it/45v188d275.html](http://www.centroconsumatori.it/45v188d275.html): il TAEG

## Azioni

Le azioni costituiscono dei titoli che garantiscono al possessore una determinata quota del patrimonio complessivo di una



Società per Azioni (SpA) e dei diritti di partecipazione all'interno dell'impresa. Con l'acquisto di azioni di una società si diviene contitolari del patrimonio azionario e dunque di quello aziendale. Il possesso di un titolo azionario significa immediatamente anche la partecipazione agli utili o alle perdite di una SpA e dunque al tempo stesso l'assunzione di un certo rischio finanziario. Il risparmiatore non è un semplice creditore come avviene acquistando ad esempio obbligazioni a tasso fisso, ma un vero e proprio comproprietario di una società che emette azioni. L'investimento in titoli azionari si rivela un rischio per chi non ha una grande dimestichezza col mercato azionario. Per risparmiatori inesperti rappresenta addirittura la modalità peggiore di amministrare i propri risparmi.

### Carte di credito

Con l'utilizzo della carta di credito si accende un credito concesso dalla società che ha emesso la carta, ed esso viene impiegato per effettuare pagamenti o per prelevare denaro contante agli sportelli automatici. I costi addebitati per l'utilizzo della carta sono rappresentati da un canone annuo e dalle commissioni richieste per determinate operazioni, oltre agli interessi relativi all'eventuale disponibilità di credito richiesta.

### Clonazione (duplicazione)

La clonazione è un fenomeno alquanto recente, purtroppo molto diffuso, che interessa sia le carte di credito ma negli ultimi tempi anche le tessere bancomat.



I truffatori, manomettendo gli sportelli automatici, accedono ai dati della banda magnetica della carta e mediante una telecamera nascosta riescono ad osservare i codici segreti che i clienti inseriscono allo sportello ATM, mentre svolgono una normale operazione di prelievo. In altri casi i codici segreti vengono letti attraverso la manomissione della stessa tastiera dello sportello. Una volta in possesso dei dati della banda magnetica, i truffatori procedono alla duplicazione della carta.

### Consigli ai risparmiatori meno giovani

Anche se i tassi di interesse corrisposti a remunerazione dei depositi sono molto bassi, le banche rimangono comunque il luogo più sicuro dove indirizzare i propri risparmi. Tuttavia anche le banche sono imprese e non deve stupire il fatto che prima di tutto cerchino di migliorare il proprio profitto. Risparmiatori e rispar-



miatrici devono quindi provvedere da sé a tutelare i propri interessi, anche nei confronti delle banche che amministrano i loro risparmi.



### All'apertura di un conto

chiedere subito quali interessi verranno corrisposti, quali spese ci saranno da pagare e dove si può evitare qualche voce di costo. Importante anche conoscere le commissioni pretese per la chiusura del conto. Visto che dal punto di vista degli interessi non si riuscirà a spuntare chissà cosa, non rimane che contenere il più possibile le voci di spesa.

### Trattare, trattare, ...

Bisogna trattare! Anche quando i risparmi sono modesti, è bene farsi dare tutte le informazioni e spiegazioni necessarie, meglio ancora per iscritto, in quanto a voce si potrebbe aver frainteso qualcosa.

### Raccogliere diverse offerte

Se dove si abita esistono più istituti bancari, è consigliabile richiedere ad ognuno un'offerta in forma scritta. Con calma si possono poi confrontare le diverse offerte e cercare di ottenere anche qualche miglioramento, prendendo poi una decisione per la banca che più risponde alle proprie esigenze.

### Chi già è titolare di un conto...

...farebbe bene a verificare di quando in quando le condizioni praticate dalla propria banca. Gli elementi da considerare sono gli stessi che riguardano

l'apertura di un nuovo conto: quanto ricevo di interessi, quali spese sono da pagare, dove potrei evitare dei costi (ad esempio le spese per gli invii postali)

### Più conti aperti

Se proprio non c'è un ingente patrimonio da amministrare non ha molto senso distribuire i propri risparmi tra diversi conti, dal momento che per ognuno sono da pagare diverse spese. Conviene dunque riunire tutto in un solo conto, chiudendo i rapporti con le altre banche – attenzione però: per l'operazione di chiusura vengono richieste commissioni che possono arrivare anche a 70 Euro. Andrà valutato allora con calma quale conto conviene chiudere e quando, tenendo presente comunque che con la banca si può trattare anche sulle commissioni di chiusura.

Alcuni contratti di conto corrente prevedono che se per un anno non avvengono movimenti, in presenza di giacenze modeste, non vengano più corrisposti interessi e non vengano più inviate comunicazioni a mezzo posta. Attenzione però: le spese di tenuta conto continuano a maturare nel tempo, tanto che dopo un po' il conto potrebbe anche andarsene in rosso! Conviene leggere bene i contratti dei diversi conti per conoscerne le condizioni e decidere quindi quale convenga tenere aperto.

### Informare gli eredi

È utile mettere al corrente gli eventuali eredi dell'esistenza di conti bancari e li-

bretti a risparmio, a voce o nell'ambito delle disposizioni testamentarie.

## Conto corrente

Al momento dell'apertura di un conto corrente, il cliente stipula con la banca un contratto. Questo riporta minuziosamente tutte le condizioni contrattuali che regolano il rapporto, i diritti e i doveri della banca e quelli del cliente. La banca può modificare le condizioni di contratto a sfavore del cliente anche senza alcuna comunicazione diretta, qualora tale variazione sia estesa alla generalità della clientela. Se però la variazione riguarda solo una singola persona, questa ha diritto ad una comunicazione scritta. Entro 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il cliente può recedere dal rapporto con la banca, ed al recesso devono applicarsi le condizioni prevalenti.



All'estinzione del conto sono quasi sempre connesse delle spese! Un conto inutilizzato causa d'altronde continue spese ed andrebbe chiuso senza indugio. Queste le principali categorie di spesa:

- costi per la registrazione dei movimenti: alcune banche offrono dei "forfait" per un certo numero di operazioni a trimestre. Oltre tale numero si paga una commissione per operazione, anche fino a 1,50 Euro. In altri casi si paga un "forfait" mensile, semestrale o annuale per tutte le operazioni;

- spese per l'esecuzione delle operazioni bancarie: ad esempio prelievi col bancomat, pagamenti POS, ordini permanenti ecc. Queste spese variano da banca a banca;

- spese per la carta bancomat: variano da banca a banca. Alcune banche non addebitano nulla;

- spese di invio dell'estratto conto: si può richiedere questo servizio mensilmente, trimestralmente, semestralmente oppure annualmente. A seconda della cadenza variano anche le spese;

- spese di custodia, se si dispone del relativo deposito titoli;

- spese per l'invio di comunicazioni;

- spese di chiusura annuale o periodica: sono addebitate in occasione di ciascun calcolo periodico degli interessi;

- commissione di massimo scoperto: in genere è dello 0,125% sulla punta massima di scoperto trimestrale;

- spese di estinzione del conto: possono arrivare anche a 70 – 80 Euro;

- bollo sull'estratto conto. Ammonta a 34,20 Euro l'anno e può essere anche pagato trimestralmente (6,39 Euro a trimestre).

## Controllo del costo annuo di un conto corrente

Bollo su c/c		Euro 34,20	1
Bollo su deposito titoli		Euro 34,20	1
Costo di registrazione per le operazioni effettuate	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	2
oppure canone mensile/trimestrale/semestrale (forfait)	costo ____ x 12 (4/2)=	Euro ____	2
Spese di chiusura trimestrali o periodiche	costo ____ x 4=	Euro ____	2
Commissioni per l'invio dell'estratto conto	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Ordini permanenti eseguiti	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Bonifici eseguiti	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Pagamento bollette (Telecom, Enel ecc.)	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Assegni emessi	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Costo annuale tessera bancomat		Euro ____	3
Costo annuale carta di credito		Euro ____	3
Premio annuo assicurazione		Euro ____	3
Spese annue di gestione deposito titoli		Euro ____	3
Spese postali per invio comunicazioni	n. ____ x costo ____ =	Euro ____	3
Altre spese (es. per intermediazione acquisto titoli)		Euro ____	3
Totale		Euro ____	



Si può calcolare quanto costa in un anno il proprio conto corrente sulla base dello schema di calcolo qui proposto.



[www.centroconsumatori.it/download/35v35d18310.htm](http://www.centroconsumatori.it/download/35v35d18310.htm)  
Confronto conti correnti del CTCU

### Interessi sul denaro depositato nel conto corrente

Gli interessi creditorî, pagati dalla banca al proprio cliente per remunerare il denaro depositato, costituiscono per il cliente interessi attivi, per la banca interessi passivi. Essi vengono sottoposti a tassazione nella misura del 27%.

Gli interessi debitori sono invece interessi attivi per la banca, che li richiede al cliente quando questo si trova in debito verso la

stessa. Andare in rosso significa per il cliente corrispondere fino al 14% di interesse. Risulta più conveniente concordare con la banca un margine di fido: qui gli interessi addebitati sono inferiori!

### Estratto conto

La banca provvede secondo le istruzioni impartite dal cliente all'invio di un estratto conto a cadenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale (si veda alla voce "costi"). Il cliente può contestare le scritture ivi riportate nel caso trovi delle incongruenze, entro un lasso di tempo di 60 giorni. Se entro tale termine non avviene alcuna contestazione per iscritto, l'estratto conto si considera approvato. Se però il cliente dovesse accertarsi di un errore evidente anche dopo lo scadere dei 60 giorni, può comunque impugnare la registrazione entro il termine della prescrizione decennale.



- È bene trattare con la banca su diverse condizioni dalla stessa praticate (tassi di interesse e costi vari). Se la banca apportasse modifiche sfavorevoli al cliente è possibile avanzare le proprie rimostranze.
- Mai tralasciare il controllo dei diversi costi; gli aumenti sono all'ordine del giorno.

Note:

1. L'importo dell'imposta di bollo è fissato dallo Stato.
2. Bisogna controllare bene il cosiddetto estratto conto scalare. Questo documento viene inviato di solito alla fine di ogni trimestre, assieme all'estratto conto del mese.

3. Bisogna controllare sempre gli estratti conto, che devono riportare nel dettaglio tutte le spese.

### Fideiussione

Accettare di fornire una fideiussione viene spesso considerata "una pura formalità". In realtà si tratta di "garantire" con tutti i propri averi il pagamento o il debito per il quale si presta appunto garanzia. Se il contratto non dispone altrimenti, tale garanzia è a tempo indeterminato e irrinunciabile. Una fideiussione viene addirittura trasmessa agli eredi qualora questi non rinuncino espressamente all'eredità.

L'obbligazione assunta dal garante viene a cessare solo nel momento in cui sono soddisfatte tutte le pretese del creditore.

### Fido bancario

Se al titolare di un conto corrente capita con una certa frequenza di mandare in rosso il proprio conto, è consigliabile concordare con la banca un determinato ammontare di credito (fido), dal momento che in tal caso gli interessi sono più contenuti che non nel caso di un inaspettato scoperto di conto corrente.

### Fondi di investimento

In un fondo di investimento vengono convogliati da parte di una società di capitale i risparmi degli investitori, allo scopo di amministrarne la gestione secondo diverse linee di investimento (ad esempio titoli

azionari, obbligazioni, proprietà immobiliari, ecc.). Un fondo di investimento può dunque definirsi come l'insieme delle quote versate dagli investitori e dei valori patrimoniali con le stesse acquisiti. L'acquisto di una quota del fondo trasferisce nelle mani dell'investitore una parte del patrimonio del relativo fondo.

Anche in relazione a questi prodotti va consigliata una certa prudenza, soprattutto se quello che si cerca è un investimento sicuro. Si tratta di forme di investimento che negli ultimi anni hanno reso, a parte qualche rara eccezione, meno della media dei titoli di Stato poliennali (CCT e BTP), e in diversi casi addirittura meno degli indici di Borsa o dei relativi benchmark dichiarati. Anche per i fondi comuni vale il discorso delle alte commissioni che vengono fatte pagare al cliente a vario titolo di gestione. Nel caso di performance positive del fondo, ciò si traduce in una sostanziale riduzione del rendimento; nel caso di performance negative, in un ulteriore aggravio della perdita del capitale investito.

### *Gestioni patrimoniali di fondi (GPF)*

Si tratta di prodotti molto in voga negli ultimi anni fra i gestori, dal momento che consentono loro di lucrare lauti guadagni attraverso i cosiddetti "switch". Dal punto di vista del risparmiatore però si lamenta un'assoluta mancanza di trasparenza per tali prodotti, dal momento che il denaro investito compie continui passaggi: ad esempio da titoli del Sud America a fondi azionari europei, quindi a titoli dell'Asia e così via, spesso nel giro di pochi giorni. Chi sicuramente ne trae

un profitto è il gestore dei fondi, che qui "gioca" con il denaro dei risparmiatori.

Valgono le perplessità già espresse in relazione alle polizze vita e a vari tipi di investimenti di lunga durata: chi è in grado di formulare una previsione sulle rendite da qui a 25 o 30 anni? Un ulteriore rischio è rappresentato dal fatto che ogni società prima o poi rischia di andare in fallimento. Probabilmente è più difficile che ciò avvenga nei primi anni di attività, quando i risparmiatori conferiscono il loro denaro, ma chi può dire se, avvicinandosi alla data del rimborso, sarà ancora disponibile molta liquidità per i clienti che intendono riavere i propri risparmi? Oggi non esiste alcuna garanzia al proposito. Inoltre è da osservare che anche per tali investimenti vengono addebitati elevati oneri di gestione.

### *Home-banking*

Questa forma di rapporto con un istituto bancario prevede che il cliente gestisca il conto e le diverse forme di disposizione, oltre che allo sportello, anche dalla propria abitazione. Attraverso il risparmio che ne deriva alla banca, questa applica anche condizioni più favorevoli al cliente: ad esempio vengono ridotte o annullate le spese di tenuta conto, o quelle addebitate per ogni singola operazione, per l'invio della posta, per i bonifici, ecc. Dal punto di vista della sicurezza valgono le stesse considerazioni esposte alla voce online-banking.

### *Investimenti e perdite*

Esiste qualche possibilità di risarcimento o restituzione del denaro investito nel caso

in cui un investimento non abbia prodotto profitti? Sì, in alcuni casi. Le prerogative per un'azione in tal senso possono essere così elencate:

**1. se l'intermediario (banca, società privata di investimento o consulente finanziario, SIM o SRG) non ha fatto sottoscrivere e consegnato al cliente i documenti obbligatori previsti dalla legge sull'intermediazione finanziaria, in particolare:**

- il contratto di mandato scritto per l'acquisto e la negoziazione di titoli e prodotti finanziari, nonché per l'attività di intermediazione in questi ambiti.



Se tale mandato non è stato redatto per iscritto, il relativo accordo va considerato nullo (con le eccezioni consentite dall'Autorità di vigilanza finanziaria CONSOB in determinati casi);

- il documento sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari
- le informazioni sulla situazione economico-finanziaria. Quest'ultimo documento è particolarmente importante al fine di valutare come il gestore abbia operato. Il cliente fornisce in tale documento delle indicazioni circa la propria situazione finanziaria, il suo obiettivo di investimento, la propensione al rischio e infine il suo grado di esperienza in strumenti finanziari.

Si tratta di informazioni che l'intermediario finanziario deve richiedere espressamente al proprio cliente. È peraltro importante notare che il cliente può anche

rifiutarsi di fornire le indicazioni richieste, appellandosi al diritto di tutela della propria riservatezza.



I documenti sopra elencati devono essere sottoposti alla firma del cliente prima della conclusione del contratto; è già capitato, a volte, che l'intermediario faccia firmare gli stessi dopo l'esecuzione degli ordini di investimento: la cosa ovviamente non è corretta e può comportare l'addebito di responsabilità a carico dell'intermediario in caso di perdite nell'operazione.

**2. Quando l'operazione di investimento effettuata non risulta essere adeguata agli obiettivi di investimento o al profilo di rischio indicati dal cliente. Un esempio di operazione non adeguata può essere quello di consigliare un investimento rischioso a lungo termine ad una persona anziana, priva di particolare esperienza sui mercati finanziari.**

**3. Quando l'intermediario non è in possesso dei requisiti professionali previsti dalla legge, come ad esempio un promotore finanziario non iscritto al relativo Albo oppure che è stato radiato dallo stesso.**

**4. Quando in relazione ad un'operazione di investimento manca un ordine scritto o non è stata seguita la procedura prevista dalla legge. Ad esempio, un ordine conferito telefonicamente deve essere seguito dalla conferma scritta da parte dell'intermediario en-**

tro le 24 ore successive.

**In assenza di errori di questo tipo, la prova della responsabilità dell'intermediario in caso di perdite è più difficile. La prova di aver eseguito correttamente l'ordine o di aver gestito con diligenza e prudenza spetta comunque alla banca ovvero alla società di investimento. Chi agisce in qualità di intermediario finanziario deve inoltre attenersi ai seguenti principi:**

- deve comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nella gestione del patrimonio affidatogli, curando l'interesse del proprio cliente e quello dell'integrità dei mercati;
- deve operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati;
- la gestione dell'investimento va organizzata con un'attenzione tale da garantire in qualsiasi momento i diritti dei clienti sul proprio capitale investito;
- le istruzioni impartite dagli investitori, vale a dire dai clienti, vanno eseguite con tempestività;
- prima di ogni operazione deve informare adeguatamente il cliente sulla tipologia dell'operazione e sui possibili rischi ad essa connessi, così da permettere al cliente di partecipare consapevolmente alla decisione di investimento;
- deve astenersi da qualsiasi operazione inadeguata rispetto alle informazioni raccolte presso il cliente all'atto della sottoscrizione del mandato (vedi sopra), quando questa potrebbe danneggiare il cliente stesso;
- in caso di gestioni patrimoniali deve immediatamente dare comunicazione scritta al cliente ove il patrimonio in-

vestito si sia ridotto di oltre il 30% per effetto di perdite sui mercati. Tale percentuale si riferisce al controvalore totale del patrimonio a disposizione alla data di inizio di ciascun anno.



È indispensabile controllare sempre molto attentamente cosa si sottoscrive. Accanto alla firma andrebbe indicata anche la data della sua apposizione, richiedendo quindi una copia dei documenti sottoscritti.

### Mutui casa online

Anche in Internet si possono raccogliere offerte relative ai mutui casa. Si tratta di prodotti di sicuro interesse e che possono senz'altro concorrere con quelli offerti dalle banche tradizionali. Un esempio: la Woolwich-Bank offre attualmente un tasso fisso del 5,10% su una durata di 10 anni e del 5,50% su 15 anni. Attraverso questo tipo di offerte si possono risparmiare commissioni e costi a vario titolo, ad esempio quelli relativi alla perizia sul valore o alla copertura assicurativa. Per alcuni prodotti non è neppure richiesta la contestuale apertura di un rapporto di conto corrente. Anche il procedimento di inoltro della documentazione e di concessione del mutuo avviene in gran parte online.



[www.mutuionline.it](http://www.mutuionline.it)

### Mutuo casa

Giungere ad accendere un mutuo per

l'acquisto o la costruzione della propria abitazione è spesso il risultato di un percorso e di decisioni non semplici. Può essere quindi utile disporre di alcuni consigli relativi ai mutui in generale e a quelli ipotecari in particolare.

**1.** Accertarsi di quanto si può investire mensilmente o semestralmente nel pagamento delle rate di un mutuo senza andare in contro a difficoltà di carattere finanziario. Il calcolo base è il seguente:

- dal reddito medio familiare mensile (comprese le tredicesime) vanno detratte le spese correnti medie mensili (vitto, auto, luce, telefono, tassa rifiuti, affitto, assicurazioni, vacanze, ecc.); in alternativa si può detrarre l'importo previsto quale minimo vitale;
- all'importo così ricavato va quindi sommato il contributo provinciale al quale si ha diritto (ad esempio contributo in unica soluzione a fondo perduto);
- a questo punto si è ricavato l'importo in base al quale decidere se l'acquisto o la costruzione di una casa è alla propria portata o meno.

È chiaro che andranno considerati anche altri eventuali impegni di ordine finanziario, cercando altresì di prevedere se in futuro sarà necessario sobbarcarsene di nuovi. Un aiuto per giungere alla determinazione dei costi da considerare per non rischiare il tracollo può venire anche dalla compilazione per qualche tempo di un "libretto del bilancio familiare" (si veda anche sotto tale voce).

**2.** Sulla base dei calcoli eseguiti si tratta ora di determinare il proprio fabbisogno di capitale a prestito, individuando i di-

versi canali possibili, dal mutuo provinciale a quello bancario.

**3.** Verificare con certezza le condizioni richieste dalla Provincia per l'erogazione di un contributo e la rispondenza a tali requisiti.

**4.** Prima di accendere un mutuo presso un istituto di credito è bene raccogliere da due a tre diverse proposte presso banche diverse. Dall'ottobre 2002 il mondo bancario si è impegnato al rispetto di un codice europeo di comportamento etico che prevede una dettagliata informativa precontrattuale da porre a disposizione della clientela. Essa dovrebbe indicare con precisione il costo effettivo del mutuo (TAN, TAEG, ecc.) e le condizioni che regoleranno il relativo contratto.

**5.** Non dimenticare, quando si richiedono preventivi alle banche, di distinguere tra prodotti a tasso fisso e quelli a tasso variabile collegato a vari indici. Le offerte raccolte andranno valutate ricorrendo all'aiuto di un esperto indipendente. Un aiuto è offerto anche dalla tabella di "con-





fronto tra i mutui casa” costantemente aggiornata dal Centro Tutela Consumatori Utenti.

**6.** Scegliere tra tasso fisso e tasso variabile non è semplice, e difficile è anche dare una risposta universalmente valida. Sono comunque da evitare i mutui a tasso variabile “puro”, magari con clausole del tipo: “La banca si ritiene libera di variare il tasso di interesse, in base alle variazioni dei tassi sul mercato”. In questi casi si dà praticamente carta bianca all’istituto di credito di variare il tasso di interesse a suo piacimento. Chi decide per il tasso variabile dovrebbe orientarsi verso un tasso indicizzato, vale a dire legato ad un parametro di mercato (normalmente si tratta dell’EURIBOR a tre o sei mesi). Ha il vantaggio di essere facilmente verificabile, perché il relativo valore viene pubblicato quotidianamente anche sulle pagine economiche dei giornali, e di non essere modificabile da parte della banca.

**7.** In periodi di tassi bassi si consiglia anche di pensare ad un tasso fisso. In questo caso le rate del mutuo sono costanti dall’inizio alla fine del rimborso e non si corrono rischi. Controllare comunque la corrispondenza delle rate con il piano di ammortamento consegnato dalla banca all’atto della stipula del mutuo.

**8.** Spesso le banche consigliano anche delle forme miste tra tassi fissi e tassi variabili. Si tratta di prodotti molto disparati, da valutare caso per caso.

**9.** Chi ha già contratto un mutuo a tasso variabile o a tasso indicizzato farebbe

bene a verificare di quando in quando il tasso effettivamente applicato e le modalità di calcolo.

**10.** Usura. Per chi ha in corso un mutuo a tasso variabile o indicizzato, è sempre utile confrontare i limiti di usura fissati ogni tre mesi dal Governo.

**11.** Attenzione nella fase decisionale al fatto che le banche solitamente non finanziano più del 70-80% del valore di mercato dell’immobile.

**12.** Accanto all’accensione di un mutuo può risultare conveniente stipulare una polizza di assicurazione che copra dai rischi che potrebbero compromettere la capacità di garantire i pagamenti, ad esempio in caso di malattia, infortunio, ecc.

**13.** La formula del “risparmio casa” è un’ipotesi da prendere in considerazione tra le varie offerte, ora che viene offerta anche in provincia di Bolzano.



[www.provincia.bz.it/wohnungsbau/edag/edag\\_home\\_i.asp](http://www.provincia.bz.it/wohnungsbau/edag/edag_home_i.asp): calcolo online dell’agevolazione provinciale  
[www.provincia.bz.it/wohnungsbau/agevolazioni/index\\_i.htm](http://www.provincia.bz.it/wohnungsbau/agevolazioni/index_i.htm)  
[www.centroconsumatori.it/40v16427d695.html](http://www.centroconsumatori.it/40v16427d695.html): confronto mutui  
[www.centroconsumatori.it/45v505d695.html](http://www.centroconsumatori.it/45v505d695.html): confronto mutui prima casa  
[www.centroconsumatori.it/45v188d1222.html](http://www.centroconsumatori.it/45v188d1222.html): tabella Euribor 6 mesi  
[www.centroconsumatori.it/45v188d853.html](http://www.centroconsumatori.it/45v188d853.html): tassi medi e di usura

## Obbligazioni

Le obbligazioni sono titoli di credito che incorporano il riconoscimento di un debito. Attraverso l'emissione di questi titoli un'impresa o anche lo Stato attingono una provvista di mezzi finanziari sul mercato. Quando il risparmiatore acquista un'obbligazione concede praticamente un credito all'emittente della stessa, che questi è tenuto a restituire al risparmiatore a una certa scadenza. Esistono obbligazioni convertibili, strutturate, bonds, ecc. La storia recente ha insegnato con alcuni esempi eclatanti quanto possa essere rischioso investire in obbligazioni di società private. Esistono attività d'impresa che sembrano fiorire e che invece vengono improvvisamente colpite da casi di insolvenza o da crac finanziari, lasciando dietro di sé migliaia di piccoli investitori con le tasche vuote. Qualche ombra si allunga al proposito anche su certi istituti bancari che, pur al corrente di pericoli imminenti, non avrebbero esitato a consigliare, imperterriti, prodotti a rischio. Altri pericoli si possono intravedere per diverse obbligazioni presenti sul mercato: soprattutto quelle che non hanno un "mercato", e dunque non si riescono a rivendere in caso di necessità.

## Online-banking

Ci sono sempre più clienti di istituti di credito che, dopo aver conosciuto le opportunità offerte dai moderni sistemi di comunicazione, hanno deciso di rivolgersi ad istituti di credito senza sportelli: il contatto tra banca e cliente si svolge solo

attraverso Internet. L'online-banking sostituisce in tutto il tradizionale sportello e significa per le banche coinvolte un rilevante risparmio in termini di personale e di investimenti strutturali. Queste banche offrono condizioni più vantaggiose rispetto a quelle di un conto a gestione classica. Alcune peraltro addebitano ai propri clienti commissioni fisse mensili e spese variabili al di sopra di un certo volume di movimentazioni.

L'assoluta sicurezza delle transazioni attraverso i mezzi informatici non può però essere garantita da nessuno. Chi infatti si ritrova in possesso di un numero di conto e di un codice PIN ha facilmente accesso ad un conto online.

Va detto comunque che la banca che offre questi servizi è anche responsabile della sicurezza garantita al cliente disponibile ad operare direttamente sul proprio conto. L'Autorità di vigilanza sorveglia d'altronde gli istituti perché i servizi offerti siano anche sicuri.



- I conti bancari online possono essere consigliati a chiunque abbia dimestichezza con i mezzi informatici e desideri un accesso veloce al proprio conto;
- l'accesso online può aver senso anche per dei risparmiatori desiderosi di gestire le operazioni di acquisto e vendita di titoli e senza l'intermediazione della banca;
- le opportunità dell'online-banking possono risultare interessanti anche per il titolare di un semplice deposito titoli;

# Online Banking

- questo tipo di conto è invece sconsigliato a chi non ha dimestichezza con i mezzi di comunicazione elettronica e soprattutto a chi non ha fiducia in internet quale mezzo al quale affidare i propri dati.

## Rate e scadenze

Chi finanzia a rate degli acquisti, grandi o piccoli, destinati al consumo quotidiano richiede e ottiene questa forma di finanziamento da società specializzate in questo ramo. Nel caso poi non si riesca a rispettare puntualmente una o più scadenze, vuoi perché si ha un momentaneo problema di liquidità, vuoi perché la propria banca non ha provveduto a versare il relativo importo con la valuta corretta, arrivano puntuali numerose e spiacevoli conseguenze.

**Conseguenza n. 1:** chi paga con ritardo una o due rate può perdere il cosiddetto "beneficio del termine", vale a dire la possibilità di restituire attraverso rate mensili il credito ricevuto. In genere tutti i contratti di finanziamento a rate contengono una clausola che prevede la perdita della possibilità di rateazione in caso di manca-

to puntuale pagamento di una o due rate.

**Conseguenza n. 2:** senza informarsi circa le ragioni del ritardo nei pagamenti, la finanziaria trasmette la pratica ad una ditta esterna specializzata in recupero crediti, con il preciso mandato di avviare la procedura per l'incasso dell'intero importo dovuto, oltre a interessi e spese. Il debitore da questo momento non ha più rapporti con la finanziaria, bensì con la società di recupero crediti, che in una prima lettera ingiungerà l'immediato rimborso dell'intero capitale. Questo nuovo interlocutore ha sede probabilmente in un'altra città, non è sempre facilmente contattabile e – dulcis in fundo – può pretendere anche la sottoscrizione di cambiali a garanzia della restituzione del denaro. Inoltre vengono addebitati interessi di mora ed altre spese che si aggiungono al debito iniziale.

**Conseguenza n. 3:** il debitore deve inoltre fare i conti con un'iscrizione del proprio nominativo all'interno del registro dei "cattivi pagatori". Si tratta di banche dati che raccolgono informazioni relative a soggetti con problemi nel rimborso di finanziamenti. Chi appare

in tali elenchi rappresenta per le banche una persona "non affidabile" e deve sapere che per alcuni anni non riuscirà ad ottenere più alcun credito, neppure un mutuo per l'acquisto della casa.



- È opportuno riflettere bene prima di acquistare un prodotto, considerando anche l'intero costo del finanziamento, valutando bene se si ha la certezza di restituire il prestito e gli interessi con puntualità.
- Controllare minuziosamente che i versamenti a copertura delle rate siano stati trasmessi alle scadenze precise (disporre eventualmente un ordine permanente).
- Per andare sul sicuro ed evitare eventuali disguidi causati dalla banca, conviene recarsi personalmente in posta e pagare direttamente un bollettino intestato alla società finanziaria.
- Nel caso si fosse omesso un pagamento entro i termini, provvedere immediatamente e informare via fax la finanziaria dell'avvenuto pagamento!

## Rating

Il "rating" rappresenta una valutazione dell'affidabilità dei titoli obbligazionari in circolazione sul mercato: AAA indica la valutazione miglior, mentre A indica un giudizio di sufficienza e D il grado minore di affidabilità.



[www.moody's.it/](http://www.moody's.it/)

Moody's - Agenzia di rating

## Risparmio etico

Sempre più persone individuano nell'investimento di denaro non solo uno strumento in grado di massimizzare l'utile, ma anche una possibilità per offrire un aiuto economico a persone svantaggiate. Risparmiare ed investire responsabilmente è possibile però solamente conoscendo nel dettaglio i passaggi che attraversa il denaro investito.

Come per il consumo critico, anche il risparmio etico e consapevole può attuarsi solamente ampliando l'orizzonte relativo al prodotto o al servizio desiderato, cosa spesso non facile data la scarsa informazione circa i flussi del denaro all'interno dell'economia. Ogni tipo di investimento porta il denaro a "lavorare"; la difficoltà consiste nell'individuare dove e per quali finalità. Ciò vale per i libretti a risparmio ed i conti correnti quanto per gli investimenti che transitano nei mercati finanziari virtuali attraverso internet, come anche per tutti i prodotti quali obbligazioni, assicurazioni sulla vita o a carattere previdenziale, fondi pensione. In tutte le occasioni di investimento affidiamo con fiducia il nostro denaro a istituzioni e società che a loro volta lo reinvestono. Alla fine nessuno sarà più in grado di ricostruire i passaggi che ha attraversato e le finalità per le quali ha lavorato. Nell'investimento guidato da considerazioni etiche è proprio questo il movente principale: chi investe eticamente vuole sapere dove lavora il proprio denaro. L'entità della remunerazione connessa a tale lavoro passa invece solitamente in secondo piano.

La rispondenza del prodotto finanziario a criteri di eticità assume risvolti molto soggettivi, perché ognuno può commisurare la scelta dell'investimento ai valori nei quali crede maggiormente (vedi tabella sotto). Per qualcuno riveste grande importanza il sostegno offerto a progetti in ambito ecologico, per altri è invece importante che il proprio denaro lavori in progetti destinati al miglioramento della condizione femminile.

Rispetto per l'ambiente  
Tutela dei diritti dei lavoratori  
Nord-Sud  
Solidarietà persone svantaggiate  
Tutela della salute  
Trasparenza gestionale

Per capire la "valenza" delle imprese sulle quali si desidera investire, è utile esaminare le valutazioni che regolarmente vengono elaborate da associazioni e comitati che lavorano per un'economia di giustizia (vedi bibliografia).

A grandi linee si possono distinguere due grandi circuiti:

### **Circuito tradizionale**

Si tratta del normale canale bancario, quando una banca offre tra i diversi prodotti "convenzionali" anche prodotti "etici" per quanto riguarda la destinazione del capitale investito. Si tratta di prodotti che prevedono una destinazione del denaro in attività rispettose di criteri quali la tutela dell'ambiente e delle condizioni dei lavoratori, il rispetto nei confronti del Sud del mondo, ecc. Quasi

tutte le grandi banche nazionali hanno attivato dei canali più o meno "etici", persino quelle che secondo la Relazione Parlamentare sul finanziamento del commercio autorizzato di armamenti occupano i primi posti in tale attività. Esistono peraltro esempi positivi di gruppi bancari che hanno diversificato effettivamente il proprio impegno in attività no-profit, anche se il denaro raccolto attraversa per un periodo di tempo più o meno lungo il normale paniere di investimento "convenzionale" della banca. Il consumatore dunque non può avere la certezza che il suo denaro non venga temporaneamente "parcheggiato" in investimenti nei mercati speculativi internazionali.

Si segnala in particolare l'impegno di ETHICAL BANKING, servizio organizzato da 13 Casse Rurali con il coordinamento della Cassa Rurale di Bolzano.

Qui il risparmiatore può decidere (entro un tetto massimo dell'1,5%) quale sia la remunerazione desiderata. La destinazione del denaro investita è trasparente e può essere differenziata sempre ad opera del risparmiatore tra diversi canali, che attualmente sono: energie rinnovabili, commercio equo e solidale, agricoltura biologica, aiuto nella solidarietà rurale, meno handicap, conto sole, Filmclub, da donna a donna per tutti, Solidaris.

### **Circuito alternativo**

Si tratta di iniziative che nascono da attività no-profit ed offrono, in via esclusiva o quale opzione accessoria ad altre attività svolte, prodotti di finanza etica.

Di seguito ne elenchiamo alcune fra le più note:

**BANCA ETICA** con sede a Padova e filiali nelle principali città italiane, in previsione anche a Bolzano: è una banca a tutti gli effetti ed offre tutti i servizi finanziari, dal conto corrente al home-banking, fino ai fondi etici certificati. Il risparmiatore definisce autonomamente l'interesse richiesto entro un tetto prefissato, mentre al credito possono attingere associazioni non lucrative e progetti di sviluppo rispondenti ai criteri stabiliti dall'assemblea dei soci.

**MAG** (mutue autogestite): fanno capo alle principali associazioni di gestione delle Botteghe del Mondo.

### **OIKOCREDIT**

Banca ecumenica di aiuto allo sviluppo con sede nei Paesi Bassi, eroga crediti a progetti sparsi in tutto il mondo, con particolare impegno verso le organizzazioni autonome di donne e le piccole cooperative, solitamente considerate non solvibili e pertanto non degne di credito da parte del circuito bancario tradizionale. Il funzionamento di Oikocredit è organizzato sulla base di gruppi locali di sostenitori.

### **ASSOCIAZIONE MANI TESE:**

offre il finanziamento di microprogetti e microcredito in Paesi in via di sviluppo.

### **MACROCREDIT**

Cooperativa con sede a Diegaro di Cesena (FC) che offre investimenti etici.

Altre iniziative:

un'altra possibilità di influire in senso etico sulle scelte dell'economia consiste nell'intervento attivo presso varie società in veste di azionisti o soci. Si inserisce in quest'ambito l'iniziativa degli "azionisti critici", che da più di vent'anni contribuisce ad indirizzare la politica di moltissime aziende di capitale quotate in Borsa verso obiettivi sostenibili.

### **Bibliografia:**

- AA. VV.: "Guida al risparmio consapevole", EMI Edizioni
- L. Davico: "Soldidarietà, il risparmio autogestito", Macro Edizioni
- E. Baldessone: M. Ghiberti, "L'Euro solidale", EMI Edizioni
- G. Stiz, Coop: Il seme, "Guida alla finanza etica", EMI Edizioni
- F. Gesualdi: "Manuale per un consumo responsabile", Feltrinelli Editore
- R. Milano: "La finanza e la banca etica", Edizioni Paoline
- M. Calvi: "Sorella banca", Edizione Monti
- J. Weber: "Zukunftssicher anlegen", ÖKOM
- M. Bammert, M. Böcke, B. Bosold: "Grünes Geld, gutes Geld: Ökologisch investieren mit Gewinn", taz journal
- J.-L. Gerard: "Praxishandbuch Börse oder Leben. Geld ökologisch-ethisch anlegen", Rüegger
- J. Hoffmann, G. Scherhorn: „Saubere Gewinne. So legen Sie Ihr Geld ethisch-ökologisch an“. Herder Spektrum
- W. Pinner: „Ethische Investments. Rendite mit ‚sauberen‘ Fonds“, Gabler

**Contatti / Links:**

Altreconomia,  
[www.altreconomia.it](http://www.altreconomia.it)

Banca Etica  
Padova, Piazzetta Forzatè 2  
Tel.: 049 8771111  
[www.bancaetica.com](http://www.bancaetica.com)  
responsabile per l'Alto Adige:  
[pmartini@bancaetica.it](mailto:pmartini@bancaetica.it)

Oikocredit  
Tel.: 0471 962731  
[Oikocredit.suedtirol@tin.it](mailto:Oikocredit.suedtirol@tin.it)

MAG  
Verona,  
Via Aeroporto Angelo Berardi 9  
Tel.: 045 573011  
[www.rcvr.org/mag/Home.htm](http://www.rcvr.org/mag/Home.htm)

Mani Tese  
Milano, Piazza Gambara 7/9  
Tel.: 800 552456  
[www.manitese.it](http://www.manitese.it)

Cassa Rurale di Bolzano  
Bolzano, Via De Lai 2  
Tel.: 0471 978666  
[www.ethicalbanking.it](http://www.ethicalbanking.it)

Ethical Shareholders  
[www.ethicalshareholders.net](http://www.ethicalshareholders.net)

International Association of Investors  
in the Social Economy; INAISE  
[www.inaise.org](http://www.inaise.org)

**Tessera bancomat**

La tessera bancomat "attinge" alla disponibilità del conto del titolare. Col bancomat si possono effettuare prelievi di denaro contante e anche pagamenti (POS).



