



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987

Bilancio sociale 2022



C'È FUTURO SE C'È SOSTENIBILITÀ.
C'È SOSTENIBILITÀ SE C'È SOLIDARIETÀ.
C'È SOLIDARIETÀ SE C'È EQUITÀ.

C'È GIUSTIZIA SE C'È POSSIBILITÀ DI
DIFENDERE I DIRITTI INDIVIDUALI E
COLLETTIVI DEI CITTADINI CONSUMATORI.

QUESTO È ADICONSUM





***Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2022, predisposto ai sensi
dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017***

Prefazione del presidente Nazionale Adiconsum Carlo De Masi

Care associate e cari associati, consumatori, quadri, operatori e volontari dell'Associazione, imprese, istituzioni, enti della società civile, giornalisti e studiosi,

vi presento il nostro terzo Bilancio Sociale, riferito all'anno 2022: oltre ad essere il resoconto di un anno che ci ha visto fortemente impegnati nel contrastare gli effetti, sui consumatori e sulle fasce deboli in particolare, della guerra in Ucraina, della crisi energetica e della spirale inflattiva, è altresì la narrazione di un cammino che parte dal lontano 1987 e che è stato costantemente indirizzato ad assistere ed orientare i consumatori, promuoverne diritti, difendere valori e attivare sinergie. Insomma, un cammino teso al progresso della Società, secondo una visione che ha come finalità d'azione la valorizzazione della persona.



Adiconsum si distingue nel panorama consumerista per la sua matrice sociale e sindacale: persegue la sua missione costruendo percorsi di progressiva conquista della centralità dei consumatori, attraverso il dialogo, l'ascolto e la proposta, non piuttosto nelle aule dei tribunali. Una metodologia che richiede costantemente di migliorare la propria capacità di analisi ed elaborazione politica. Si tratta di una scelta a volte faticosa, di pazienza e tenacia, necessarie ogni giorno, ma che si dimostra poi altamente premiante, conferendoci autorevolezza e assicurandoci la fiducia del pubblico.

Voglio ringraziare tutti coloro che ci hanno sostenuto ed accompagnato in questo lavoro e considero importante questo momento di rendicontazione, puntuale ed analitica, dei risultati che insieme abbiamo conseguito. L'invito è a partecipare sempre più numerosi ai momenti di socializzazione e alla vita democratica dell'Associazione: en passant, rilevo con soddisfazione il grande successo di pubblico e di partecipazione attiva al nostro VIII Congresso Nazionale.

Vi auguro una buona lettura.

Carlo De Masi

Indice

- Introduzione: il Bilancio Sociale di Adiconsum
- Metodologia di raccolta e sistematizzazione dei dati
- Chi è Adiconsum: la nascita, lo statuto, l'associazione oggi
- Struttura organizzativa, organi statutari, democrazia interna, amministrazione
- Il volto dell'Associazione: il personale, i collaboratori e i volontari
- Il perseguimento della Mission e le attività condotte nel 2022
- La situazione economica e finanziaria
- Altre informazioni
- Il monitoraggio dell'organo di controllo
- Postfazione

Introduzione: il Bilancio Sociale di Adiconsum 2022

Un altro anno di battaglie e di soddisfazioni, un altro anno di progetti e di obiettivi da raggiungere, un altro anno di scogli da superare per restare efficaci e sempre presenti: è giusto che una grande associazione, come la nostra, si impegni nella redazione del proprio Bilancio Sociale. In osservanza alle nuove norme sugli Enti del Terzo Settore, nonché in linea con la positiva evoluzione della società civile, che sempre più si sta rendendo protagonista del progresso negli ambiti prioritari individuati dall'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile, questo documento testimonia il nostro impegno, offre trasparenza all'uso delle risorse, misura i risultati.

Va evidenziato, a onor del vero, che anche prima di aver sistematizzato ed esposto in forme standardizzate, con questo documento, tutte le informazioni utili ad inquadrare il nostro operato, le abbiamo sempre condivise e rese disponibili alla nostra base associativa, alla cittadinanza ed alle istituzioni, oltretutto agli altri stakeholders. Siamo sempre stati orgogliosi di raccontare la nostra storia e la nostra attività.

Non abbiamo mai celato la fatica quotidiana di reperire risorse e la necessità di impiegarle in modo il più possibile fruttuoso, per perseguire i nostri obiettivi di promozione del consumo sostenibile, informato, tutelato e critico.

Non abbiamo mai smesso di impegnarci per crescere, migliorare, ampliare i nostri ambiti di attività, per seguire una società che cambia e sviluppa sempre nuovi bisogni, evidenzia nuove emergenze e criticità.

Tutto questo oggi trova, nel Bilancio Sociale 2022, il nostro terzo Bilancio Sociale, una giusta dimensione di oggettività, verificabilità, sistematicità e comparabilità. È possibile che nei prossimi anni la redazione di questo documento si perfezioni nelle procedure e nelle forme di condivisione, partecipazione, approfondimento, per conferirgli il valore di un vero strumento di progettualità futura. Non possiamo che confidare nella comprensione dei lettori, per ogni eventuale mancanza attuale e sperare nei loro contributi di critica costruttiva e di riflessione, tesi a sostenere il nostro sforzo di Social Accountability.

Metodologia di raccolta e sistematizzazione dei dati

Sulla base delle due precedenti esperienze, il lavoro di redazione per questo Bilancio Sociale ha seguito in modo piuttosto fedele le indicazioni fornite dal DM 4 luglio 2019 *“Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore.”* Non ha fatto riferimento, invece, ad uno standard di Social Accountability fra quelli adottati a livello internazionale. Per quanto riguarda gli obiettivi, i contenuti, le modalità di acquisizione, elaborazione e organizzazione delle informazioni, siamo in piena continuità con le precedenti rendicontazioni e questo rende i dati facilmente comparabili.



Il processo di raccolta dei dati, selezione e approfondimento ha interessato tutte le unità funzionali della sede nazionale e coinvolto anche le articolazioni territoriali dell'Associazione. L'ufficio Amministrazione e i consulenti esterni hanno contribuito alla definizione dei criteri di elaborazione dei dati, non sempre immediatamente riferibili ad un singolo ambito, non sempre disaggregabili, non sempre rilevabili con il grado di specificità ottimale.

Sono pertanto confluite le competenze ed il patrimonio informativo a disposizione di molte persone, sotto la guida attenta e rigorosa della Segreteria Nazionale. Sono stati collezionati dati e report di attività dei vari settori ed uffici, raccolti elementi di carattere finanziario orizzontali e trasversali; sono stati valutati e scorporati i costi, le azioni ed i target collocabili nel periodo temporale di riferimento, per tutte le attività ed i progetti pluriennali.

Chi è Adiconsum: nascita, statuto, l'associazione oggi

Costituzione e Denominazione

ADICONSUM - ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI APS - già costituita nel 1987 come Adiconsum - Associazione difesa consumatori ed ambiente, è un'Associazione riconosciuta ai sensi del Codice Civile, ed è un'Associazione di promozione sociale ai sensi della Legge 6 giugno 2016 n. 106 e del D.Lgs 3 luglio 2017 n. 117 Codice del Terzo Settore, così come modificato dal D.Lgs 3 agosto 2018 n. 105, del Codice del Consumo e successive modifiche di legge. Con riferimento alla procedura di migrazione dell'Associazione di Promozione Sociale (APS) nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), si segnala che questa è in attesa di ricevere il provvedimento di avvenuta iscrizione nel Registro.

Codice fiscale: 96107650580

Indirizzo sede legale: Via G. M. Lancisi, 25 - 00161 - Roma

Altre sedi: Adiconsum ha una sede in ogni Regione/Provincia Autonoma e 160 tra sedi territoriali e sportelli (tutti gli indirizzi e riferimenti al seguente link: <https://www.adiconsum.it/sedi/>)

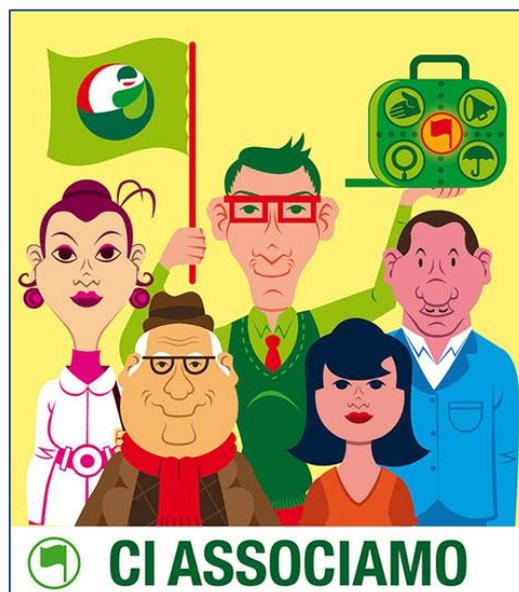
Aree territoriali di operatività: intero territorio nazionale

Valori e finalità sociali

Lo Statuto vigente è stato approvato il 1° giugno 2022: ha subito, negli anni, gli opportuni adeguamenti in relazione alle mutate necessità ed alle evoluzioni normative.

L'Associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, non ha scopo di lucro, e ha come oggetto la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, anche come risparmiatori e con particolari situazioni di disagio economico.

L'Associazione s'ispira ai principi della sussidiarietà, della partecipazione democratica, della solidarietà e promozione sociale, dell'autonomia e responsabilità e opera in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi dell'Unione Europea, nel trattato sul funzionamento dell'Unione Europea e nella normativa comunitaria derivata.