Solo il prelievo presso la propria banca è gratuito! Nel caso di scoperta del conto indotta dall'utilizzo del bancomat, maturano tutte le spese che normalmente sono legate allo scoperto di conto corrente, senza eccezioni particolari. È possibile concordare con la propria banca un fido da utilizzare in modo flessibile quando si preleva col bancomat più di quanto è disponibile sul conto, ma anche per questa possibilità verranno addebitate le relative spese.

**Le diverse forme di bancomat:**

Bancomat POS nazionale (tessera bancomat utilizzabile solo sul territorio nazionale)

Bancomat POS internazionale (tessera bancomat utilizzabile anche all'estero)

Bancomat POS carta di credito (riunisce le funzioni di bancomat e carta di credito).

**Massimali per il prelievo col bancomat:**

L'importo standard del massimale giornaliero è di 250,00 Euro, quello mensile varia tra i 1.000 ed i 1.500 Euro, a seconda di quanto concesso dal proprio istituto. Alcune banche consentono di aumentare il massimale, a seconda delle esigenze del

cliente e della disponibilità del conto. Per ciò che attiene ai pagamenti POS, i limiti di utilizzo giornaliero e mensile sono pari in genere a 1.500 Euro; anche tale limite può essere aumentato dietro richiesta del correntista. Tra prelievi bancomat e pagamenti POS non si possono superare in genere i 2.500 - 3.000 Euro complessivi mensili.



Più sono elevati i massimali di utilizzo della tessera, più alto è anche il rischio di uso indebito a seguito di furto, uso improprio o clonazione del bancomat. Non tutti gli istituti bancari dispongono di un sistema di blocco automatico della carta quando si supera il massimale. In tal modo non viene posto alcun limite agli accessi non autorizzati sul conto. In caso di scoperto di conto, il titolare dovrà anche pagare gli interessi passivi maturati.

Nel caso la banca non preveda il blocco automatico del conto è consigliabile tenervi meno denaro possibile e controllare con una certa regolarità i movimenti registrati.

### *Tessera bancomat e carta di credito: furto, smarrimento, duplicazione*

Se qualcuno attinge ad un conto corrente utilizzando la tessera bancomat o la carta di credito sottratta in modo fraudolento al legittimo titolare, quest'ultimo deve agire con la massima urgenza per la tutela dei propri interessi. I passi che consigliamo dovrebbero permettere di bloccare nel più breve tempo possibile questo abu-



so e limitare i danni alle finanze del malcapitato.

1. Bloccare immediatamente la carta e sporgere denuncia con altrettanta celerità presso il più vicino posto di polizia, facendosi rilasciare una copia della denuncia presentata.



Il blocco della carta da una località del territorio nazionale avviene chiamando un numero telefonico che non è lo stesso che si dovrà chiamare se ci si trova all'estero. In ogni Paese è presente un diverso servizio incaricato del blocco, con un proprio numero telefonico. È opportuno annotarsi precauzionalmente i numeri da chiamare e organizzarsi con le necessarie informazioni, soprattutto in caso di soggiorno all'estero.

2. Entro i due giorni lavorativi seguenti, va confermata per iscritto la richiesta di blocco, inviando una raccomandata AR e allegando anche una copia della denuncia alla propria banca e alla società gestrice del circuito bancomat, la S.I.A., oppure



alla società emittente della carta di credito.

Nel caso di una duplicazione (clonazione) della carta si rimane di solito all'oscuro di tutto fino a quando si legge sull'estratto conto la registrazione dei prelievi effettuati. In questa situazione si ha tempo – dopo aver immediatamente disposto il blocco della carta – ancora 60 giorni per inviare la comunicazione scritta alla società, sempre allegando la denuncia.

**3.** Nel caso siano stati già effettuati prelievi indebiti, questi vanno contestati dal titolare del conto entro 60 giorni dal ricevimento dall'estratto che riporta gli stessi, altrimenti verranno automaticamente considerati come accettati.

### Il risarcimento danni

Finché non si effettua la richiesta di blocco, tutti i prelievi ed addebiti effettuati da terzi restano a carico del titolare. Effettuato il blocco, rimane a carico del titolare una franchigia di 150 Euro, a prescindere dall'importo complessivamente sottratto dopo aver disposto il blocco. Alcuni gestori di carte, per importi complessivamente sottratti inferiori alla franchigia, non fanno pagare neppure questa. La richiesta di risarcimento danni nei confronti di chi ha prelevato denaro in modo fraudolento dopo aver duplicato una carta, andrà fatta dall'istituto di credito, dal momento che esso deve custodire dietro compenso il denaro del cliente. Il rischio dunque va sopportato da chi offre ed organizza il servizio bancomat o il circuito di credito. Se la banca ha coperto questo suo rischio stipulando una po-

lizza assicurativa, al cliente danneggiato non verrà chiesto normalmente nulla. Se però la banca non dispone di una copertura assicurativa per questa eventualità, essa in un primo momento potrebbe cercare di rifiutare il risarcimento. La premessa di qualsiasi richiesta di risarcimento è costituita dalla prova che il danneggiato ha adottato tutte le precauzioni necessarie ad evitare il danno. Solo il legittimo possessore può infatti fare uso di una carta di credito o di una tessera bancomat, al più potrà autorizzare in modo esplicito una persona di sua fiducia. Tra i mezzi di prova che il danneggiato può citare per dimostrare la propria estraneità è ammessa anche la richiesta dei filmati ripresi dalla telecamera che sorveglia gli sportelli automatici della propria banca.



- Non conservare mai il numero di codice segreto nelle vicinanze della tessera, né in una borsa, né nel portafogli.
- Anche in casa propria bisogna prestare attenzione. Non sarebbe la prima volta che dei prelievi non autorizzati vengono effettuati da familiari del titolare.
- Attenzione anche ai pagamenti con carta di credito in internet!
- Il pagamento con la carta di credito al ristorante può nascondere delle insidie; è meglio non fidarsi troppo del personale e controllare il più possibile cosa accade con la carta.
- Attenzione anche con i distributori automatici: se l'apparecchio non dovesse restituire la tessera, va subito disposto

il blocco della carta, a meno che non intervenga un operatore di sportello. In nessun caso va abbandonata la tessera nell'apparecchio, perché potrebbe trattarsi non tanto di un "problema tecnico" quanto di una truffa escogitata da bande di malviventi.

- Generalmente è preferibile non prelevare contanti dal bancomat nel fine settimana, preferendo invece le giornate e gli orari di apertura degli sportelli bancari.

### Titoli di Stato

Si comprendono sotto questa voce sia i titoli dello Stato italiano, quali BOT, CTZ, CCT, BTP, sia quelli di altri Stati europei o quelli emessi dalle Poste. Essi vengono considerati relativamente sicuri, anche se le rendite non sono delle più alte. D'altronde il capitale è al sicuro, e in tempi come questi non è poco. L'eventualità che uno Stato europeo dichiari bancarotta è piuttosto improbabile – per una banca non è invece da escludersi al cento per cento.



<http://www.dt.tesoro.it/>

[Aree-Docum/Debito-Pub/Emissioni/index.htm](http://www.dt.tesoro.it/Aree-Docum/Debito-Pub/Emissioni/index.htm)

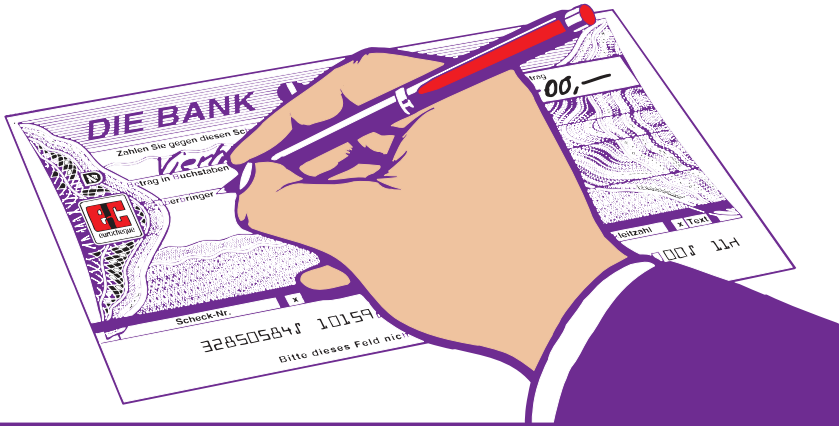
Aste titoli di Stato

### Valuta di accredito

Il denaro che si deposita sul conto corrente non è mai immediatamente dispo-

nibile: la banca vuole guadagnare la sua parte e in questo senso parla di "giorni di valuta". Si tratta del periodo che la banca si riserva per la movimentazione del denaro; a partire dalla data di registrazione dell'operazione e a seconda del tipo di operazione si determina in quanti giorni ammonta questo periodo, al termine del quale il denaro sarà effettivamente disponibile. Esso viene espresso in un numero di giorni fissi o fa riferimento ai cosiddetti "giorni lavorativi bancari". Dal giorno della valuta l'importo è a disposizione del cliente senza oneri e da quel momento inizia il calcolo degli interessi. I giorni di valuta variano a seconda dell'operazione effettuata:

- versamenti in contante sul c/c: accredito nello stesso giorno
- prelievi e pagamenti (ad esempio ordini permanenti): addebito nello stesso giorno
- bonifici (in entrata): valuta del giorno in cui avverrà l'accredito o altra valuta assegnata dall'ordinante (la cosiddetta valuta fissa)
- bonifici (in uscita): addebito nello stesso giorno dell'operazione; possibile predatazione nel caso di una valuta fissa a favore del ricevente
- accredito di assegni circolari della stessa banca: giorno del versamento
- accredito di assegni circolari di altre banche: varia a seconda che si tratti di una banca locale o di una banca di un'altra provincia
- accredito di assegni bancari emessi da un cliente della stessa filiale: giorno del versamento



- accredito di assegni bancari di un'altra filiale o di un'altra banca: varia a seconda che si tratti di un assegno di una banca locale o di un'altra banca.



# Economia domestica, abbigliamento, consumo critico

Abbigliamento	pag. 140
Allevamenti di massa	pag. 140
Assicurazione contro gli infortuni domestici	pag. 141
Calzature – l’etichettatura	pag. 142
Car sharing	pag. 143
Clean Clothes	pag. 143
Commercio equo e solidale (fair trade)	pag. 144
Cooperative spontanee di viaggiatori	pag. 145
Fast food	pag. 145
Fiori	pag. 146
Libretto contabile	pag. 147
Parassiti & Co.	pag. 149
Puliture a secco	pag. 150
Seconda mano	pag. 150
Sostenibilità	pag. 151
Tessuti – l’etichettatura	pag. 151

## Abbigliamento

Gli abiti sono la nostra seconda pelle. Per tale ragione è importante che essi non contengano sostanze tossiche che, attraverso la pelle, possano penetrare fino a giungere nella circolazione sanguigna. Una possibilità è senz'altro quella offerta dai tessuti in fibre naturali non trattate, consigliabili in particolare per la biancheria dal letto, quella intima e per l'intero abbigliamento di lattanti e bambini. È invece sconsigliabile la biancheria e in generale l'abbigliamento definito "no stiro", dal momento che ha subito un trattamento a base di resine derivate dalla formaldeide per garantire al tessuto l'assenza di sgualciture. Un pericolo si rinviene anche nelle sostanze impiegate per colorare i tessuti: se la coloritura non è perfetta, il sudore porta a sciogliere microscopici pigmenti che poi vanno a finire sulla pelle e infine nella circolazione sanguigna. In ogni caso è importante lavare sempre qualsiasi capo prima di indossarlo la prima volta. Prima dell'acquisto vanno lette bene le istruzioni di manutenzione, cercando di evitare l'acquisto di capi che permettono esclusi-

vamente la pulitura a secco. Quest'ultima avviene infatti con solventi dannosi per l'ambiente.

Quasi tutto l'abbigliamento che troviamo in commercio, anche quello offerto da grandi firme del settore, viene confezionato nei Paesi poveri, dove la manodopera, soprattutto femminile e minorile, viene remunerata spesso con salari da fame e senza il meccanismo della sicurezza sociale. Diverse unioni di donne e gruppi di iniziativa cercano in tutta Europa di sensibilizzare su queste dinamiche, motivando l'opinione pubblica ad esercitare le necessarie pressioni sulle grosse imprese multinazionali del settore (si veda anche alla voce "Clean clothes").



[www.afb-efs.it](http://www.afb-efs.it)

"La chimica nell'armadio"

## Allevamenti di massa

Si parla di allevamenti di massa nell'agricoltura quando all'interno di aziende agricole ad elevato grado di specializzazione viene allevato un gran numero di capi di bestiame in condizioni limitate di spazio. In tali realtà l'automazione ed il computer sostituiscono in ampia misura la manodopera, le derrate prodotte dall'azienda non bastano assolutamente all'alimentazione del bestiame e pertanto si fa ampio ricorso all'acquisto di foraggio di provenienza esterna e spesso estera, al quale viene aggiunta tutta una serie di integratori e additivi. Questo tipo di allevamento costituisce un notevole onere per l'intero ecosistema: ne fanno le spese l'acqua, il



terreno e l'aria; ma soprattutto si tratta di una forma di sfruttamento degli animali che trascura qualsiasi forma di rispetto. Milioni di bovini, maiali e polli vegetano negli allevamenti industriali in condizioni affatto consone alla loro razza, con pesanti conseguenze sul loro comportamento e sull'ampia diffusione di malattie. La risposta degli allevatori consiste nella somministrazione di numerosi e potenti medicinali, dagli antibiotici agli psicofarmaci e ai chemioterapici. Il comparto alimentare produce sempre più prodotti con componenti di origine animale, e con costi di produzione sempre più bassi. L'allevamento viene così posto al servizio dei bisogni del mercato: chi vuole o deve vendere la carne a buon prezzo non può permettersi di badare ad un allevamento rispettoso dell'animale. La prossima mossa tocca al consumatore: chi acquista carne di allevamento biologico o almeno estensivo, meglio ancora se direttamente dal produttore, offre un sostegno alle aziende che lavorano in modo responsabile. La carne prodotta proviene da animali che hanno potuto condurre una vita quasi normale in stalle adeguatamente areate, luminose e sufficientemente spaziose. Queste aziende sono sottoposte a controlli molto severi, a garanzia del rispetto di una sana gestione del patrimonio zootecnico.

### **Assicurazione contro gli infortuni domestici**

Il numero degli infortuni registrati in ambito domestico è molto elevato. Gli incidenti che vedono protagoniste le donne,

legati alle attività domestiche o di cucina, sono più numerosi di quelli degli uomini per i differenti ruoli svolti nella famiglia. Le cause di questi incidenti vanno ricercate nella disinformazione, nel comportamento imprudente, negli spazi inadeguati, nel crescente numero di elettrodomestici, nell'uso non accorto di farmaci e di prodotti per l'igiene.

Attraverso la legge n. 493 del 3.12.1999 è stata istituita un'assicurazione contro gli infortuni domestici: si tratta per molti versi di un riconoscimento del valore del lavoro svolto da uomini e donne impegnati abitualmente in ambito domestico, a titolo esclusivo e senza retribuzione. Lo Stato italiano per la prima volta ne sottolinea l'importanza dal punto di vista sia sociale che economico.

A partire dal 1° marzo 2001 è divenuta obbligatoria presso l'INAIL l'iscrizione di una o più persone dello stesso nucleo familiare che abbiano queste caratteristiche:

- età compresa tra i 18 ed i 65 anni,
- svolgono un'attività rivolta alla cura dei componenti la famiglia e dell'ambiente in cui dimorano,
- non sono legate da vincoli di subordinazione,
- prestano lavoro domestico in modo abituale ed esclusivo, non svolgono cioè altre attività per le quali sussiste obbligo di iscrizione ad un altro ente o cassa previdenziale.

Rientrano tra i soggetti assicurabili:

- pensionate e pensionati che non hanno superato i 65 anni,
- cittadine e cittadini stranieri che sog-

- giornano regolarmente in Italia,
- tutti coloro che, avendo già compiuto 18 anni, lavorano esclusivamente in casa per la cura dei componenti della famiglia (ad esempio ragazzi o ragazze che sono in attesa di prima occupazione),
  - studentesse e studenti che, pur studiando ed avendo dimora in una località diversa dalla città di residenza, svolgono attività in ambito domestico,
  - lavoratrici e lavoratori in cassa integrazione guadagni,
  - lavoratrici e lavoratori in mobilità,
  - lavoratrici e lavoratori stagionali, temporanei, a tempo determinato.

Il costo annuo del premio ammonta a 12,91 Euro. Esso va corrisposto in un'unica soluzione ed è detraibile fiscalmente.



[www.inail.it/pubblicazionieriviste/tuttititoli/guide/casalinghe2005/indice.htm](http://www.inail.it/pubblicazionieriviste/tuttititoli/guide/casalinghe2005/indice.htm)



fodera e suola interna



suola



tomaia



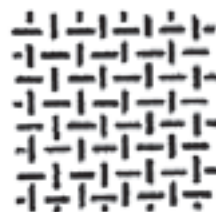
cuoio



altro  
materiale



cuoio  
rivestito



tessuto

## Calzature – l'etichettatura

Anche per le calzature esiste un obbligo di etichettatura. Le informazioni riportate in etichetta devono consentire di conoscere i materiali che compongono la tomaia, la suola e il rivestimento della tomaia. Si tratta di elementi importanti soprattutto se si pensa a come le scarpe ormai siano costituite in parte o anche integralmente di materie plastiche, lavorate anche con caratteristiche che le fanno somigliare molto ai pellami. La definizione di "vero cuoio" rimane come sempre espressione che indica la pelle di animale conciata e lavorata, mentre "cuoio rivestito" si definisce un materiale sintetico rivestito di un sottile strato di cuoio. Per tutti i materiali impiegati esistono dei simboli per facilitarne il riconoscimento. Si distingue tra cuoio o pelle, cuoio rivestito, materie tessili naturali o sintetiche e altre materie. Se uno di questi materiali costituisce almeno l'80% della calzatura, va obbligatoriamente indicato in etichetta; altrimenti vanno indicati solo i due principali.



## Car sharing

Car sharing significa qualcosa come “dividersi l’automobile”; in Europa questa possibilità di condivisione è apprezzata già da circa 100.000 persone che posseggono o pagano un’automobile solo nella misura e per il tempo necessari ai loro effettivi bisogni. Anche in Alto Adige esiste questa possibilità, al momento solo a Bolzano, ma con la prospettiva di allargare il campo d’azione dell’iniziativa. La cooperativa “Car sharing BZ” è la prima ed unica nel suo genere in Italia.



[www.carsharing.bz.it](http://www.carsharing.bz.it)

## Clean Clothes

Con la Campagna “Clean Clothes” (abbigliamento pulito) si intendono sensibilizzare i consumatori circa le condizioni di produzione dell’abbigliamento e dei tessuti nell’industria tessile e in quella degli articoli sportivi, offrendo agli stessi le informazioni e gli strumenti utili ad influenzare in chiave consapevole gli sviluppi in atto a livello mondiale. Attraverso un consumo responsabile si vuole offrire un importante contributo all’affermazione

**Per contatti:** Ecoistituto dell’Alto Adige, telefono 0471 980048

Zeitwerttabelle

Durchschnittliche Gebrauchszeit der Textilien in Jahren, sowie Höhe der Entschädigung in Prozent

Dauer dauern Jahre anni	Tatsächliches Alter des Kleidungsstückes - età effettiva del capo di abbigliamento											
	Monat e 0-3 mesi	Monate 3-6 mesi	Monate 6-9 mesi	Monate 9-12 mesi	Jahre <1,5 anni	Jahre <2 anni	Jahre <2,5 anni	Jahre <3 anni	Jahre <4 anni	Jahre <5 anni	Jahre <6 anni	Jahre <7 anni
	Entschädigung in % in sehr gutem/durchschnittl. Zustand						risarcimento in % in ottimo stato/in condizioni discrete					
<b>Jacken und Mäntel / Giacche e cappotti</b>												
Jacken und Mäntel aus Stoff		giacche e cappotti in - stoffa										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
- Kunstpelz		- pelliccia sintetica										
3	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	50/40	35/25	25/10	-	-	-	-
- Echtpelz		- pelliccia naturale										
7	100/100	100/100	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	70/65	60/50	45/35	35/20	25/10
- Leder		- pelle										
7	100/100	100/100	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	70/65	60/50	45/35	35/20	25/10
- Schaffeder		- montoni										
5	100/100	100/100	100/85	100/85	80/75	75/65	65/55	55/45	40/25	25/10	-	-
- beschichtetem Material		- materiale stratificato										
3	100/100	100/85	85/80	75/70	65/55	50/40	35/25	25/10	-	-	-	-
- Popeline		- popeline										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
<b>Herrn- / Knabenbekleidung / Abbigliamento uomo / ragazzo</b>												
Ganze Kleidung (Jacke+Hose)		vestiti completi										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
Hosen		pantaloni										
3	100/100	100/85	85/80	75/70	65/55	50/40	35/25	25/10	-	-	-	-
Pullover		maglioni										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
Krisetten / Halstücher		cravatte / sciarpe										
3	100/100	100/85	85/80	75/70	65/55	50/40	35/25	25/10	-	-	-	-
Sportbekleidung		abbigliamento sportivo										
2	100/100	100/85	75/70	65/55	45/30	25/10	-	-	-	-	-	-
<b>Damen- / Mädchenbekleidung / Abbigliamento donna / ragazza</b>												
Kleider / Röcke		abiti / gonne / tailleurs										
3	100/100	100/85	85/80	75/70	65/55	50/40	35/25	25/10	-	-	-	-
Pullover / Strickjacken		maglioni / cardigan										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
Sportbekleidung		abbigliamento sportivo										
2	100/100	100/85	75/70	65/55	45/30	25/10	-	-	-	-	-	-
Abendkleider, klassisch		vestiti da sera classici										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-
<b>Heim- / Haustextilien / Articoli da arredamento</b>												
Decken		coperte										
7	100/100	100/100	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	70/65	60/50	45/35	35/20	25/10
Tagesdecken		copriletti										
6	100/100	100/100	100/100	100/100	100/85	80/75	75/65	65/60	50/40	35/25	25/10	-
Gardinen		tende										
5	100/100	100/100	100/85	100/85	80/75	75/65	65/55	55/45	40/25	25/10	-	-
Überzüge (v.Sofas, usw.)		rivestimenti (divani, ...)										
5	100/100	100/100	100/85	100/85	80/75	75/65	65/55	55/45	40/25	25/10	-	-
Betwäsche		biancheria da letto										
4	100/100	100/100	100/85	85/80	75/70	65/60	55/45	45/35	25/10	-	-	-

Ausarbeitungslaboration: VZS/CFOU

di condizioni di lavoro rispettose della dignità umana. Con un'iniziativa denominata "Il mondo dietro il guardaroba" anche in Alto Adige ci si è attivati in questa direzione, ad opera del Movimento Cattolico delle donne sudtirolesi.



"Die Welt hinter dem Kleiderständer" ("Il mondo dietro il guardaroba")

[www.kfb.it](http://www.kfb.it)

"Clean Clothes Campaign"

[www.cleanclothes.org](http://www.cleanclothes.org)

### Commercio equo e solidale (fair trade)

Il mondo intero è paragonabile a un unico grande mercato. Alcuni producono, altri vendono, altri ancora – ultimo anello della catena – acquistano. Il commercio organizzato su scala globale non è però in grado di garantire a chi produce in molti settori dei Paesi meno ricchi (ad esempio nelle coltivazioni di caffè, cotone, zucchero) neppure il minimo necessario per sopravvivere. Tra produttore e consumatore si inseriscono infatti organizzazioni commerciali e multinazionali; sono loro ad arricchirsi più di tutti e a realizzare enormi profitti.

I produttori veri e propri, piccoli coltivatori e braccianti agricoli, lavorano in condizioni spesso inaccettabili, con salari da fame e senza alcun tipo di assicurazione sociale, di tutela sindacale e di assistenza sanitaria. La chiave del cambiamento, che può porre fine a questa situazione di ingiustizia e sfruttamento, è il "commercio equo e solidale" o "fair trade", un mecca-

nismo in grado di assicurare ai produttori un reddito adeguato nonostante le pressioni del sistema imperante all'interno dei mercati globalizzati. Esso si basa sulla commercializzazione diretta nei Paesi ricchi dei prodotti agricoli coltivati nei Paesi poveri e rivenduti con l'applicazione di un margine che serve ad assicurare ai coltivatori un reddito adeguato e, accanto all'applicazione di contratti di fornitura di lungo periodo, un avvenire meno incerto. Sia per i prodotti agricoli che per quelli dell'artigianato vengono garantiti dei prezzi che sul mercato di origine rappresentano il 20 – 30% in più rispetto alle quotazioni usuali. Tutto ciò permette a chi lavora e produce non solo di vivere dignitosamente, ma anche di investire una parte del reddito in programmi in ambito sociale e culturale per giungere con le proprie forze a garantirsi nel tempo le premesse necessarie per lo sviluppo e l'autonomia. Oggi il commercio equo e solidale è una realtà cui fanno riferimento più di 4 milioni e mezzo di coltivatori e le relative famiglie sparsi in 45 Paesi del mondo. Una tra le più grandi centrali di importazione di prodotti equi e solidali è stata fondata nel 1988 a Bolzano: si tratta della cooperativa "CTM Altromercato", collegata alla grande rete europea (EFTA - European Fair Trade Association) e mondiale (IFAT - International Federation Alternative Trade) del commercio equo e solidale.

I prodotti del commercio equo e solidale provenienti da Paesi in via di sviluppo saranno



contrassegnati in tutta Europa da un marchio unitario, assegnato da "TransFair", una federazione che comprende 38 organizzazioni attive nella cooperazione allo sviluppo, sulla base di requisiti sociali e ambientali molto rigidi, ad esempio per quanto attiene alla coltivazione rispettosa dell'ambiente, all'assenza di lavoro minorile.

Questo progetto si regge essenzialmente sul comportamento dei consumatori finali. Chi acquista regolarmente i prodotti del commercio equo sostiene di fatto i produttori nei Paesi d'origine delle merci e influenza il mercato, assumendo quell'importante ruolo del quale purtroppo non sempre i consumatori sono pienamente consapevoli.



[www.transfair.org](http://www.transfair.org)  
[www.altromercato.it](http://www.altromercato.it)

### Cooperative spontanee di viaggiatori

La maggior parte delle autovetture sono omologate per il trasporto di cinque persone, ma viaggiano con una sola persona a bordo, il conducente, ma circa il 70% dei lavoratori che raggiunge quotidianamente il posto di lavoro con l'automobile viaggia da solo. Costituendo dei gruppi spontanei, ad esempio tra colleghi, si riesce a ridimensionare di molto il traffico soprattutto nelle ore di punta. Con tre persone a bordo si risparmia un 60% dei costi, ma già due persone portano un risparmio della metà. Val la pena calcolare, quanto si riesca a risparmiare in un anno.

Anche il singolo può organizzare queste cooperative spontanee per piccoli spostamenti, mentre per distanze maggiori può essere utile rivolgersi ad una "centrale", come quella che si è costituita in Val Pusteria e che ha preso il nome di "mobility easy connection". Questo modello ha dimostrato la sua piena validità, e chi vi partecipa regola le spese attraverso un ufficio centrale.



MOBILITY –  
[www.mobility-online.org](http://www.mobility-online.org)

### Fast food

A prescindere da quelle che possono essere le ripercussioni del consumo di fast food sulla salute umana, va detto qui che la diffusione in tutto il mondo di catene che propongono questo tipo di alimentazione conduce ad enormi problemi di ordine ecologico e sociale. Nelle aree tropicali del pianeta, ad esempio in Costa Rica, negli ultimi 20 anni si è assistito alla



scomparsa di una metà delle superfici occupate dalla foresta tropicale: essa viene via via eliminata, ad esempio appiccandovi incendi, allo scopo di creare lo spazio per il pascolo dei bovini. Essi saranno poi i fornitori di carne per le catene di fast food. Le perdite di questo tipo rappresentano una catastrofe non solo per l'intero ecosistema, ma anche per l'economia dei Paesi tropicali. Senza la tenuta garantita dalle radici, il terreno viene dilavato dalle fitte piogge e vanno anche perse le condizioni che permetterebbero coltivazioni alternative. Basta pensare che l'hamburger di una qualsiasi catena di fast food, costa circa 6 m<sup>2</sup> di foresta tropicale. I problemi che ne derivano sollecitano il nostro senso di responsabilità; possiamo sintetizzarli così:

- enormi difficoltà nella compagine sociale dei Paesi interessati
- moria su ampia scala di specie animali
- mutamenti irreversibili del clima.

## Fiori

I fiori recisi prodotti oltreoceano rappresentano per il mercato europeo una merce molto apprezzata, in quanto i costi di produzione sono di molto inferiori a quelli del prodotto locale. La convenienza deriva però da condizioni di sfruttamento del lavoro e dal trattamento inumano della manodopera nelle grandi coltivazioni in serra dell'America Centrale e del Sud. Gli spregiudicati metodi di coltivazione li usuali coinvolgono soprattutto donne e bambini che, tra la manodopera a buon mercato dei cosiddetti Paesi in via di sviluppo, rappresentano la fetta ancora più

conveniente. Le iniziative di boicottaggio avviate in un primo momento nei Paesi destinatari di queste produzioni hanno lasciato lentamente lo spazio a considerazioni di diversa natura: le stesse lavoratrici del settore andrebbero infatti a risentire di un'eventuale chiusura delle coltivazioni, perché, pur con un salario da fame, riescono oggi a mantenere non di rado intere famiglie. Le organizzazioni attive nella tutela dei diritti umani cercano invece di sensibilizzare l'opinione pubblica e il consumatore. I produttori che decidano di modificare e migliorare le condizioni di lavoro possono ottenere oggi un particolare marchio col quale essi dichiarano al consumatore che le proprie produzioni florovivaistiche sono state ottenute nel rispetto della dignità del lavoratore. In Germania, Austria e Svizzera sono molti i fiorai che offrono fiori con il marchio "FLP", mentre in Alto Adige si sta appena cominciando.



[www.flower-label-programm.org](http://www.flower-label-programm.org)

Il marchio rilasciato dal FLP - Flower Label Program - "Fiori di produzione equa e solidale nel rispetto dell'ambiente"





rappresenta un'iniziativa lanciata su scala mondiale dalle organizzazioni per i diritti umani, dai sindacati e dalle associazioni di categoria dei fioristi.

### Tra i criteri da rispettare per ottenere il marchio sono previsti:

- libertà sindacale
- divieto di lavoro minorile e forzato
- rapporti di lavoro continuativi e alto standard di prestazioni sociali
- tutela della salute e sicurezza del lavoro
- uso responsabile delle risorse naturali
- divieto di fitofarmaci pericolosi.

### Libretto contabile

Tenere un libretto contabile non significa ancora avere risparmiato denaro, ma

aiuta a capire quando durante l'anno potranno verificarsi dei momenti di difficoltà e quando invece il margine d'azione sarà più ampio. Esso non serve soltanto a controllare i flussi dei pagamenti, ma anche ad orientarsi e formulare previsioni realistiche circa le possibilità di realizzare i propri obiettivi di bilancio. È consigliabile partire con l'inizio del mese, dopo aver fatto una verifica di cassa.



Prima di tutto va contato tutto il denaro disponibile in casa e va controllata la situazione del conto in banca. È poi bene riflettere su tutte le fonti di reddito sulle quali si può contare (entrate da lavoro dipendente o autonomo, pensione, sussidio di disoccupazione, ecc.). Annotarsi poi tutte le spese fisse e variabili. Appartengono alle prime i costi di affitto, polizze assicurative, bollette di luce e gas, contributi ad associazioni, spese per

## Pagina tipo del quaderno del bilancio familiare

## Entrate (importi mensili)

Data	Descrizione	Importo in Euro
	Stipendio netto	
	Stipendio netto coniuge	
	Assegno familiare	
	Sussidio affitto	
	Alimenti	
	Contributo nascita	
	Contributo di educazione	
	Pensione	
	Borsa di studio	
	Interessi	
	Altre entrate	
	<b>Totale entrate nette</b>	

## Spese fisse

Data	Descrizione	Importo in Euro
	Affitto/spese di condominio	
	Gas Acquaente	
	Telefono	
	Assicurazioni	
	Spese risparmio immobiliare	
	Paghetta per bambini	
	Canoni TV	
	Imposte comunali (ICI, tassa smaltimento rifiuti)	
	Altre spese fisse	
	Fondi di riserva	
	Ammanco mese precedente	
	<b>Totale spese fisse</b>	

	Importo in Euro
<b>Totale entrate nette</b>	
<b>- Totale spese fisse</b>	
<b>Importo disponibile</b>	

## Spese variabili

Data	Descrizione	Importo in Euro
	Alimentari	
	Abbigliamento	
	Salute, igiene	
	Detersivi	
	Riparazioni varie	
	Educazione, scuola	
	Mezzi di trasporto	
	Altro	
	<b>Totale spese variabili</b>	

	Importo in Euro
<b>Importo disponibile</b>	
<b>- Totale spese variabili</b>	
<b>Ammanco/eccedenza mese</b>	

generi alimentari, tempo libero, cultura e istruzione, articoli per l'igiene e la pulizia. Conviene annotarsi le spese almeno una volta alla settimana, conservando fino a quel momento tutte le ricevute e gli scontrini in una scatola o in un vecchio vaso della marmellata.

### Pianificazione annuale

Per poter avviare una seria programmazione delle spese più impegnative o di una vacanza, è utile riuscire a stilare un prospetto delle proprie previsioni economiche (entrate e uscite), magari ad inizio anno. Chi sarà riuscito a rimanere fedele per anni a queste registrazioni potrà anche stimare meglio lo sviluppo delle proprie finanze nel tempo e dunque riuscire, con una migliore approssimazione, a programmare le proprie spese di una certa entità.



Una tabella di calcolo per il proprio bilancio familiare è disponibile nella sezione "downloads" del sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

### Parassiti & Co.

I parassiti alimentari prediligono tutti gli alimenti secchi, dai cereali ai legumi, dalla farina al pane grattugiato per giungere fino alle foglie del tè. Una volta infestati, gli alimenti non possono che essere gettati con tutto il loro involucro, per essere sicuri di eliminare anche le uova deposte nella confezione. Per evitare ulteriori attacchi, sarebbe bene conservare gli alimenti secchi in confezioni a chiusura ermetica,

aggiungendoci eventualmente una foglia di alloro, generalmente repellente per i parassiti. La migliore prevenzione consiste però in un controllo periodico e una conservazione non protratta per lungo tempo, soprattutto nei mesi più caldi. Per mantenere lontane le tarme dai capi in lana si consiglia ancora di arieggiare con regolarità l'armadio e di controllare di quando in quando. È bene anche lasciare aperto ogni tanto l'armadio guardaroba, meglio ancora se possono entrarci i raggi del sole: le tarme odiano infatti la luce ultravioletta. Dell'olio di lavanda o dei sacchetti ripieni di questo fiore aiutano inoltre a tenere lontane le tarme, se si ha l'accortezza di scuotere ogni tanto il contenuto dei sacchetti e di rinnovarli ogni anno. I capi in lana e l'abbigliamento invernale andrebbero custoditi tutta l'estate in appositi sacchi per abiti, ponendo in ognuno di essi anche un sacchetto di lavanda. Se proprio qualche capo dovesse subire un attacco delle tarme, è consigliabile appenderlo un po' sul balcone quando la temperatura è sotto lo zero, oppure metterlo nel frigorifero o nel congelatore.



I **ragni** invece possono dimostrarsi insetti molto utili: in casa eliminano grandissime quantità di acari, in giardino divorano gli insetti che attaccano verdure, alberi da frutta e rose. Per tali ragioni andrebbero possibilmente tollerati.

### *Puliture a secco*

Già nella fase di acquisto degli abiti bisognerebbe prestare attenzione alla possibilità di trattare i capi anche senza il ricorso alla pulitura a secco. Tutti gli abiti devono riportare un'etichetta di manutenzione, obbligatoria dal 1997, con tutte le indicazioni utili al trattamento del capo. Esse si rivelano particolarmente importanti anche nel momento in cui si tratta di chiarire chi è responsabile di un difetto accertato dopo la pulitura.

Abiti confezionati con l'ausilio di PVC, ad esempio un impermeabile, non dovrebbero proprio essere acquistati: risulta impossibile sia lavarli ad acqua, sia trattarli a secco in pulitura. Anche i capi in pelle possono riservare brutte sorprese; da evitare soprattutto gli inserti in pelle scura applicati su un abito chiaro.

### *In lavanderia*

I capi composti da più pezzi (ad esempio giacca con cappuccio, tailleur completo, ecc.) andrebbero consegnati insieme, così da evitare sorprese al ritiro in merito a perdite di colore o altre differenze indesiderate. Anche particolari elementi (ad esempio una macchia) vanno fatti subito presenti alla consegna, così da consentire un trattamento mirato e quindi un risultato migliore.



Che fare in caso di danno o di perdita del capo?

Il **capo danneggiato** andrà inviato ad un laboratorio di analisi specializzato, che fornirà una perizia scritta. Verrà così chiarita la responsabilità, e su tale base il consumatore potrà rivolgersi, a seconda del caso, al venditore del capo o al pulitintore chiedendo un risarcimento. Per l'analisi di un capo vengono richiesti 26 Euro, per un capo in pelle 52 Euro. L'importo viene richiesto dal postino in contrassegno alla consegna del pacco. Se la responsabilità del danno viene attribuita alla pulitura, questa dovrà anche sostenere le spese di perizia.

L'indirizzo del laboratorio è disponibile presso la pulitura convenzionata o direttamente presso il Centro Tutela Consumatori Utenti. Il capo può esservi inviato anche attraverso la pulitura convenzionata.

**In caso di perdita** si procede a regolare il danno attraverso una tabella che tiene conto del deprezzamento subito dal capo nel tempo.

### *Seconda mano*

Quando si intende acquistare qualcosa, vale la pena di considerare la possibilità di acquistare un bene usato. Se ne ottiene non solo un risparmio economico, ma anche un ridimensionamento del consumo generale di risorse, un risparmio dell'energia necessaria alla produzione e



una riduzione del trasporto e delle quantità di rifiuti prodotti. Si offre al tempo stesso un contributo allo sviluppo sostenibile. Un capo di abbigliamento usato contiene infine meno sostanze nocive rispetto ad un abito nuovo.



[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

[www.second-hand.it](http://www.second-hand.it)

### Sostenibilità

Il concetto di sostenibilità mira ad uno sviluppo della società, dello Stato e del mercato improntato a criteri che a lungo termine assicurino il rispetto dell'ambiente, dei lavoratori e dei soggetti deboli, senza minare le prospettive delle generazioni future. Un contributo in tal senso deve provenire da tutti gruppi sociali e da ogni soggetto singolo, che, nel proprio ambito, può agire nell'interesse generale.

### Tessuti – l'etichettatura

Il Ministero dell'Industria ha provveduto con una circolare ad estendere anche all'ambito dei prodotti tessili le disposizioni di legge previste per le istruzioni d'uso di un gran numero di prodotti (legge n. 126 del 10.4.1991, D.M. n. 101 del 8.2.1997). L'organo di vigilanza competente è la Camera di commercio, che può irrogare sanzioni fino a 3.000 Euro. Attraverso l'obbligo di etichettatura si chiarisce anche il problema delle responsabilità per danni avvenuti presso

le lavanderie: se la pulitura rispetta l'etichetta, la responsabilità di eventuali danni rimane a carico del produttore (vedi alla voce „Puliture a secco“), e verso il cliente ne risponde il venditore del capo. Per quanto riguarda invece l'obbligo di dichiarare in etichetta la composizione delle fibre, è in vigore la disciplina prevista dal decreto legislativo n. 194 del 22.5.1999, che in attuazione della direttiva UE 96/74/CE dispone tra l'altro che:

- i tessuti definiti “100% cotone” o con la dicitura “puro” cotone, seta, lino ecc. la tolleranza di altre fibre è pari al 2% del peso del prodotto;
- tale tolleranza di altre fibre viene estesa al 5% nel caso di fibre cardate;
- la definizione “lana vergine” può venire impiegata solo nel caso di fibre di lana mai utilizzate in altri prodotti, quindi se non si tratta di lana riciclata;
- l'indicazione “100% pura lana” è ammessa per i capi che contengono lana riciclata. Inoltre, in caso di altre fibre miste, non è obbligatoria la dichiarazione dettagliata, se il contenuto rappresenta “solo” e non oltre il 30% del peso del prodotto;
- le indicazioni circa la composizione devono essere anche riportate sui cataloghi di vendita e nei materiali pubblicitari.

## GUIDA ALL'ETICHETTA

**IT** Per un corretto trattamento confronta l'etichetta del tuo capo con la legenda riportata qui di seguito:



• **Vaschetta:** trattamento di lavaggio ad umido.



• lavaggio in acqua a macchina a temperatura massima di 40°C (104° F)  
• azione meccanica normale  
• risciacquo a temperatura normale  
• centrifugazione normale



• lavaggio in acqua a macchina a temperatura massima di 40°C (104° F)  
• azione meccanica ridotta  
• risciacquo a temperatura decrescente  
• centrifugazione moderata



• lavaggio in acqua a macchina a temperatura massima di 30°C (86° F)  
• azione meccanica ridotta  
• risciacquo a temperatura decrescente  
• centrifugazione moderata



• lavaggio a mano - tempi brevi di lavaggio  
• strofinare delicatamente  
• risciacquare delicatamente, non torcere  
• temperatura consigliata 30-40°C (86-104° F)



• il prodotto tessile non sopporta il lavaggio in acqua



• **Triangolo:** trattamento di candeggio al cloro.



• con al suo interno il simbolo "CL" indica che è possibile trattare il capo con prodotti a base di cloro (cloraggio diluito e a freddo)



• il prodotto tessile non sopporta il trattamento con il cloro



• **Ferro da stiro:** trattamento di stiratura. È contrassegnato da 1, 2 o 3 puntini posti al suo interno che indicano i livelli di temperatura massima consentita.



• stiratura con temperatura massima di 200° C (392° F)  
• umidificare il tessuto



• stiratura con temperatura massima di 150° C (302° F)  
• interporre panno umido



• stiratura con temperatura massima di 110° C (230° F)  
• interporre panno umido



• il prodotto tessile non supporta la stiratura.



• **Cerchio:** trattamento di lavaggio a secco. I simboli al suo interno indicano i diversi solventi (A, P o F). Il tratto posto al di sotto di esso indica che il trattamento va fatto con alcune precauzioni.



• lavaggio a secco con i solventi normalmente utilizzati



• lavaggio a secco con i solventi normalmente utilizzati ad eccezione del tricloruro o trielina (generalmente percloroetilene)



• come sopra ma limitazioni severe su: aggiunta di acqua e/o azione meccanica e/o temperatura di asciugamento



• lavabile a secco con idrocarburi e trifluorotricloroetano, con i normali procedimenti (generalmente utilizzato per gli indumenti in pelle)



• come sopra ma limitazioni severe su: aggiunta di acqua e/o azione meccanica e/o temperatura di asciugamento



• il prodotto tessile non sopporta il lavaggio a secco



• **Quadrato:** trattamento di asciugatura. L'impiego della croce di S. Andrea è previsto solamente per l'asciugatura in tamburo.



• asciugatura in tamburo



• il prodotto tessile non sopporta l'asciugatura in tamburo



• asciugatura in posizione verticale (appeso) dopo spremitura e/o centrifugazione



• asciugatura in posizione verticale (appeso) senza aver subito spremitura e/o centrifugazione



• asciugatura su superficie piana (disteso)



• **Croce di S. Andrea:** posta sopra uno dei simboli indica che il prodotto tessile non supporta il trattamento.

Per comprendere la composizione confronta l'etichetta del tuo capo con la seguente tabella:

<b>AF</b> Altre Fibre	<b>LI</b> Lino	<b>PL</b> Poliestere	<b>RS</b> Resina	<b>VI</b> Viscosa
<b>CO</b> Cotone	<b>MD</b> Modal	<b>PP</b> Polipropilene	<b>SE</b> Seta	<b>WO</b> Lana
<b>EA</b> Elastan	<b>PA</b> Poliamide	<b>PU</b> Poliuretano	<b>TA</b> Triacetato	
<b>EA</b> Lycra	<b>PC</b> Acrilico	<b>PV</b> Polivinilcloruro (PVC)		

Per un corretto trattamento rispetta le seguenti etichette se le trovi cucite sul tuo capo:

**Etichetta di istruzione M037:** questo capo è stato realizzato con tessuto tinto che ai primi lavaggi tende a scaricare colore. Rovesciare il capo, lavare separatamente e non smacchiare.

**Etichetta di istruzione M038:** per una migliore manutenzione della stampa di questo capo si consiglia di lavarlo e stirarlo rovesciato. La ditta non risponde per eventuali danni provocati da errata manutenzione.

**Etichetta di istruzione 0710:** imbottitura di vero piumino naturale, lavato e sterilizzato. D.p.r. 845 del 23/01/75 e D.M. del 10/11/76.

**Etichetta di istruzione 0730:** pura seta al 100% lavata con sabbia, da lavare separatamente e asciugare lontano dal sole.

**Etichetta di istruzione M056:** capo resinato in poliuretano

# Viaggi

Autocaravan: diritti e doveri _____	pag. 154
Carta dei diritti del passeggero aereo _____	pag. 155
Mezzi di pagamento e viaggi internazionali _____	pag. 156
Prenotazioni, disdette e relative penali in Italia _____	pag. 158
Risarcimento danni per "vacanza rovinata" _____	pag. 160
Ritardi e perdita del bagaglio _____	pag. 160
Salute in viaggio _____	pag. 162
Seggiolini per bambini _____	pag. 163
Sovraprenotazioni (overbooking) dei passaggi aerei _____	pag. 166
Time sharing _____	pag. 167
Viaggiare con rispetto _____	pag. 169
Viaggi last-minute _____	pag. 170
Viaggi tutto compreso _____	pag. 171

## Autocaravan: diritti e doveri

Risulta di fondamentale importanza la distinzione tra "sosta" e "campeggio", così come delineata dal Codice della Strada e dal suo Regolamento. Ciascuna delle due ipotesi viene disciplinata diversamente, attribuendo al conducente dell'autocaravan diversi diritti e doveri.

### Diritto di sosta

Il camper appartiene alla categoria degli autoveicoli ed è soggetto alla stessa disciplina prevista per gli altri veicoli. Il Codice della Strada statuisce che la sosta di un autocaravan non costituisce campeggio, attendamento o simili quando ricorrono le seguenti condizioni:

- non si deve trattare di zona per la quale è previsto il divieto di sosta per i veicoli in genere (vedi capoverso seguente),
- il veicolo deve poggiare sul suolo con le sole ruote,
- non deve emettere deflussi propri, salvo quelli del propulsore meccanico,
- non deve occupare comunque la sede stradale in misura eccedente l'ingombro proprio dell'autoveicolo medesimo.

Ne deriva che, qualora vengano rispettate le summenzionate condizioni, è lecito pernottare all'interno dell'autocaravan in sosta.

### Divieti di sosta e parcheggi pubblici e privati con sbarre orizzontali

Il divieto di sosta per soli autocaravan può essere previsto dalle amministrazioni locali solo qualora il provvedimento escluda

dalla sosta anche tutti gli altri veicoli con analoghe caratteristiche dimensionali e di massa e solo se legittimato da oggettive situazioni d'intransitabilità.

Lo stesso vale per i parcheggi pubblici e per le aree private aperte all'uso pubblico, dotati di sbarra orizzontale che impedisce l'accesso a veicoli con altezza superiore a due metri. Le sbarre sono legittime solo qualora all'interno dell'area ci sia un effettivo impedimento strumentale per la sosta di veicoli di tali dimensioni e mai quando servano unicamente ad impedire il diritto di circolazione o di sosta dei summenzionati mezzi.

### Diritto di campeggio

Si ha campeggio, attendamento o simili, ogni qualvolta non si rientri nelle condizioni di sosta previste al paragrafo "Diritto di sosta". Ciò significa, ad esempio, che l'aver appoggiato uno scalino per terra, che permetta un più agevole accesso all'autocaravan, integra già un'ipotesi di campeggio e non di sosta. Considerato che campeggiare esula dalla semplice circolazione dei veicoli, è prevista per gli enti territoriali, proprietari delle strade, la



facoltà di limitare tale possibilità ad aree attrezzate adeguatamente allo scopo. Ed infatti all'entrata di molti Comuni viene segnalato, con apposito cartello previsto dal Codice della Strada, il divieto di camping sul territorio dello stesso (ma non di sosta come sopra precisato!). È del resto compito del conducente dell'autocaravan informarsi preventivamente sull'esistenza e sulla dislocazione dei camping lungo la tratta prescelta. Stesso discorso vale anche per quanto riguarda gli impianti igienico-sanitari per lo scarico dei residui organici e delle acque chiare e nere raccolte negli impianti interni degli autocaravan. Presso il Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano è disponibile una guida dei presidi ecologici in Italia, nei quali è possibile scaricare ecologicamente le acque reflue dei veicoli, predisposta dall'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti. Guide ai camping si trovano invece in tutte le maggiori librerie.

#### In caso di contravvenzione stradale

Il Codice della Strada prevede che contro l'irrogazione di una multa si possa ricorrere al Prefetto del luogo della commessa violazione entro 60 giorni (dal momento in cui l'infrazione viene personalmente contestata da un agente o dalla notificazione del verbale di rilevamento dell'infrazione).

In alternativa, ma nel termine di 30 giorni, è possibile adire direttamente l'Autorità Giudiziaria. Il ricorso va presentato su carta uso bollo nella cancelleria dell'autorità competente ed il ricorrente potrà stare in giudizio anche senza il patrocinio di un difensore.

Nel caso in cui venga proposto ricorso al Prefetto, questi potrà dichiarare fondata o meno la rilevazione dell'infrazione. Nel primo caso emetterà un'ordinanza-ingiunzione che obbliga al pagamento della multa, nel secondo un'ordinanza di archiviazione che chiude il caso. Contro l'ordinanza-ingiunzione e contro la cartella esattoriale si può comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria.



Informarsi prima di cominciare il viaggio sui camping e sulle strutture con impianti igienico-sanitari dislocati sul territorio – il Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano dispone di una lista relativa all'Italia.

Non disperdere mai nell'ambiente i residui organici e le acque, potabili e di scarico, raccolti negli impianti del camper. Oltre a costituire un'infrazione sanzionata con una multa da 60 a 242 Euro, lo scarico abusivo crea danni enormi all'ambiente e pericoli igienico-sanitari per la popolazione residente.

### ***Carta dei diritti del passeggero aereo***

La Carta dei diritti del passeggero riunisce tutte le disposizioni previste dalle legislazioni nazionali, europea ed internazionale a tutela del passeggero di Compagnie aeree. Essa può essere visionata alla homepage dell'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) e di lì anche scaricata in formato testo.

Per informazioni riguardanti i diritti del passeggero nel caso di voli provenienti da

altri Paesi europei è necessario rivolgersi ai relativi Uffici aeroportuali.



[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)

## Mezzi di pagamento e viaggi internazionali

### Denaro contante

Per quanto riguarda il cambio di denaro contante nelle valute dei Paesi UE non appartenenti all'area dell'Euro (Gran Bretagna, Danimarca, Svezia) o in quelle di Paesi extracomunitari (tra questi anche la Svizzera), abbiamo sempre una situazione di continui aggiustamenti nei tassi di cambio. È consigliabile prenotare in tempo utile il contante nella valuta straniera e in misura non eccessiva, tenendo presente che in Paesi come quelli asiatici, africani e dell'America centrale e meridionale esistono disposizioni valutarie che vietano l'esportazione della relativa valuta. Premunirsi di troppo contante rispetto a quello che ragionevolmente potrà servire significa poi scontrarsi con la difficoltà di consegnare la rimanenza alla propria banca, che difficilmente accetterà contanti in valute scarsamente scambiate, ad eccezione dello yen giapponese. Maggiori informazioni sulle disposizioni valutarie si possono raccogliere in queste pagine.



[www.viaggiaresecuri.mae.aci.it](http://www.viaggiaresecuri.mae.aci.it)  
[www.bmaa.gv.at/](http://www.bmaa.gv.at/)

### Bancomat POS

Le tessere bancomat appartenenti a circuiti internazionali (come EC, Cirrus,

Maestro) possono tranquillamente essere utilizzate anche in molti altri Paesi sia per effettuare prelevamenti di contante agli sportelli bancomat, sia per il pagamento diretto negli esercizi convenzionati.

Con il 1° luglio 2002 sono stati armonizzati in tutti i Paesi dell'euro i costi relativi ai pagamenti con tessere elettroniche (operazioni bancomat e POS), mentre all'esterno di tale area rimangono costi di entità variabile che la propria banca addebiterà nell'estratto conto: a seconda dell'istituto di credito si va da 2,58 a 5,16 Euro, ma esistono anche oneri su base variabile, ad esempio 1,5 Euro di commissione fissa più lo 0,25% dell'importo prelevato.

Teoricamente si dovrebbe poter effettuare anche il pagamento diretto attraverso il sistema POS (point of sale) in tutti gli esercizi convenzionati, ma in realtà si segnalano sempre problemi nell'effettiva accettazione di questo mezzo di pagamento all'estero. Meglio dunque non affidarsi solamente a tale modalità. Il pagamento diretto, di solito, risulta comunque più conveniente del preleva-



mento del contante necessario presso lo sportello bancomat; alcuni istituti di credito prevedono la gratuità del POS. Il limite mensile per pagamenti POS (1.500 Euro o più) è separato da quello di prelievo, solitamente altrettanto elevato, per cui può capitare che, senza accorgersene, il conto corrente vada "in rosso", con il conseguente addebito di interessi salati e commissioni di massimo scoperto. È importante altresì informarsi sul tetto massimo dei prelievi consentiti all'estero, poiché questo spesso è più elevato che nel proprio Paese. Soprattutto in caso di furto della carta questo aspetto potrebbe rivelare conseguenze piuttosto spiacevoli.



- Confrontare bene i massimali giornalieri e mensili previsti per i prelievi in Italia e all'estero riportati sul proprio contratto di adesione al servizio bancomat: possono esservi differenze anche notevoli.
- Attenzione alle commissioni applicate per ogni tipo di prelievo ed ogni pagamento POS; ci si può eventualmente accordare in anticipo con la propria banca.
- In caso di furto della tessera bancomat è bene avere a portata di mano il numero verde per tutta Italia da chiamare immediatamente per bloccare la carta. All'estero vi sono numeri diversi da Paese a Paese. Ci si può informare presso la propria banca prima di recarsi in un altro Stato.

### Carta di credito

Assai varia è anche l'offerta di carte di

credito nel circuito internazionale, in relazione al crescente utilizzo ed anche alla sempre più diffusa accettazione di questo mezzo di pagamento. Talvolta la prenotazione in hotel o il noleggio di auto all'estero diventa possibile solo con la carta di credito, che funge in tali casi anche da cauzione.

Il costo annuo varia a seconda del tipo di carta richiesta e può andare da un minimo di 25 fino ad un massimo di 150 Euro. Per ogni operazione di prelievo effettuata all'estero si paga una commissione nell'ordine del 3-4% della somma prelevata, con la fissazione, in certi casi, di un importo minimo di 5 Euro. Per i prelievi conviene far uso della carta bancomat!

Esistono dei massimali giornalieri o settimanali, diversi da carta a carta. Solitamente non è addebitato alcun costo di utilizzo della carta all'estero per i pagamenti diretti. Alcune carte offrono inoltre dei servizi gratuiti (come la prenotazione del biglietto aereo o dell'hotel, assistenza medica per emergenze, copertura assicurativa). A seconda del tipo e del prestigio della carta (alcune vengono rilasciate solo al di sopra di determinati livelli di reddito) vengono previsti inoltre servizi aggiuntivi di vario tipo.

### Traveller's Cheques

I traveller's cheques continuano ad essere un buon strumento di pagamento per chi si reca all'estero. Essi sono generalmente accettati ovunque. Qualche problema si può avere in caso di cambio di questo tipo di assegni presso banche di piccole dimensioni.

I traveller's cheques vengono acquistati

presso la propria banca e vanno richiesti nella valuta del Paese nel quale ci si reca. Non sempre però ciò è possibile, per cui si ricorre normalmente a valute accettate pressoché ovunque all'estero, quali ad esempio l'euro o i dollari americani.

Il cambio di questi assegni segue praticamente la stessa logica del cambio di valuta. L'assegno viene cambiato nella valuta locale secondo il tasso di cambio in corso, a cui va aggiunto un costo di commissione (in genere tra l'1 e il 2%).

I traveller's cheques sono una forma di pagamento relativamente sicura in quanto vengono obbligatoriamente sottoscritti dal titolare al momento dell'emissione e al momento della riscossione. Se si viene derubati è possibile ottenere il rimborso senza grosse difficoltà presso una qualsiasi banca, ma solo dopo avere sporto denuncia alla polizia. Occorre però assolutamente aver rispettato le regole di sicurezza predisposte per questo tipo di pagamento, che vengono in genere chiarite al momento della consegna degli assegni o specificate in un apposito foglietto informativo allegato agli assegni.

### ***Prenotazioni, disdette e relative penali in Italia***

#### **Hotel e pensioni**

##### **Stanza prenotata, senza versamento di caparra**

L'albergatore deve tenere la stanza a disposizione del cliente fino alle ore 18.00 del giorno di arrivo (possibili varianti rispetto all'orario di arrivo in relazione alle consuetudini locali). Poi può essere assegnata ad altri, salvo diversa pattuizione. Se

si decide di non effettuare il soggiorno, bisogna comunicare regolare disdetta, meglio per iscritto (gli usi locali accertati dalle Camere di commercio stabiliscono entro quanto tempo si può dare disdetta senza dover pagare penali). L'albergatore può richiedere una penale anche se a riguardo non è previsto alcun diritto ex lege, a parte appunto quello eventualmente fissato da usi e consuetudini. Se mancano gli usi, ci si può opporre affermando che la penale non era stata chiaramente concordata al momento della prenotazione. Attenzione però che l'albergatore ha comunque diritto al risarcimento dei danni (vedi oltre) effettivamente subiti, che deve comunque dimostrare (es. non riesce più ad assegnare la stanza a terzi oppure aveva respinto altre prenotazioni).

##### **Stanza prenotata, con versamento di caparra**

L'albergatore deve tenere la stanza a disposizione del cliente in genere fino alle ore 10.00 del giorno successivo a quello preventivato per l'arrivo (con possibilità di varianti locali). L'albergatore può trattenere la caparra versata se il cliente non arriva. Meglio concordare da subito che la somma versata quale acconto costituisce caparra per il caso di recesso, onde evitare che l'albergatore, avendone la possibilità, vada a richiedere il prezzo pattuito per l'intera durata del soggiorno o comunque un importo a titolo di risarcimento.

##### **Stanza prenotata telefonicamente (senza prova di prenotazione scritta e senza versamento di acconto)**

Anche in una simile eventualità il recesso





andrebbe sempre comunicato per tempo, almeno a voce. Per penali e risarcimento vedi quanto esposto sopra.

### **Occupazione di una stanza d'albergo**

Se la camera non viene liberata entro le ore 12.00 del giorno della partenza (in molte località di villeggiatura si pretende in genere già entro le ore 10.00), essa si intende confermata per un'ulteriore notte.

### **Quale richiesta di danno può avanzare l'albergatore in caso di disdetta?**

La legge non prevede alcuna quantificazione al proposito; in genere si chiede almeno il prezzo corrispondente ad un pernottamento. Consigliamo però di richiedere già al momento della prenotazione delle informazioni scritte relative alla penalità prevista in caso di disdetta.

### **Prenotazioni in eccesso (overbooking)**

Può capitare che l'albergatore dia conferma al cliente di una prenotazione anche quando già tutte le stanze risultano occupate. In questo caso l'albergatore inadempiente è tenuto a procurare una sistemazione corrispondente a quella prenotata, nello stesso o in un altro albergo di pari categoria. Se il cliente non accetta tale sistemazione può richiedere il doppio della somma anticipata (Art. 1385 Codice Civile), rinunciando però a qualsiasi altra richiesta di risarcimento.



Prenotare sempre per iscritto, facendosi confermare – sempre per iscritto – l'avvenuta prenotazione.

### **Passaggi aerei**

#### Prenotazione

Il posto prenotato è garantito, in genere, fino a 30 minuti prima della partenza, dopo di che la Compagnia può cancellare la prenotazione. Fa fede comunque il regolamento di trasporto di quest'ultima, vale a dire le condizioni generali di contratto, delle quali in genere il viaggiatore non ha conoscenza.



Non presentandosi all'imbarco del volo prenotato, si rischia di perdere il prezzo intero del biglietto (soprattutto nel caso di biglietti scontati).

#### Prenotazioni in eccesso (overbooking)

Nel caso la Compagnia aerea abbia venduto due o più volte lo stesso posto, i malca-

pitati che rimangono a terra hanno diritto ai sensi del Regolamento UE n. 295/1991 ad un risarcimento pari a 150 Euro per voli sino a 3.500 km e di 300 Euro per voli oltre 3.500 km.

### Viaggi organizzati

#### Prenotazione – disdetta

All'atto della prenotazione di un viaggio "tutto compreso", l'agenzia viaggi può richiedere un anticipo che può giungere fino al 25% del pacchetto turistico acquistato. Se prima della partenza si decidesse di disdire il viaggio, è previsto il pagamento di una penale (tanto maggiore quanto più la comunicazione del recesso si trova a ridosso del giorno previsto per la partenza) che può andare dal 10% al 100% del prezzo dell'intero pacchetto turistico.



Soprattutto in relazione a viaggi costosi è bene stipulare un'assicurazione che copra il rischio di un eventuale recesso: questa servirà a risarcire tutte le richieste di danni e penalità connesse alla mancata partenza.

Se invece è l'agenzia viaggi che, senza giustificato motivo, annulla il viaggio, il consumatore avrà diritto a richiedere il doppio dell'anticipo già versato.

### **Risarcimento danni per "vacanza rovinata"**

Ai sensi di una sentenza emessa dalla Corte Europea di Giustizia il 12 marzo 2002 i turisti vittime di un inadempimento del contratto di viaggio hanno diritto ad un risarcimento per danni da vacanza rovi-

nata.

L'articolo 5 della Direttiva sui viaggi "tutto compreso" (n. 90/314/CEE) impone agli Stati membri l'obbligo di prevedere all'atto del recepimento delle norme nel proprio ordinamento ogni misura utile a consentire il risarcimento dei danni causati al consumatore da un inadempimento totale o parziale del contratto di viaggio. Lo stesso articolo prevede che gli Stati membri possano permettere una limitazione contrattuale del risarcimento previsto in caso di danni immateriali, sempre che tale limitazione non risulti inadeguata. Si tratta di una previsione normativa che – interpretata per converso – apre fondamentalmente al consumatore un diritto al risarcimento per danni immateriali.

Questa interpretazione viene confortata dal fatto che la corresponsione di un indennizzo per vacanza rovinata trova una esplicita previsione normativa solo in alcuni degli Stati membri, e che l'assenza di un tale diritto in altri Paesi dell'Unione comporterebbe apprezzabili alterazioni delle condizioni di concorrenza, dal momento che, secondo la Commissione Europea, i danni immateriali nel comparto turistico si riscontrano in misura relativamente frequente. Anche in relazione alla normativa italiana sui viaggi "tutto compreso" si tratta di un'interpretazione possibile, visto che all'articolo 14 si parla solo genericamente di risarcimento danni.

### **Ritardi e perdita del bagaglio**

Le indicazioni che seguono si riferiscono a rimborsi e risarcimenti legati al contratto

di trasporto di persone e cose singolarmente considerato. Nel caso si tratti invece di viaggi "tutto compreso", le richieste di rimborso ed i relativi risarcimenti vengono disciplinati dall'apposita normativa (Decreto Legislativo n. 111/1995).

### Viaggi in ferrovia

Un rimborso per ritardi è previsto solo per i treni di lunga percorrenza, in particolare per i treni "Eurostar", con almeno 25 minuti di ritardo alla partenza, per IC ed EC con almeno 30 minuti di ritardo alla partenza e per i treni IC Notte ed Espressi con almeno 60 minuti di ritardo, sempre alla partenza. Il rimborso viene corrisposto in forma di buono sconto su un successivo viaggio e a una scadenza di sei mesi dalla data di emissione.

Nessun rimborso è previsto in caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore: scioperi, occupazione di binari da parte di terzi, calamità naturali, ecc.

Per perdita o danneggiamento dei bagagli le Ferrovie rispondono soltanto nel caso in cui essi siano conseguenza di sinistro imputabile alle stesse Ferrovie. Il danno conseguente alla perdita del bagaglio è coperto da assicurazione fino al controvalore di 516 Euro (ad esclusione di bagaglio a mano, portafogli, denaro contante e carte di credito). I bagagli vanno depositati durante il viaggio negli appositi vani.

### Viaggi aerei

In caso di ritardo nella partenza o nell'arrivo del volo prenotato, la Compagnia aerea può essere citata in causa per parziale inadempimento contrattuale. (Con

l'acquisto del biglietto, fra passeggero e Compagnia viene a stipularsi un regolare contratto di trasporto ai sensi degli articoli 1678 del Codice Civile e 940 del Codice della Navigazione).

La richiesta di risarcimento potrà riguardare, ad esempio, la parziale restituzione dell'importo pagato per il biglietto. Inoltre, la compagnia potrà essere chiamata a rispondere dell'eventuale danno cagionato al passeggero per via del ritardo. Se la compagnia tentasse di esonerarsi dalla responsabilità con clausole particolari, queste potranno essere comunque considerate vessatorie ai sensi degli artt. 1469 bis e seguenti del Codice Civile.

In caso di overbooking, ossia di sovrapprenotazione aerea (che si verifica quando, nonostante il possesso di un regolare biglietto, venga negato l'imbarco perché il posto è già occupato da un'altra persona), l'Unione Europea ha imposto alle Compagnie aeree di prevedere un rimborso. (Si veda in questo manuale alla voce "Sovraprenotazioni...dei viaggi aerei"). Per i rimborsi in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio esistono diverse norme di riferimento: per i voli nazionali si applica un indennizzo che può arrivare fino a 222,08 Euro per collo e vale solo per i bagagli registrati.

Per i voli internazionali il limite di responsabilità per il vettore è di 24 Euro per chilo di bagaglio registrato al check-in (con il limite di franchigia di 20 kg) e di 461 Euro per passeggero per il bagaglio a mano (Convenzione di Varsavia del 1929). Nel caso in cui si portino con sé oggetti di un certo valore, è consigliabile assicurare ad hoc il bagaglio registra-

to; cosa che è possibile su qualsiasi volo. In alternativa, al momento del check-in, si può richiedere la "dichiarazione di valore", che permette di elevare in qualche misura il limite di risarcimento illustrato.

### Viaggi in nave

Per eventuali ritardi non sono previsti rimborsi.

Per lo smarrimento dei bagagli vengono applicate normative differenti a seconda che si tratti di viaggi nazionali o di viaggi internazionali. Nel caso dei collegamenti interni il risarcimento massimo per i bagagli registrati è di 6 Euro per chilo (se non assicurati); per quelli non registrati non esiste invece alcuna previsione di risarcimento, a meno che non si riesca a provare che la causa della perdita è imputabile alla Compagnia.

Nei viaggi internazionali è previsto invece un risarcimento massimo di 10.000 franchi oro (pari a ca. 25.000 Euro), ma anche in questo caso è necessario dimostrare che la perdita del bagaglio è dovuta a colpa della compagnia (Convenzione di Bruxelles del 1967).

### Viaggi in autobus

Per i ritardi non si prevede alcuna forma di risarcimento. In caso di perdita del bagaglio la Compagnia è tenuta ad indennizzare il viaggiatore qualora non riesca a provare la sua estraneità nel causare il danno.

### Salute in viaggio

#### Primo soccorso e/o trattamenti urgenti

Chi si trova in viaggio in un Paese dell'Unione Europea per vacanza, studio o esigenze professionali dovrebbe recare con sé il modello E 111: questo certifica che il possessore è coperto da un sistema sanitario di uno dei Paesi membri e che pertanto le prestazioni mediche d'urgenza in qualsiasi altro Paese sono assicurate. Analogo discorso vale anche per Paesi esterni all'Unione, con i quali l'Italia ha stipulato una convenzione per l'assistenza sanitaria (l'elenco di tali Paesi è disponibile presso l'Azienda Sanitaria del comune di residenza). È bene dunque procurarsi questo modello e conservarlo per tutta la durata del viaggio. Per non lasciare nulla al caso, sarebbe anche opportuno recarsi presso uno sportello dell'assistenza sanitaria del Paese ospitante e richiedere un documento che attesti il diritto alla prestazione medica nella forma e nella lingua prevista nel relativo Paese. Per trattamento sanitario d'urgenza si intendono tutti i servizi sanitari e medici resi necessari dall'insorgenza improvvisa di uno stato morboso o dalle conseguenze di un infortunio. Nel caso venisse richiesta l'anticipazione





di spese per consentire le cure necessarie, va preteso senz'altro il rilascio di una fattura o ricevuta da parte della struttura coinvolta (ambulatorio, ospedale, farmacia, distretto sanitario...), così da consentire al rientro in Italia la richiesta di rimborso alla competente Azienda Sanitaria.



Il rimborso verrà computato sulla base delle tariffe praticate dal Paese che ha elargito la prestazione!

### **Cure mediche d'urgenza in mancanza del modello E 111**

Se all'estero si rendessero necessarie delle cure mediche d'urgenza e non si fosse in possesso del modello E 111, il Paese ospitante pretenderà il pagamento diretto degli oneri. Anche in questo caso è indispensabile richiedere il rilascio di una fattura o ricevuta comprovante il pagamento, chiedendo

poi il rimborso appena rientrati in Italia. Esso verrà computato sulla base delle tariffe praticate dal Paese che ha elargito la prestazione.

### **Se il Paese di destinazione è extracomunitario**

Se il Paese di destinazione non appartiene all'Unione Europea e non ha con l'Italia alcun accordo bilaterale per l'assistenza sanitaria (ad esempio gli Stati Uniti), il modello E 111 non ha alcun valore e si dovranno sostenere in proprio tutti i costi, solitamente per il personale medico e per il soggiorno in ospedale, senza alcuna possibilità di rimborso in Italia. In tal caso è bene valutare per tempo l'eventuale sottoscrizione di una copertura assicurativa adeguata.

### **Seggiolini per bambini**

Gli incidenti automobilistici rappresenta-

no una delle cause più frequenti di decesso dei bambini. Essi rischiano la vita quando viaggiano senza cintura o al di fuori degli appositi sistemi di ritenzione.

Fino all'età di dodici anni la legge prescrive l'adozione di particolari seggiolini e di cuscini omologati, rispondenti a determinate classi di peso e corporatura dei piccoli.

Si tratta di prodotti che devono rispondere alla normativa italiana e a quella dell'Unione Europea, come segnala la presenza del marchio europeo ECE R 44.

Quando si acquista uno di questi sistemi in negozio, si troverà un modello rispondente alla normativa più recente, indicata dalla sigla 44/03, ma rivolgendosi al mercato dell'usato si possono trovare anche modelli omologati con le sigle ECE R 44 o EC R 44/02. Da evitare invece l'acquisto e l'utilizzo di seggiolini ed altri sistemi provvisti del marchio di omologazione. La vendita di prodotti nuovi è permessa comun-

que solo per prodotti con la sigla 44/03. Ai sensi del Codice della strada italiano tutti i passeggeri che non hanno ancora raggiunto il dodicesimo anno di età o che sono di statura inferiore ai 150 cm devono viaggiare con un apposito sistema di ritenuta adatto al peso e alla statura del passeggero. In questo senso le norme europee distinguono quattro gruppi di seggiolini e cuscini di sicurezza, indicando per ognuno di questi anche il posizionamento corretto all'interno della vettura:

#### Gruppo 0:

peso da 0 a 10 kg / età da 0 a 9 mesi

#### Gruppo 0+:

peso fino a 13 kg. Questo tipo di seggiolino offre al bambino, rispetto al tipo 0, una protezione maggiore nella zona della testa e in quella delle gambe. Se il veicolo non dispone di airbag in corrispondenza del posto del passeggero anteriore o se questo può essere disattivato, i seggiolini delle tipologie 0 e 0+ possono essere montati anteriormente in senso contrario a quello di marcia.

#### Gruppo 1:

peso da 9 a 18 kg / età da 9 mesi a 4-5 anni. Questi seggiolini vengono installati sui sedili posteriori in direzione di marcia ed assicurati agli stessi per mezzo delle normali cinture di sicurezza (con tre punti di ancoraggio).

#### Gruppo 2:

peso da 15 a 25 kg / età da 4 a 6 anni. Si tratta di particolari cuscini con braccioli o di seggiolini che vengono instal-



lati sui sedili posteriori in direzione di marcia ed assicurati agli stessi per mezzo delle normali cinture di sicurezza.

### Gruppo 3:

peso da 22 a 36 kg / età da 6 a 12 anni. Cuscini senza braccioli appoggiati sul sedile posteriore per elevare il bambino fino ad un'altezza utile a consentire l'applicazione della normale cintura di sicurezza.

### Gruppi 1, 2 e 3

Solo nel caso non ci sia doppio airbag si può utilizzare il sedile anteriore, nel senso di marcia. Secondo la normativa attuale i seggiolini di gruppo 1, 2, 3 in realtà possono essere posizionati su qualsiasi sedile dell'automobile, ma la presenza di airbag frontali, anche se non vietata dalla legge in presenza di seggiolini di gruppi diversi dallo 0 e 0+ (per i quali rimane invece assolutamente vietata la presenza di airbag frontali inseriti), può costituire un pericolo per il bambino e pertanto è opportuno posizionare altrove il seggiolino, tenendo conto anche del fatto che i sedili posteriori naturalmente sono i più protetti in caso di urto frontale.



Anche la migliore delle protezioni potrebbe non adattarsi a qualsiasi automobile. È quindi consigliabile provare il seggiolino nella propria auto prima di acquistarlo!

Vietato quindi mettere un bambino senza dispositivo di sicurezza sul sedile anteriore, anche se in braccio a un adulto.

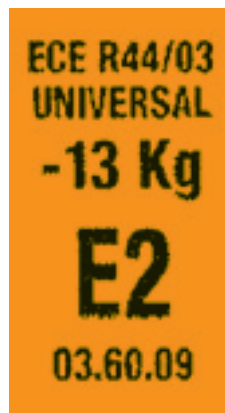
Sotto i 3 anni i bambini possono stare seduti sui sedili posteriori di un veicolo non

dotato di sistemi di ritenuta, purché siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ai 16 anni.

I minori di 12 anni, che superano i 150 cm di altezza, devono utilizzare le normali cinture di sicurezza, in dotazione al veicolo. Viceversa, per i bambini sopra i 12 anni, che non raggiungono i 150 cm di altezza, il seggiolino non è obbligatorio, anche se comunque consigliabile. Infrangendo le regole qui evidenziate, si rischia una sanzione amministrativa da 68,25 a 275,10 Euro, oltre alla detrazione di 5 punti dalla patente di guida. Generalmente bisogna dire che va data priorità assoluta alla massima sicurezza del bambino. Indipendentemente da prescrizioni legali e sanzioni, va da sé che all'atto dell'acquisto si scelga un dispositivo di sicurezza aggiornato all'ultimo stadio della tecnica, posizionandolo poi in modo ottimale nel veicolo.

Il marchio di omologazione in dettaglio:

- ECE R44/03: normativa di riferimento
- "Universal": questa scritta si riferisce alla compatibilità del seggiolino con qualsiasi automobile in commercio



- -13 kg: categoria di peso del bambino per il quale il sistema di ritenzione è stato studiato
- E2: marchio di omologazione internazionale.

Il numero indica il Paese che ha rilasciato

to l'omologazione:

- 1 Germania
- 2 Francia
- 3 Italia
- 4 Paesi Bassi
- 5 Svezia
- 11 Gran Bretagna

- 03.60.09: numero di omologazione. Se inizia con "03", il seggiolino è stato omologato in base al nuovo regolamento.

### **Sovraprenotazioni (over-booking) dei passaggi aerei**

Capita purtroppo non di rado che lo stesso posto sull'aereo venga venduto a due passeggeri, con la conseguenza che, se tutti i posti risultano occupati, qualcuno deve rimanere a terra. Un regolamento comunitario (n. 295/91) prevede però che il viaggiatore svantaggiato possa esigere che vengano rispettati determinati diritti.

#### **Quando ci si avvale di questi diritti?**

- Quando si tratta di un volo di linea in partenza da un aeroporto situato sul territorio dell'Unione europea,
- quando il viaggiatore è in possesso di un biglietto valido sul quale è indicata una prenotazione confermata per il volo in causa,
- quando il viaggiatore si è presentato al banco di accettazione per tale volo prima dell'ora limite di accettazione fissata dalla Compagnia aerea.

#### **A cosa ha diritto il viaggiatore?**

- Al rimborso senza penali del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata o, a sua scelta, ad un volo alternativo, quanto prima possibile, fino alla destinazione finale, o ancora, ad un volo alternativo fissato ad una data successiva richiesta dal viaggiatore stesso. Se il passeggero sceglie un volo alternativo da effettuarsi prima possibile, e tale volo parte da un altro aeroporto, la Compagnia aerea è obbligata a pagare lo spostamento verso tale aeroporto.
- Al pagamento immediato da parte del vettore aereo di una compensazione pecuniaria minima pari a 150 Euro per i voli sino a 3.500 km e a 300 Euro per i voli oltre i 3.500 km. Tale indennità forfetaria può essere ridotta del 50 % qualora il passeggero abbia optato per un volo alternativo per la destinazione finale, da effettuarsi al più presto possibile e quando il ritardo all'orario di arrivo previsto non superi le 2 ore sui collegamenti sino a 3.500 km e le 4 ore sui collegamenti oltre i 3.500 km. In ogni caso, tale indennità non può eccedere il prezzo del biglietto necessario





per raggiungere la destinazione finale.