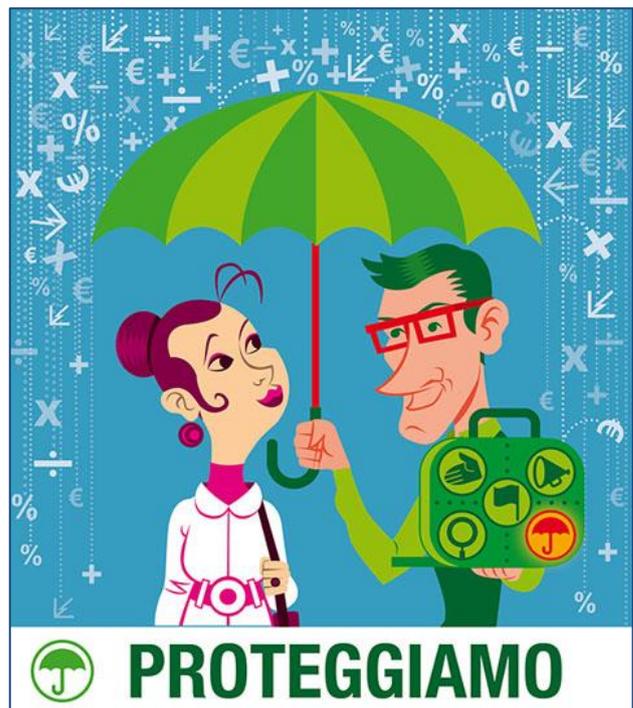


L'Associazione si propone di implementare ogni possibile difesa e la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori-utenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il diritto alla salute pubblica e privata, il diritto alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta;
- il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi anche finanziari e bancari;
- il diritto all'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza;
- il diritto all'informazione ed alla formazione, all'educazione al consumo responsabile, critico e solidale, eco-compatibile e per un uso razionale dell'energia;
- il diritto alla tutela del risparmio,
- il diritto all'educazione all'uso del denaro per prevenire il fenomeno del sovra-indebitamento e dell'usura.

L'Associazione si propone inoltre i seguenti obiettivi:

- promuovere una cultura associativa fra consumatori e utenti, col fine di aggregarli come interlocutori organizzati delle istituzioni, delle altre forze sociali, dei produttori ed erogatori di beni e servizi;
- promuovere una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie;
- promuovere la bilateralità e la pariteticità con soggetti pubblici e privati, in una logica di tutela del consumatore attraverso la sussidiarietà, la concertazione, la solidarietà e la mutualità;
- promuovere il valore sociale dei servizi pubblici e privati, stimolarne un'equilibrata diffusione, verificarne il livello qualitativo.



Attività Sociali

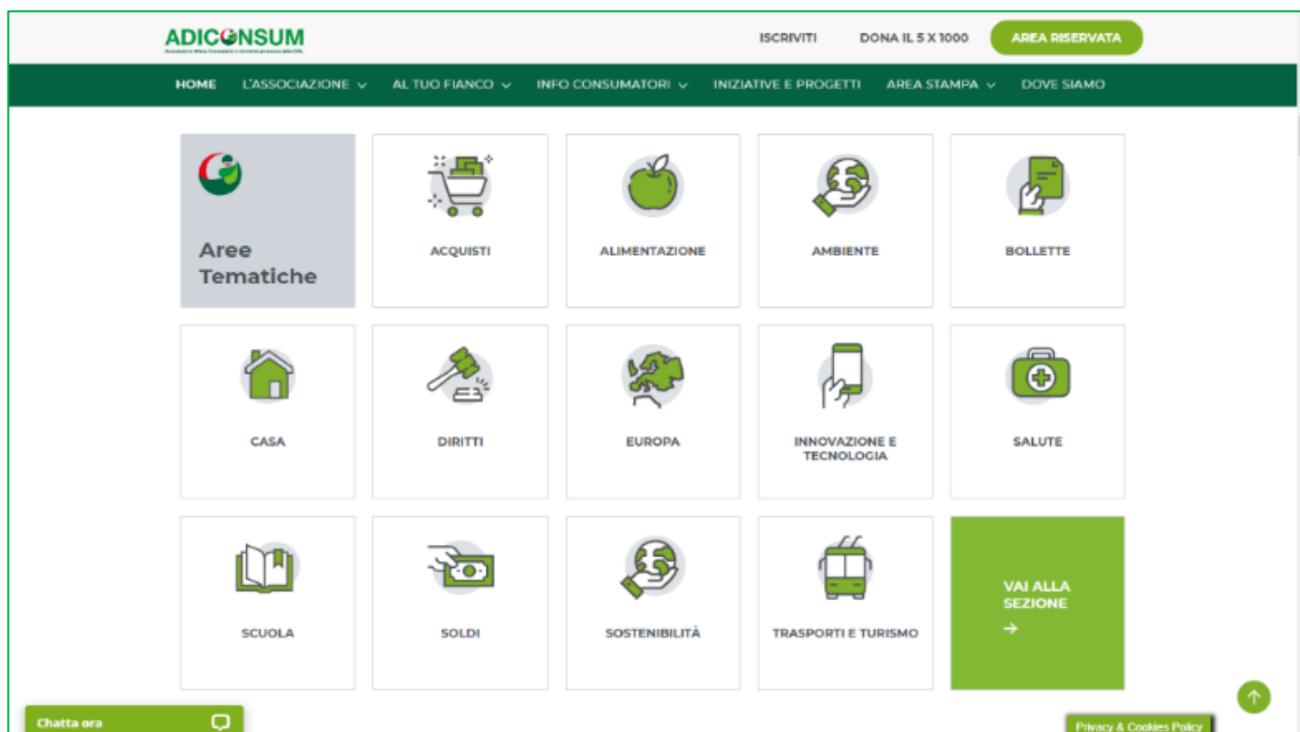
Nel perseguire i propri scopi associativi, l'Associazione esercita, in via esclusiva o principale, l'attività di interesse generale di cui all'art.5, comma 1, lettera w) del Codice del Terzo Settore: promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui all'articolo 5 CTS, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, in favore dei propri soci o di terzi, avvalendosi in modo prevalente, anche indirettamente, dell'attività di volontariato dei propri associati.