- La Compagnia aerea deve inoltre rimborsare le seguenti spese: una comunicazione telefonica o un messaggio a mezzo fax al luogo di destinazione, pasti e spuntini nella misura adeguata al periodo di attesa, sistemazione in hotel nel caso in cui il passeggero si trovi bloccato per una o più notti.

### Risarcimento

Il passeggero che si vede negare l'imbarco su un volo ha comunque il diritto di intentare ogni ulteriore ricorso dinanzi alle giurisdizioni competenti in previsione di un più congruo risarcimento, a condizione che non abbia ceduto volontariamente la sua prenotazione in cambio di una compensazione.

### Obbligo di informazione

La Compagnia aerea ha l'obbligo di consegnare ai passeggeri ai quali è stato negato l'imbarco un modulo che illustri i loro diritti. Inoltre il vettore aereo deve fissare le regole per l'imbarco dei passeggeri in caso di volo sovrapprenotato e metterle a disposizione del pubblico presso le agenzie e presso i suoi banchi di accettazione.

### Per i viaggi "tutto compreso"

Se l'imbarco negato avviene nell'ambito di un viaggio "tutto compreso", il vettore aereo ha l'obbligo di compensare il tour operator con cui il passeggero ha stipulato il contratto. In tal caso l'operatore è tenuto a versare a sua volta le somme percepite a tale riguardo ai propri clienti che hanno subito questo disagio.

### Time sharing

Time sharing significa propriamente una "suddivisione su base temporale": si acquista infatti per una o più settimane all'anno un diritto di abitazione in un appartamento di una località turistica, generalmente per lunghi periodi di tempo (30 anni e più). Per evitare poi di trascorrere le ferie sempre nello stesso posto e sempre nello stesso periodo, ci si può rivolgere ad apposite agenzie e circuiti che provvedono allo scambio degli appartamenti e dei relativi periodi di fruizione.

Questo tipo di contratti viene spesso proposto con aggressive tecniche di vendita, nell'ambito di manifestazioni a fini di vendita organizzate ad hoc, spesso proprio in località turistiche.

Come investimento il time sharing è sicuramente sconsigliabile, perché connesso a diversi costi che annualmente incidono sulla sua redditività: oneri di manutenzione dell'immobile, costi di adesione al circuito di scambio, costi connessi ad ogni singolo servizio concordato. Inoltre l'intero comparto delle multiproprietà è particolarmente esposto ai rischi di un fallimento. La propria quota rappresenta un bene praticamente invendibile su un mercato completamente saturo. Se inoltre si dovesse addivenire a controversie di carattere legale, le relative spese – soprattutto all'estero – possono raggiungere cifre esorbitanti.

### Recesso ed altri diritti:

In Italia ci si avvale di un'apposita normativa che ha recepito la relativa direttiva UE. Essa prevede che:

- il contratto deve essere sempre redatto per iscritto, a pena di nullità, e nella lingua dello Stato membro in cui risiede l'acquirente oppure in un'altra lingua a sua scelta;
- deve essere previsto un recesso incondizionato da esprimere entro 10 giorni dalla sottoscrizione del relativo contratto (con lettera raccomandata A.R.);
- il venditore potrà chiedere il rimborso delle spese sostenute per la conclusione del contratto solo e nella misura in cui queste erano indicate nel contratto e sono supportate da adeguata documentazione;
- qualora il contratto non riporti elementi importanti o previsti dalla normativa, come il riferimento al diritto di recesso e l'indicazione esatta delle generalità e del recapito del venditore, esso viene assoggettato dalla legge ad una più estesa facoltà di recesso da parte dell'acquirente, che avrà tre mesi per attivarsi in tal senso per iscritto. In tale

eventualità il venditore non avrà diritto ad alcun indennizzo o rimborso;

- il venditore non può richiedere alcun anticipo prima che siano trascorsi dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto! È illegale in tale lasso di tempo richiedere pagamenti a qualsiasi titolo.

Dal momento che tutti i Paesi dell'Unione Europea hanno recepito questa direttiva nel proprio ordinamento, il consumatore ha la garanzia che in tutta Europa sia ormai sicura una tutela dei suoi interessi, con la previsione in tutti gli Stati di un diritto di recesso di almeno dieci giorni. Di regola si applica tuttavia il diritto del Paese nel quale è presente l'immobile o nel quale venne stipulato il contratto, e... al di fuori dell'Europa non si applica la normativa ora citata!



- Evitare assolutamente di farsi convincere a sottoscrivere qualcosa senza avere la possibilità di rifletterci



sopra con calma! È meglio richiedere comunque il parere di un esperto indipendente.

- Non concedere alcun pagamento in acconto – e in nessuna forma!
- Evitare di sottoscrivere ulteriori moduli contrattuali, spesso legati a contratti di finanziamento che si rivelano di vera e propria usura, senza alcuna possibilità di uscita!

### Viaggiare con rispetto

Anche nel settore dei viaggi acquista sempre più importanza il tema della sostenibilità, intesa sia come opportunità di uno sviluppo sostenibile nei Paesi meta del turismo internazionale, sia come criterio al quale informare tutte le fasi che compongono l'organizzazione delle proprie vacanze, dai preparativi allo svolgimento vero e proprio. Il turismo continua ad accrescere il proprio ruolo in tutto il mondo, rappresentando anche per molti Paesi che si trovano sulla via dello sviluppo un importante fattore di crescita. Se i viaggiatori e chi li ospita vengono in contatto, viene a crearsi anche l'occasione di un arricchimento reciproco e di nuove esperienze – in Europa come nel resto del mondo.

Dal momento che soprattutto i Paesi in via di sviluppo sono perseguitati da una carenza di energia e di acqua, il turista responsabile dovrebbe tenerne conto anche nel corso del proprio periodo di vacanza. Ciò significa ad esempio che si dovrebbe evitare di farsi la doccia più volte al giorno sprecando abbondantemente acqua, anche se l'hotel non lesina nulla ai propri ospiti.

Possibilmente è bene anche gestire in proprio il momento del cambio degli asciugamani e della biancheria d'albergo, chiedendo di lavare solo ciò che è veramente necessario. È bene inoltre chiedersi se la disponibilità di bevande refrigerate sempre ed ovunque sia realmente una primaria necessità del turista. Quando si dispone di un impianto di aria condizionata è spesso sufficiente impostarlo ad un livello di funzionamento minimo, tenendo presente l'opportunità di chiudere bene porte e finestre per consentirne un funzionamento ottimale. Normalmente di notte si può spegnere completamente il condizionamento. Spesso manca anche nelle località turistiche più "gettonate" un serio programma di riduzione e valorizzazione dei rifiuti. Il turista informato può però evitare ogni sorta di imballaggi acquistando gli alimenti al mercato e riportando a casa propria sacchetti di nylon e bottiglie di plastica. Anche le autovetture a noleggio non sono sempre indispensabili: spesso, informandosi bene sul posto, si riesce ad organizzare gli spostamenti anche con i mezzi pubblici o con interessanti alternative (autobus, taxi collettivi, biciclette).



[www.eco-tour.org](http://www.eco-tour.org) banca dati multilingue che permette ai navigatori di ottenere non solo informazioni utili su come si possa viaggiare in modo ecologico e

sostenibile, ma anche moltissime proposte di viaggio, strutture ricettive ed aree turistiche che rispettano appieno i criteri ecologici e sociali richiesti.

[www.respect.at](http://www.respect.at) respect - Institut für Integrativen Tourismus und Entwicklung  
Diefenbachgasse 36/3, 1150 Wien

[www.aitr.it](http://www.aitr.it) Associazione Italiana Turismo Responsabile

[www.akte.ch](http://www.akte.ch) Arbeitskreis Tourismus und Entwicklung

### Viaggi last-minute

Le offerte di viaggi last-minute attirano il consumatore con sconti che vanno dal 10 al 50%, per giungere talvolta a ribassi del 75%. Si tratta di pacchetti turistici, ma spesso anche solo di voli o soggiorni rimasti invenduti a pochi giorni dalla data di partenza. Per tali ragioni l'offerta propone quotazioni stracciate, anche senza pregiudicare il livello qualitativo e l'ampiezza dei servizi offerti.



- Proprio perché si tratta di viaggi dell'ultimo minuto, con la decisione di partire presa quasi sempre in gran fretta, c'è il rischio che non si approfondiscano alcune informazioni sul pacchetto di viaggio.
- Evitare di farsi prendere dall'ansia del buon affare e dedicare il tempo necessario alla verifica di cosa l'offerta realmente comprende.
- Anche per i viaggi last minute conviene assolutamente fare un confronto dei prezzi.
- Affidarsi a operatori e rivenditori conosciuti e che in particolare diano ga-

ranzie per quanto riguarda contratti di viaggio, assicurazioni ed acquisti online.

- Considerando la data della partenza, si può valutare se ci si trovi effettivamente in presenza di un'offerta last minute; se la partenza è prevista a distanza di un mese, non si sta comprando un viaggio dell'ultimo minuto e questo può voler dire che più la data di partenza del pacchetto si avvicina, più il prezzo potrebbe ulteriormente abbassarsi.
- Spesso un'offerta superstracciata nasconde il soggiorno in hotel di bassa categoria. Anche in questo caso è bene informarsi per non arrivare impreparati alla meta turistica o in ogni caso con aspettative superiori a quello che l'offerta può realmente garantire.
- Si dovrebbe acquistare un viaggio last-minute solo quando si è assolutamente sicuri di partire. Proprio perché il



pacchetto last minute viene venduto a ridosso della data di partenza, le penali per un eventuale annullamento del viaggio sono particolarmente elevate.



www.lastminutetour.com  
 www.cisalpina.it  
 www.welcomeonline.it  
 www.lets.it  
 www.cts.it

### Viaggi tutto compreso

La normativa europea e le relative norme di recepimento nell'ordinamento nazionale (vedi codice del consumo) regolano giuridicamente il settore dei viaggi tutto compreso, detti anche a pacchetto.

Ai sensi del disposto legislativo per viaggio "tutto compreso" si intende la combinazione stabilita a priori di almeno due delle seguenti prestazioni:

- trasporto
- alloggio
- altri servizi turistici (per esempio macchina a noleggio, escursioni sul posto).

Altri presupposti sono:

- un prezzo globale e
- una durata di almeno 24 ore.

Queste regole valgono quindi, ad esempio, per un soggiorno in un club, ma non per il solo acquisto di un biglietto d'aereo.

Il turista ha diritto ad ottenere una copia del contratto sottoscritto, con l'indicazione dei seguenti elementi:

- data del viaggio, destinazione, itinerario esatto
- prezzo e modalità di un'eventuale sua revisione, precise indicazioni sui costi di trasporto, su tasse, cambi di valuta e calcolo delle voci di costo
- ammontare dell'acconto che può arrivare al massimo al 25% del prezzo e indicazioni sul saldo del debito residuo
- indicazioni sulla copertura assicurativa e su altre prestazioni assicurative convenute
- informazioni precise sull'alloggio (ubicazione, categoria, comfort, vitto ecc.)
- informazioni su modalità del viaggio, escursioni, visite e presenza di accompagnatori e guide turistiche
- ultima data di possibile recesso dell'organizzatore in caso non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti (al massimo 20 giorni prima della partenza)
- spese a carico del consumatore in caso di cessione del contratto a terzi (fino a 4 giorni lavorativi prima della data di partenza)
- termini di presentazione di eventuali reclami
- eventuali accordi specifici tra consumatore e organizzatore del viaggio
- termine entro il quale il consumatore, in caso di modifiche del viaggio "tutto compreso", dovrà comunicare l'eventuale recesso.

### Quali informazioni sono inoltre indispensabili?

Prima di sottoscrivere il contratto:

- disposizioni e scadenze per visti e passaporti

- disposizioni sanitarie (vaccinazioni obbligatorie, ecc.)

Prima della partenza:

- orari e luoghi di fermate, scali e coincidenze
- esaurienti indicazioni sul tipo di sistemazione durante il viaggio
- generalità dei rappresentanti dell'organizzazione e dell'agenzia di viaggio sul luogo di destinazione
- indicazioni sulla possibilità di stipulare assicurazioni relative al viaggio.

Anche le indicazioni contenute nel prospetto di viaggio devono essere esaurienti e impegnano l'organizzatore anche sotto il profilo della loro eventuale ingannevolezza.

### **È possibile che il prezzo pattuito per il viaggio già prenotato possa essere modificato?**

Il prezzo concordato nel contratto di viaggio non può essere modificato, a meno che nel frattempo non siano cambiati i costi di trasporto, le tasse o i tassi di cambio. La revisione di prezzo non deve superare il 10%, altrimenti il consumatore può recedere dal contratto. In nessun caso il prezzo può aumentare dopo il ventesimo giorno antecedente la data della partenza, nemmeno per i motivi prima elencati.

### **Chi risponde in ultima istanza in caso di inadempimento del contratto?**

La responsabilità in caso di inadempimento rimane in capo sia all'organizzatore del viaggio, sia all'agenzia di viaggio, per quanto di relativa competenza.

### **Quali sicurezze si hanno in caso di fallimento dell'organizzatore?**

Nel 1999 è stato istituito un fondo di garanzia che, in caso di fallimento o di insolvenza dell'operatore italiano, corrisponde al viaggiatore un risarcimento pari all'intero pacchetto acquistato se il viaggio non è ancora iniziato, o organizza il rientro nel luogo di residenza del viaggiatore, senza alcun costo accessorio, nel caso in cui il viaggio sia già stato avviato. Ci si può avvalere di tale fondo di garanzia unicamente per viaggi a pacchetto acquistati in un'agenzia ubicata in territorio italiano.

### **Cosa fare per presentare reclamo?**

Se nel luogo prescelto per la vacanza la situazione fosse diversa rispetto a quella promessa dal catalogo, si dovrà reclamare subito, senza esitazioni. Solamente in questo modo l'organizzatore potrà, eventualmente, provvedere a risolvere in loco il problema. Nel caso in cui alle mancanze e/o difformità lamentate non venga posto rimedio entro un periodo ragionevole, gli stessi turisti potranno correre ai ripari e addebitare gli eventuali costi aggiuntivi all'organizzatore del viaggio.

Qualora le prestazioni erogate differissero in misura rilevante da quanto stabilito nel contratto di viaggio, in modo da rendere il soggiorno completamente privo di valore per il viaggiatore, questi potrà interrompere la sua permanenza e chiedere la restituzione di quanto pagato. L'organizzatore potrà trattenere soltanto i costi dei servizi realmente goduti. Ma anche in questo caso vale la regola: i disservizi dovranno essere stati segnalati ed agli

stessi non deve essere stato offerto alcun apprezzabile rimedio (attenzione sempre alle prove!).

Una volta rientrato al proprio domicilio, il consumatore dovrà inoltrare reclamo scritto (raccomandata con avviso di ricevimento) entro dieci giorni lavorativi dal giorno del rientro (allegando una lista dettagliata delle difformità incontrate).

Se l'organizzatore respingesse le richieste avanzate od offrisse un indennizzo insufficiente, i danneggiati potranno rivolgersi ad un legale o al Centro Tutela Consumatori e Utenti per valutare i passi da intraprendere.



Attenzione ai termini di prescrizione dell'azione legale: è di un anno dalla conclusione del viaggio.





# Ambiente e salute

Animali esotici	pag. 176
Barattoli dei prodotti alimentari: da svuotare appena aperti	pag. 177
Batterie da restituire quando sono esaurite	pag. 177
Carta ecologica	pag. 178
Compostaggio	pag. 179
Consumi delle autovetture	pag. 179
Cosmetici	pag. 180
Detersivi all'attacco	pag. 181
Diritti degli animali	pag. 182
Diritti degli animali sull'esempio di cani e gatti	pag. 182
Elettrosmog	pag. 185
Evitare i rifiuti	pag. 187
Frutta e verdura	pag. 187
Guida alle riparazioni	pag. 188
Legno tropicale	pag. 188
Materassi	pag. 189
Medicinali	pag. 190
Muffa sugli alimenti	pag. 191
Piante che ci difendono da ospiti indesiderati	pag. 192
Prato seminaturale	pag. 192
Punture di insetti	pag. 193
Riscaldamento a legna	pag. 193
Risparmiare acqua	pag. 194
Rumore	pag. 195
Scuola e relativi materiali	pag. 196
Slitte in legno	pag. 197
Sperimentazioni animali	pag. 197
Spese dentistiche	pag. 198
Stile di guida	pag. 201
Taglieri di legno in cucina	pag. 201
Utilizzo dell'acqua piovana	pag. 202

## Animali esotici

Nei negozi di animali si possono acquistare numerosi animali esotici – dal furetto al cincillà, dal pappagallo testa di prugna a quello Ara, e molti animali rari. Questi animali vengono offerti come animali domestici, ma chi ama veramente gli animali non si lasci trarre in inganno. Infatti:

- i pappagalli sono uccelli dallo spiccato senso di socialità e con una lunga aspettativa di vita. Essi non sono adatti per vivere in una casa privata, perché in una simile situazione finiscono con l'essere tenuti in condizioni non idonee alle loro esigenze.
- Se già tra il criceto dorato e il coniglio non corre buon sangue quando si tratta di dividere uno spazio in comune, la cosa diventa alquanto problematica quando la convivenza forzata riguarda animali come il furetto o il cincillà e molti altri piccoli mammiferi. In un'abitazione non è possibile tenere questi animali nel rispetto delle caratteristiche della loro specie; in tutta sincerità, si tratta di un maltrattamento vero e proprio per gli animali.



- Uccelli di bosco ed altri animali esotici strappati al loro habitat naturale risultano del tutto inadatti alla vita in cattività. Inoltre con questo tipo di atteggiamento si accelera ulteriormente il processo, già in atto, dell'estinzione di molte specie. Acquistando uno di questi animali si finisce con l'essere corresponsabili di questo squallido commercio e dei maltrattamenti che essi subiscono.
- La maggioranza dei rettili come serpenti, coccodrilli e sauri non si presta particolarmente ad una vita in cattività tra le mura domestiche. Inoltre per allevarli in maniera adeguata sono necessarie conoscenze specifiche molto profonde. Lo stesso discorso vale anche per le giovani tartarughine d'acqua vendute spesso in dimensioni non più grandi di una moneta da due Euro. Una volta cresciute assumono le dimensioni di una scodella e non potrebbero mai essere tenute adeguatamente in un terrario domestico o addirittura sul balcone. Del resto non vanno tenute assolutamente neppure nello stagno in giardino.



### **Barattoli dei prodotti alimentari: da svuotare appena aperti**

I barattoli in latta bianca rappresentano ormai un imballaggio consueto per molti generi di prodotti e sarebbe impensabile non trovarli sugli scaffali dei negozi. La loro struttura è costituita da una sottile banda stagnata, perlopiù laccata. Proprio questo strato di lacca serve ad impedire che dei residui di stagno possano finire negli alimenti. Dopo l'apertura prende però avvio inevitabilmente un processo di corrosione che porterà ad un distacco del rivestimento. Una forte azione in tal senso è esercitata dalla polpa di pomodoro, dai fagioli, dagli asparagi e da diversi tipi di frutta. Per tale ragione conviene dunque travasare sempre il prodotto che non venga immediatamente consumato in un altro contenitore.

Al momento dell'acquisto è meglio invece evitare i barattoli saldati, riconoscibili dal punto di saldatura presente al centro. Una miriade di barattoli di produzione germanica sono invece i cosiddetti barat-

toli "open-top" o "ad apertura facile", costituiti da materiali innocui. Si riconoscono dal coperchio leggermente sporgente.

Prima di smaltire i barattoli (nell'apposito container per la raccolta differenziata) non serve risciacquarli, perché i residui verranno eliminati in modo molto naturale. Così si può anche risparmiare un po' d'acqua.

### **Lattine in alluminio per bevande:**

producono molto più che solo rifiuti. La bauxite, materia prima per la loro produzione, viene ricavata dalle miniere a cielo aperto di zone come la foresta tropicale del Brasile. Non solo piante ed animali devono lasciar spazio alle ruspe nell'area del Grande Carajas, anche gli Indios della zona devono ridimensionare progressivamente il proprio territorio. Ma non solo: la produzione di lattine provoca gas pericolosi e inquina l'atmosfera, mentre il terreno viene inquinato per lo scarico di velenosi metalli pesanti. La stessa operazione del riciclaggio produce a sua volta gas tossici. E sia nella produzione che nel riciclaggio si impiega una grande quantità di energia. Per un raffronto: la bottiglia a rendere può essere utilizzata da 50 a 60 volte.

Il consumatore può decidere cosa vuole: basta prendere le proprie decisioni di acquisto in modo oculato!

### **Batterie da restituire quando sono esaurite**

Già dall'ottobre del 1998 i commercianti e le amministrazioni comunali sono



obbligati ad accettare gratuitamente la restituzione di batterie ed accumulatori esauriti. Dei test campione effettuati da varie associazioni dei consumatori hanno però evidenziato come i consumatori non siano informati a sufficienza del proprio diritto e dell'obbligo alla restituzione.

Fondamentalmente occorre sapere che le batterie non vanno buttate nei rifiuti domestici!

Tutte le batterie e gli accumulatori non più utilizzabili vanno riportati al negoziante o consegnati ad un centro di raccolta gestito dal Comune.

I commercianti a loro volta sono tenuti ad accettare gratuitamente la restituzione di questi prodotti, anche se non viene acquistata una nuova batteria. Va detto però che essi sono tenuti ad accettare solo il tipo di batterie che essi effettivamente vendono. Anche la batteria dell'automobile può essere restituita senza alcun onere, ma in caso di nuovo acquisto senza la contestuale restituzione della vecchia batteria il commerciante sarà tenuto ad addebitare una cauzione pari a 7,50 Euro, che verrà restituita al cliente solo nel momento in cui egli riporterà in negozio la batteria scarica.

### Carta ecologica

Il legno, materia prima per la fabbricazione della carta, non è disponibile illimitatamente. Per motivi di prezzo l'industria cartaria è passata all'importazione di legname da Paesi a basso costo salariale, dove non esiste un programma selettivo di taglio e soprattutto di riforestazione.

Le ripercussioni sull'ecosistema hanno assunto le dimensioni di una catastrofe (basti pensare alle Filippine). Al fine di preservare le riserve di questa materia prima da un lato, e per poter dare un impiego sensato alle enormi quantità disponibili di carta da macero dall'altro, la carta vergine viene sostituita se possibile da quella riciclata (= reimmessa in circolo dopo un processo di valorizzazione). Negli ultimi anni si è riusciti ad ottimizzare la produzione di carta riciclata, anche se non tutto ciò che porta questo nome e viene venduto come tale è ecologico al 100%.

La carta nuova "sbiancata al cloro" viene ottenuta usando legno vergine ed ingenti quantitativi di acqua ed energia; il processo di sbiancamento produce un forte inquinamento delle acque, dal momento che vi vengono scaricati massicci quantitativi di cloro. La carta nuova "sbiancata senza cloro" presenta lo stesso consumo di acqua ed energia necessario alla produzione della carta sbiancata con il cloro, ma con la differenza che il processo di sbiancamento avviene con preparati a base di ossigeno e dunque non si inquina l'acqua con i rifiuti di cloro. Questo tipo di carta è comunque consigliabile solo nei casi in cui sia proprio impossibile utilizzare carte ricavate da fibre riciclate (ad esempio nella stampa fotografica).

I quaderni di scuola dovrebbero invece essere in vera carta riciclata, perché usando solo carta sbiancata senza cloro non si rende all'ambiente un gran servizio!

Carta riciclata (100% fibre di recupero)  
La materia prima non è il legno (cellulo-

sa), ma la carta da macero ottenuta con la raccolta differenziata. Migliore è il conferimento alla raccolta differenziata e più elevata sarà la qualità delle fibre di recupero. Una raccolta non proprio ordinata rende necessari uno sbiancamento ("deinking") ottenuto con l'ausilio di composti chimici (senza cloro) per giungere ad una tonalità sufficientemente chiara.

La carta riciclata "originale" viene ottenuta al 100% da fibre di recupero e non subisce alcun processo né di decolorazione (deinking) né di sbiancamento. Il modesto consumo di materie prime, di energia, di acqua e di prodotti chimici fa di questo prodotto l'alternativa certamente più ecologica.



#### Riferimenti normativi:

Gli utilizzatori pubblici (Stato, Comuni, Amministrazioni pubbliche) sono tenuti ad impiegare prodotti in carta riciclata ai sensi della legge n. 283 del 05.06.1985.

### Compostaggio

Il terriccio ottenuto con il compost di produzione propria riceve sempre i punteggi migliori nei test comparativi sulla qualità del terreno. Chi possiede un pezzo di giardino potrebbe dunque dedicarsi al compostaggio in proprio dei rifiuti organici della cucina e del giardino stesso. Preparato in uno degli appositi contenitori o ottenuto raccogliendo semplicemente i rifiuti in forma di cumulo, il compost riesce sempre senza creare cattivi odori e senza attirare roditori – a patto che si

osservino alcune regole.

Lo strato di base deve sempre essere costituito da rami e sterpaglia secchi, la cosiddetta struttura. Quindi vanno aggiunti i materiali di rifiuto freschi, da ricoprire con un leggero strato di terra sulla quale verranno appoggiati ancora un po' di sterpi. Andranno poi aggiunti altri strati con lo stesso criterio, fino a raggiungere un'altezza di circa un metro. A questo punto il cumulo andrà ricoperto con l'apposito telo, impermeabile all'acqua piovana. Ogni quattro settimane si dovrà provvedere a rivoltare bene tutta la massa che costituisce il cumulo o che è contenuta nell'apposito composter. Così il processo di compostaggio viene accelerato, e al tempo stesso si tengono alla larga i roditori. Il tutto va mantenuto umido, ma non bagnato. Dopo circa sei mesi si provvederà infine a ottenere il terriccio setacciando il tutto, e avendo anche l'accortezza di conservare i resti per utilizzarli in un nuovo processo di compostaggio.

### Consumi delle autovetture

A causa degli elevati costi del carburante, uniti al progressivo esaurirsi delle risorse petrolifere ed alla necessità di contenere l'inquinamento e soprattutto le emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), diviene sempre più importante, soprattutto al momento dell'acquisto di un'autovettura, confrontare le caratteristiche di consumo dei diversi veicoli presenti sul mercato. Le indicazioni fornite dalle case automobilistiche ai sensi delle norme DIN (consumi alla velocità media di 90 e di 120 km/h nonché nel traffico urbano)

offrono valori di riferimento attendibili. Anche l'aspetto dell'aerodinamica della vettura (il valore  $C_w$ ) dovrebbe interessare, in quanto più piccolo risulta tale valore, tanto più contenuti sono i consumi. Se un veicolo consuma un litro di carburante in meno di un altro su una percorrenza di 100 chilometri, ciò comporta in un anno - nell'ipotesi di 15.000 chilometri percorsi - un risparmio pari a 150 litri di carburante. Da questo punto di vista non va dimenticato che le auto a metano e a GPL risultano più efficienti e a minore impatto ambientale.

### Cosmetici

L'industria cosmetica vive un periodo di boom, e particolarmente ampia è la gamma dell'offerta di prodotti di bellezza specifici per fare mantenere un aspetto gradevole. Il budget pubblicitario di quest'industria è elevatissimo, i consumatori pagano tutti questi costi insieme al prodotto che acquistano. Per la vendita si punta molto anche sulla confezione, che deve riuscire

ad attirare i favori della clientela. Non importa se poi il reale contenuto è minimo rispetto alle dimensioni della confezione: per questo si parla anche di confezioni truffaldine, in quanto suggeriscono contenuti ben più consistenti. E un ulteriore motivo di amarezza è dato dai test sugli animali, ancora molto diffusi nella fase di sviluppo di nuovi prodotti.

Nell'ambito del recepimento di una direttiva dell'Unione Europea del 2003 (2003/80/CE), l'Italia intende proibire gradualmente entro il 2013 le sperimentazioni su animali destinate alle produzioni di cosmetici e di loro componenti, nonché la vendita di cosmetici prodotti con l'ausilio di test su animali.

Un aiuto nella scelta dei cosmetici più indicati alle esigenze individuali è offerto dai numerosi test merceologici condotti dalle riviste specializzate in analisi dei prodotti. A seconda dei parametri scelti di volta in volta da chi effettua questi test, il criterio selettivo può essere quello degli effetti



sulla salute e sull'ambiente, la qualità degli ingredienti impiegati ed il prezzo.

### Detersivi all'attacco

Insieme all'acqua usata per le pulizie finiscono negli scarichi quantità incredibili di sostanze chimiche, metalli pesanti, solventi, colori e sostanze aromatiche. Le sostanze inquinanti che non vengono trattate nei depuratori – sempre che ci siano – finiscono nei fiumi, nei mari e nelle falde freatiche. Il cerchio si chiude quando queste sostanze entrano nella catena alimentare e giungono infine all'uomo. Una visione previdente e sostenibile dovrebbe aiutare anche nelle scelte riguardo all'uso dei detersivi. Chi in tal senso compie una scelta a favore dei detersivi ecologici finisce con l'adoperare meno prodotto e spendere anche meno denaro, guadagnando in salute e in termini finanziari e di rispetto ambientale.



- Per la maggior parte delle superfici da pulire bastano un buono strofinaccio (in microfibre) ed un detersivo universale.
- Per le finestre conviene prima dedicarsi alle macchie più ostinate, trattandole con acqua calda. Poi si può passare tutta la superficie con una soluzione di acqua e aceto o di acqua e alcol. Asciugare infine con uno straccio che non perda pelucchi.
- Eventuali prodotti abrasivi dovrebbero essere usati con molta parsimonia; spesso è più efficace una paglietta insieme ad un detersivo universale.

- Per togliere i depositi di calcare da doccia, bagno e sanitari funzionano bene l'aceto o l'acido citrico, da usare secondo il grado di sporizia puri o diluiti e avendo l'accortezza di lasciarli agire sui punti più difficili per un po' di tempo.
- I deodoranti solidi per water sono un prodotto "cosmetico" senza alcuna azione se non quella di inquinare le acque di scarico. Il servizio che ci si attende da questo prodotto lo si ottiene meglio con un po' di aceto o un pizzico di acido citrico.
- Va prestata attenzione al corretto funzionamento dell'addolcitore, ovvero dello scambiatore di ioni all'interno della lavastoviglie. Se la rigenerazione dello stesso avviene correttamente non si verificano depositi di calcare sulle stoviglie. Ciò si riscontra invece tutte le volte in cui l'addolcitore non funziona correttamente, e assolutamente mai a causa dell'impiego di detersivi ecologici.
- L'uso del brillantante nella lavastoviglie è superfluo; vi si può tranquillamente rinunciare oppure si può sostituirlo con acido citrico o acido acetico.
- Se si opta per il lavaggio delle stoviglie a mano, andrebbero acquistati dei prodotti privi di conservanti. L'eventuale presenza degli stessi dev'essere indicata sull'etichetta. I detersivi per il lavaggio a mano privi di conservanti vengono perlopiù venduti come prodotti altamente concentrati e quindi offrono anche un maggior rispetto per l'ambiente. Bisogna però ricordarsene anche quando si usano, dosandoli con la massima parsimonia. Anche le so-

stanze profumate o coloranti risultano del tutto inutili nei detergenti.

- Tappeti e moquettes andrebbero passati di quando in quando con dell'acqua mescolata ad aceto.
- I detergenti antibatterici sono un'invenzione della pubblicità. Nel normale ambiente familiare si rivelano non solo inutili, ma anche nocivi. Spesso infatti contengono agenti attivi sospettati di favorire le allergie o addirittura di essere cancerogeni.
- I panni in microfibre presentano una particolare superficie che li rende ideali aiutanti nei lavori di pulizia, contribuendo anche a risparmiare prodotti detergenti in quanto lo sporco viene rimosso attraverso un'azione meccanica.

### Diritti degli animali

Il 27 gennaio 1978 l'UNESCO ([www.unesco.it](http://www.unesco.it)) ha proclamato una "Universal Declaration of Animal Rights":

In tale dichiarazione viene sottolineato il diritto alla vita (art. 1), al rispetto, all'assistenza e alla tutela da parte dell'uomo (art. 2) e quello ad una tenuta rispettosa della specie (art. 5). Inoltre si specifica come gli animali debbano essere preservati da torture (art. 3), dallo sfruttamento ai fini di divertimento (art. 10) e da una morte inutile (art. 11). Ancora, si sostiene che gli esperimenti condotti su animali dovranno lasciare il posto a metodi alternativi, che non infliggano dolore e sofferenza agli animali. Agli animali vivi viene riconosciuto il diritto a vivere in un ambiente naturale (art. 4) e ad esse-

re protetti dal rischio di estinzione della specie (art. 12). La Provincia di Bolzano ha legiferato in materia e dispone di una disciplina a tutela degli animali moderna e di ampia portata, introdotta con legge provinciale n. 9 del 15 maggio 2000.

### Diritti degli animali sull'esempio di cani e gatti

I cuccioli di cani e gatti provengono in gran parte da allevamenti organizzati nell'Est europeo, dove essi vengono strappati alla madre dopo poche settimane di vita e trasportati sui nostri mercati. Il trasporto dai Paesi dell'Est all'Italia avviene dentro una scatola o una cassetta, al buio, senz'acqua, senza cibo, senza aria, al freddo gelido d'inverno e al caldo rovente in estate.

Secondo la letteratura specializzata si tratta di un traffico annuale di 50.000 animali che raggiungono l'Italia. Molti dei cuccioli muoiono, ma i margini di guadagno delle vendite sono talmente elevati da compensare tali perdite. Per i cuccioli sopravvissuti poi, continua la tortura. Spesso si ammalano perché non sono stati vaccinati e





contraggono gastroenteriti virali, parassitosi ed altre malattie facilmente trasmissibili, non di rado a decorso letale. Le leggi a loro tutela vengono sistematicamente disattese da questi trafficanti (legge n. 189 del 20.07.2004 contro il maltrattamento degli animali, legge n. 532 del 30.12.1993 in recepimento di una direttiva comunitaria relativa al trasporto degli animali, nonché legge provinciale n. 9 del 15.05.2000 per la protezione degli animali). Come consumatori abbiamo almeno la possibilità di non favorire questi traffici, prestando la massima attenzione in ogni acquisto e ponendo le domande giuste, anche se scomode. Si tratta di un elemento importante anche perché gli animali muoiono poco dopo l'acquisto. Perché gli animali possano trovare anche nelle nostre case tutte le condizioni necessarie per crescere sani e rimanere in forma nel corso della loro esistenza, l'aspirante acquirente dovrebbe porsi alcuni interrogativi:

- Quanto tempo posso dedicare all'animale?
- Come si fa con i bambini? Sono abbastanza grandi per vivere con un animale in casa?
- C'è un giardino per poterlo lasciare libero?
- È recintato, così da non avere problemi con i vicini?
- È chiaro il fatto che ci si dovrà occupare dell'animale per i prossimi 15 anni?
- Non c'è forse al canile un animale rispondente alle mie esigenze, prima di rivolgermi al negozio?

È quindi opportuno informarsi in dettaglio sulla razza per la quale ci si in-

teressa, verificando in che misura può adattarsi alla nuova situazione e senza lasciarsi guidare troppo da considerazioni di puro carattere estetico. Un veterinario può offrire risposte a domande quali:

- che particolarità ha la razza in questione?
- che esigenze ha?
- quanto costa nutrire l'animale?

Se al canile, anche dopo varie ricerche, non si trova nulla di adeguato, conviene rivolgersi ad un allevatore professionista. Quest'ultimo si differenzia da altri operatori per il fatto di prestare molta attenzione a chi si interessa all'animale, ponendogli domande analoghe a quelle che egli stesso si sarebbe dovuto porre. Inoltre proporrà di mantenere i contatti anche dopo l'acquisto, per poter chiarire eventuali dubbi futuri.

Nell'acquisto di cuccioli sarebbe importante poter conoscere anche la madre dell'animale, e possibilmente anche il padre. I caratteri dei genitori, soprattutto della madre, potrebbero spiegare anche qualche comportamento del cucciolo. Se l'allevatore dovesse impedire al potenziale acquirente l'accesso all'allevamento e agli animali, è assolutamente sconsigliato comprare animali da lui.

### **Cani e gatti non si dovrebbero mai acquistare ad esposizioni, fiere o mercati!**

In queste occasioni, infatti, le malattie si diffondono molto rapidamente, dal momento che gli animali vengono a stretto contatto tra loro. Se si vuole assolutamente acquistare

un cucciolo in un negozio, bisogna informarsi sulla sua esatta provenienza. Anche queste informazioni andrebbero poi verificate; qualsiasi allevatore serio dispone oggi di un proprio sito Internet. Il cucciolo deve disporre di un libretto delle vaccinazioni, dove oltre alla data di nascita siano riportate annotazioni sui trattamenti antiparassitari e sulle vaccinazioni eseguite dal veterinario. In nessun caso si dovrebbero acquistare dei cuccioli allontanati dalla madre prima dell'ottava settimana di età. Questa età è assolutamente da osservare per garantire un normale sviluppo psichico del cucciolo. Tra l'altro esistono anche alcuni aspetti esteriori che possono aiutare a comprendere se il cucciolo sia sano e provenga da un allevamento rispettoso della specie.

#### **L'animale dovrebbe essere:**

- pulito
- ben nutrito
- vivace e socievole.

#### **Un indizio di possibili malattie potrebbe invece essere dato da:**

- nasino sporco
- orecchie sporche
- occhi lacrimanti
- croste di sporco sul pelo
- pulci.

#### **Gli animali di razza hanno un pedigree**

Se l'animale è di razza, all'atto dell'acquisto deve essere consegnato il relativo pedigree, che l'animale riceve insieme ad un numero al momento della nascita.

All'età di quattro mesi gli viene inoltre effettuato un tatuaggio sull'orecchio o sulla coscia destra. La data di nascita riportata sul pedigree e quella del libretto sanitario devono coincidere, perché se così non fosse, il pedigree potrebbe appartenere ad un altro animale. Infine, l'animale deve risultare regolarmente iscritto ai libri genealogici, perciò non deve essere richiesto alcun supplemento per procurare il pedigree.

#### **Garanzia anche per gli animali**

Non sembra molto indicato parlare di garanzia in rapporto all'acquisto di un animale.

Tuttavia il legislatore ha previsto all'interno del testo di legge relativo al diritto di garanzia anche un articolo che disciplina la materia dell'acquisto di animali. L'articolo 1496 del Codice Civile recita testualmente: "Nella vendita di animali la garanzia per i vizi è regolata dalle leggi speciali o, in mancanza, dagli usi locali. Se neppure questi dispongono, si osservano le norme che precedono (1490 ss.)". In parole semplici questo significa che, se ci si accorge che l'animale acquistato presenta una malattia che si rivela preesistente alla vendita, ci si può avvalere delle nuove norme sulla garanzia come per qualsiasi altro prodotto acquistato.