Adiconsum promuove l'informazione, la formazione e l'educazione al consumo dei beni e dei servizi, anche attraverso la pubblicazione di riviste, agenzie d'informazione, guide informative e altresì attraverso ricerche, studi, test, sondaggi, osservatori, manifestazioni, convegni e corsi di formazione, in proprio o per conto o in collaborazione con soggetti pubblici e privati.

Adiconsum tutela gli interessi economici e giuridici individuali, diffusi e collettivi dei consumatori e utenti ricorrendo agli strumenti dell'azione collettiva, della costituzione di parte civile nel processo penale e della costituzione nel processo civile e amministrativo, della trattativa, nonché alle azioni e ai ricorsi in sede amministrativa e giurisdizionale, al fine di ottenere un uso corretto dei mezzi pubblicitari, di eliminare forme di pubblicità ingannevole, di garantire la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei beni di consumo e la tutela della salute e dell'ambiente, di evitare l'inserimento e di accertare l'inefficacia delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, di eliminare ogni pratica contrattuale, commerciale ed economica scorretta ed abusiva, di far cessare gli abusi, le speculazioni e le frodi, di ottenere forme riparatorie idonee a correggere ed eliminare gli effetti dannosi derivanti dagli atti e comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti.

Adiconsum rappresenta gli interessi dei consumatori-utenti nei rispettivi organismi ai livelli territoriali, regionali, nazionali, europei e internazionali: rivendica una politica del consumo che divenga parte integrante della politica economica nazionale ed europea; un'adeguata legislazione in materia di assistenza e tutela dei consumatori che preveda anche la presenza di strutture consultive e decisionali legittimate ad esprimere gli interessi nei confronti delle istituzioni.

Adiconsum collabora con altre associazioni, organizzazioni e comitati di consumatori operanti sul territorio nazionale e con le altre organizzazioni europee e internazionali di consumatori per sviluppare un adeguato movimento dei consumatori; contrae con enti, associazioni, imprese, istituzioni pubbliche e private, norme e principi che assicurino adeguate informazioni, trasparenza e controllo ai consumatori-utenti e/o miglioramento della qualità del prodotto e dei servizi; promuove azioni contro ogni forma di inquinamento e per il controllo della qualità dei prodotti e dei beni di consumo, a tutela della salute e della sicurezza.



Adiconsum promuove iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo delle energie alternative, nella salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema.

Adiconsum promuove osservatori per rilevare la qualità, i prezzi e le tariffe dei beni di consumo e dei servizi; promuove gruppi d'acquisto collettivi; stipula accordi e convenzioni che consentano concreti risparmi o altre convenienze per gli associati; promuove azioni giudiziarie per reati che ledono gli interessi dei risparmiatori e dei consumatori, il buon andamento del mercato mobiliare e finanziario; promuove iniziative d'informazione per la tutela degli utenti dei servizi finanziari, bancari o assicurativi.

Adiconsum contrasta e contribuisce a prevenire il fenomeno dell'usura e del sovra-indebitamento, anche attraverso forme di tutela, prevenzione, assistenza ed informazione, attivando o partecipando ad iniziative di solidarietà in favore degli usurati e dei sovra-indebitati.



Promuove iniziative, attività, progetti e programmi, in proprio o con la collaborazione di altri Enti, Associazioni, Fondazioni e Organizzazioni, dell'Unione Europea, degli Stati, degli Enti Locali, delle Università, degli Istituti di Istruzione di ogni ordine e grado, e di altri organismi, pubblici e privati, italiani, comunitari ed esteri; stipula di contratti e convenzioni con enti pubblici e privati.

Il perimetro delle attività statutarie è in linea di massima più ampio di quelle effettivamente realizzate, che sono in ogni caso moltissime e abbracciano un ampio ventaglio degli obiettivi che l'Associazione si prefigge: sono soprattutto le attività strumentali e secondarie quelle meno sviluppate. Nel paragrafo *"Come persegue la sua mission e quali attività conduce"* del presente Bilancio si illustrano in modo sistematico e dettagliato le attività condotte nell'anno di riferimento.

Patti associativi e partnership

Con riferimento ai collegamenti con altri Enti del Terzo settore, nonché alle partecipazioni negli organismi di natura istituzionale e non, si evidenzia che:

Adiconsum è membro di:



Adiconsum è **socio** di:



Adiconsum è **aderente e/o collabora** con:



Struttura organizzativa, organi statutari, democrazia interna, amministrazione

In questa sezione del Bilancio Sociale diamo conto della struttura associativa, degli organi e delle loro funzioni, delle forme di democrazia interna e di altre importanti questioni della vita associativa: tuttavia, è necessario rimandare il lettore alla [versione integrale](#) dello Statuto, pubblicata sul sito web dell'Associazione www.Adiconsum.it, nella sezione "Trasparenza", raggiungibile dalla Home page.

Organi Statutari

Sono organi dell'Associazione:

- a) il Congresso Nazionale;
- b) il Consiglio Nazionale;
- c) il Presidente Nazionale;
- d) la Presidenza Nazionale;
- e) l'Organo di Controllo
- f) il Collegio Nazionale dei Probiviri.

Non può essere nominato componente degli Organi, e, nel caso, decade dal suo ufficio, l'interdetto, l'inabilitato, il fallito, o chi è stato condannato ad una pena che comporta l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.