#### **Prescrizioni burocratiche**

Dopo l'acquisto di un cucciolo di cane ne va dichiarato il possesso all'ASL perché esso venga registrato. Il costo della registrazione è di 4,50 Euro, oltre a 3,60 Euro per il microchip e ulteriori 2,70 Euro per

l'impianto dello stesso.

### Indirizzi utili:

Prima dell'acquisto di un animale (cucciolo) si possono raccogliere diverse informazioni presso:

#### Servizio veterinario provinciale

Via Bivio 59, Bolzano,  
telefono 0471 635161  
da lunedì a venerdì:  
ore 9.00 - 12.00 e 14.30 - 16.00

#### Canile Sill

Via Sill 9, Bolzano,  
telefono 0471 329800  
da lunedì a venerdì: ore 14.30 - 16.30

#### Sportello per i diritti degli animali

Vicolo Gumer, Bolzano,  
telefono 0471 997435

#### Lega Tutela Animali

Via Dalmazia 25, Bolzano,  
telefono 0471 916518



[www.regione.taa.it/giunta/normativa\\_it/leggi\\_prov\\_bz/2000/lp\\_bz\\_9\\_00](http://www.regione.taa.it/giunta/normativa_it/leggi_prov_bz/2000/lp_bz_9_00)  
[www.aerzte-gegen-tierversuche.de](http://www.aerzte-gegen-tierversuche.de)

## Elettrosmog

Si definisce elettrosmog l'inquinamento ambientale causato da campi tecnici e radiazioni prodotti da condutture elettriche, apparecchi, trasmettitori, superfici caricate elettrostaticamente e materiali magnetizzati. La fisica prevede una suddi-

visione di questi fenomeni in cinque differenti categorie:

- campi elettrici alternati
- campi magnetici alternati
- radiazioni elettromagnetiche
- campi elettrici continui
- campi magnetici continui

### Elettrosmog e salute

Le cellule, i tessuti e gli organi del corpo umano comunicano tra di loro non solo attraverso l'attivazione di segnali chimici, ma anche a mezzo di segnali elettrici. Per tale ragione l'uomo è un essere elettromagnetico. L'elettrosmog può tra l'altro influire sul sistema nervoso centrale, sul bilancio ormonale, sui cromosomi e sulle singole cellule, alterandone il funzionamento. Un'esposizione troppo lunga e troppo intensa a delle fonti di inqui-



namento elettromagnetico può portare anche all'insorgenza di patologie di vario genere. Esistono individui che reagiscono in modo particolare a sollecitazioni esterne prodotte da campi elettromagnetici, e vengono quindi definiti soggetti elettrosensibili. Il loro numero è in continua crescita, e la causa va probabilmente cercata nella gamma di frequenza dei chilohertz (monitor, notebooks, lampade a risparmio energetico) e in quella più elevata dei megahertz (telefoni cellulari, stazioni radiomobili e telefoni cordless).

In tutti gli apparecchi che richiedono e consumano elettricità, compresi i cavi elettrici sotto tensione, vengono prodotti campi elettrici e magnetici. Sui loro eventuali effetti sull'organismo umano non esiste del resto ancora un'assoluta concordanza di pareri nel mondo scientifico. Esistono comunque varie possibilità per contenere gli effetti dei campi elettrici e magnetici di bassa frequenza, nonché di quelli elettromagnetici di alta frequenza.

### **Mantenersi il più possibile a distanza**

Nella maggior parte dei casi l'intensità dei campi, sia di bassa che di alta frequenza, diminuisce di molto aumentando la distanza dalla fonte. Per tale ragione, in molti casi si può ottenere una buona riduzione degli effetti indesiderati aumentando la distanza da questi campi con semplici accorgimenti. Qualche esempio: una radiosveglia alimentata a tensione di rete dovrebbe essere posizionata lontana dalla testa; gli apparecchi del tipo "baby phone" dovrebbero essere tenuti ad una certa distanza dal bambino.

### **Spegnere le fonti non utilizzate**

In molti casi troviamo apparecchi accesi anche quando non servono, oppure in "standby". Ciò non porta soltanto a sprecare inutilmente corrente elettrica, con conseguente dispendio di denaro e impatto ambientale, ma anche a creare dei campi magnetici che con un po' di cautela potrebbero essere evitati.

### **Diminuire la durata dell'esposizione**

Anche la durata dell'esposizione si può spesso ridurre con facilità. Ad esempio, possono essere semplicemente spenti quegli apparecchi che non vengono utilizzati al momento, o ci si può spostare da apparecchi in funzione. Le telefonate con un telefono cellulare o con un apparecchio cordless funzionante con lo standard DECT dovrebbero essere limitate allo stretto indispensabile, dal momento che i segnali pulsati originati da questi apparecchi possono raggiungere intensità di campo molto elevate. Il telefono fisso rappresenta la migliore alternativa per conversazioni telefoniche di una certa durata.



Conviene organizzare delle misurazioni dei campi elettrici e magnetici e delle radiazioni elettromagnetiche nella zona notte, dove si soggiorna normalmente e anche sul posto di lavoro, affidando questo compito ad un tecnico specializzato in misurazioni dell'elettrosmog o in bioedilizia, e chiedendo anche dei consigli utili a contenere il più possibile l'eventuale inquinamento. Sia i risul-

tati delle misurazioni che le proposte di risanamento devono essere presentati per iscritto.



[www.salzburg.gv.at/umweltmedizin](http://www.salzburg.gv.at/umweltmedizin)  
[www.elettrosmog.com](http://www.elettrosmog.com)  
[www.buergerwelle.it](http://www.buergerwelle.it)  
[www.buergerwelle.de](http://www.buergerwelle.de)  
[www.gigahertz.ch](http://www.gigahertz.ch)  
[www.microwavenews.com](http://www.microwavenews.com)

### Evitare i rifiuti

Evitare i rifiuti significa in primo luogo risparmiare materie prime e risorse energetiche. Prima di acquistare un articolo di consumo, converrebbe soffermarsi a riflettere se veramente c'è bisogno di acquistare tutto ciò che sarebbe bello avere. Prima o poi infatti, tutto andrà a finire nei rifiuti.



- All'atto dell'acquisto preferire prodotti di elevata qualità, durata e possibilmente riparabili. Anche ciò aiuta a ridurre le nostre montagne di rifiuti.
- I criteri di scelta del prodotto dovrebbero comprendere anche l'imballaggio, dando la preferenza in prima istanza a contenitori direttamente riutilizzabili, e solo in seconda istanza a contenitori riciclabili. Da evitare dunque le lattine in alluminio, le imbottiture in espansi poliuretanic, i materiali multistrato e tutti gli altri imballaggi che inquinano l'ambiente. Quando si acquista frutta

o verdura spesso è sufficiente un sacchetto di carta.

- Applicando alla propria cassetta delle lettere l'adesivo giallo del Centro Tutela Consumatori Utenti si evita di essere sommersi da materiale pubblicitario, dai volantini agli opuscoli.
- Convieni utilizzare batterie ricaricabili.
- Separare i rifiuti è facile, e lo è anche organizzare in proprio il compostaggio dei rifiuti organici se si dispone di un giardino anche piccolo.



Mercatino delle pulci online  
[www.provincia.bz.it/trend](http://www.provincia.bz.it/trend)  
[www.provincia.bz.it/umweltagentur/2906/secondhand/seha\\_obj\\_list\\_i.asp](http://www.provincia.bz.it/umweltagentur/2906/secondhand/seha_obj_list_i.asp)  
 Agenzia provinciale per la tutela dell'ambiente  
[www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente/index\\_i.asp](http://www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente/index_i.asp)

### Frutta e verdura

Acquistando frutta e verdura con il criterio della stagionalità e del carattere locale delle produzioni si riesce ad ottenere una riduzione dei trasporti merci su lunga distanza e si evita di portarsi a casa, magari a caro prezzo, degli alimenti coltivati in serra. Chi desidera mangiare fragole in gennaio non può certo attendersi di trovare un prodotto fresco, ma lo stesso discorso vale per altre varietà di frutta e verdura che (in ogni stagione) raggiungono i nostri mercati dopo un lungo viaggio. La



frutta viene spesso portata a maturazione in modo artificiale (con trattamenti chimici o termici).

### Guida alle riparazioni

Non dev'essere sempre tutto nuovo: talvolta ci si trova proprio bene con oggetti usati, riparati o presi in prestito. La banca dati EX NOVO, organizzata online dalla Provincia Autonoma di Bolzano, presenta un ricco repertorio di aziende presenti in provincia che offrono attività di riparazione, prodotti di seconda mano o a noleggio, servizi di ricarica.



[www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente/2906/exnovo/](http://www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente/2906/exnovo/)

### Legno tropicale

Se si stanno cercando dei mobili o un pavimento in legno, allora sarebbe bene chiedere informazioni sicure sulla provenienza del materiale. Perché ancor oggi

l'industria del legno porta avanti un disboscamento selvaggio che interessa gli ultimi resti di foreste vergini europee o le foreste vergini dell'Africa, dell'America e dell'Asia. E anche se non sono le foreste vergini a fornire il legno per i nostri soggiorni, pavimenti e mobili da giardino, può essere comunque che il legno provenga da zone minacciate o da zone in cui vengono abbattute le ultime riserve di una specie per pure finalità speculative. Il maggior danno ecologico riguarda i cosiddetti legni tropicali. Lo sfruttamento predace distrugge ogni anno 20 milioni di ettari di foreste tropicali. Quello che significa la perdita di queste foreste per il clima della Terra e la varietà delle specie è stato detto e scritto innumerevoli volte. Ciononostante, milioni di metri cubi di legname tropicale finiscono nei nostri appartamenti come pavimenti o mobili. E c'è da segnalare perfino un'incredibile svolta nelle strategie di vendita: mentre ancora pochi anni fa non si ammetteva volentieri che si trattasse di legno tropicale per non scatenare reazioni negative da parte dei clienti, oggi

la denominazione legno tropicale sembra essere da tutti accettata, così come se il problema dell'abbattimento delle foreste vergini non esistesse più. Ma, anche con il legname locale c'è da stare cauti. Il ciliegio, ad esempio, spesso proviene dall'Europa dell'est, e anche lì non si possono escludere distruzioni di foreste. Lo stesso vale per il larice, un legno che da noi è richiesto soprattutto come pavimento. Chi crede che il larice sia il legno tirolese per eccellenza e che il pavimento provenga direttamente dai boschi sudtirolesi si sbaglia. Il larice è in gran parte importato, specialmente dalla Siberia, e questi alberi provengono dalle ultime foreste vergini siberiane, che rischiano di scomparire completamente.



- È bene spiegare molto chiaramente al proprio architetto e al rivenditore di mobili o pavimenti che non si intende assolutamente acquistare legno tropicale. Incaricate il vostro architetto di cercare un fornitore che garantisca la provenienza locale o nazionale del suo legname, ma senza fidarsi troppo delle parole: meglio pretendere certificati scritti.
- Se come area di provenienza viene indicato un Paese dell'Africa, dell'Asia o del Sud America bisognerebbe orientare altrove la propria scelta responsabile.
- Attenzione anche agli impiallacciati, che spesso si presentano come imitazioni di legni locali. Esiste ad esempio un legno tropicale chiamato Wengé, le cui condizioni naturali sono definite "catastrofiche" da Greenpeace. Bene, proprio questo legno viene trattato

come legno di quercia e venduto in Europa. Solo chiedendo con grande insistenza si può evitare di finire seduti senza volerlo su una sedia in legno tropicale.



Greenpeace  
[www.greenpeace.it](http://www.greenpeace.it)  
[www.greenpeace.de](http://www.greenpeace.de)

## Materassi

Quando appare un nuovo test sui materassi, esso viene accolto sempre con interesse dai consumatori, e questo è anche il motivo per cui spesso ci si dedica a queste analisi. I criteri esaminati per esprimere una valutazione comprendono le proprietà legate alla comodità ed al comfort, quelle propriamente connesse alla qualità dei materiali e alla loro durata nel tempo, ai tessuti impiegati ed agli effetti sulla salute e sull'ambiente connessi al prodotto in esame, senza dimenticarne la maneggevolezza. L'offerta reperibile sul mercato è molto diversificata per tipo di fabbricazione e per varietà dei materiali utilizzati e spazia dal materasso in lattice a quello a molle, da quello in gommapiuma fino al materasso ad acqua, passando da modelli comprensivi di camere d'aria. Gli ultimi due non ricevono solitamente giudizi incoraggianti nei test, dal momento che risultano scomodi ed emanano odori sgradevoli. Inoltre sono valutati come scarsamente maneggevoli e piuttosto costosi. I modelli in gommapiuma invece ricevono una valutazione bassa a causa dell'elevata presenza di sostanze nocive.

Nelle rimanenti tipologie di materasso contano molto le esigenze particolari di ognuno; le valutazioni condotte da collaudatori indipendenti portano a giudizi egualmente positivi per tutti i prodotti testati. Quello che si consiglia caldamente è il test soggettivo, cioè la prova da effettuare con calma su alcuni materassi prima di decidere quale acquistare. L'ideale sarebbe che il venditore acconsentisse ad un breve periodo di prova presso il domicilio del cliente.



- Per consentire un grado di utilizzo il più possibile uniforme, sarebbe opportuno girare e capovolgere il materasso almeno quattro volte all'anno.
- Arieggiare e passare con l'aspirapolvere il materasso a cadenze regolari aiuta a ridurre la presenza degli acari della polvere, che si annidano soprattutto nelle fessure del materasso e nelle intercapedini del letto, nutrendosi principalmente delle cellule morte dell'epidermide.
- Copriletti e coprimaterassi venduti come a prova di acari non hanno quasi mai superato le prove merceologiche,

dal momento che i test hanno evidenziato come essi non siano in realtà a prova di acari, a meno che non abbiano subito trattamenti chimici che uccidono sì gli acari, ma che non sono innocui per l'uomo. Si raccomanda di combattere gli acari stendendo all'aria lenzuola e coperte possibilmente ogni giorno o scuotendola dalla finestra spalancata, nonché cambiandole ogni due settimane.

### Medicinali

**Farmaci generici:** dal 1996 è in vigore in Italia la legge che regola il settore dei cosiddetti farmaci generici. Con il relativo decreto di attuazione n. 323/96 è disciplinata la commercializzazione di questi medicinali. Si tratta di farmaci i cui diritti di brevetto sono scaduti e la cui produzione continua sotto il nome del relativo principio attivo (e non più dunque con un nome di fantasia), entrando poi nel circuito di vendita a prezzi molto più contenuti (la legge prevede un abbattimento del prezzo di almeno il 20 % rispetto al prezzo originale). Nel caso in cui il medico





di base prescrivere un farmaco non generico, in farmacia il paziente può richiedere al posto dello stesso un farmaco generico contenente lo stesso principio attivo.



[www.generici.com/italia.htm](http://www.generici.com/italia.htm);  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**Foglietto illustrativo:** Qualora la confezione del farmaco richiesto non sia già provvista del relativo foglietto in lingua tedesca, esiste la possibilità di richiederne la stampa in farmacia. Se anche ciò risultasse impossibile, il farmacista è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie.

### *Muffa sugli alimenti*

Le aflatossine sono prodotte da particolari specie di funghi che trovano un favorevole ambiente di crescita soprattutto sugli alimenti. Esse possono giungere a danneggiare organi del corpo umano come fegato, reni, milza, tiroide, nonché il sistema nervoso. In alcune sperimentazioni condotte su animali si è visto che già piccolissime quantità di aflatossine sono in grado di causare il cancro del fegato. Sugli alimenti le si rinviene in particolare su pane, carne affumicata, prosciutto affumicato, castagne, scaglie di noce di cocco, mandorle, noci (soprattutto arachidi e noci del Parà) e tutti i prodotti a base di noci, spezie, prodotti a base di cereali e latticini, quando risultano avariati o presentano già della muffa. Per tale ragione va assolutamente evitato che si formi della muffa sugli alimenti a causa di una conservazione non appropriata (le indicazioni al propo-

sito si trovano di regola sulle confezioni).

Le aflatossine resistono alle alte temperature e quindi non soccombono alla cottura. Se si nota della muffa non occorre però gettare tutto, dal momento che i funghi nocivi si propagano velocemente solo negli alimenti a ricco contenuto di liquidi.

Alcune varietà di formaggi assumono il loro tipico sapore e l'aspetto venato solo grazie a particolari muffe innocue. Uno strato di muffa sulla superficie di formaggi freschi, morbidi o al taglio può però essere tossico e si dovrebbe dunque gettare l'intero prodotto; nel caso invece di uno strato di muffa su un formaggio stagionato, basta rimuovere con un buon margine di sicurezza la parte ammuffita. Quando la marmellata contiene una buona percentuale di zucchero è sufficiente eliminare, anche qui con un buon margine di sicurezza, la zona macchiata dalla muffa. Le marmellate dietetiche ed altri prodotti analoghi, in genere a basso tenore di zucchero, come pure le creme ed altri prodotti sbattuti a freddo divengono pericolosi, se contaminati dalla muffa, e vanno completamente gettati! Lo stesso discorso vale per conserve di frutta, succhi e composta attaccate dai funghi della muffa.

Contrariamente a quanto si pensava una volta, anche il pane contaminato da questi funghi va gettato interamente nella spazzatura.

(Si veda anche alla voce "Alimentazione")

## Piante che ci difendono da ospiti indesiderati

Radici, foglie e fiori di determinate piante possono secernere delle sostanze che risultano repellenti per parecchi "parassiti" o agenti patogeni.



- **contro le formiche:**

lavanda, erba amara e valeriana o una combinazione tra rose e lavanda

- **contro pidocchi e afidi:**

tropeolo, lavanda e santoreggia da sola o in combinazione con tropeolo, sotto i frutteti, accanto ai broccoli, alle rose, alla lavanda e alla santoreggia

- **contro le pulci del terreno:**

piantaggine, menta, insalata e rami di ginestra in fiore o una combinazione di cavolo e insalata, piantine di cetriolo e ginestra

- **contro le mosche:**

basilico, erba amara e noce

- **contro le cavolaie:**

aneto, salvia, rosmarino, timo, menta, artemisia, pomodoro e sedano, una combinazione di cavolo e pomodoro oppure di sedano e cavolo accanto ad una delimitazione costituita da erbe aromatiche

- **contro i topi e i microtini:**

aglio, corona imperiale, euforbia, lingua di cane, meliloto, girasole e narciso da solo o in combinazione con meliloto su un sottile strato di legno, o girasole

o narciso usati come piante di delimitazione

- **contro il mal bianco:**

aglio, erba cipollina o quest'ultima in combinazione con alcune piante di aglio poste sotto gli alberi da frutto o tra fragole e rose

- **contro la mosca delle carote:**

cipolla, salvia e cipolla, salvia e crescione o una combinazione tra carote e cipolla o carote e crescione

- **contro i nematodi (delle radici):**

tagete e calendula o quest'ultima in combinazione con un bordo misto da affiancare a rose, patate e pomodoro

- **contro la sesia del ribes:**

assenzio o una combinazione di assenzio con rametti di ribes

- **contro le lumache:**

senape, cipolla, aglio, tropeolo, salvia, issopo e timo

- **contro la mosca delle cipolle:**

carote o una combinazione di cipolle e carote

- **contro la dorifora della patata:**

rafano, ortica morta e felce.

## Prato seminaturale

Le specie animali e vegetali autoctone sono legate ad habitat il più possibile simili a quelli naturali. Un prato mantenuto allo stato seminaturale – diversamente

da quanto avviene in un tappeto erboso all'inglese – offre spazio a una miriade di esseri viventi. Cavallette, grilli, farfalle e coleotteri vi possono trovare un ambiente ideale. Api e bombi trovano nutrimento sui tanti arbusti, dove gli uccelli canori sistemano il loro nido. L'erba viene tagliata solo due volte all'anno (in giugno ed ottobre) e nell'alternarsi delle stagioni il prato torna a ripopolarsi di tutti i suoi numerosi ospiti. I giardini seminaturali permettono di recuperare un pezzetto di natura anche in città.

### Punture di insetti

Il veleno di api, vespe e zanzare provoca generalmente delle reazioni nella zona della puntura, con arrossamenti e prurito cutaneo. Con l'impiego di semplici rimedi casalinghi si può peraltro lenire questo fastidio:



- Nel caso di punture di vespe e api va prima di tutto rimosso con cautela il pungiglione, avendo l'accortezza di non toccare o schiacciare il serbatoio del veleno posto alla sua estremità. Degli impacchi a base di rafano o succo di cipolla pressata esercitano un'azione disinfettante, lenitiva e, impedendo un'inflammatione, fanno sì che il gonfiore a poco a poco scompaia. Un'azione analoga si ottiene appoggiando sulla zona della puntura delle fettine di cipolla o di limone appena tagliate. Per evitare l'inflammatione si può anche umettare la zona con alcool, acqua di colonia o ammoniacca. Il prurito può essere lenito sfregando delicatamente

la zona della puntura con sapone duro inumidito o passandovi sopra del miele. Un leggero gonfiore si può anche trattare raffreddando la zona con dei cubetti di ghiaccio. Un'alternativa è offerta dalle foglie di piantaggine, melissa o salvia schiacciate fresche e strofinate delicatamente: sia dolori che gonfiore spariscono in breve tempo.

- Le punture nella zona della bocca e della gola possono avere conseguenze anche letali. Se possibile bisognerebbe succhiare un cubetto di ghiaccio o bere qualcosa di ghiacciato per ritardare il rigonfiamento della parte, fino a quando non si riesce a raggiungere un medico!

In caso di reazioni allergiche quali forti rigonfiamenti, pallore, difficoltà respiratorie, sudorazione, polso accelerato, perdita di conoscenza o disturbi della circolazione non bisogna esitare a chiamare il servizio medico d'urgenza!

### Riscaldamento a legna

Il legno è una risorsa energetica rinnovabile e come tale può essere impiegato come combustibile rispondente sia alle esigenze ecologiche che a quelle della sostenibilità. Se però la combustione non avviene correttamente, il fumo sprigionato è ricco di varie sostanze nocive e tossiche, tra le quali si può trovare anche un superveleno, la diossina. Questo sviluppo di sostanze indesiderate si può (e si deve) evitare, semplicemente osservando alcune regole.



- il legno rimane un combustibile pulito solo se la combustione è completa

- va lasciato asciugare almeno due anni, conservandolo all'aperto ben areato e riparato dalla pioggia
- vanno seguite attentamente le istruzioni d'uso della caldaia o comunque dell'impianto nel quale si brucia la legna
- la fase di precombustione (caratterizzata da un elevato sviluppo di prodotti di decomposizione) va limitata al tempo strettamente necessario, aiutandola con l'apporto di legna sminuzzata
- va garantito un sufficiente apporto d'aria alla combustione
- nella fase di spegnimento non chiudere completamente l'afflusso di aria – esiste altrimenti il pericolo di formazione di ossido di carbonio
- adeguare la quantità di legname al fabbisogno di calore; meglio aggiungere spesso piccole quantità che in poche riprese quantità consistenti
- evitare legname ricco in resine (come quello di pino silvestre).

### Risparmiare acqua

La superficie terrestre è costituita per oltre il 70% di acqua, ma di questa il 97% è salata e solo il 3% è acqua dolce. Se si considera poi che la maggior parte delle riserve di acqua dolce sono immagazzinate nei ghiacciai o si trovano in falde profonde e non raggiungibili con un dispendio di mezzi sostenibile, diviene chiaro come l'acqua non sia una risorsa inesauribile. Il consumo giornaliero di un abitante dei Paesi occidentali ammonta in media a 140 litri, così distribuiti:

- per bere e cucinare: ca. 3 litri
- irrigazione giardino: ca. 5 litri
- lavaggio stoviglie: ca. 8 litri
- pulizia personale: ca. 8 litri
- pulizie e lavaggio auto: ca. 10 litri
- bucato: ca. 17 litri
- doccia e bagno: ca. 42 litri
- scarico water: ca. 45 litri.

L'acqua potabile può essere risparmiata in casa adottando semplici accorgimenti oppure organizzando dove possibile una sostituzione con acqua piovana, senza che il livello di comfort debba risentirne.



- Quando ci si lava i denti o ci si insapona sotto la doccia si può chiudere l'acqua se non serve
- i rubinetti che perdono andrebbero riparati immediatamente
- fare la doccia è preferibile al bagno
- installare nello scarico del water un tasto di arresto o ridurre la quantità di acqua nella vaschetta
- non risciacquare le stoviglie sotto un getto di acqua corrente
- sia nella lavatrice che nella lavastoviglie effettuare solo lavaggi a pieno carico
- installare dei riduttori di flusso nella doccia, nel lavandino e nel bidet
- utilizzare ovunque è possibile acqua piovana (si veda alla voce "Utilizzo dell'acqua piovana").



[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
[www.contrattoacqua.it](http://www.contrattoacqua.it)  
[www.energiesparhaus.at](http://www.energiesparhaus.at)

## Rumore

Il rumore è un fattore di stress in grado di avere ripercussioni sul benessere dell'uomo come degli animali. Il punto di passaggio dal livello di suono a quello di rumore non è determinabile con esattezza scientifica, dal momento che ognuno ha una diversa sensibilità. Il fatto che il rumore abbia ripercussioni sullo stato di salute è però indiscusso. Chi si trova esposto ad elevati livelli di rumore continuo può danneggiare il proprio udito in modo irreversibile. Le fonti di pericolo non sono legate soltanto ad esposizioni professionali, ma sono presenti anche nell'ambito ricreativo e del divertimento, ad esempio nelle discoteche o nell'utilizzo continuato del walkman. Anche lo scoppio isolato causato da una pistola giocattolo può rovinare per sempre l'udito. Molte ricerche hanno inoltre documentato come il rumore ambientale influisca in varia misura su qualità del sonno, pressione arteriosa, sull'intero sistema cardiocircolatorio e sulla regolazione della produzione ormonale.

### Rumore e sonno

L'udito è sempre acceso e pronto a lanciare segnali a tutto l'organismo. Durante la notte anche i rumori che di giorno risultano impercettibili si rivelano in grado di compromettere l'azione rigenerante del sonno; un rumore più forte può invece indurre il risveglio. Quando ci si risveglia dopo alcune notti passate senza dormire bene ci si sente deboli e sono necessari sforzi maggiori per riuscire a svolgere le

normali occupazioni della giornata. Se poi i disturbi del sonno si cronicizzano nel tempo, possono subentrare anche danni permanenti all'organismo. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) raccomanda di non superare un livello medio di 35 dB(A) nelle ore notturne, evitando assolutamente di superare picchi di 45 dB(A) per scongiurare il rischio di avere disturbi del sonno. Il livello di rumore all'esterno delle abitazioni non dovrebbe peraltro superare mediamente i 45 dB(A) nelle ore notturne, per poter dormire con le finestre aperte.

### Rumore e ripercussioni sul sistema cardiocircolatorio

I rumori intensi determinano la contrazione dei vasi sanguigni; questo tipo di reazione si nota anche negli individui che da anni vivono in ambienti rumorosi. Alcuni studi hanno rilevato un innalzamento cronico della pressione sanguigna misurata a riposo nei soggetti esposti ad inquinamento acustico, come pure un aumento del rischio di infarto in caso di esposizioni giornaliere a rumori del traffico superiori in media a 65 dB(A). Sempre l'OMS consiglia di non superare nelle ore diurne un livello di rumore in ambiente aperto superiore ai 55 dB(A).



[www.ambientediritto.it](http://www.ambientediritto.it)

[www.tuttoambiente.it](http://www.tuttoambiente.it)

Gesellschaft für Lärmbekämpfung e.V.

<http://www.gfl-online.de>

Deutscher Arbeitsring für Lärmbekämpfung (DAL)

<http://www.dalaerm.de/awl0004b.htm>  
 Bundeszentrale für gesundheitliche  
 Aufklärung  
[http://www.bzga.de/bzga\\_stat/lug/](http://www.bzga.de/bzga_stat/lug/)

### Scuola e relativi materiali

Le moderne cartelle scolastiche ed il loro contenuto somigliano sempre più ad una raccolta di rifiuti speciali. Gli oggetti in plastica sono in gran parte di PVC, i colori e le colle si compongono di materiali che spaziano dal cancerogeno al mutageno. Le alternative non si trovano con facilità e soprattutto ci si deve impegnare con grande fatica per farle apprezzare ai più piccoli. Un aiuto in tal senso può giungere da una collaborazione tra la famiglia e la scuola. Se tutti gli scolari di una classe optano per l'impiego di materiali ecologici, il singolo bambino non ha più sulle spalle il peso di una scelta controcorrente.



**Cartelle ed astucci** dovrebbero essere di materiali plastici relativa-



mente ecocompatibili, vale a dire di polietilene (PE) oppure di polipropilene (PP). Verificare al proposito le indicazioni del produttore. Il PVC andrebbe evitato, dal momento che nella sua produzione e nel suo smaltimento causa la formazione di sostanze tossiche (acido muriatico e diossina).

**Quaderni, blocchi, ecc. dovrebbero essere di carta ecologica.** Per la produzione di carta riciclata ed ecologica si impiegano meno acqua, legno, energia e prodotti chimici che non per la produzione di carta di cellulosa. Esiste anche una ricca e buona produzione di oggetti di cancelleria realizzati partendo dalla carta da macero. Alcuni accorgimenti ecologici aiutano anche a risparmiare: ad esempio, per prendere appunti si possono utilizzare dall'altro lato i fogli che spesso restano dal lavoro al computer (stampe sbagliate, ecc.). In linea di principio i bambini dovrebbero imparare a risparmiare carta.

**Le penne stilografiche** dovrebbero avere un serbatoio ricaricabile, cioè funzionare senza cartucce, per evitare rifiuti in plastica. L'inchiostro blu è relativamente innocuo, perché si compone per il 90% di acqua e per il resto di sostanze coloranti e conservanti. Nell'acquisto di penne stilografiche andrebbero scelti modelli resistenti e durevoli, ad esempio in metallo o legno, preferendoli a tanti prodotti colorati di poco valore ed anche molto fragili. Si tratta di scelte che in poco tempo si ripagano anche economicamente.

Il corpo in plastica dei **pennarelli** è spesso di PVC e quindi in realtà un ri-

fiuto speciale, dal momento che questa plastica contiene metalli pesanti e plastificanti. Inoltre i pennarelli contengono in genere qualche solvente tossico e, nel caso dei colori ad acqua, anche della formaldeide come conservante. Se proprio si vogliono i pennarelli, si possono acquistare quelli dichiarati come non tossici (osservando le indicazioni del produttore). I bambini non dovrebbero comunque succhiare i pennarelli o scriiversi sulle mani.

**Le matite, nere o colorate**, andrebbero comunque preferite ai pennarelli anche in base a considerazioni fisiografologiche. Le matite colorate si compongono di grafite, sostanze coloranti (a base di metalli pesanti!) e leganti; mentre le mine contengono grafite, argilla, cera e grasso. I bambini mordicchiano spesso l'estremità di penne e matite; per questa ragione è meglio rivolgere il proprio acquisto verso prodotti non laccati, dal momento che la lacca può contenere metalli pesanti. Particolarmente consigliabili sono i pastelli a cera.

**Scolorine e altri antimacchie** contengono saponi, soda, idrosolfati di sodio (come decoloranti) e in parte anche solventi e formaldeide. Sono dunque parecchio problematici e molti insegnanti non vedono questi prodotti di buon occhio, anche da un punto di vista pedagogico (si possono semplicemente cancellare gli errori!). Qui possono venire in aiuto solo delle regole chiare della scuola, adeguatamente spiegate alle famiglie.

**Le gomme per cancellare** sono invece degli utensili molto ecologi-

ci, sempre che siano fabbricate con caucciù. In tal caso sono perlopiù rosicce, rosse e blu o beige e marrone. La maggior parte delle gomme di altri colori sono costituite da PVC con un'elevata presenza di sostanze plastificanti.



Attenzione dunque alle gomme troppo variopinte o addirittura profumate. I bambini non devono assolutamente succhiarle o masticarle (attenzione ai fratellini più piccoli!).

### Slitte in legno

Le classiche slitte in legno sono sì un po' più costose, ma anche molto più stabili e durevoli di quelle in plastica. In caso di rotture poi, sostituire o riparare una stecca di legno non è difficile, mentre riparare la plastica è impossibile. Inoltre le materie plastiche sono causa di inquinamento ambientale sia nella fase della produzione che in quella dello smaltimento.



Quando la slitta non viene usata per lungo tempo, è bene passare i pattini con un po' di cera e riporre la slitta in un luogo asciutto. In questo modo si è sicuri che essa riuscirà a superare tutti gli inverni di una generazione di bambini.

### Sperimentazioni animali

Le sperimentazioni su animali vivi sono una prassi consolidata nella ricerca medica e farmaceutica. Agli esperimenti sugli animali si ricorre anche nell'industria co-

smetica per testare gli effetti dei prodotti. Gli animali usati come cavie sono in genere topi, ratti, uccelli, maiali e scimmie (soprattutto Reso). Intorno al tema degli esperimenti su animali e della vivisezione si assiste da anni ad un acceso dibattito, che coinvolge l'industria farmaceutica e cosmetica da un lato e le organizzazioni animaliste dall'altro. Queste ultime sostengono che le sperimentazioni condotte senza animali vivi siano divenute nel frattempo più precise, veloci e più economiche rispetto a quelle effettuate sacrificando la vita di poveri animali.

## Spese dentistiche

### Contributi provinciali per prestazioni dentistiche

Il Servizio sanitario provinciale concede un rimborso per le cure medico-dentistiche secondo criteri indipendenti dal reddito e dal patrimonio del richiedente. Gli importi rimborsati per le singole prestazioni sono indicati nella tabella che segue. Il modulo con la domanda di rimborso va presentato alla ASL di competenza unitamente all'originale della fattura quietanzata, entro sei mesi dalla data di emissione della fattura.

### Contributo provinciale per prestazioni protesiche dentarie

Hanno diritto al contributo per protesi dentarie tutte le persone residenti in Alto Adige e iscritte al Servizio sanitario provinciale. A differenza del rimborso per prestazioni dentistiche, il contributo per protesi dentarie è scaglionato in base al reddito depurato e al patrimonio del richiedente.

Il reddito depurato è calcolato sottraendo il 30% dalla quota del reddito da lavoro subordinato, meno gli importi esenti (2.000 Euro per il coniuge, 1.800 Euro per la prima persona a carico, 2.600 Euro per la seconda, 3.000 Euro per la terza e 3.300 Euro per ogni altra persona a carico). Per le domande presentate entro il 31 luglio di ogni anno si fa riferimento alla dichiarazione dei redditi di due anni prima, per quelle presentate dal 1° agosto ci si basa invece sulla dichiarazione dell'anno precedente.

## Informazioni generali

### Fatture emesse all'estero

Il Servizio sanitario provinciale rimborsa anche le spese per cure medico-dentistiche eseguite all'estero (secondo la legge provinciale n. 7 del 05.03.2001). Per ottenere il rimborso degli importi sopra indicati, la fattura deve soddisfare le seguenti condizioni:

- deve essere emessa da un medico specialista in odontoiatria
- deve contenere una descrizione dettagliata dei trattamenti eseguiti, con specificazione del dente curato e importo parziale per la prestazione specifica
- deve riportare l'importo totale delle cure effettuate
- nel caso di fatture in lingua straniera è necessario accludere all'originale una traduzione in lingua italiana o tedesca; la traduzione, che può essere effettuata dal richiedente stesso, deve corrispondere letteralmente alla fattura originale (ad esempio se l'originale riporta



Prestazione	Importo rimborsato (€)
Visita odontoiatrica	13,63
Estrazione dente con anestesia	6,71
Estrazione dente del giudizio in disodontiasi	13,38
Estrazione dente del giudizio (in inclusione ossea parziale o totale)	33,47
Intervento per epulidi con anestesia	23,45
Interventi di chirurgia orale – ascesso, raschiamento osseo, sequestrotomia	10,02
Interventi chirurgici preprotetici	13,38
Prelievo per biopsia	8,93
Rimozione di protesi fissa (per elemento)	6,35
Cura e otturazione dentaria: mesiale, distale, vestibolare lingual., boccale palatale, occlusale	12,76
Cura canalare in dente monoradicolato	22,31
Cura canalare in dente pluriradicolato	26,6
Ablazione tartaro	3,51
Cura stomatite – gengivite	2,32
Cura piorrea alveolare	3,93
Radiografia dentale	3,43
Seconda radiografia dentale	2,23
Asportazione ranula sublinguale	10,43
Asportazione epulidi	13,27
Frenulotomia	5,22



## Contributi provinciali erogati dal 1° agosto 2004 in base al reddito depurato

Limiti di reddito (Euro) fino a 13.944,34 oltre 13.944,34 fino a 17.031,31 oltre 17.031,31 fino a 21.691,19 oltre 21.691,19	Per elemento (protesi mobile) 54,89 Euro 31,67 Euro 21,11 Euro nessun rimborso!
Limiti di reddito (Euro) fino a 13.944,34 oltre 13.944,34 fino a 17.031,31 oltre 17.031,31 fino a 21.691,19 oltre 21.691,19	Per elemento (protesi fissa; corona) 240,15 Euro 138,55 Euro 92,37 Euro nessun rimborso!
Limiti di reddito (Euro) fino a 13.944,34 oltre 13.944,34 fino a 17.031,31 oltre 17.031,31 fino a 21.691,19 oltre 21.691,19	Apparecchio mobile* 1.948,71 Euro 1.461,52 Euro 974,35 Euro nessun rimborso!
Limiti di reddito (Euro) fino a 13.944,34 oltre 13.944,34 fino a 17.031,31 oltre 17.031,31 fino a 21.691,19 oltre 21.691,19	Apparecchio fisso* 2.634,87 Euro 1976,16 Euro 1.317,44 Euro nessun rimborso!

(\*) *gli apparecchi vengono finanziati solo fino ai 18 anni di età!*

“Invoice n. 60 of 24th June 2004”, il testo tradotto deve recitare “fattura n. 60 del 24 giugno 2004”).

#### Termine di presentazione

La fattura originale, unitamente al modulo di richiesta del contributo, deve essere presentata all'Azienda sanitaria locale di competenza entro sei mesi dalla data di emissione. In caso di trattamenti ortodontici, alla fattura dello specialista deve essere allegata la prescrizione del dentista.

**Importante!**

L'importo residuo effettivo a carico del richiedente (importo della fattura meno il rimborso da parte del Servizio sanitario) può essere dedotto parzialmente dalla dichiarazione dei redditi. Si raccomanda pertanto di fare una copia della fattura!

Lo stesso vale per le fatture per prestazioni dentistiche eseguite all'estero e debitamente accompagnate da traduzione. A tale proposito si rammenta che, se l'originale è redatto in tedesco, francese, inglese o spagnolo, è sufficiente una traduzione da parte del richiedente. Nel caso di altre lingue straniere è richiesta invece una traduzione autenticata. Qualora l'importo sia espresso in valuta straniera, per calcolare la quota detraibile si applicherà il tasso ufficiale di conversione relativo alla data di emissione della fattura.