Al fine di favorire la rotazione nelle responsabilità dirigenziali, è possibile ricoprire il ruolo di Presidente Nazionale per un periodo massimo di due mandati, corrispondenti ad anni 8; per quanto concerne i ruoli di Presidenza Nazionale, nonché di Presidente o Segretario di Presidenza per i livelli regionale/interregionale o territoriale, per un periodo massimo di 3 mandati, corrispondenti ad anni 12.

Il Congresso Nazionale

Il Congresso Nazionale è il massimo organo deliberante dell'Associazione. Esso si riunisce in sessione ordinaria ogni quattro anni, salvo convocazione straordinaria. È costituito dai delegati eletti nei Congressi regionali/interregionali con le modalità previste nel Regolamento di attuazione dello Statuto.

Il Congresso determina l'indirizzo generale dell'Associazione. Elege e revoca, a scrutinio segreto:

- i componenti del Consiglio Nazionale, dopo averne determinato il numero;
- i componenti dell'Organo di Controllo;
- i componenti del Collegio Nazionale dei Probiviri.

Delibera sulla responsabilità dei componenti degli organi sociali e promuovere azione di responsabilità nei loro confronti. Delibera sulle modificazioni dello Statuto, come da art. 18 dello stesso. Delibera lo scioglimento, la trasformazione, la fusione o la scissione dell'Associazione, come da art. 17 dello Statuto. Delibera su quant'altro demandato dalla Legge o per Statuto, o sottoposto al suo esame dal Consiglio Nazionale.

Le decisioni del Congresso Nazionale sono prese a maggioranza semplice (il 50% più uno dei votanti) ad eccezione di quelle per le quali si prevede la maggioranza qualificata.

Il Consiglio Nazionale

Il Consiglio Nazionale, composto da un minimo di 60 e un massimo di 70, è l'organo deliberante dell'Associazione tra un Congresso e l'altro; è formato da componenti eletti democraticamente dal Congresso e dura in carica quattro (4) anni. Si riunisce almeno due volte l'anno su convocazione del Presidente Nazionale ed ha il compito di definire gli indirizzi dell'attività associativa. Elege al suo interno e revoca al suo interno il Presidente Nazionale e, su proposta di quest'ultimo, un eventuale vicepresidente e gli altri componenti della Presidenza. Su proposta della Presidenza Nazionale, formula il programma annuale dell'Associazione.

Il Consiglio Nazionale, su proposta della Presidenza Nazionale:

- delibera il Regolamento attuativo dello Statuto dell'Associazione e l'eventuale regolamento assembleare;
- approva l'entità e le modalità delle quote associative proposte dalla Presidenza Nazionale;
- approva i bilanci annuali preventivi e consuntivi e le relative relazioni,
- delibera la gestione commissariale delle articolazioni regionali e territoriali nel caso di gravi violazioni dello Statuto, e nei casi di accertata violazione e/o carenza delle politiche associative del consumerismo, organizzative ed amministrative;
- convoca il Congresso Nazionale.

La Presidenza Nazionale

La Presidenza Nazionale, composta dal Presidente Nazionale, dal Vicepresidente, se proposto, e dai Segretari Nazionali di Presidenza, è l'organo esecutivo delle deliberazioni assunte dal Congresso e dal Consiglio Nazionale e dura in carica quattro anni. La Presidenza Nazionale risponde collegialmente del proprio operato e della gestione del patrimonio finanziario di fronte ai superiori organismi statutari.

La Presidenza Nazionale predispone i regolamenti interni e le loro eventuali modifiche; predispone i bilanci consuntivi e preventivi da sottoporre all'approvazione del Consiglio Nazionale e delibera le variazioni di bilancio e la destinazione di nuove entrate; nomina i dirigenti ed i responsabili dell'Associazione.



Il Presidente Nazionale

Il Presidente Nazionale dura in carica 4 anni e ha la rappresentanza legale e politica dell'Associazione e risponde unicamente delle decisioni e delle obbligazioni assunte dall'Associazione. Oltre ai compiti e alle funzioni previsti nel Regolamento di attuazione dello Statuto, il Presidente Nazionale rappresenta l'Associazione nei confronti dei terzi, delle pubbliche autorità e degli organi giurisdizionali; assume tutte le decisioni e gli atti necessari al normale funzionamento dell'Associazione, attua le decisioni dei superiori organi deliberanti.

L'Organo di controllo

Anche qualora non ricorrano le fattispecie previste dall'articolo 30 del d.lgs 117/2017, l'Associazione si dota di un Organo di controllo composto da tre membri, di cui uno indicato come Presidente, più due supplenti, eletti dal Congresso Nazionale. Ai componenti dell'Organo di controllo si applicano l'articolo 2399 e 2397, comma secondo, del Codice civile. L'Organo di controllo esamina la gestione amministrativa e il patrimonio dell'Associazione, verifica il bilancio consuntivo e ne riferisce al Consiglio Nazionale con relazione scritta. Può esercitare, inoltre, la revisione legale dei conti al superamento per due esercizi consecutivi di due dei seguenti limiti, indicati dalla legge: a) totale dell'attivo dello stato patrimoniale: 1.100.000,00 euro; b) ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate: 2.200.000,00 euro; c) dipendenti occupati in media durante l'esercizio: 12 unità. In tal caso l'organo di controllo è costituito da revisori legali iscritti nell'apposito registro. L'Organo di controllo esercita, inoltre, compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida.