Le presenti informazioni sono meramente indicative e comunque parziali; i necessari approfondimenti andranno fatti dal consumatore presso l'Azienda Sanitaria competente!

**Stile di guida**

Lo stile di guida del singolo può condizionare di molto il consumo di carburante.



- Quando si mette in moto, non attendere che il motore si riscaldi, ma partire subito: i motori moderni non necessitano di preriscaldamento, perché dotati di dispositivi di regolazione

automatici.

- Cambiare marcia rapidamente e quindi procedere con la marcia più alta possibile (basso numero di giri).
- Spegnerne il motore in caso di sosta superiore ai tre minuti (passaggi a livello, ingorghi, semafori): in tre minuti di sosta col motore acceso si consuma una quantità di carburante sufficiente a percorrere mezzo chilometro.
- Nella maggior parte delle vetture si ha una buona accelerazione anche se non si schiaccia fino in fondo il pedale dell'acceleratore, ma fino a circa tre quarti della sua corsa. Ciò però risulta conveniente solo se non bisogna continuamente frenare (come avviene per forza di cose nel traffico cittadino e nelle code).
- A motore freddo (con una temperatura ambiente al di sotto dello zero) il consumo di carburante di un'autovettura di media cilindrata rimane al di sopra dei valori normali per i primi tre-cinque chilometri. I tragitti brevi sono dunque i più costosi, pertanto è proprio il caso di preferire la bicicletta o l'autobus, oppure di andare a piedi!
- Adottando uno stile di guida prudente si riesce a consumare meno e quindi ad influire sul consumo di carburante.

**Taglieri di legno in cucina**

I taglieri utilizzati per tagliare e sminuzzare vari alimenti in cucina risultano più igienici se di legno piuttosto che di plastica, poiché il legno contiene delle sostanze ad azione antibatterica, che impediscono che gli agenti patogeni si depositino sulla sua

superficie. Si è visto invece che sui taglieri in plastica i batteri non solo si stabiliscono più a lungo, ma addirittura si moltiplicano. Il legno è comunque preferibile non solo dal punto di vista igienico. I coltelli perdono prima il filo se usati su un tagliere in plastica, e la loro sostituzione comporta anche delle spese che gravano inutilmente sul bilancio familiare. Inoltre, per un tagliere in legno non si inquina quasi per nulla l'ambiente né per la produzione, né per lo smaltimento. E volendo prescindere anche da questo aspetto, il tagliere in legno dura molto più a lungo e spesso costa anche meno!

### *Utilizzo dell'acqua piovana*

In molti ambiti della vita di ogni giorno si può approfittare dell'acqua piovana per risparmiare la preziosa acqua potabile. Si può sostituire l'acqua potabile con acqua piovana per irrigare il giardino, per tutte le pulizie, per lavare l'auto, per il bucato e lo scarico del water. Il principio di utilizzo è semplice: dal tetto, dove si raccoglie durante le piogge, essa può essere convogliata mediante la grondaia in un'apposita cisterna. Da qui essa, opportunamente filtrata, può essere prelevata tramite una pompa e indirizzata ai singoli punti di utilizzo, per esempio al WC. Serbatoio, filtro e pompa sono normalmente disponibili presso i rivenditori specializzati.



[www.energiesparhaus.at](http://www.energiesparhaus.at)

# Trasporti e comunicazioni

Acquisto di un'autovettura nuova di fabbrica	pag. 204
Autobus e ferrovia	pag. 207
Costi telefonici	pag. 209
Foglio rosa	pag. 210
Indennizzi da richiedere a Telecom	pag. 211
Informazioni su autovetture e motocicli	pag. 211
Internet	pag. 211
Motori funzionanti a metano o gas liquido (GPL)	pag. 213
Multe dal Comune di XX	pag. 213
Pneumatici invernali	pag. 215
Pneumatici ricostruiti	pag. 216
Risparmiare nei viaggi	pag. 216
Tariffa telefonica sociale	pag. 217
Tassa automobilistica	pag. 218
Telefono cellulare	pag. 218

## Acquisto di un'autovettura nuova di fabbrica

### Mercato nazionale

Se si decide di acquistare un'autovettura sul mercato nazionale è bene sapere che la legge che regola la compravendita all'interno dei locali di vendita (del concessionario) non consente un recesso contrattuale\*. Ancora più importante è dunque prestare attenzione affinché le trattative di acquisto si svolgano all'insegna della correttezza e del rispetto verso il cliente. Il nuovo diritto di garanzia prevede esplicitamente che le promesse della pubblicità debbano essere anche mantenute nei fatti: ciò significa che l'automobile dovrà presentare tutte le caratteristiche celebrate negli spot televisivi, negli annunci pubblicitari e nei prospetti della casa costruttrice. Tutte le clausole contrattuali tese a prevedere un'esclusione di questo importante principio sono vessatorie e dunque nulle.



È bene che tutti gli optional siano indicati nel documento contrattuale; nel caso si tratti di extra a pagamento va indicato anche il relativo prezzo.

Stesso discorso per le clausole che dovessero limitare la garanzia, ad esempio nel caso in cui i tagliandi vengano eseguiti da un'officina non autorizzata. Si tratta anche qui di clausole impugnabili.

Abbastanza problematico è l'istituto dell'acconto, normalmente preteso all'atto della sottoscrizione del contratto. I rivenditori lo chiedono per cautelarsi, riservandosi di trattenere tale importo nel caso di

recesso dell'acquirente. Secondo la legge (articolo 1469bis del Codice Civile) non può però trattarsi di un importo esageratamente elevato. Nella prassi viene richiesto il 10% del prezzo complessivo e persino il 15%.



- Contrattare il più possibile per contenere la misura dell'acconto, confrontando anche le condizioni di altri concessionari.

Il prezzo d'acquisto è quello indicato nel contratto e non può più subire variazioni fino alla consegna dell'auto! Eventuali clausole che prevedessero adeguamenti di qualsiasi tipo sono vessatorie e dunque impugnabili.



- Se nel contratto sono già prestampate delle clausole non rispettose di questo principio, il consumatore può depennarle, apponendo poi a lato la propria firma e chiedendo al venditore di fare altrettanto.

I ritardi nella consegna sono ormai divenuti la regola nel settore automobilistico,



tanto che nella maggior parte dei contratti esistono delle clausole che prevedono come normale il verificarsi di ritardi (tra i 45 e i 60 giorni). Solo poche concessionarie prevedono in tale evenienza la corresponsione di un indennizzo all'acquirente o gli mettono a disposizione un'auto di cortesia. L'acquirente può intervenire solo quando è trascorso anche il termine di tolleranza previsto.



- È bene prestare attenzione che il contratto riporti esplicitamente sia il termine di consegna, sia il periodo di tolleranza. Solo così il consumatore può intervenire quando anche il secondo termine fosse trascorso inutilmente (vedi oltre).

#### \*Recesso in casi eccezionali:

Un annullamento del contratto di acquisto da parte del consumatore è possibile solo quando:

- il prezzo alla consegna supera quello pattuito al momento dell'acquisto (vedi sopra)
- sono trascorsi sia il termine di consegna che quello di tolleranza (45-60 giorni, vedi sopra)
- le caratteristiche dell'auto consegnata non corrispondono a quelle vantate dalla pubblicità (vedi sopra).

### **Mercato estero**

Per quanto concerne l'acquisto di autovetture all'estero, la Commissione Europea ogni sei mesi sottopone a confronto i prezzi praticati in tutti i Paesi europei (vedi link sotto). Prima di un acquisto è bene che l'acquirente si accerti che il modello

e il suo equipaggiamento coincidano con le proprie aspettative. Per acquisire informazioni circa l'iter burocratico da seguire per importare un'autovettura, è possibile rivolgersi all'Ufficio motorizzazione; di seguito riportiamo l'indirizzo della sede di Milano, che nella propria homepage elenca in dettaglio le formalità richieste. La registrazione dell'autovettura presso il Pubblico Registro Automobilistico italiano (PRA) riserva oggi meno difficoltà di un tempo: è sufficiente un semplice contratto di acquisto (possibilmente bilingue) o una fattura del rivenditore. La persona interessata è tenuta a sottoscrivere e a far autenticare presso uno studio notarile un'autocertificazione nella quale dichiara che il testo contrattuale risponde al vero (dichiarazione di intestazione/importazione). Tale documento va presentato, insieme al contratto o alla fattura, allo sportello del PRA. Eventuali novità procedurali vengono comunicate attraverso la homepage dell'Automobile Club Italiano.



[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[http://europa.eu.int/comm/competition/car\\_sector/price\\_diffs/](http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs/)  
[www.mctcmilano.it](http://www.mctcmilano.it)  
[www.aci.it](http://www.aci.it)

### **Autovetture usate**

#### Sincerarsi prima di tutto che:

- le caratteristiche specifiche dell'auto corrispondano a quelle riportate sul libretto di circolazione (numero di telaio e del motore, tipo di gomme, accessori ed optional autorizzati...);

- il mezzo non sia incidentato oppure un'auto di prova, oppure ancora un'autovettura impiegata per scuola guida; è meglio che ci sia una conferma scritta in tal senso sul contratto;

- il motore sia quello originale e non uno di ricambio; anche qui, fare in modo che questo compaia sul contratto;

- il concessionario o il precedente proprietario abbiano eseguito o fatto eseguire con regolarità i controlli periodici sulla vettura (ad esempio i cambi dell'olio); farsi rilasciare dal rivenditore il libretto di manutenzione che riporta le registrazioni di tali controlli. Se il rivenditore si rifiutasse o sostenesse che " il libretto è andato smarrito", sarà bene nutrire dei sospetti!

- le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche del mezzo siano a posto, e che anche la carrozzeria non presenti difetti, palesi o occulti; se possibile, farsi accompagnare presso il rivenditore da una persona esperta di meccanica e di auto in genere (il Centro Tutela Consumatori Utenti offre questo servizio, si veda alla pagina [www.centroconsumatori.it/46v19877d12767.html](http://www.centroconsumatori.it/46v19877d12767.html);

- la chiusura di porte e finestrini sia perfettamente funzionante e che non vi sia qualche infiltrazione o passaggio di acqua nell'abitacolo;

- nel caso in cui il rivenditore non risulti essere contestualmente anche proprie-

tario del mezzo, potrebbe rivelarsi utile chiedere di esibire la procura a vendere e una copia del documento di identità del proprietario del mezzo.

Chi acquista oggi una vettura usata, deve anche fare i conti con la normativa sui gas di scarico emanata dall'Unione Europea; vale dunque la pena di informarsi in merito.

Anno di fabbricazione	Normativa europea di riferimento	Standard
1989-1996	91/441, 93/59	Euro 1
1995-2000	94/12, 96/69, 98/77	Euro 2
1999-2005	98/69, 98/77 - 98/69	Euro 3
2000-2006	98/69 B, 98/77-98/69 B	Euro 4

L'Unione Europea ha fissato degli standard ecologici a cui le automobili nuove vanno adeguate per non incorrere, nel medio o lungo termine, nel divieto assoluto di circolazione. Le automobili prive delle caratteristiche previste dai nuovi standard antinquinamento (da gennaio 2006 entra in vigore anche lo standard Euro 4) si deprezzeranno: motivo questo per poter pretendere dal rivenditore una riduzione del prezzo nel momento in cui si decidesse di acquistare un'auto fuori norma. Non ci si dovrà stupire però se la circolazione con tale veicolo dovesse subire delle limitazioni.



Il Centro Tutela Consumatori Utenti e il Centro Europeo dei Consumatori mettono a disposizione dei consumatori un vademecum per l'acquisto dell'auto usata, scaricabile da Internet all'indirizzo: [www.centroconsumatori.it/download/35v35d11937.doc](http://www.centroconsumatori.it/download/35v35d11937.doc)



Check-list dell'auto usata (presente anche nel vademecum):

[www.centroconsumatori.it/download/11v11d16728.pdf](http://www.centroconsumatori.it/download/11v11d16728.pdf)

## Autobus e ferrovia

Il sistema di trasporto pubblico integrato

Le informazioni generali sull'utilizzo del sistema altoatesino di trasporto integrato sono riportate nell'opuscolo ufficiale redatto dall'Ufficio provinciale trasporti, disponibile presso tutti gli sportelli della società SAD.

### La carta valore

L'elemento centrale dell'intero sistema altoatesino di trasporto integrato, è la carta valore da 5, 10 o 25 Euro, che è possibile acquistare sulle corriere extraurbane della SAD, presso i tabaccai e gli sportelli del servizio di autobus urbani e delle Ferrovie. Rispetto al biglietto di corsa semplice, la carta valore consente un risparmio medio del 30%.

Questo mezzo di pagamento viene impiegato sulle linee di autobus urbani ed extraurbani integrati nel sistema tariffario provinciale (ad esempio SASA, SAD, ALM, Oberhollenzer ecc.), sulle funivie e funicolari della SAD e sulle tratte ferroviarie Innsbruck – Trento, Bolzano – Merano und Fortezza – San Candido.

Non può invece venire impiegata sui treni Eurostar, come il Pendolino. Con la carta valore si ha diritto in Alto Adige a corse di corrispondenza gratuite con le linee di autobus urbane.

Se una carta valore non dovesse più funzionare, nonostante contenga un importo da scalare, ci si può far accreditare tale importo su una nuova carta valore presso uno sportello della SAD.

Dopo un anno la carta valore scade. È quindi necessario far trasferire il credito entro un mese dalla scadenza su una nuova carta valore.

### L'abbonamento

L'abbonamento non offre vantaggi soltanto ai pendolari, ma a tutti coloro che per un periodo di tempo più o meno lungo devono percorrere un determinato tragitto.

L'abbonamento è particolarmente indicato per le persone oltre i 60 anni, in quanto la tariffa di abbonamento è scontata del 50%.

### Trenitalia

#### Riduzioni per gruppi

Chi viaggia in gruppo in treno ha diritto ad una riduzione per gruppi. L'offerta è valida a partire da 6 persone e limitatamente ai periodi di minor traffico. Esiste anche un'offerta per famiglie. Ulteriori in-



formazioni si trovano in Internet o presso gli sportelli delle Ferrovie.

#### Spendere meno il fine settimana

Trenitalia in genere non propone riduzioni per il fine settimana, ma esiste la possibilità di usufruire di offerte speciali, quale ad esempio "Il sabato di Trenitalia". Si tratta di offerte speciali rese note a breve termine e che prevedono opportunità estremamente vantaggiose di usare il treno in tutt'Italia nella giornata di sabato. Informazioni dettagliate sulle offerte speciali si possono reperire in Internet o in opuscoli informativi, mentre allo sportello si ottengono di norma risposte precise a richieste specifiche.

#### Orari

Informazioni sugli orari delle ferrovie italiane si ottengono consultando l'orario ufficiale, nel sito internet delle ferrovie italiane [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) oppure nel sito delle ferrovie germaniche [www.bahn.de](http://www.bahn.de). Quest'ultimo dà informazioni sulla maggior parte delle ferrovie europee.

#### **Per viaggiare a livello internazionale**

#### Biglietti per il fine settimana, biglietti cumulativi ecc.

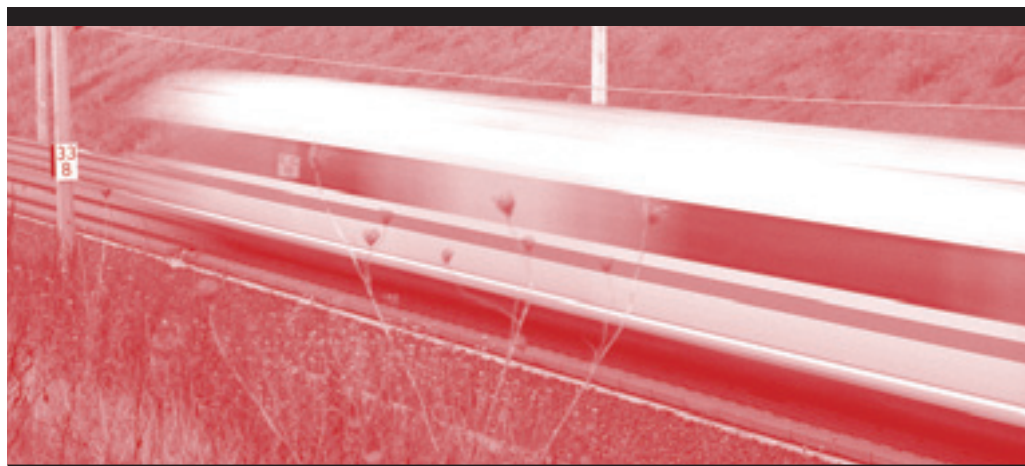
Le ferrovie germaniche e quelle austriache sono in genere più care di quelle italiane. Ma esistono alcune offerte speciali che vale la pena sfruttare. Un esempio è il biglietto per il fine settimana delle ferrovie germaniche, o il biglietto della Baviera e altri biglietti dei "Bundesländer", la "Bahncard" oppure, in Austria, il biglietto economico per gruppi "Gruppenvorteilskarte".



I collegamenti veloci hanno sempre una tariffazione più costosa. La Fondazione "Stiftung Warentest" offre in Internet un servizio per conoscere nel dettaglio le offerte più convenienti, all'indirizzo [www.test.de](http://www.test.de).

#### **La fretta costa cara**

Questo principio vale per tutte le ferrovie del mondo: più velocemente si viaggia, più alto è il costo. Un Pendolino o un ICE è notevolmente più caro di un treno del trasporto locale. Quest'ultimo risulta sempre il meno costoso in tutti i Paesi.



Perciò prenotando conviene sempre informarsi sui treni locali o su treni senza troppe pretese, come gli espressi. Questi sono sì più lenti ma spesso percorrono i tragitti più belli.

Per gli intercity e gli eurocity è previsto un costo supplementare, a meno che non si usino carte valore e abbonamenti del sistema tariffario provinciale all'interno della zona di competenza (cioè da Trento ad Innsbruck). Il Pendolino è escluso dal sistema tariffario provinciale.

Timbrare il biglietto è obbligatorio quando si viaggia con le ferrovie italiane

Tutti i biglietti, anche quelli nazionali, vanno timbrati prima della partenza: quelli nazionali si inseriscono nella obliteratorrice di colore giallo, quelli del sistema tariffario provinciale nella obliteratorrice di colore verde. Anche le prenotazioni dei posti andrebbero per sicurezza obliterate nella macchinetta gialla.



Si timbra sempre solo la corsa che si sta per effettuare; attenzione quindi a non timbrare anche il ritorno quando si sta per effettuare l'andata.



Chi viaggia informato spende meno. È utile quindi acquisire il maggior numero possibile di informazioni senza esitare a chiedere anche più volte, informarsi in merito alle proposte più convenienti, anche consultando Internet, prima di rivolgersi allo sportello e raccogliere

tutto il materiale informativo disponibile.



[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

(Ferrovie italiane)

[www.sii.bz.it](http://www.sii.bz.it)

(Sistema trasporto integrato Alto Adige)

[www.oebb.at](http://www.oebb.at) (Ferrovie austriache)

[www.bahn.de](http://www.bahn.de) (Ferrovie germaniche)

[www.sbb.ch](http://www.sbb.ch) (Ferrovie svizzere)

[www.vvt.at](http://www.vvt.at) (Sistema trasporto integrato Tirolo del Nord)

## Costi telefonici

La bolletta telefonica costituisce spesso una voce piuttosto rilevante all'interno del bilancio familiare. Ciò significa anche che non è sbagliato concentrarsi proprio sui consumi telefonici per cercare di risparmiare.



Conviene controllare sempre la bolletta telefonica. Non solo la cifra finale, ma anche le singole voci:

- chiamate locali
- chiamate distrettuali
- chiamate nazionali
- chiamate a cellulari
- chiamate internazionali
- chiamate a numeri speciali
- canoni
- accessori

Questo permetterà di capire:

1. dove si spende di più
2. se le cifre corrispondono alle chiamate effettivamente eseguite
3. se sono stati attivati servizi non richiesti



4. se gli accessori corrispondono ancora alle proprie esigenze o meno.

Conviene tenere sott'occhio la bolletta per alcuni mesi, e qualora si scoprissero tipologie di chiamate che incidono in modo particolare:

1. si può cercare un secondo operatore che permetta di risparmiare il massimo possibile su quella tipologia di traffico e che abbia magari anche in media migliori tariffe per le altre tipologie di chiamate;
2. evitare di comunicare i propri dati personali ed il numero di codice fiscale a chi si presenta al telefono con la scusa di condurre dei sondaggi statistici. Per liberarsi da questo tipo di chiamate si può inviare una lettera raccomandata alla società che organizza tali interviste, diffidandola dall'uso dei dati personali per finalità commerciali.
3. Che si abbia o meno Internet, è bene chiamare il 187 di Telecom Italia e farsi bloccare tutte le numerazioni possibili relative a servizi a pagamento. Qua-

lora arrivassero fatture o bollette di altre società di telefonia, a cui non è mai stata data alcuna adesione né per iscritto né attraverso una contrattazione telefonica, è meglio non pagare, ma chiamare il numero verde delle rispettive società pretendendo l'invio di una nota di credito. Si potrebbe anche non reagire, ma si rischia che la questione vada a complicarsi, arricchendosi di corrispondenza inviata da società di recupero crediti. Ci si può comunque rivolgere ad un'associazione di consumatori per farsi assistere.

### *Foglio rosa*

Chi siede accanto al conducente di un'automobile provvisto del solo permesso provvisorio di guida ("foglio rosa") su un'autovettura non provvista di doppia pedaliera non può avere più di 60 anni, ma il limite passa a 65 se sono disponibili i doppi pedali per azionare freno e frizione. Questo equipaggiamento è solitamente presente nei veicoli in uso presso le scuole

guida. Il passeggero dovrà inoltre essere in possesso da almeno 10 anni di patente di guida corrispondente alla categoria per la quale è stato rilasciato il foglio rosa. Compito del passeggero in questa situazione è di vigilare attentamente sulle condizioni di traffico, intervenendo, se necessario, con tempestività. Se chi è alla guida dovesse essere sprovvisto del foglio rosa, rischia insieme al passeggero una sanzione pecuniaria da 343,35 a 1.376,55 Euro. In caso di incidente la Compagnia assicurativa liquiderà il sinistro, ma si rivarrà poi sul conducente dell'autoveicolo per recuperare la somma pagata.

### **Indennizzi da richiedere a Telecom**

Se Telecom esegue in ritardo i lavori concordati viola il proprio regolamento, che prevede espressamente come

- una nuova linea telefonica debba essere attivata entro dieci giorni dalla richiesta
- i guasti debbano essere risolti entro il secondo giorno lavorativo dalla richiesta, ad eccezione di guasti di rilevante entità
- le riparazioni debbano avvenire gratuitamente, a meno che non siano state causate dall'utente stesso.

All'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento sono inoltre previsti gli indennizzi spettanti all'utenza in occasione di ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio: l'abbonato "ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno

lavorativo di ritardo o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite".



È bene prendere nota del giorno e dell'ora in cui viene comunicato telefonicamente il proprio reclamo, nonché il codice dell'operatore che accoglie tale segnalazione.

In caso di ritardi va inviata una comunicazione scritta con la contestuale richiesta di indennizzo alla

*Telecom Italia  
Servizio Clienti  
Via Resia 188  
39100 Bolzano*

### **Informazioni su autovetture e motocicli**

Tutte le informazioni riguardanti l'immatricolazione (nuova immatricolazione, libretto di circolazione, cambio di proprietà, targhe, motorini), la revisione (revisione periodica, autofficine autorizzate, modifiche tecniche), lo sportello telematico ecc., si possono trovare nelle pagine della Rete civica altoatesina, o direttamente all'indirizzo dell'Amministrazione provinciale, [www.provincia.bz.it/mobilita/3804/index\\_i.htm](http://www.provincia.bz.it/mobilita/3804/index_i.htm)

### **Internet**

Esistono diverse modalità di accesso alla rete, cui corrispondono differenti possibilità di contabilizzazione:

- **Accesso ordinario con contabilizzazione a consumo:** si tratta della modalità adatta soprattutto a famiglie



con bambini con un utilizzo abbastanza sporadico della rete.

- **Accesso ordinario con contabilizzazione FLAT:** questa modalità consente di non pagare più il costo di connessione a Internet, bensì semplicemente un canone fisso di abbonamento mensile, navigando senza limiti di orario. Adatto a chi desidera navigare regolarmente per diverse ore ma senza dover scaricare grossi file.
- **Accesso ADSL con contabilizzazione a consumo:** per accesso in tecnologia ADSL si intende il sistema in grado di trasformare la linea telefonica ordinaria in una linea digitale ad alta velocità, che consente un collegamento ad internet molto rapido. Più precisamente si può raggiungere una velocità di 640 kb/s in ingresso (download) e 128 kb in uscita (upload), rispetto ai 56 kb del tradizionale modem analogico. Adatto a chi desidera collegarsi alla rete spesso e senza limitazioni di orario.

- **Accesso ADSL con contabilizzazione FLAT:** consente di controllare la spesa ed è adatto a chi utilizza molto Internet scaricando anche molti dati.
- **Accesso satellitare:** consente di navigare a velocità elevata anche a coloro che necessitano di collegarsi alla rete spesso ma non hanno la possibilità di accedere al servizio ADSL.



Attenzione alle offerte che vengono proposte attraverso il marketing telefonico: spesso non viene fornito alcun materiale cartaceo, quindi è necessario chiedere all'operatore che ripeta esattamente il contenuto dell'offerta e segnarsi degli appunti. Prima di un'eventuale accettazione è comunque consigliabile accedere ad Internet ed effettuare tutti i confronti necessari su siti come [www.tariffe.it](http://www.tariffe.it) (prossimamente saranno disponibili confronti tariffari anche sui siti [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it) e [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)).

## **Motori funzionanti a metano o gas liquido (GPL)**

### **Elementi tecnici**

Il metano è un combustibile con una ridotta nocività delle emissioni; dei quattro carburanti attualmente in uso per l'alimentazione dei motori (benzina, gasolio, Gpl e metano), quest'ultimo è sicuramente il più economico, tanto da permettere un veloce ammortamento dei costi necessari all'installazione dell'impianto.

### Incentivi previsti a livello provinciale

Ai sensi della legge provinciale n. 12 del 28.07.2003 sono previsti dei benefici tributari per i veicoli a metano o gas liquido acquistati dopo il 6 agosto 2003: essi consistono nella completa esenzione dalle tasse automobilistiche per i primi 3 anni. Queste le premesse necessarie per poter applicare lo sgravio:

- i veicoli immatricolati a partire dal 6 agosto 2003 devono essere dotati di un impianto che permetta l'alimentazione a gas. L'esenzione si applica dalla data di immatricolazione;
- il proprietario deve essere residente nella provincia di Bolzano;
- sono ammesse anche le auto trasformate a partire dal 6 agosto 2003 con un impianto di alimentazione a gas. L'esenzione ha effetto dalla data di installazione, ma a condizione che il veicolo abbia superato il relativo collaudo presso la motorizzazione, e per i periodi tributari successivi alla scadenza già maturata;
- l'installazione dell'impianto a gas può essere eseguita anche presso un'uffici-

na fuori provincia;

- se il veicolo viene rivenduto ad una persona residente in provincia di Bolzano, il diritto all'esenzione si trasmette al nuovo acquirente e matura il suo decorso senza interruzioni;
- se invece l'autovettura viene rivenduta a persona residente fuori provincia, si decade dal diritto all'esenzione dalle tasse automobilistiche;
- il diritto all'esenzione viene garantito solo se la presenza dell'impianto risulta dalla carta di circolazione del veicolo.

### **Incentivi previsti a livello statale per i nuovi acquisti o le installazioni successive**

Chi acquista un'autovettura nuova già funzionante a metano presso un concessionario aderente ad una categoria che partecipa all'iniziativa a livello nazionale, ottiene uno sconto pari a 1.500 Euro sul prezzo di acquisto.

È invece prevista una riduzione pari a 650 Euro sul prezzo dell'intervento per chi, entro tre anni dalla prima immatricolazione, faccia installare un impianto GPL o a metano.

In questi casi, la somma verrà successivamente rimborsata al concessionario o all'officina dall'Agenzia delle entrate.

## **Multe dal Comune di XX**

Chi ha ricevuto un verbale di contravvenzione al Codice della strada da un qualsiasi Comune d'Italia senza che la propria vettura sia mai transitata da quelle parti non può semplicemente ignorare la cosa. Per evitare problemi anche seri è necessario

attivarsi e contestare tale verbale.

1. Contro il verbale va proposto ricorso al Prefetto di XX, inoltrandolo a questi per il tramite del Corpo della Polizia Municipale di XX.
2. Il ricorso va inviato assolutamente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del verbale di contravvenzione; fa fede la data del timbro dell'ufficio postale del proprio luogo di residenza che ha ricevuto la raccomandata, oppure la data esatta in cui il postino ha consegnato la raccomandata.
3. Nel ricorso vanno riportate tutte le circostanze che possono essere utili a provare che né l'autovettura, né il suo proprietario si trovavano nel Comune di XX in "quel giorno" e a "quell'ora".
4. Queste circostanze vanno provate con ogni mezzo (testimonianze, dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, dichiarazioni del datore di lavoro su carta intestata della ditta,...).
5. Tutte queste dichiarazioni vanno prodotte in originale (il consumatore ne deve tenere una copia).
6. Se proprio non si hanno prove, nel ricorso si può indicare che si è disponibili ad essere sentiti direttamente dall'Ufficio del Prefetto di XX. Se poi però si viene convocati e non ci presenta, il ricorso viene sicuramente respinto.
7. Il ricorso va datato, firmato e spedito con raccomandata con avviso di ricevimento. Al ricorso vanno allegati copia del verbale di contravvenzione, gli originali delle dichiarazioni di cui al punto 4, copia delle carte di identità

dei terzi dichiaranti, copia del libretto di circolazione della vettura.

8. Il consumatore farà bene a custodire una copia di tutto ciò che viene inviato, compresi gli allegati.
9. Una copia semplice del ricorso va spedita al Centro Tutela Consumatori Utenti.

A questo punto si sono mossi i passi necessari; la prossima mossa spetta alla Prefettura.

- Se entro 120 giorni dall'inoltro del ricorso (vale la data di ricevimento) l'Ufficio del Prefetto non emette un provvedimento di ingiunzione, la pratica va considerata chiusa e archiviata.
- Se l'ingiunzione viene recapitata invece dopo i 120 giorni, è necessario fare ricorso al Giudice di Pace chiedendone l'annullamento, perché il Prefetto non ha emesso il provvedimento entro il termine tassativo di 120 giorni previsto dal Codice della strada.
- Il ricorso davanti al Giudice di Pace va fatto entro 30 giorni dalla notifica dell'ingiunzione.

Se nel giro di breve tempo fossero giunti più verbali di contravvenzione, potrebbe significare che la targa della propria auto e forse anche il libretto di circolazione sono stati duplicati da qualche banda di truffatori. In tal caso conviene allora inviare una copia del ricorso anche alla Procura competente per zona ed eventualmente anche ad una locale sezione di Polizia. Nel ricorso andrà indicato chiaramente che si tratta già del secondo o terzo verbale che si riceve e che quindi vi è il forte sospetto di



essere rimasti vittime di qualche raggio. È inoltre consigliabile a questo punto valutare la possibilità di sostituire la targa del veicolo con una nuova; a tale proposito andranno avviate le necessarie pratiche presso l'Ufficio della Motorizzazione Civile.

### ***Pneumatici invernali***

Finora, all'atto di acquisto delle gomme invernali, dovevano venir rispettate scrupolosamente le indicazioni del libretto di circolazione. Pertanto poteva essere usata solo la misura specificatamente indicata per tale scopo mediante la sigla "M+S". Delle varie misure ammissibili indicate sul libretto, in inverno doveva essere montata quella che riportava questa sigla. Se per esempio erano indicate come misure 195/65 R 1591 H, 205/55 R 1691 V e 205/55 R1691 H (M+S), solo quest'ulti-

ma poteva essere montata. In caso contrario, il veicolo non superava il collaudo. Visto che alcune delle "misure invernali" indicate nei vari libretti in commercio non si trovavano nemmeno più in commercio, il Ministero dei trasporti con una circolare (335M361) del 30 settembre 2004 ha dato nuove indicazioni. In base a queste ultime ora è possibile equipaggiare la propria automobile con pneumatici invernali che corrispondono a scelta ad una delle misure alternativamente menzionate nel libretto di circolazione.

#### **Ora è importante solo che i pneumatici invernali:**

- siano dotati della sigla M+S (o anche MS, M-S, M&S)
- abbiano un indice di velocità di almeno 160 km/h, ossia "Q".

È dunque possibile scegliere pneumatici invernali di un livello di velocità superiore o inferiore a quelli estivi, sempre che non si scenda sotto il limite della classe Q. Non osservare tale norma potrebbe avere conseguenze molto serie, anche perché, in caso di incidente, l'impresa che assicura il veicolo, ai sensi della legge n. 990/1969, può esercitare il diritto di rivalsa per la somma che ha dovuto pagare in caso di danno.



Mentre con le ruote chiodate è possibile viaggiare solo nel lasso di tempo compreso tra il 15 novembre ed il 15 marzo, i pneumatici invernali possono essere utilizzati per tutto l'anno. Tuttavia si consiglia di utilizzarli esclusivamente in inverno, perché con il caldo l'usura aumenta considerevolmente, andando a



consumare anzitempo proprio il tipo di pneumatico più costoso.

### ***Pneumatici ricostruiti***

Si calcola che la sola sostituzione periodica dei pneumatici porti a dismettere ogni anno qualcosa come 140 milioni di pezzi in tutta Europa. A questi se ne aggiungono altri 40 milioni appartenenti a veicoli che vengono condotti alla rottamazione. I pneumatici dismessi vengono in parte esportati, in parte trattati localmente e trasformati in granulato, che viene poi impiegato nell'industria del cemento e in quella calzaturiera, nelle centrali a conversione termica, nell'agricoltura (quale copertura dei silos) o nell'economia portuale. Tutto ciò che non si riesce a riciclare o a riutilizzare va comunque a finire in discarica. La produzione del nuovo abbisogna di petrolio greggio in misura compresa tra i 20 ed i 28 litri, mentre nel prodotto ricoperto ne bastano circa 5,5 litri – dunque questa forma di riciclaggio consente un risparmio di energia di circa il 70%.

Il procedimento di riciclaggio consiste nel sostituire il battistrada consumato con del materiale nuovo, che a sua volta viene ottenuto selezionando dei pneumatici usati in base alla qualità della carcassa, che deve essere ancora intatta. Dopo vari controlli tesi alla centratura ed equilibratura si passa alla vulcanizzazione, che riveste la superficie di questo pneumatico con un nuovo strato di gomma. Al termine di questo processo si eseguono ancora severi controlli di qualità. Il rispetto della procedura di riciclaggio e ricostruzione condotta nel rispetto del-

la normativa ECE-108 viene garantita da questa marchiatura apposta lateralmente:



- la sigla 108R si riferisce alla norma,
- segue una E cerchiata, nonché
- un codice di sei cifre.

Inoltre devono essere indicate:

- la dicitura "ricostruito" o "Runderneuert" o "Retread"
- la marca del produttore che ha operato la ricostruzione
- la data di produzione, precisamente settimana ed anno.

I pneumatici sprovvisti di codice non potranno essere ricostruiti.

Il pneumatico deve riportare, in maniera indelebile, anche le eventuali limitazioni d'uso: in caso di difetti che non garantiscono più l'utilizzo (la velocità ed il peso) previsto dal produttore originario, il pneumatico subisce un declassamento. Della completezza e veridicità di tutte le indicazioni apposte sul pneumatico risponde il ricostruttore.

### **Sicurezza**

Le norme europee (ECE ONU 108+109) prescrivono che il prodotto ricostruito venga sottoposto agli stessi controlli di sicurezza previsti per pneumatici nuovi.

### ***Risparmiare nei viaggi***



- Dimezzare il numero degli spostamenti fatti con veicoli a moto-

re: bici, trasporti pubblici, **car pooling** e **car sharing** sono valide alternative all'auto privata (visto che il 33 % degli spostamenti è inferiore ai 3 km).

- Preferire auto a basso consumo: quando si deve acquistare una nuova automobile, sarebbe opportuno tenere conto delle caratteristiche di consumo.
- Stile di guida: accelerare con dolcezza, cambiare rapidamente e quindi procedere con la marcia più alta possibile e a velocità costante. Evitare di cambiare con frequenza. Viaggiare in quarta o in quinta anche in città.
- Adottare uno stile di guida previdente, ricordando che l'uso continuo dei freni dissipa energia. Ove possibile, sfruttare il freno motore. Già con questi semplici accorgimenti si riesce a risparmiare fino al 10-20 % di carburante.
- Togliere dall'auto oggetti pesanti e inutilizzati; il consumo di carburante sale del 10-15 % con il portapacchi vuoto e anche del doppio con il portapacchi carico.
- Pneumatici: aumentarne leggermente la pressione (0,2 bar) e controllarli regolarmente.
- Quando si mette in moto, non attendere che il motore si riscaldi, ma partire subito: i motori moderni non necessitano di preriscaldamento.
- Spegnerne il motore in caso di sosta: conviene anche quando si sta fermi solo per una ventina di secondi, a patto che il motore sia già caldo.
- L'energia elettrica in auto è prodotta con un alto consumo di carburante: l'impianto di aria condizionata, l'impianto stereo, il riscaldamento dei se-

dili ne consumano molta. Per produrre un chilowatt di elettricità serve quasi 1 litro di carburante.

- Evitare le velocità elevate: un'automobile lanciata a 160 km/h consuma circa il 45% in più che a 120 km/h.

### Tariffa telefonica sociale

Per gli utenti telefonici della categoria B (abitazioni private) valgono a partire dal 1° dicembre 2001 delle nuove regole per usufruire della tariffa sociale Telecom (riduzione del 50% del canone mensile di abbonamento). Tale riduzione, applicata in passato solo agli utenti a "basso traffico", sarà concessa se nell'abitazione:

- vive una persona titolare di pensione d'invalidità civile o di pensione sociale, o una persona oltre i 75 anni d'età, oppure se il capofamiglia è disoccupato e se l'indicatore della situazione economica e patrimoniale (ISEE) non supera i 6.713,96 Euro annui. Per ottenere l'agevolazione è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta (disponibile anche all'indirizzo [www.187.it](http://www.187.it)) e inviarlo a mezzo raccomandata. Alla domanda va allegato l'attestato ISEE rilasciato dai centri di assistenza fiscale (CAF), dagli uffici comunali o dalle sedi territoriali dell'INPS.

I nuclei familiari in cui vi sia un componente sordomuto possono richiedere l'esenzione totale dal pagamento del canone mensile di abbonamento.