Il Collegio Nazionale dei Probiviri

Il Collegio Nazionale dei Probiviri è organo di garanzia statutaria e di giurisdizione interna. L'attività del Collegio Nazionale dei Probiviri è improntata ai principi di autonomia e indipendenza. A tal fine il Regolamento attuativo dello Statuto stabilisce le incompatibilità. Esso ha il compito di decidere, previa adeguate istruttorie per l'accertamento dei fatti e relative contestazioni, sui ricorsi contro presunte violazioni dello Statuto e del Regolamento, sulle vertenze elettorali, oltreché di dirimere le controversie, i conflitti tra i soci e gli organismi ai vari livelli. Il Collegio Nazionale dei Probiviri è composto da cinque componenti più due supplenti eletti dal Congresso Nazionale con procedura definita nel Regolamento d'applicazione dello Statuto. Il Congresso Nazionale elegge il Presidente del Collegio scegliendolo tra i componenti e tenuto conto dei requisiti e/o titoli di specifica competenza professionale. I Probiviri non possono far parte di organi dell'Associazione e di quelli delle Associazioni Adiconsum territoriali o regionali/interregionali dell'associazione, né ricevere incarichi professionali a qualsiasi livello.

Articolazioni

L'Associazione si articola nei livelli: regionale/interregionale e territoriale, secondo le modalità previste dal Regolamento di attuazione dello Statuto e può organizzarsi anche a livello europeo ed internazionale. I livelli associativi regionale/interregionale e territoriale sono istituiti dal Consiglio Nazionale secondo i criteri e le

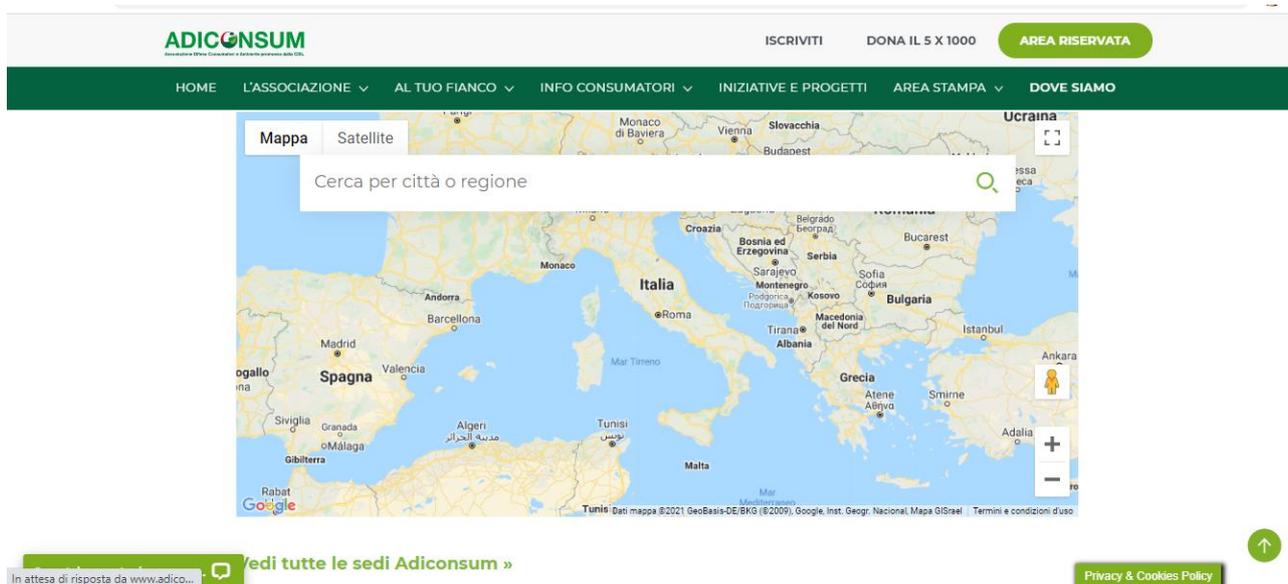
procedure stabilite nel Regolamento di attuazione dello Statuto. Le decisioni riguardo il conferimento della qualifica dei livelli associativi, così come le decisioni relative alla revoca di detto riconoscimento, sono di competenza del Consiglio Nazionale nel rispetto del Regolamento di attuazione dello Statuto.

Le Associazioni Adiconsum sopra citate, pur essendo riconosciute dall'Associazione, a cui devono aderire, sono dotate di autonomi Statuti e Regolamenti conformi allo Statuto Nazionale. I Presidenti regionali/interregionali e territoriali sono i rappresentanti legali e processuali per ogni controversia avente per oggetto problematiche o fattispecie riguardanti i propri ambiti di competenza politico-amministrativa. Le Associazioni Adiconsum regionali/interregionali e territoriali, per il territorio di competenza, sono titolari delle decisioni di politica consumerista nell'ambito degli indirizzi fissati dall'Associazione, a cui aderiscono. Le Associazioni Adiconsum territoriali regionali/interregionali possono disporre di sedi periferiche (zonali o comunali) quando ciò sia richiesto da esigenze di funzionalità.