Il calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) non è dei più semplici. Nella determinazione del reddito familiare rientrano tutti i redditi denunciati ai fini IRPEF nell'ultima dichia-

razione, nonché i redditi derivanti da attività finanziarie calcolati applicando il tasso d'interesse medio dei buoni del Tesoro decennali. Per le spese di affitto possono essere detratti fino a 5.164,57 Euro.

Per quanto riguarda il patrimonio invece, quello immobiliare è costituito dal valore degli immobili utilizzato per il calcolo dell'ICI, da cui possono essere detratti gli importi del debito residuo di eventuali mutui o, qualora ciò sia più conveniente per il nucleo familiare, un importo forfetario pari a 51.645,69 Euro. Questa franchigia si applica in alternativa a quella relativa all'affitto.

Il patrimonio mobiliare è costituito dalle voci finanziarie in senso stretto: depositi bancari, libretti di risparmio, depositi postali, titoli di credito, prodotti finanziari, polizze vita, partecipazioni in società non quotate in Borsa e altri beni patrimoniali individuali. Il giorno di riferimento per i calcoli è il 31 dicembre dell'anno precedente. È inoltre prevista una franchigia pari a 15.493,71 Euro.

## Tassa automobilistica

### Ritardi nei pagamenti

La possibilità del ravvedimento operoso  
I ritardatari possono già pagare oltre all'importo dovuto anche la sanzione (come sotto specificato) e gli interessi previsti. In questo modo si eviterà la maggiore sanzione del 30% del debito d'imposta oltre gli interessi, prevista per il mancato versamento. La possibilità del ravvedimento operoso si ha solo fino a 12 mesi dalla scadenza di pagamento del bollo auto.  
Importi e termini per il pagamento di san-

zione e interessi:

- se il pagamento tardivo avviene entro 30 giorni dalla scadenza, le sanzioni ammontano al 3,75% dell'importo relativo alla tassa;
- se il pagamento tardivo avviene invece oltre il 30<sup>mo</sup> giorno dalla scadenza, la sanzione passa al 6%;
- se il pagamento tardivo avviene ad una distanza di oltre 12 mesi dalla scadenza, si applica una sanzione del 30%.

Inoltre, in caso di pagamento tardivo corrisposto entro un anno dalla scadenza, si devono calcolare interessi in ragione dello 0,0082% per ogni giorno di ritardo (3% annuo, a partire dal 1 gennaio 2002).\*  
Se il pagamento avviene ad oltre un anno dalla scadenza, oltre alla sanzione si applica un interesse di mora in ragione del 2,5% computato su ogni semestre iniziato dopo la data di scadenza.\*

\* Fonte: homepage della Direzione delle Entrate del 14.02.2002



Possibilità di verificare quando e come pagare la tassa automobilistica e quale importo versare:

[www.provincia.bz.it/finanze-bilancio/0502/index\\_i.htm](http://www.provincia.bz.it/finanze-bilancio/0502/index_i.htm)  
[www.aci.it](http://www.aci.it)

## Telefono cellulare

### Prima dell'acquisto

Prima di acquistare un telefono cellulare sarebbe bene chiedersi se se ne abbia veramente bisogno. Inoltre è consigliabile riflettere sulle reali esigenze di impiego: a cosa ci serve, se possa essere utile il servi-



zio di inoltro sms, se infine ci sia bisogno di un modello particolarmente robusto o piuttosto di dimensioni ridotte.

È importante controllare ogni caratteristica: livello di radiazioni prodotte, peso, ingombro, caratteristiche ergonomiche, possibilità di blocco della tastiera, ecc.

La grandezza dello schermo può essere rilevante se si hanno problemi di vista o se si scrivono molti messaggi sms. Alcuni modelli offrono infinite funzioni che, naturalmente, si pagano. Lo stesso discorso

vale per la fotocamera inclusa nei modelli più in voga, ma a che serve se già si possiede una fotocamera digitale? Il trialband può essere utile solo se si viaggia molto all'estero. L'aspetto più inquietante rimane il fatto che questi apparecchi sono una fonte di elettrosmog, vale a dire radiazioni elettromagnetiche con effetti indesiderati sulla salute. I bambini non dovrebbero neppure avvicinarsi ad un telefonino, i giovani dovrebbero farne un uso molto sporadico e gli adulti dovrebbero accenderlo solo in situazioni di reale necessità.

### Se si è deciso l'acquisto

I prezzi dei telefoni cellulari possono cambiare molto da negozio a negozio. Se ci si è decisi per un modello, conviene confrontare i prezzi in più negozi: si può risparmiare parecchio. Se si possiede già una tessera SIM con un operatore, conviene verificare se il modello che ci interessa riporti il marchio dello stesso operatore: in genere l'acquisto risulta più vantaggioso. Conviene anche informarsi bene sulle modalità da seguire per far valere la garanzia e quale sia il servizio di assistenza a cui rivolgersi in caso di guasto.



- Il responsabile della garanzia è sempre il venditore! Se il telefonino dovesse presentare un difetto di fabbricazione, non esitare a far valere la garanzia nei suoi confronti.
- Se non si hanno preferenze verso un particolare gestore della telefonia mobile, si possono verificare quali tariffe rispondono meglio alle proprie esigenze: è utile informarsi ad esempio pres-

so quali gestori si servono le persone o le ditte che chiameremo più spesso, se riteniamo di fare molte chiamate brevi o poche chiamate lunghe e in quali ore della giornata o della settimana useremo il cellulare. In Internet si possono confrontare le tariffe, ad esempio, agli indirizzi [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it) e [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

- Per prevenire le conseguenze di un eventuale furto conviene innanzitutto individuare il numero di serie del telefono, digitando sulla tastiera \*#06#. Apparirà sullo schermo una combinazione di 15 cifre: si tratta del codice IMEI, che identifica ogni cellulare esistente. Questo codice va trascritto e conservato in un luogo sicuro. Nel caso in cui il telefono venisse rubato, si potrà chiamare il proprio servizio assistenza e comunicare il numero di codice. Il telefono verrà completamente bloccato, anche se il ladro avesse provveduto a sostituire la tessera SIM. Probabilmente il telefono cellulare non ritornerà al suo proprietario, ma almeno rimarrà inutilizzabile.

## **Nuovi gestori**

### **Prezzi e numeri verdi**

Cercando in Internet si possono trovare le offerte e le modalità di contatto di tutti i gestori di servizi telefonici. I siti più noti di confronto tariffario sono:

[www.tariffe.it](http://www.tariffe.it)

[www.euros-tel.net/servizi](http://www.euros-tel.net/servizi)

# Assicurazioni e previdenza

Danni a cose nella garanzia RC auto	pag. 222
Fabbisogno assicurativo	pag. 223
Motorini truccati	pag. 223
Polizza assicurativa di tutela legale	pag. 225
Polizza assicurativa infortuni	pag. 226
Polizza assicurativa malattia (privata)	pag. 229
Polizza assicurativa per l'abitazione	pag. 231
Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) auto	pag. 234
Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) vita privata	pag. 237
Polizza assicurativa RC auto con premi convenienti	pag. 239
Polizza assicurativa sulla vita o previdenziale	pag. 240
Polizza assicurativa vita caso morte	pag. 241
Polizze assicurative senza intermediari	pag. 242
Polizze previdenziali (fondi pensione)	pag. 242

## Danni a cose nella garanzia RC auto

La quantificazione del danno materiale nella copertura RC auto avviene nel modo seguente:

importo della fattura della riparazione più interesse di mora dal giorno del sinistro. Se l'importo della fattura supera il valore dell'automobile, allora viene pagato solo il valore dell'auto al momento dell'incidente, ricavato ad esempio da Quattro ruote o Eurotax.

Qualora l'auto venga demolita, il danneggiato ha ancora diritto al risarcimento dei costi di rottamazione, delle spese di reimmatricolazione della nuova auto, delle eventuali spese di traino, del bollo auto, se questo è stato pagato in anticipo per l'intero anno.

Risarcimento per il cosiddetto "danno da fermo tecnico": se si riesce a dimostrare l'assoluto bisogno dell'auto (ad esempio per motivi di lavoro), si può pretendere il risarcimento di tale danno per il periodo necessario alla riparazione dell'automobile (attenzione: ciò non equivale necessariamente all'intero periodo trascorso dall'automobile in officina). Al momento vengono calcolati circa 26 Euro al giorno. Se una persona dovesse aver preso a noleggio un'automobile, anche queste spese le verranno rimborsate. Meglio comunque informarsi prima presso la compagnia se tale risarcimento verrà pagato, per evitare che alla fine si debba metter mano al portafogli.

Abbigliamento ed altri oggetti di valore danneggiati: tutti gli oggetti che siano stati danneggiati nell'incidente devono

essere rimborsati dalla compagnia di assicurazioni. Bisogna comunque dimostrare che li si indossava o che erano presenti in auto al momento dell'incidente e che sono stati danneggiati (si possono ad esempio presentare delle fotografie). Viene rimborsato solo il valore attuale dell'oggetto.

Il 22 maggio 2004 è entrato in vigore il decreto ministeriale n. 74 del 20 febbraio 2004, che dà attuazione all'articolo 3 della legge n. 57 del 5 marzo 2001. Esso rappresenta un grande passo avanti verso una maggiore trasparenza nella liquidazione dei danni conseguenti ad incidenti stradali. Quest'articolo tratta in particolare del diritto di accesso agli atti della compagnia di assicurazione che il contraente, l'assicurato e il danneggiato possono far valere quando tali atti siano rilevanti ai fini delle pretese che si potranno porre alla compagnia stessa ai fini della liquidazione del sinistro. La richiesta di presa visione degli atti può essere avanzata nei seguenti casi:

- se è già stata presentata un'offerta di risarcimento;
- se l'assicurazione comunica che non intende fare un'offerta e ne adduce i motivi;





- se l'assicurazione non ha fatto offerte.

La richiesta di accesso agli atti può essere fatta rispettando i seguenti termini dalla data di richiesta di risarcimento:

- dopo 30 giorni, se si tratta di danni a cose e se il modulo di denuncia è stato sottoscritto da entrambi i conducenti dei veicoli;
- dopo 60 giorni se si tratta di danni a cose;
- dopo 90 giorni se il sinistro ha causato lesioni personali o il decesso;
- in ogni altro caso, dopo 120 giorni dalla data di accadimento del sinistro.

Per l'accesso agli atti è necessario attenersi a uno specifico procedimento formale:

- la richiesta scritta deve essere inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo telefax purché con rilascio del relativo rapporto di trasmissione, o consegnata a mano alla direzione dell'compagnia di assicurazione o all'ufficio di liquidazione sinistri della stessa.
- Nella richiesta devono essere indicati gli estremi dell'atto oggetto della richiesta facendo riferimento all'interesse personale e concreto del soggetto interessato.
- L'interessato deve dimostrare la propria identità (è anche possibile incaricare un'altra persona munita di apposita procura o delega).

Se ci sono tutti i presupposti, l'assicurazione deve accogliere la richiesta. Se la richiesta è irregolare o incompleta l'assicurazione deve darne avviso entro 15 giorni al richiedente, specificando quali elementi sono necessa-

ri per il completamento della pratica. Il procedimento deve essere concluso entro 60 giorni dalla data della richiesta. Inoltre la compagnia di assicurazione deve indicare al richiedente, entro 15 giorni, il nominativo del liquidatore responsabile e concedere un termine non inferiore a 10 e non superiore a 20 giorni per prendere visione degli atti. All'atto della presa visione, l'interessato può prendere appunti oppure ottenere una copia a pagamento. Nel caso in cui la compagnia di assicurazione non ottemperi all'obbligo di accogliere la richiesta, l'interessato può fare reclamo all'Istituto Superiore di Vigilanza (ISVAP).

Il decreto si applica a tutti i sinistri verificatisi successivamente alla data di entrata in vigore della legge 5 marzo 2001, n. 57.

### Fabbisogno assicurativo

La tabella che segue illustra le caratteristiche del fabbisogno assicurativo di base. Prima di stipulare una qualsiasi polizza sarebbe bene conoscere con chiarezza le proprie necessità in termini di copertura dei principali rischi. A tal fine può essere utile rivolgersi ad un consulente assicurativo indipendente o al Centro Tutela Consumatori Utenti.

### Motorini truccati\*

Migliaia di ragazzi e ragazze minorenni continuano a circolare su motorini truccati, benché la legge imponga, per la guida di veicoli con queste caratteristiche, il possesso della patente A. In caso di sini-

A chi serve quale assicurazione?				
	Responsabilità civile verso terzi	Malattia (Invalidità permanente)	Ass. vita (temporanea caso morte)	Infortuni (Invalidità permanente)
Giovani single	+ 2	+ 2	- 2	+ 2
Conviventi, single occupati	+ 2	+ 2	0	+ 2
Famiglie con bambini piccoli, famiglia monogenitore	+ 2	+ 2	+ 2	+ 2
Famiglie con figli grandi	+ 2	+ 1	+ 1	+ 1
Famiglie con figli non a carico	+ 2	0	0	0
Pensionati soli	+ 2	- 2	- 2	- 2

**Legenda:**

- + 2 = assolutamente necessaria
- 2 = trascurabile
- 0 = neutrale

Questa tabella è stata ideata per i lavoratori dipendenti.

I lavoratori dipendenti, ma soprattutto i lavoratori autonomi, dovrebbero appurare in ogni caso l'effettiva necessità di contrarre un'assicurazione considerando la loro situazione personale.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti aiuta in questo con un'analisi sul fabbisogno assicurativo, ossia il check-up assicurativo!

stro le assicurazioni possono esercitare azione di regresso, sempre che non si sia provveduto ad escludere esplicitamente tale eventualità nel contratto di polizza.

Ai sensi dell'articolo 52/1 del Codice della strada, per ciclomotore si intende un veicolo a motore che presenti queste caratteristiche:

- a) il motore non deve superare i 50 cc di cilindrata
- b) la velocità massima che può sviluppare non deve superare i 45 km/h.

Si tratta di specifiche tecniche che devono essere osservate dal costruttore e non possono essere modificate. Il Codice della

strada ribadisce il concetto con chiarezza:

“Detti veicoli, qualora superino il limite stabilito per una delle caratteristiche indicate, sono considerati motoveicoli”

(art. 52/4). In tal caso il veicolo dovrà essere assicurato come motoveicolo, e il conducente essere munito della relativa patente di guida (categoria A). In caso di incidente riconducibile al superamento della velocità consentita, i genitori del minore responsabile rischiano di andare incontro a spese considerevoli, a meno che una clausola di polizza non ven-

ga loro in soccorso. Essa dovrebbe prevedere espressamente che:

“La compagnia assicuratrice, in deroga alle Condizioni generali di assicurazione, rinuncia al diritto di rivalsa ai sensi dell’articolo 18 della legge n. 990/1969, applicabile qualora il ciclomotore assicurato presenti caratteristiche diverse da quelle previste dall’articolo 52/b del Codice della strada.”



Si può insistere con il proprio assicuratore perché accetti l’inclusione di questa clausola, o in alternativa andrebbe cercata una compagnia che già la preveda o comunque la accetti. In tal modo si evita un bel rischio, che potrebbe divenire un grosso problema finanziario in caso di sinistro.

(\*) Per “truccato” si intende lo scooter che abbia subito una modifica – meccanica o di altra natura – tale da permettere un aumento della velocità massima senza modifica della cilindrata.

### Polizza assicurativa di tutela legale

Una polizza assicurativa di tutela legale offre una copertura per i casi nei quali l’assicurato debba affrontare una controversia giudiziale o stragiudiziale, sia perché chiamato in causa da terzi, sia di propria iniziativa per ottenere il riconoscimento di un proprio diritto.

In tal senso si tratta di una polizza di ampia utilità. Oltre al contraente sono assicurati anche i familiari e conviventi presenti nello stato di famiglia, ma altri conviventi

possono essere inclusi facoltativamente.



- La polizza dovrebbe contenere le seguenti garanzie nell’ambito della vita privata e della circolazione stradale: gli oneri per l’intervento di un legale, sia in caso di assistenza giudiziale che stragiudiziale, gli oneri per l’intervento di un perito o consulente tecnico nominato sia dal giudice che dall’assicurato, le spese giudiziali, le spese di soccombenza (100%) liquidate a favore della controparte e i costi da sostenere per procedimenti penali.
- Esclusioni: la garanzia non si estende di regola alla materia amministrativa, fiscale, familiare (divorzi e separazioni), a donazioni e successioni, a controversie riferibili a beni immobili diversi dall’abitazione ove l’assicurato ha la residenza.



Attenzione: sono sempre escluse dalla copertura le controversie relative a costruzione e ristrutturazione di immobili (che eventualmente andranno assicurate separatamente). Inoltre sono di regola escluse le controversie contrattuali al di sotto di un certo valore, solitamente 260 Euro (attenzione: è bene evitare limitazioni al valore del contenzioso, fissando ad esempio per le controversie contrattuali un limite massimo di valore del contenzioso di 8000 Euro). Per liti concernenti il codice della strada sono sempre esclusi i casi in cui il veicolo non era coperto da assicurazione RC auto obbligatoria, o

in cui il conducente guidava in stato di ebbrezza o non era abilitato alla guida. Talvolta sono escluse anche le controversie in materia di lavoro subordinato.



- **Attenzione:** se la tutela legale viene concordata quale garanzia accessoria in aggiunta alla polizza RC auto, tale copertura vale solo nel caso di controversie legate al veicolo assicurato e non per tutte le altre controversie che possono svilupparsi nella vita privata!
- **Diritto di recesso:** le compagnie si riservano la possibilità di recedere dal contratto dopo ogni denuncia, ogni liquidazione o ogni rifiuto di liquidazione del sinistro. Si tratta di una clausola vessatoria che può essere impugnata davanti al Giudice.
- **Massimale:** la copertura per ogni lite è prestabilita nel contratto, e può essere indicata come massimale unico o anche come massimale annuo. È consigliabile non concordare nessun importo come massimale annuo assoluto.
- **Franchigia:** normalmente è prevista una franchigia fissa di almeno 100 Euro. Sono escluse spesso le controversie con un valore in lite al di sotto dei 260 Euro.
- Nel caso in cui si sia provveduto a scegliere un avvocato e ad affidargli regolare mandato, va scritta una lettera raccomandata sia all'assicurazione che all'avvocato, nella quale si intima al legale di prendere accordi con la compagnia in merito ad ogni attività che intende esercitare. Si evita così che l'av-

vocato prenda iniziative non previste nel contratto assicurativo.

## Polizza assicurativa infortuni

La polizza infortuni copre i casi di inabilità temporanea, di invalidità permanente e di morte per infortunio. Possono essere coperti gli infortuni subiti durante l'attività professionale dichiarata (rischio professionale), ma anche durante il tempo libero (rischio extraprofessionale). È possibile assicurare tutti e due i rischi o limitare la copertura a una sola delle due categorie. Spesso viene offerta all'assicurato anche una diaria in caso di gesso o bende gessate o apparecchi di contenzione o tutori equivalenti e un rimborso spese ospedaliere e mediche.

In genere sono coperti i seguenti rischi: l'asfissia, gli avvelenamenti da ingerimento o assorbimento di sostanze, l'annegamento, l'assideramento, i colpi di sole o di calore, le lesioni determinate da sforzi (esclusi però infarti, ernie, rotture sottocutanee dei tendini), gli infortuni subiti in stato di malore o negligenza grave, gli infortuni derivanti da sommosse popolari o atti terroristici se la persona assicurata non vi ha partecipato.

### A chi si rivolge la polizza infortuni?

L'assicurazione infortuni è indispensabile e assolutamente consigliabile a chi svolge un lavoro autonomo. Solo i coltivatori diretti, gli artigiani, i collaboratori coordinati continuativi e i soci collaboratori percepiscono, in caso di infortunio sul lavoro, un indennizzo dall'INAIL in base a un

importo convenzionale stabilito, che però potrebbe rivelarsi insufficiente.

L'assicurazione infortuni è dunque raccomandata ai lavoratori autonomi e dovrebbe comprendere sia l'invalidità permanente che l'inabilità temporanea in caso di infortuni sul lavoro ed anche nel tempo libero.

Per i lavoratori dipendenti invece è consigliabile la sola assicurazione per invalidità permanente derivante da attività extraprofessionale. L'inabilità temporanea è superflua, perché essi percepiscono comunque lo stipendio per il periodo fissato dal contratto collettivo nazionale. Attraverso una maggiore copertura del rischio per invalidità offerta dall'assicurazione obbligatoria, il lavoratore dipendente può evitare di stipulare una copertura assicurativa privata per invalidità permanente dovuta a malattia od incidente.

Le casalinghe aderenti all'assicurazione infortunistica obbligatoria vengono risarcite per infortuni domestici dai quali con-

segua una invalidità permanente pari o superiore al 33%. Anche per loro è quindi consigliabile un'assicurazione per invalidità permanente, soprattutto per i rischi extraprofessionali.



- **Esclusioni:** nelle polizze infortuni le esclusioni sono numerose. Quelle più frequenti riguardano l'esercizio di determinate attività sportive, in particolare: parapendio, deltaplano, free climbing, immersione subacquea, scalata di roccia o ghiacciai oltre il 3° grado e comunque ogni sport pericoloso come gare di motociclismo, ecc. Non vengono indennizzati di solito neanche gli infortuni causati da guida di veicoli senza patente o in stato di ubriachezza, abuso di psicofarmaci o stupefacenti, interventi chirurgici, guerra, insurrezioni, calamità naturali, ecc.
- **Franchigie:** di regola tutte le polizze infortuni prevedono una franchigia sia



per l'invalidità permanente (in percentuale), sia per l'inabilità temporanea (in giorni).

- Facoltà di recesso dopo ogni sinistro: le compagnie si riservano talora la possibilità di recedere dal contratto dopo ogni denuncia o liquidazione o rifiuto a liquidare. Si tratta di una clausola vessatoria che può essere impugnata davanti al Giudice.
- Persone non assicurabili: le compagnie rifiutano di assicurare gli alcolisti, i tossicodipendenti, le persone affette da infermità mentale, le persone affette da AIDS e gli anziani sopra i 70 anni di età.
- È consigliabile chiedere che nel contratto di polizza venga contemplata la valutazione della tabella INAIL in caso di una invalidità permanente, in quanto più favorevole per l'assicurato.
- Da verificare anche che la polizza non preveda che, in caso di controversie con la compagnia, venga attivato obbligatoriamente l'istituto dell'arbitrato. Tale clausola è vessatoria in quanto preclude all'assicurato la via della giurisdizione ordinaria e può quindi essere impugnata davanti al Giudice.

### Somme assicurate e relativi premi

Per determinare l'ammontare delle somme assicurate consigliabile nel singolo caso, nonché per quantificare il relativo premio è consigliabile una attenta valutazione del fabbisogno assicurativo. Si tratta di un'analisi della situazione individuale che permette di stimare con una certa precisione quali siano le reali necessità assicurative considerate dal punto di vi-

sta del consumatore, evitando coperture assicurative superflue e quanto ne consegue in termini di spesa. Tale valutazione rientra tra i servizi offerti dal Centro Tutela Consumatori Utenti.

### Disdetta della polizza

Normalmente le polizze infortuni sono vincolanti fino alla scadenza del contratto.

Per questo motivo andrebbero stipulati sempre solo contratti con durata annuale e con rinnovo automatico alla scadenza.

In genere esiste comunque la possibilità di recedere dal contratto in occasione della liquidazione di un sinistro o del formale rifiuto di liquidarlo, nel periodo compreso fino al 60° giorno dalla data del sinistro.

### Denuncia di sinistro

Essa va presentata entro tre giorni dall'incidente o dal giorno in cui l'assicurato è in grado di formularla. Se la durata dell'inabilità temporanea dovesse protrarsi oltre il periodo indicato nel primo certificato medico, è indispensabile inviare all'assicurazione un ulteriore certificato prima della data di scadenza indicata sul primo certificato. È importante che dalle due certificazioni risulti un periodo di inabilità ininterrotto. Se le lesioni avessero causato postumi di invalidità permanente, è necessario munirsi di un certificato medico o, meglio ancora, di una relazione medico-legale indicante il quadro clinico e la percentuale di invalidità; anche questa andrà poi inviata all'assicurazione. Inoltre l'assicurato è tenuto, in virtù di

una specifica clausola contrattuale, a sottoporsi alle visite mediche richieste dalla compagnia.

### **Polizza assicurativa malattia (privata)**

La polizza malattia privata è un prodotto assicurativo facoltativo, che può garantire la diaria di ricovero per coprire la perdita reddituale in caso di ricovero oppure, in aggiunta, anche le spese per la cura in una clinica o in un ospedale specializzato. Le polizze malattia possono prevedere:

1. un'indennità in seguito a invalidità permanente da malattia
2. una diaria per degenza ospedaliera o per malattia con o senza ricovero, estesa eventualmente al caso di ingessatura, applicazione di apparecchi di contenzione o tutori equivalenti
3. un rimborso delle spese sostenute in occasione di ricoveri e cure oppure, in alternativa, il rimborso spese solo per grandi interventi chirurgici.

Di certo consigliabile a tutti i membri di una famiglia, compresi i minorenni, la garanzia per l'invalidità permanente da malattia – a meno che la famiglia non disponga di riserve finanziarie adeguate a sostenere una situazione di questo tipo.

Per i lavoratori autonomi è conveniente stipulare anche la diaria giornaliera in caso di malattia. Infatti se non sono in grado di lavorare a causa di una malattia, non percepiscono alcun reddito. Inoltre può essere utile stipulare il rimborso spese di cura ma solo per grandi interventi chirurgici (ad esempio in caso di tumori). Per i lavoratori dipendenti invece, a parte

la copertura per invalidità permanente da malattia, è indicato più che altro il solo rimborso spese limitato ai grandi interventi chirurgici, in quanto essi possono ottenere degli acconti per spese sanitarie anche dal proprio datore di lavoro, a valere sul trattamento di fine rapporto e/o sull'importo capitalizzato dal fondo pensionistico integrativo. Attraverso una maggiore copertura del rischio per invalidità offerta dall'assicurazione obbligatoria, il lavoratore dipendente potrebbe anche evitare di stipulare una copertura assicurativa privata per invalidità permanente dovuta a malattia od incidente.





- Le polizze per invalidità permanente da malattia offrono in genere una copertura a partire da una soglia d'invalidità pari ad almeno il 26%. È consigliabile chiedere l'applicazione delle tabelle INAIL.
- Al momento della stipula del contratto è bene prestare attenzione a quale tipo di rimborso spese sia previsto, se solo la parte non coperta dal Servizio sanitario nazionale o se piuttosto l'ammontare globale delle stesse. Soprattutto per lavoratori autonomi e liberi professionisti può essere interessante la copertura completa.
- Sempre al momento della stipula del contratto va verificato se la polizza prevede che nel caso di controversie con la compagnia si debba ricorrere obbligatoriamente ad un arbitrato. Tale clausola è vessatoria, in quanto preclude all'assicurato il ricorso alla giurisdizione ordinaria. Essa può essere impugnata davanti al Giudice.
- Esclusioni: sono solitamente escluse dalla copertura assicurativa le malformazioni preesistenti alla stipulazione del contratto, le malattie mentali, le cure dentarie, l'interruzione volontaria non terapeutica di gravidanza, gli interventi di chirurgia estetica, le conseguenze di guerre, eruzioni vulcaniche e terremoti. Inoltre sono esclusi i danni provocati dall'assicurato intenzionalmente o mentre era sotto l'effetto di alcol o di sostanze stupefacenti. Se durante il contratto insorgono malattie come l'alcolismo, la tossicodipendenza, l'Aids o la schizofrenia, queste determinano l'immediata cessazione della copertura assicurativa.
- Decorrenza: verificare in polizza il momento dal quale decorrono le singole garanzie previste dalla polizza. È possibile che la copertura assicurativa inizi più tardi.
- Facoltà di recesso: qualche volta le compagnie si riservano la facoltà di recesso dopo ogni denuncia o liquidazione. Si può cercare di escludere questa clausola od eventualmente impugnarla.
- Un consiglio riguarda la durata contrattuale, possibilmente breve: l'ideale è dato dalle polizze annuali con rinnovo tacito alla scadenza in caso di mancata disdetta. Una lunga durata può però convenire quando la compagnia abbia accettato di rinunciare espressamente alla propria facoltà di recesso in caso di sinistro.
- Le spese mediche per un controllo generale dello stato di salute non vengono rimborsate. È necessario che una malattia sia almeno sospettata o presunta.
- La polizza malattia cessa di regola se nel corso del contratto l'assicurato raggiunge l'età limite, che di solito è di 70 o 75 anni.
- A differenza di quanto avviene in altri Paesi, le compagnie attive in Italia offrono esclusivamente la diaria legata ai ricoveri o alla degenza post-ricovero, ma non alla semplice malattia.
- Attenzione alle informazioni fornite al momento della sottoscrizione!
- Accanto alla proposta contrattuale,



l'assicurato deve sottoscrivere il cosiddetto questionario anamnestico, che contiene tutta una serie di domande inerenti allo stato di salute del contraente. Su questa base la compagnia decide se offrire o meno la propria copertura assicurativa, a quali condizioni e soprattutto a che prezzo. La sincerità è assolutamente indispensabile, altrimenti si rischia che l'assicurazione respinga una liquidazione in caso di sinistro o annulli la polizza. In presenza di dubbi o incertezze interpretative è bene chiedere lumi al proprio medico di fiducia.

### Polizza assicurativa per l'abitazione

Una buona assicurazione contro l'incendio copre sia l'immobile, sia il suo contenuto (mobili, suppellettili, ecc.). Essa giunge solitamente ad offrire una copertura molto ampia, comprendendo anche danni causati da fulmini, tempeste, esplosioni, implosioni, scoppio, grandine, vento, neve, acqua (spesso in questo caso è coperto solamente il danno provocato da rottura accidentale e non quello dovuto a difetto di manutenzione), caduta di aerei e satelliti sulla casa, fumo, gas, onda sonora, fenomeni elettrici, atti vandalici ed eventi sociopolitici come scioperi, sommosse, urto di veicoli (esclusi quelli dell'assicurato). Spesso sono però esclusi i danni da gelo (è importante cercare il guasto ed assicurare la riparazione), i danni provocati da terremoti, alluvioni e frane. Se si abita in una zona dove è relativamente probabile che si verifichi un evento di tale tipo,

sarà opportuno includere espressamente tali garanzie nella propria polizza.

Per fabbricato s'intendono tutti gli impianti e componenti fissi ovvero immobili; per contenuto e arredamento si intendono tutti i beni mobili (le cose) presenti nella casa o nell'appartamento.

Sono coperti dalla stessa polizza anche **altri edifici di pertinenza**, come per esempio il garage e la casetta degli attrezzi del giardino. Questi ultimi non possono però superare 1/10 della superficie complessiva assicurata, altrimenti devono essere indicati espressamente nella polizza e assicurati a parte. La polizza assicurativa contro i rischi di incendio può essere stipulata in diverse forme:

- **a valore a nuovo o di ricostruzione:** l'assicuratore si obbliga a pagare la spesa necessaria per la ricostruzione integrale del fabbricato o per la sostituzione dei beni mobili, fino al massimale stipulato. Si consiglia di stipulare questo tipo di polizza sia per il fabbricato che per i beni mobili in esso contenuti, in quanto si evita così la liquidazione del danno con riferimento al valore che la cosa assicurata ha al momento del sinistro.
- **A valore intero:** l'assicurazione copre la totalità del valore delle cose assicurate. Se il valore dichiarato risulta inferiore a quello effettivamente stimato al momento del sinistro, viene però applicata la regola proporzionale (ad esempio: il capitale assicurato è pari a

50.000 Euro, ma il valore complessivo dei beni si compone del valore dei beni bruciati di 25.000 Euro e di quello dei beni rimasti che, secondo la stima del perito, è di 40.000 Euro. Dunque un totale stimato di 65.000 Euro, ma l'assicurazione sarà tenuta a risarcire in proporzione al valore dichiarato di 50.000 Euro, che qui rappresenta il 76,92% di quello stimato. Dunque viene liquidato il 76,92% di 25.000 Euro, cioè 19.230 Euro). Questa forma è più economica, ma anche molto più rischiosa!

- **A primo rischio assoluto:**

l'assicuratore si obbliga a pagare fino al raggiungimento di un certo massimale senza applicare la regola proporzionale. Spesso è previsto nella polizza un abbattimento del valore: l'assicurazione liquida in caso di danno un importo dato dal valore del bene nuovo depurato dal deprezzamento. Questo tipo di polizza è consigliabile a chi effettua personalmente lavori di costruzione ed ai proprietari di fabbricati rurali, per i quali solitamente risulta troppo onerosa la forma assicurativa del valore a nuovo.

Ogni fabbricato viene suddiviso in una delle seguenti classi, e su tale base si determina il premio da pagare:

- **Classe 1:** fabbricati con strutture portanti verticali, solai, pareti esterne e tetto in materiali incombustibili. Nei soli fabbricati a più piani è tollerata l'armatura del tetto in legno; è consi-

derato piano anche il solaio immediatamente sottostante al tetto.

- **Classe 2:** fabbricato con strutture portanti verticali, pareti esterne e manto del tetto in materiali incombustibili, solai o armatura del tetto comunque costruiti.
- **Classe 3:** fabbricato con strutture portanti verticali in materiali incombustibili, solai, pareti esterne e tetto comunque costruiti.
- **Classe 4:** fabbricato comunque costruito.

Esistono comunque delle tolleranze! Ad esempio è consentito escludere i seguenti elementi:

- le caratteristiche costruttive di una sola porzione di fabbricato, la cui area coperta non superi un decimo dell'area coperta dal fabbricato stesso;
- i materiali combustibili presenti nelle pareti esterne, nei solai e nella struttura non portante del tetto, se la relativa superficie non eccede 1/10 della superficie totale delle pareti esterne, dei solai e della struttura non portante del tetto. Tale tolleranza aumenta ad 1/3 se si tratta di materie plastiche non espanse né alveolari;
- i materiali impiegati per impermeabilizzazione o rivestimento, se aderenti a strutture continue in laterizio, cemento armato o calcestruzzo.

Una polizza di assicurazione contro l'incendio è consigliabile a chiunque possieda una casa o sia in affitto (in tal caso limitatamente alla copertura del rischio locativo). La polizza incendio interessa anche chi abita in un condominio, dato che le polizze comuni (polizza globale fabbricato) non coprono il contenuto delle singole abitazioni del condomino. È importante che nella polizza globale per il fabbricato sia compresa la garanzia a copertura del ricorso di terzi.

### Quando si stipula una polizza, non conviene fare false dichiarazioni!

Al momento della stipulazione del contratto verrà richiesta una descrizione dell'abitazione: ad esempio dove si trova, se è una casa monofamiliare o un condominio, se è costruita in legno o meno, se esiste un sistema d'allarme. Mentire in tale circostanza significa rischiare di non essere indennizzati dall'assicurazione.



### Prima di stipulare la polizza vanno sempre osservate le seguenti regole:

- **Esclusioni:** in genere sono esclusi i danni provocati con dolo o colpa grave, non solo dall'assicurato, ma anche dalle persone che convivono con lui. Un esempio: fumare a letto. È importante che la colpa grave sia prevista dalla polizza.
- **Franchigie:** sono senz'altro consigliabili, purché facciano diminuire il premio assicurativo.

- **Prima di stipulare una polizza per l'abitazione** va tenuto conto di quali rischi si vogliono assicurare. Ad esempio, se basta la sola assicurazione contro l'incendio o se è importante assicurarsi anche contro i danni da gelo in quanto si abita in una zona particolarmente fredda.
- **Ricorso di terzi:** è una garanzia che rimborsisce i danni a beni di terze persone in seguito ad incendio, esplosione o scoppio. Copre fino al raggiungimento del massimale assicurato, senza considerare l'effettiva possibilità di danno. Esistono delle polizze RC vita privata nelle quali è già compreso il ricorso dei vicini a seguito di incendio, fino ad un certo massimale prestabilito. Quindi è bene verificare se la propria polizza RC vita privata comprenda tale garanzia. In caso negativo si consiglia di includere il ricorso di terzi nella polizza abitazione intestata a qualunque proprietario o inquilino di un'abitazione adiacente ad altre case o appartamenti. Tale garanzia non serve invece a chi abita in una casa monofamiliare distante da altre abitazioni.

### Garanzia per responsabilità civile

La responsabilità civile attinente ai danni causati a terzi dalla propria abitazione non va confusa con la responsabilità civile del capofamiglia. La prima si limita esclusivamente ai danni causati dall'abitazione, mentre la seconda riguarda molte altre forme di danno causato a terzi. Quindi attenzione: nella polizza di responsabilità civile dell'abitazione non è compresa la RC del capofamiglia!

Esistono però anche prodotti assicurativi che contengono sia la garanzia incendio che la responsabilità civile del buon padre di famiglia.

### Assicurazione contro i danni causati da un cantiere edile

La stipula di un'assicurazione RC del costruttore è consigliabile a chiunque si accinga a costruire una casa; essa varrà per tutto il periodo dei lavori di costruzione. In tal modo si sarà coperti dai possibili danni causati a terzi dalle attività del cantiere.

### Quanto costa una polizza per l'abitazione?

Una consulenza circa i costi connessi con questa copertura viene offerta in occasione del check-up assicurativo organizzato dal Centro Tutela Consumatori Utenti. Si tratta di un'analisi della situazione individuale, che permette di stimare con una certa precisione quali siano le reali necessità assicurative dell'interessato, evitando coperture assicurative superflue e quanto ne consegue in termini di spesa.

### Come comportarsi in caso di sinistro?

Il fatto va denunciato alla compagnia entro il termine fissato nelle condizioni generali (di regola tre giorni), descrivendo l'accaduto e i danni che ne sono risultati al fabbricato e ai beni mobili in esso presenti.



Conviene raccogliere delle prove, ad esempio scattando delle foto delle cose danneggiate.

### Disdetta della polizza

Normalmente le polizze abitazione sono vincolanti fino alla scadenza del contratto.



Per questo motivo è bene stipulare sempre solo contratti con durata annuale e con rinnovo automatico alla scadenza. Di regola è possibile comunque esercitare il diritto di recesso dal contratto fino al 60° giorno successivo al pagamento dell'indennizzo od alla contestazione formale del sinistro.

### Garanzie accessorie nella polizza abitazione

Le polizze per l'abitazione possono assicurare anche il rischio contro il furto. Esistono sul mercato anche dei pacchetti "multirischi" che coprono una pluralità di rischi.

### Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) auto

La polizza RC auto copre i danni involontariamente cagionati a terzi o ai passeggeri trasportati dal veicolo assicurato, fino al massimale stabilito. Si consiglia di stipulare la polizza con un massimale di almeno 2.500.000 Euro.

L'unica persona a non essere risarcita dalla polizza RCA è il o la conducente del veicolo che ha provocato il sinistro, nel caso in cui dovesse subire danni fisici. Per questa persona può essere interessante stipulare una copertura che la tuteli da tali eventi, ma solo se non è già in possesso di una polizza infortuni!

La copertura del rischio per responsabilità civile è obbligatoria per tutti gli autoveicoli, i motocicli, i ciclomotori ed i natanti. Chi viaggia in automobile senza assicurazione rischia sanzioni severe e multe salatissime.