Sono organi delle Associazioni Adiconsum territoriali: il Congresso territoriale, il Consiglio territoriale, la Presidenza territoriale e l'Organo di controllo. Al Congresso Territoriale partecipano i soci Adiconsum che eleggono i propri organi ed i delegati al Congresso regionale/interregionale.

Sono Organi della Associazione Adiconsum regionale/interregionale: il Congresso regionale/interregionale, il Consiglio regionale/interregionale, la Presidenza regionale/interregionale e l'Organo di controllo. Al Congresso Regionale/interregionale partecipano i delegati eletti nei Congressi territoriali e/o, in caso di Adiconsum regionalizzata, i delegati eletti nelle eventuali assemblee dei soci convocate, nell'ambito del territorio regionale, per questo esclusivo scopo, secondo modalità e termini stabiliti nel Regolamento di attuazione dello Statuto.

Tutte le sedi Adiconsum con indirizzi e dettagli di contatto su: <https://www.adiconsum.it/sedi/>



The screenshot displays the Adiconsum website interface. At the top, the Adiconsum logo is on the left, and navigation links for 'ISCRIVITI', 'DONA IL 5 X 1000', and 'AREA RISERVATA' are on the right. Below this is a dark green navigation bar with menu items: 'HOME', 'L'ASSOCIAZIONE', 'AL TUO FIANCO', 'INFO CONSUMATORI', 'INIZIATIVE E PROGETTI', 'AREA STAMPA', and 'DOVE SIAMO'. The main content area features a map of the Mediterranean region with a search bar that says 'Cerca per città o regione'. The map shows various countries including Spain, Italy, Greece, and others. At the bottom of the page, there is a green bar with the text 'vedi tutte le sedi Adiconsum »' and a 'Privacy & Cookies Policy' link.

Patrimonio

Il patrimonio dell'Associazione è costituito dalle quote associative, dai contributi degli associati, lasciti, donazioni, beni mobili ed immobili di cui l'Associazione è proprietaria o titolare a qualsiasi titolo, e di tutti gli altri beni su cui vanta diritto. Per il raggiungimento degli scopi associativi e per quanto altro è ritenuto utile per il migliore conseguimento degli stessi, l'Associazione si avvale:



- a) dei contributi degli Enti locali, della Regione, dello Stato, delle organizzazioni europee e internazionali;
- b) delle risorse provenienti da progetti, studi, pubblicazioni, sondaggi, documentazioni, ricerche e quant'altro realizzato per conto degli aderenti e di terzi, istituzioni pubbliche od organismi privati;
- c) dei proventi ricavati da sottoscrizioni, contributi ordinari e straordinari, pubblici o privati, o da lasciti, donazioni, eredità, legati o atti di liberalità;
- d) della raccolta fondi, attraverso attività ed iniziative al fine di finanziare le proprie attività di interesse generale, anche attraverso la richiesta a terzi di lasciti, donazioni e contributi di natura non corrispettiva, nonché attività di raccolta fondi, anche in forma organizzata e continuativa, mediante sollecitazione al pubblico o attraverso la cessione o erogazione di beni o servizi di modico valore, impiegando risorse proprie e di terzi, inclusi volontari e dipendenti, nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, in conformità con le eventuali linee guida adottate dalle Autorità preposte;
- e) proventi da attività diverse di cui all'art 6 del Codice del Terzo Settore.

Associati

I soci dell'Associazione sono di due categorie: Soci Ordinari persone fisiche, Soci aderenti collettivi. La qualità di Socio Ordinario persona fisica è attribuita a tutti coloro senza distinzione di età, di nazionalità, di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, che ne facciano richiesta, aderendo all'Associazione direttamente o attraverso l'iscrizione alle Associazioni Adiconsum aderenti, territoriali o regionali/interregionali, condividendone i principi e le finalità e impegnandosi a versare la quota associativa.



Accettandone le finalità e gli scopi, il socio si impegna a partecipare alle attività sociali e a osservare lo Statuto, il Regolamento di attuazione dello Statuto Nazionale e le delibere degli Organi Sociali.

Possono aderire all'Associazione, quali Soci collettivi nei termini previsti e con le modalità previste dalla legge e dal Regolamento di attuazione dello Statuto Nazionale, tutte le associazioni dotate, o meno, di personalità

giuridica, che abbiano finalità non contrastanti con quelle dell'Associazione, che abbiano sede legale in Italia e in Europa e non abbiano scopo di lucro, che condividano i principi e le finalità e si impegnano a rispettare il presente Statuto e a versare la quota associativa.

L'Associazione sviluppa e incoraggia la partecipazione democratica degli associati, anche attraverso momenti di studio, informazione, confronto, dibattito, sia all'interno sia all'esterno dell'associazione; individua forme di coinvolgimento degli associati nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti e delle iniziative volte alla tutela collettiva dei consumatori e utenti.

Il numero di associati (medio, in quanto la tessera associativa ha validità di un anno dalla data di iscrizione e non coincide con l'anno solare) nel corso del 2022 è stato di 30.659 unità.