L'assicurazione auto è necessaria anche se un veicolo non viene più usato, ma viene parcheggiato in un parcheggio o luogo comunque pubblico.

L'assicuratore accerta con una serie di domande il grado di rischio e quindi la tariffa da applicare nel contratto assicurativo. In caso di indicazioni false l'assicurazione pagherà i danni dell'automobilista coinvolto in un sinistro, ma chiederà poi il rimborso all'assicurato, applicando il diritto di rivalsa.

Prima di porre la propria firma in calce ad un contratto di assicurazione a copertura del rischio RC auto andrebbero usate alcune precauzioni:

- conviene verificare alla voce "esclusioni e rivalse" se la compagnia assicurativa rinuncia al diritto di rivalsa in caso di guida in stato di ebbrezza o con la patente scaduta o in caso di incidente causato da una persona ad esempio sotto i 25 anni di età (alcune compagnie prevedono in questi casi delle esclusioni);
- prima di sottoscrivere il contratto, è bene anche controllare la corrispondenza dei dati contenuti nella polizza con quelli riportati sul libretto di circolazione e l'esattezza del codice fiscale;
- trasmettere sempre una copia del libretto di circolazione alla compagnia assicurativa;

- controllare che non siano state aggiunte coperture assicurative non richieste (ad esempio tutela legale, tutela del conducente, ecc.);
- optare per il pagamento annuale anziché semestrale del premio, dal momento che risulta più conveniente;
- valutare l'applicazione di una franchigia, che conviene se permette di ridurre in misura considerevole il premio da pagare.

Se si desidera dare la disdetta ad una polizza in corso, essa andrà inoltrata tramite fax o con lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 30 giorni prima della scadenza (legge n. 57 del 05.03.2001). Le polizze stipulate via telefono o via Internet scadono di regola al termine del periodo concordato, senza proroghe automatiche.

È meglio spedire la raccomandata con avviso di ricevimento con un po' di anticipo, senza aspettare gli ultimi giorni, in quanto conta il giorno d'arrivo.

### **Recesso in seguito ad aumenti del premio**

Nel caso in cui l'aumento del premio richiesto superi il tasso d'inflazione ufficiale, il cliente di una compagnia assicurativa può esprimere il proprio recesso dal contratto fino all'ultimo giorno della sua validità (è valida anche una comunicazione via fax). Naturalmente non si considera dopo il verificarsi di un sinistro provocato dal contraente.

Se invece l'aumento del premio si mantiene al di sotto del tasso di inflazione ufficiale, il contraente deve controllare la propria

polizza, verificando se essa prevede che la compagnia debba o meno comunicare al proprio cliente le variazioni del premio. Nel primo caso il contraente avrebbe il diritto di ricevere una comunicazione circa eventuali aumenti almeno entro 60 giorni prima dello scadere della polizza (l'indicazione deve riguardare l'importo da pagare, non solo un tasso percentuale). Se invece la polizza non lo prevede, indicando ad esempio che le nuove tariffe vengono semplicemente esposte al pubblico nei locali dell'agenzia, l'assicurato ha la facoltà di comunicare la disdetta fino all'ultimo giorno indicato in polizza.



#### Che fare in caso di sinistro?

1. Non sottoscrivere alcun modulo se non si è assolutamente sicuri di aver causato direttamente l'incidente, o se ci si trova sotto shock o in stato confusionale.
2. Procurarsi nome e indirizzo di eventuali persone che abbiano assistito al fatto, così da poterle contattare nel caso in cui servisse una testimonianza.
3. Presentare regolare denuncia di danno firmata entro tre giorni dall'incidente, indirizzandola:
  - alla propria assicurazione, quando è applicabile la procedura CID: tale procedura consente all'assicurato che abbia in tutto o in parte ragione di ottenere il risarcimento direttamente dal proprio assicuratore. Il relativo modulo, di colore blu, va firmato da entrambi i conducenti. Per applicare la procedura CID si deve trattare di urto effettivo fra due veicoli (esclusi

dunque ciclomotori e macchine agricole) e non vi possono essere danni alle persone. L'assicuratore deve, in caso di accordo con l'assicurato, pagare l'importo concordato entro i 15 giorni successivi alla perizia eseguita sul veicolo, mentre in caso di disaccordo pagherà semplicemente quanto ritiene dovuto. L'assicurato potrà quindi chiedere all'assicurazione della controparte l'ulteriore somma che ritiene gli debba essere risarcita.

- all'assicurazione della controparte, quando non è applicabile la procedura CID. È bene richiedere per iscritto a tale compagnia un elenco dei documenti da presentare. Una volta ricevuti tali documenti, l'assicurazione dovrà formulare un'offerta entro 60 giorni (se ci sono solo danni materiali) o 90 giorni (se sono presenti anche danni a persone).

Presso il Centro Tutela Consumatori Utenti sono disponibili dei modelli di lettera per le varie richieste.

#### **Polizze assicurative stipulate per telefono o attraverso Internet**

Spesso consentono un notevole risparmio sul costo della polizza (soprattutto a chi guida da tempo senza incidenti), perché il cliente tratta direttamente con l'assicurazione e non tramite un agente. Però anche qui è importante verificare attentamente le clausole sull'esclusione e sul diritto di rivalsa. Il pagamento del premio si effettua direttamente alla compagnia ed il contratto, con il contrassegno assicurativo, arriva a domicilio per posta. Le polizze RCA stipulate per telefono o attraverso Internet prevedono generalmente un diritto di recesso di almeno 7 giorni

In caso di sinistro, la segnalazione va fatta secondo le modalità previste dalla polizza.

### Garanzie accessorie

Sono facoltative, dunque non obbligatorie: le garanzie kasko, incendio, furto, cristalli, tutela giudiziaria, tutela del conducente, assistenza, eventi socio-politici, eventi atmosferici, gancio e rischio statico. Queste coperture risarciscono i danni derivanti da eventi non previsti nella polizza RC auto e la loro opportunità va valutata con attenzione di caso in caso.



[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

### Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) vita privata

La polizza RC vita privata – la cosiddetta RC capofamiglia - copre fino al massimale stabilito nella polizza i danni che l'assicurato o i suoi familiari, nonché le persone che vivono stabilmente con lui, provocano a terzi con il conseguente obbligo di risarcimento. Normalmente sono compresi in garanzia anche i fatti commessi dai domestici.

I rischi solitamente coperti dalla polizza RC capofamiglia sono: fabbricati adibiti a dimora abituale e saltuaria (in proprietà o conduzione), comprese pertinenze, dipendenze ed impianti; perdite di acqua; esplosioni di gas (limitato alle lesioni personali); scoppio di apparecchi televisivi; caduta di antenne; uso di apparecchi do-

mestici in genere; intossicazione o avvelenamento da cibi e bevande; animali domestici (proprietà e possesso); esercizio di attività sportive di pratica comune e partecipazione a gare dilettanti; pratica di hobby; messa in moto di veicoli e natanti a motore da parte dei figli dell'assicurato di età inferiore ai quattordici anni; uso di cavalli e animali da sella in genere.

Nella polizza RC vita privata sono coperti sempre solo i danni provocati involontariamente (colposi) e non quelli intenzionali (dolosi).

### A chi si rivolge la polizza RC vita privata?

Questo tipo di polizza è indispensabile per chiunque non voglia trovarsi di fronte a ingenti richieste di risarcimento danni avvenuti nell'ambito della vita privata. Va sempre tenuto presente che chi cagiona un danno ne risponde col proprio intero patrimonio personale. Questa forma assicurativa converrebbe a chiunque.

Inoltre è importante non confondere la polizza RC vita privata con la polizza RC abitazione. Quest'ultima infatti copre solamente i danni provocati dall'abitazione ad un terzo, ma non quelli che si verificano in genere nella vita privata.



- Tenere in debita considerazione il fatto che molte compagnie escludono la copertura assicurativa di questo tipo di polizze in molte eventualità, ad esempio nei danni da inquinamento, nella guida di veicoli a motore, nei

danni a cose custodite dall'assicurato, nei lavori di manutenzione straordinaria, nei danni causati da animali diversi da quelli domestici.

- Chi desidera una copertura in occasione dei lavori di costruzione o di manutenzione straordinaria di una casa può stipulare una polizza RC per la responsabilità del committente.
- Non vengono considerati terzi il coniuge, i genitori, i figli e i fratelli dell'assicurato, nonché qualsiasi altro parente o affine con lui convivente.
- Franchigie: la franchigia è senz'altro consigliabile, purché faccia diminuire il premio assicurativo (una franchigia di 250 Euro potrebbe ridurre il premio anche del 30%).



- **Attenzione:** va verificato se nella propria polizza è compreso il ricorso di terzi per danni derivanti da incendio o scoppio. Se non è compreso e si abita in un appartamento o in una casa adiacente ad un'altra, è consigliabile includere tale garanzia nella propria polizza incendi (assicurazione fabbricati);
- Copertura mondiale: la polizza deve prevedere la copertura per tutto il mondo, soprattutto se si viaggia. Certe compagnie coprono però solamente i Paesi europei.

### Capitale assicurato e costi di una copertura assicurativa RC vita privata

Una **valutazione del fabbisogno assicurativo** comprendente l'individuazione della copertura necessaria ed i relativi

costi può essere richiesta al Centro Tutela Consumatori Utenti. Si tratta di un'analisi personalizzata che consente al consumatore di conoscere esattamente le proprie esigenze in ambito assicurativo e quindi di evitare sia le coperture inutili che il relativo dispendio di denaro.

### Come dare disdetta di una polizza assicurativa?

Di solito non è possibile disdire un contratto prima della sua scadenza, anzi, quasi tutti i contratti prevedono il rinnovo tacito alla scadenza se non si dà disdetta in tempo (di regola 60 o 90 giorni prima della scadenza). Però in genere esiste una possibilità di recesso nei 60 giorni che seguono la liquidazione di un sinistro o la comunicazione del diniego della liquidazione.



### Che fare in caso di sinistro?

In caso di sinistro va inviata alla compagnia entro tre giorni dal verificarsi del danno o dal momento in cui l'assicurato ne ha avuto notizia una comunicazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (o con altre modalità, se previste dalla polizza). Va posta molta attenzione a ciò che si scrive, badando a non offrire alla compagnia degli elementi che essa potrebbe utilizzare per negare il risarcimento! La liquidazione del danno dipende spesso da come si è descritto il sinistro. Importante è senz'altro raccogliere tutte le prove utili (foto, testimonianze, ...)

Un modello per la denuncia del danno è disponibile presso il Centro Tutela Consumatori Utenti.



## Polizza assicurativa RC auto con premi convenienti

Differenze di premio che giungono fino al 290% per la stessa identica copertura assicurativa RC auto rendono più che mai evidente che il consumatore può risparmiare cifre considerevoli se valuta con attenzione le offerte delle compagnie presenti sul mercato. Ad esempio, per il profilo D i dati pubblicati ai sensi di legge presentano, per la provincia di Bolzano, delle richieste di premi che spaziano dai 166 ai 649 Euro. Il consumatore intenzionato a non accettare subito la prima proposta che gli capita ha dunque la possibilità, grazie tra l'altro all'obbligo di informazione sancito dalla nuova normativa sulla RC auto (legge n. 57 del 5 marzo 2001, entrata in vigore nell'aprile dello stesso anno), di orientarsi meglio sul mercato e trovare la copertura assicurativa più consona alle proprie esigenze.

Le nuove disposizioni in materia prevedono quanto segue:

- Le compagnie assicuratrici sono tenute a pubblicizzare i premi annuali e le relative condizioni generali di polizza sul proprio sito Internet, oltre a tenerne una copia a disposizione del pubblico in tutte le proprie agenzie.
- Gli assicurati hanno il diritto di essere avvertiti dalla compagnia in caso di aumento tariffario almeno 60 giorni prima della scadenza della polizza. In mancanza di comunicazione, il contraente avrà diritto a rinnovare la polizza alle stesse condizioni del periodo precedente.
- Il recesso dal contratto assicurativo può

essere comunicato (anche a mezzo fax) fino a 30 giorni prima della sua scadenza (in caso di assicurazione diretta telefonica o online il contratto decade automaticamente).

- Nessun preavviso è dovuto per esprimere il recesso (anche a mezzo fax) fino all'ultimo giorno di decorrenza della polizza, nel caso in cui il premio sia aumentato in misura maggiore del tasso d'inflazione programmato. Naturalmente sono esclusi gli aumenti dovuti a responsabilità in sinistri. Va ricordato che, in caso di recesso, la copertura assicurativa termina alla scadenza del contratto e non viene prorogata dei 15 giorni di tolleranza, come altrimenti avviene abitualmente.
- L'assicurato ha inoltre il diritto di conoscere l'importo esatto del danno rimborsato e di ricevere l'attestato di rischio con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo dalla scadenza della polizza RC auto.



- Conviene sempre richiedere anche un preventivo alle compagnie dirette, che operano senza intermediari;
- è bene concordare una copertura con massimale non inferiore a 2.500.000 Euro;
- valutare l'applicazione di una franchigia, che conviene se permette di ridurre in misura considerevole il premio da pagare;
- trasmettere sempre una copia del libretto di circolazione alla compagnia assicurativa, anche se non richiesto;
- prima di sottoscrivere il contratto, è

bene anche controllare la corrispondenza dei dati contenuti nella polizza con quelli riportati sul libretto di circolazione;

- controllare che non siano state aggiunte coperture assicurative non richieste (ad esempio tutela legale, passeggeri trasportati, tutela del conducente, ecc.). La compagnia non può imporre nessuna garanzia accessoria;
- conviene verificare se la compagnia assicurativa rinuncia al diritto di rivalsa in caso di guida in stato di ebbrezza o con la patente scaduta;
- controllare infine se ognuno dei potenziali conducenti della vettura rientra nelle figure assicurate o se la polizza preveda una franchigia in caso di incidente causato da una persona al di sotto dei 25 anni di età.

### Polizza assicurativa sulla vita o previdenziale

Le assicurazioni sulla vita rivestono grande importanza, poiché assicurano la famiglia contro i rischi connessi con il decesso della persona titolare dei redditi necessari al suo sostentamento, oppure connessi con la sopravvenuta inabilità della stessa ad un'attività lavorativa remunerata. La forma di assicurazione appropriata in tali circostanze è quella di puro rischio, o caso morte, dove beneficiaria della copertura è la famiglia della persona assicurata (si veda alla voce "Polizza assicurativa vita caso morte"). Accanto all'assicurazione di rischio esistono anche polizze vita di capitalizzazione basate su un piano di risparmio, come per

esempio le polizze miste, le polizze unit linked o index linked, le assicurazioni previdenziali. Prima di stipulare una polizza vita di capitalizzazione è consigliabile analizzare attentamente la propria situazione previdenziale.

### Cos'è una polizza di capitalizzazione?

La compagnia assicurativa s'impegna a pagare un capitale o una rendita in caso di sopravvivenza della persona assicurata al momento stabilito nel contratto. Le forme di copertura possono puntare ad

- una rendita o un capitale differiti: in tal caso l'assicurazione si impegna ad erogare la rendita o il capitale non immediatamente, ma dopo un certo numero di anni;
- una rendita immediata: qui è previsto il versamento di un premio unico, e la compagnia si impegna ad erogare la rendita pattuita in polizza.

**Polizze miste:** si tratta di una combinazione fra una polizza di capitalizzazione ed una polizza caso morte. La compagnia assicurativa si impegna non soltanto ad erogare una rendita o un capitale alla scadenza in caso di sopravvivenza della persona assicurata, ma anche a versare un determinato importo in caso di decesso di quest'ultima durante la durata del contratto (oltre alla restituzione dei premi versati, che normalmente è prevista dalle polizze di capitalizzazione ad erogazione differita). La stipulazione di polizze vita miste non è consigliabile. L'assicurazione caso morte (a copertura di un determinato rischio) e quella di capitalizzazione (che è una forma di risparmio) hanno finalità diverse, e

tenendole separate si guadagna in termini di flessibilità, di rendimenti più elevati e di una migliore copertura assicurativa.

**Polizze unit-linked:** si tratta di polizze vita legate all'andamento di fondi comuni di investimento. Qui l'entità del capitale assicurato dipende dal valore delle quote di fondi di investimento interni (di proprietà della compagnia) oppure esterni (OICVM – Organismi di investimento collettivo in valori mobiliari) in cui vengono investiti i premi versati. Al termine del contratto verrà restituito all'assicurato un importo pari al valore unitario a quel momento delle quote moltiplicato per il numero delle quote possedute del relativo fondo. Il pagamento dei premi può essere in un'unica soluzione o a cadenza periodica. In questa forma di polizza l'assicurato sostiene sia il rischio del capitale che quello della rendita.

**Polizze index-linked:** si tratta di contratti dal rendimento legato agli indici di alcuni mercati borsistici. L'entità del capitale assicurato dipende dal valore di un indice azionario o di un altro valore di

riferimento. Queste garanzie possono coprire sia il caso di vita che il caso di morte. Generalmente sono a premio unico. Anche qui l'assicurato sostiene sia il rischio del capitale che quello della rendita.

### Polizza assicurativa vita caso morte

La polizza di assicurazione vita per il caso morte rappresenta un prodotto assicurativo di puro rischio, stipulabile nella modalità della polizza temporanea o in quella a vita intera. Essa può risultare interessante soprattutto per chi ha delle persone a carico o ha contratto un mutuo, con la possibilità in quest'ultimo caso di commisurare la durata della polizza alla durata del mutuo. Risulta particolarmente utile quando non si ha una sufficiente disponibilità di risparmi.

La compagnia assicurativa è tenuta a liquidare la somma convenuta in caso di decesso della persona assicurata nel corso del periodo di validità della polizza.

- Le polizze vita caso morte possono essere stipulate a capitale costante (è questa la forma più diffusa), o a capitale decrescente. Quest'ultima forma è consigliabile soprattutto a chi ha contratto un mutuo (e assicura così la somma necessaria a coprire le rate del mutuo in base al relativo piano di ammortamento), oppure a chi desidera offrire ai propri figli una sicurezza economica fino al momento in cui questi non avranno più bisogno di essere sostenuti dalla famiglia.
- Esclusioni: va studiata attentamente la



presenza di esclusioni contenute nella polizza! Non si è mai coperti nel caso di partecipazione attiva ad azioni dolose, a fatti di guerra, suicidio, o anche nel caso in cui il sinistro si verifichi in un periodo escluso dalla polizza (qui va controllato accuratamente il termine indicato in polizza), solitamente entro i primi due anni dalla stipula del contratto.

- Va consigliata sempre una visita medica, inviando comunque il referto all'assicuratore, anche se ciò non fosse previsto.
- Le polizze temporanee per il caso morte non sono rinnovabili tacitamente alla scadenza, in quanto scadono automaticamente.

### *Polizze assicurative senza intermediari*

Da quando, nel 1995, sono entrate in vigore le direttive europee in materia di assicurazioni, il mercato europeo si è aperto alla liberalizzazione del settore. A partire da quel momento sia i premi assicurativi che le condizioni di copertura assicurativa non vengono più stabiliti da un'autorità amministrativa, ma sono fissati dalle compagnie attive nel settore. Per non perdere l'orientamento tra le tante offerte disponibili nell'ambito della RC auto, conviene richiedere un preventivo prima della scadenza contrattuale a diverse compagnie, anche a quelle che operano senza intermediari. Tra queste ultime segnaliamo in particolare le più diffuse:

#### **Crowe - Gruppo Lloyd Londra**

Tel. 800-116655 - [www.crowe.it](http://www.crowe.it)

#### **Genertel - Gruppo Generali**

Tel. 800-202020 - [www.genertel.it](http://www.genertel.it)

#### **Genialloyd - Gruppo RAS**

Tel. 800-999999 - [www.genialloyd.it](http://www.genialloyd.it)

#### **Royal Insurance - Gruppo Royal**

Tel. 800-335599 - [www.royal.it](http://www.royal.it)

#### **Zuritel - Gruppo Zürich**

Tel. 800-247247 - [www.zuritel.it](http://www.zuritel.it)

#### **Dialogo Assicurazioni - Gruppo La Fondiaria**

Tel. 800-066800 - [www.dialogo.it](http://www.dialogo.it)

#### **Direct Line - Gruppo Royal Bank of Scotland**

Tel. 848-801180 - [www.directline.it](http://www.directline.it)

Tel. 045-8181911 - [www.arcadirect.it](http://www.arcadirect.it)

#### **Onlinear - Gruppo Unipol**

Tel. 800-992222 - [www.onlinear.it](http://www.onlinear.it)

### *Polizze previdenziali (fondi pensione)*

#### **Revoca e recesso, riduzione e riscatto:**

La persona assicurata può revocare il contratto finché non viene informata dell'accettazione da parte della compagnia; in genere il termine di revoca è indicato nella polizza. Se invece è stato informato dell'accettazione o gli è stata inviata la polizza, l'assicurato ha 30 giorni di tempo per recedere dal contratto.

tipo	fondatori	assicurati	valutazione
Fondi chiusi (ad esempio Laborfonds)	Parti sociali	lavoratori dipendenti	conviene (per presenza quota datore di lavoro)
Fondi aperti	banche, SIM, società di risparmio, assicurazioni	tutti	conviene meno
FIP,PIP (Forme o Piani individuali pensionistici)	assicurazioni	tutti	non conviene

La riduzione è regolata dalle condizioni contrattuali e consiste nella sospensione del pagamento dei premi.

Il riscatto consiste invece nell'interruzione anticipata del rapporto contrattuale.

Ulteriori coperture assicurative:

dietro pagamento di un sovrapprezzo la polizza può prevedere ulteriori coperture: tipicamente la morte per infortunio, l'invalidità permanente, la diaria. Si sconsiglia però di inserire tali coperture, dal momento che normalmente sono troppo costose. Stipulando invece delle polizze separate rispetto alla polizza vita si gode di una maggiore flessibilità, di rendite superiori e di migliore copertura assicurativa.

Alcuni consigli utili:

- assicurazioni e investimento andrebbero mantenuti separati. Se l'obiettivo è quello di tutelare i propri cari è consigliabile eventualmente stipulare una polizza caso morte ed una contro il rischio di inabilità permanente (combinando una polizza infortuni con una polizza malattia). Per quanto riguarda l'aspetto previdenziale, va detto che esso ha poco a che fare con le polizze vita o le coperture assicurative previdenziali.
- Tutti i documenti predisposti dalla

compagnia assicurativa per la firma da parte del contraente vanno studiati in modo approfondito, rivolgendosi per eventuali dubbi ad un'associazione indipendente di consumatori.

- Non sono pochi gli investitori che, giunti al termine del periodo previsto per l'accumulazione, si ritrovano a vedersi erogato più o meno il capitale versato. Le ragioni di tutto ciò sono da ricercarsi sia negli elevati costi di gestione addebitati al risparmiatore, sia nella magra rendita prodotta dall'investimento.
- Particolare cautela va suggerita in relazione ai prodotti legati a fondi di investimento o indici borsistici ("unit" o "index linked"): qui il rischio di perdere il capitale investito è particolarmente elevato.
- Prima di rivolgere i propri pensieri al terzo pilastro del sistema pensionistico (la previdenza integrativa privata), è forse meglio pensare al secondo pilastro, vale a dire ai fondi pensione complementari regionali o di categoria (Laborfonds). I vantaggi fiscali e anche i rendimenti che questi strumenti presentano per il lavoratore dipendente sarebbero difficilmente conseguibili con i prodotti offerti dalla previdenza privata. Solo in terza istanza andrebbe

valutato il ricorso a forme di previdenza integrativa individuale come p.es. polizze vita di capitalizzazione. La possibilità più diretta è costituita dall'acquisto della propria abitazione - anche in vista della vecchiaia. Per quanto riguarda la previdenza integrativa privata (importante per i lavoratori autonomi) andrebbe valutato l'investimento in beni al riparo dall'inflazione (come immobili, titoli di Stato e obbligazioni). Chi dispone di cospicui risparmi ed è pratico di economia può investire anche in azioni o in fondi azionari convenienti oppure in un contratto di risparmio, che garantisce sicurezza, liquidità, rendimento minimo e, eventualmente, un impiego etico del capitale investito.

- È bene cominciare presto ad informarsi su quale potrà essere la propria pensione futura. Un calcolo previsionale lo si può chiedere ad un patronato. Chi desidera disporre di una "entrata extra" di 500 Euro al mese dopo il pensionamento, deve aver costituito entro tale data un patrimonio di circa 100.000 Euro.
- Ogni anno si dovrebbe richiedere un rendiconto dei rendimenti netti conseguiti e dei costi addebitati per la polizza.
- Prima di decidere il "riscatto" di un'assicurazione sulla vita è meglio sempre chiedere per iscritto il valore di riscatto e l'elenco di tutti i costi applicati sulla polizza.
- Va ricordato che, nell'ipotesi di riscatto nei primi cinque anni della durata contrattuale, vanno perdute (sono da restituire al fisco) tutte le agevolazioni fiscali godute (vale per le polizze sottoscritte antecedentemente all'1° gennaio 2001).
- Nelle polizze "linked" occorre pre-

stare attenzione al rischio finanziario: se non si è contrattata una garanzia minima (garanzia di tutto il capitale e tasso di rendimento minimo annuo), la liquidazione del capitale può risultare anche inferiore ai premi versati! Nella nota informativa prescritta deve essere ben evidenziata la presenza o meno di rischi finanziari a carico del contraente (circolare ISVAP n. 332 del 25.05.1998). Inoltre devono essere descritte in modo chiaro le effettive prestazioni dell'assicurazione e l'eventuale presenza di garanzie accessorie.

- All'atto della sottoscrizione di polizze di assicurazione sulla vita e di capitalizzazione rivalutabili deve essere consegnato, oltre alla nota informativa, un prospetto esemplificativo dello sviluppo del capitale assicurato (rendita) e dei premi nel corso della durata contrattuale, con l'evidenza, ad ogni ricorrenza annuale, dei valori di riscatto e di riduzione.



**Attenzione:** il prospetto esemplificativo, in quanto basato su ipotesi di rendimento, non riveste alcun valore di impegno vincolante per l'assicurazione. Prima di sottoscrivere alcunché va sempre preteso un elenco dettagliato di tutte le voci di costo (spese amministrative, tasso tecnico, imposte, costi per il caso morte e per coperture aggiuntive, criteri di computo del rimborso). Solo in tal modo ci si può render conto con chiarezza di quale somma venga effettivamente investita.

# Indice analitico alfabetico

Abbigliamento _____	pag. 140	Car sharing _____	pag. 143
Accesso alla giustizia – quale percorso compie un reclamo _____	pag. 20	_____	pag. 217
Acido citrico _____	pag. 94	Carta ecologica _____	pag. 178
Acrilamide _____	pag. 94	Carta dei diritti del passeggero aereo _____	pag. 155
Acqua minerale _____	pag. 94	Carta dei servizi _____	pag. 36
Acquistare a rate _____	pag. 116	Carte di credito _____	pag. 118
Acquisto dell'abitazione _____	pag. 70	Cioccolato _____	pag. 98
Acquisto di un'autovettura nuova di fabbrica _____	pag. 204	Clausole vessatorie _____	pag. 36
Adesivo giallo _____	pag. 58	Clean Clothes _____	pag. 143
Agenzie matrimoniali _____	pag. 30	Clonazione (duplicazione) _____	pag. 118
A agevolazioni fiscali per la prima casa _____	pag. 73	Codice a barre _____	pag. 37
Allevamento a terra _____	pag. 95	Collettori solari _____	pag. 75
Allevamento all'aperto _____	pag. 96	Coltivatori biologici _____	pag. 98
Allevamento biologico _____	pag. 96	Come ottenere giustizia _____	pag. 21
Allevamento del pollame _____	pag. 95	Commercio elettronico (e-commerce) _____	pag. 38
Allevamenti di massa _____	pag. 140	Commercio equo e solidale (fair trade) _____	pag. 144
Animali esotici _____	pag. 176	Compostaggio _____	pag. 179
Appalto _____	pag. 50	Conciliazione _____	pag. 42
Applicazione incondizionata delle norme sulla garanzia _____	pag. 51	Conciliazione extragiudiziale _____	pag. 21
Assicurazione contro gli infortuni domestici _____	pag. 141	Condominio _____	pag. 76
Assicurazione sulla vita _____	pag. 61	Confezioni ingannevoli (o truccate) _____	pag. 45
Associazioni di produttori biologici _____	pag. 97	Congelamento _____	pag. 110
Attività di controllo dei prodotti alimentari _____	pag. 97	Consegna non richiesta _____	pag. 41
Autobus e ferrovia _____	pag. 207	Conservazione attraverso lattofermentazione _____	pag. 111
Autocaravan: diritti e doveri _____	pag. 154	Conservazione dei documenti _____	pag. 45
Autocertificazione (dichiarazione sotto la propria responsabilità) _____	pag. 31	Consigli ai risparmiatori meno giovani _____	pag. 118
Avvocati _____	pag. 31	Consumi delle autovetture _____	pag. 179
Azioni _____	pag. 117	Conto corrente _____	pag. 120
Barattoli dei prodotti alimentari: da svuotare appena aperti _____	pag. 177	Contratti _____	pag. 46
Batterie da restituire quando sono esaurite _____	pag. 177	Contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali _____	pag. 47
Beneficenza _____	pag. 34	Contratti negoziati a distanza _____	pag. 61
Beni di consumo _____	pag. 50	Corte Costituzionale _____	pag. 22
BSE _____	pag. 97	Cosmetici _____	pag. 180
Calzature – l'etichettatura _____	pag. 142	Costi telefonici _____	pag. 209
Cambio merce _____	pag. 36	Cooperative spontanee di viaggiatori _____	pag. 145
Car pooling _____	pag. 217	Cottura sottovuoto / pastorizzazione _____	pag. 112
		Credito al consumo _____	pag. 116
		Danni a cose nella garanzia RC auto _____	pag. 222
		Decalogo del consumatore _____	pag. 9
		Denuncia _____	pag. 50
		Derivato da ... geneticamente modificato _____	pag. 102
		Detersivi all'attacco _____	pag. 181

Diritti degli animali _____	pag. 182	Internet _____	pag. 211
Diritti degli animali sull'esempio di cani e gatti _____	pag. 182	Investimenti e perdite _____	pag. 123
Diritto del consumatore – accesso alla giustizia – autoaiuto _____	pag. 18	Irradiazione degli alimenti _____	pag. 102
Diritto di recesso _____	pag. 48	Isolamento termico _____	pag. 81
_____	pag. 226	Legno tropicale _____	pag. 188
Ditta fornitrice esterna all'Unione Europea _____	pag. 41	Libretto contabile _____	pag. 147
Edifici di abitazione plurifamiliari _____	pag. 68	Lotterie estere _____	pag. 53
Elettrosmog _____	pag. 185	Lutto in famiglia _____	pag. 53
Eliminazione dei vizi _____	pag. 51	Mangime geneticamente modificato _____	pag. 96
Energie rinnovabili _____	pag. 78	Manifestazioni (meeting) organizzate a fini di vendita _____	pag. 54
Energy drinks _____	pag. 99	Materassi _____	pag. 189
Esposizione del prezzo _____	pag. 57	Materiali edili _____	pag. 81
Essere consumatori oggi _____	pag. 6	Medicinali _____	pag. 190
Essiccazione _____	pag. 112	Mezzi di pagamento e viaggi internazionali _____	pag. 156
Estratto conto _____	pag. 122	Mobili _____	pag. 82
Etichetta dell'efficienza energetica _____	pag. 78	Motori funzionanti a metano o gas liquido (GPL) _____	pag. 213
Etichettatura dei prodotti alimentari confezionati _____	pag. 99	Motorini truccati _____	pag. 223
Etichettatura dei prodotti alimentari _____	pag. 101	Muffa _____	pag. 83
Evitare i rifiuti _____	pag. 187	_____	pag. 81
Fabbisogno assicurativo _____	pag. 223	Muffa sugli alimenti _____	pag. 103
Fabbricare o produrre _____	pag. 50	_____	pag. 191
Farmaci generici _____	pag. 190	Multe dal Comune di XX _____	pag. 213
Fast food _____	pag. 145	Multiproprietà _____	pag. 47
Fideiussione _____	pag. 122	Mutui casa online _____	pag. 125
Fido bancario _____	pag. 122	Mutuo casa _____	pag. 125
Finanziamenti a rate _____	pag. 116	Nitrati - Nitriti - Nitrosamine _____	pag. 104
Fiori _____	pag. 146	Numeri "E" _____	pag. 105
Frutta e verdura _____	pag. 187	Obbligazioni _____	pag. 128
Foglietto illustrativo _____	pag. 191	Offerte al di sotto del prezzo di costo _____	pag. 57
Foglio rosa _____	pag. 210	Offerte e tasse _____	pag. 55
Fondi di investimento _____	pag. 122	Onere della prova _____	pag. 62
Fotovoltaico _____	pag. 79	Onere della prova per il consumatore _____	pag. 51
Garante del contribuente _____	pag. 49	Online-banking _____	pag. 128
Garanzia _____	pag. 50	Opera _____	pag. 50
Garanzia convenzionale _____	pag. 52	Parassiti & Co. _____	pag. 149
Garanzia legale gratuita _____	pag. 52	Patrocinio a spese dello Stato _____	pag. 55
Garanzia sulle auto usate _____	pag. 52	Pavimenti e rivestimenti _____	pag. 81
Gestioni patrimoniali di fondi (GPF) _____	pag. 123	Permuta _____	pag. 50
Giudice di Pace _____	pag. 21	Pesce _____	pag. 106
Grigliate _____	pag. 101	Peso netto _____	pag. 56
Gruppi di lavoro per l'autocostruzione _____	pag. 79	Piante che ci difendono da ospiti indesiderati _____	pag. 192
Guida alle riparazioni _____	pag. 188	Pitture murali _____	pag. 82
Home-banking _____	pag. 123	Pneumatici invernali _____	pag. 215
Hotel e pensioni _____	pag. 158	Pneumatici ricostruiti _____	pag. 216
Imposte e tasse sull'acquisto di immobili _____	pag. 80	Polizza assicurativa di tutela legale _____	pag. 225
Indennizzi da richiedere a Telecom _____	pag. 211	Polizza assicurativa infortuni _____	pag. 226
Informazioni su autovetture e motocicli _____	pag. 211	Polizza assicurativa malattia (privata) _____	pag. 229
Ingegneria genetica e alimenti _____	pag. 101	Polizza assicurativa per l'abitazione _____	pag. 231



Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) auto _____	pag. 234
Polizza assicurativa responsabilità civile (RC) vita privata _____	pag. 237
Polizza assicurativa RC auto con premi convenienti _____	pag. 239
Polizza assicurativa sulla vita o previdenziale _____	pag. 240
Polizza assicurativa vita caso morte _____	pag. 241
Polizze assicurative senza intermediari _____	pag. 242
Polizze previdenziali (fondi pensione) _____	pag. 242
Prato seminaturale _____	pag. 192
Prenotazioni, disdette e relative penali in Italia _____	pag. 158
Prezzi _____	pag. 56
Prezzi di listino _____	pag. 57
Prezzi indicativi per il settore edile _____	pag. 84
Prezzo base _____	pag. 57
Prodotti dell'agricoltura biologica _____	pag. 108
Prodotti "light" _____	pag. 109
Pubblicità _____	pag. 58
Pubblicità ingannevole _____	pag. 59
Pubblicità occulta _____	pag. 59
Puliture a secco _____	pag. 150
Punture di insetti _____	pag. 193
Rate e scadenze _____	pag. 129
Rating _____	pag. 130
Recesso contrattuale _____	pag. 60
Regole di conservazione dei cibi _____	pag. 110
Responsabilità per danno da prodotti difettosi _____	pag. 61
Ricorsi amministrativi _____	pag. 22
Risanamento termico dell'edificio _____	pag. 84
Riscaldamento a legna _____	pag. 193
Riscaldare con il gas (metano e gas liquido) _____	pag. 84
_____	pag. 85
Risparmiare acqua _____	pag. 194
Risparmiare energia con il frigorifero _____	pag. 87
Risparmiare energia nel riscaldamento domestico _____	pag. 88
Risparmiare nei viaggi _____	pag. 216
Risarcimento danni per "vacanza rovinata" _____	pag. 160
Risparmio etico _____	pag. 130
Ristrutturazione finalizzata al risparmio energetico _____	pag. 90
Ritardi e perdita del bagaglio _____	pag. 160
Ritardi nella consegna _____	pag. 62
Rumore _____	pag. 195
Salute in viaggio _____	pag. 162
Scadenza _____	pag. 63
Scontrino di cassa _____	pag. 63
Scontrino o ricevuta fiscale _____	pag. 52
Scuola e relativi materiali _____	pag. 196
Seconda mano _____	pag. 150
Seggiolini per bambini _____	pag. 163
Sistemi di vendita piramidali _____	pag. 64
Slitte in legno _____	pag. 197
Somministrazione _____	pag. 50
Sostanze tossiche nelle abitazioni _____	pag. 91
Sostenibilità _____	pag. 151
Sovraprenotazioni (overbooking) dei passaggi aerei _____	pag. 166
Sperimentazioni animali _____	pag. 197
Spesa in beni di consumo _____	pag. 16
Spese dentistiche _____	pag. 198
Stand-by _____	pag. 91
Stile di guida _____	pag. 201
Taglieri di legno in cucina _____	pag. 201
Tariffa telefonica sociale _____	pag. 217
Tassa automobilistica _____	pag. 218
Telefono cellulare _____	pag. 218
Termine minimo di conservazione _____	pag. 64
Tessera bancomat _____	pag. 133
Tessera bancomat e carta di credito: furto, smarrimento, duplicazione _____	pag. 134
Test su prodotti o servizi _____	pag. 64
Tessuti - l'etichettatura _____	pag. 151
Time sharing _____	pag. 167
Titoli di Stato _____	pag. 136
Tribunale _____	pag. 21
Tutela dei dati personali _____	pag. 65
Tutela del consumatore e diritto civile _____	pag. 19
Tutela del consumatore e diritto penale _____	pag. 18
Tutela del consumatore in Alto Adige _____	pag. 15
Tutela del consumatore in Italia _____	pag. 13
Tutela del consumatore nell'Unione Europea _____	pag. 6
Utilizzo dell'acqua piovana _____	pag. 202
Uova _____	pag. 113
Valore "U" _____	pag. 92
_____	pag. 81
Valuta di accredito _____	pag. 136
Valutazione del fabbisogno assicurativo _____	pag. 238
Vendita porta a porta _____	pag. 47
Vernici e colori _____	pag. 82
Viaggiare con rispetto _____	pag. 169
Viaggi last-minute _____	pag. 170
Viaggi tutto compreso _____	pag. 171
Vizi di costruzione, danni e garanzia _____	pag. 66

# **Manuale per la tutela dei consumatori**

**Consigli dalla A alla Z**



Ministero delle  
Attività Produttive

Provincia autonoma  
di Bolzano

Centro Tutela  
Consumatori Utenti