I volto dell'Associazione: il personale, i collaboratori e i volontari

Come previsto dallo Statuto Adiconsum, l'Associazione può avvalersi di prestazioni di lavoro dipendente od autonomo, ricorrendo anche a propri associati, nei limiti previsti dall'articolo 36 del Codice del Terzo Settore. Nell'esercizio 2022, di cui il presente Bilancio Sociale riferisce, Adiconsum Nazionale si è avvalsa sia di personale dipendente a tempo indeterminato, che di collaboratori e consulenti, nonché di volontari.

Hanno operato presso Adiconsum Nazionale:

a) lavoratori dipendenti:

- 1 operatore 4° livello
- 2 operatori 3° livello
- 4 operatori 2° livello (dal 15 novembre 2022 diventano 3)
- 7 operatori 1° livello
- 1 quadro

b) Collaboratori coordinati e continuativi: hanno operato 6 collaboratori coordinati e continuativi, nel pieno rispetto delle norme applicabili.

c) Consulenti professionali: hanno operato 5 consulenti esterni, con specifiche competenze professionali

Ai lavoratori dipendenti si applicato è il CCNL del Terziario - Confcommercio per i dipendenti da aziende del terziario distribuzione e servizi. A tal proposito, lo Statuto prevede che *“I lavoratori dell'Associazione hanno diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. In ogni caso, nell'Associazione, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. L'Associazione dà conto del rispetto di tale parametro nel proprio bilancio sociale o, in mancanza, nella relazione di cui all'articolo 12.3 punto d) dello Statuto.”* La differenza retributiva summenzionata è stata, nel 2022, pari al rapporto di 1:2,13.

Come previsto dallo Statuto Adiconsum, i volontari sono persone che per loro libera scelta svolgono, per il tramite dell'Associazione, attività in favore della comunità e del bene comune, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità. La loro attività deve essere svolta in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà.

L'attività dei volontari non può essere retribuita in alcun modo, neppure dai beneficiari. Ai volontari possono essere rimborsate dall'Associazione soltanto le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti fissati dal comma 4 art.17 CTS e alle condizioni preventivamente stabilite dal Consiglio Nazionale: sono in ogni caso vietati rimborsi spese di tipo forfetario.

La qualità di volontario è incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di lavoro retribuito con l'associazione. L'Associazione assicura i volontari contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi.

Il personale ha ricevuto formazione specifica in relazione alle necessità collegate alla mansione svolta e ad esigenze/opportunità di volta in volta emerse:

- contenuto informatico
- contenuto giuridico
- contenuto linguistico

Sono state varie le occasioni formative, in presenza e di forma di FAD (e-learning, webinar ecc.) che l'associazione ha potuto cogliere nel 2022 ed offrire sia ai suoi lavoratori che ai responsabili territoriali, nell'ambito di progetti ed iniziative cui ha partecipato a livello nazionale e internazionale (inclusi il BEUC e il Network ECC-Net dei Centri Europei Consumatori).

Il perseguimento della Mission e le attività condotte nel 2022

Le attività dell'Associazione si indirizzano in modo sistematico e costante, verso tutti i suoi stakeholders:

- verso le istituzioni, nazionali ed europee, con una costante ricerca del contatto ed una puntuale partecipazione, oltre che ai lavori del CNCU presso il MISE, ad audizioni parlamentari, consultazioni, tavoli e gruppi di lavoro, comitati ecc., presso ministeri ed Authority. Quando richiesto, Adiconsum invia pareri e posizioni scritte. Adiconsum partecipa inoltre alle consultazioni europee promosse dalla CE;
- verso i consumatori: attraverso attività informative e di comunicazione mediatica, attività formative, progetti e campagne nelle scuole, iniziative rivolte a gruppi target specifici (consumatori vulnerabili, anziani, popolazione delle aree del Mezzogiorno, persone affette da digital divide, ecc).
- verso le imprese e loro associazioni, con attività di negoziazione per protocolli d'intesa finalizzati a: 1) migliorare la trasparenza e correttezza verso i consumatori; 2) dare piena attuazione ai loro diritti, come sanciti nella normativa nazionale e comunitaria; 3) promuovere la risoluzione conciliativa delle controversie; 4) condurre attività di monitoraggio delle criticità; 5) promuovere azioni congiunte di sensibilizzazione ed informazione del pubblico dei consumatori, progetti e campagne.
- verso le altre associazioni dei consumatori, le ONG e la società civile nel suo complesso: rafforzando ed allargando la partecipazione alle organizzazioni ombrello e alleanze, realizzando con esse iniziative specifiche di collaborazione e scambio di expertise, esperienze e buone prassi, eventi.
- verso i propri associati, cui Adiconsum ha garantito assistenza individuale e servizi (es. servizio di accesso ai SIC – Sistemi di Informazioni Creditizie, convenzioni, pubblicazioni, partecipazione alla vita associativa in varie forme, segnatamente quelle della democrazia interna).
- verso i consumatori non associati, cui Adiconsum ha offerto un servizio gratuito di assistenza individuale via Live Chat e libero accesso a tutte le pubblicazioni prodotte, consulenza gratuita sul sovraindebitamento e servizio di accesso al Fondo di Prevenzione Usura. Vanno anche menzionati i servizi di assistenza offerti nell'ambito di specifici progetti o iniziative, inclusi gli stand in fiera e in piazza, che sono sempre gratuiti e aperti a tutti.

Il 2022: Adiconsum accompagna la ripartenza e lotta per proteggere i consumatori dagli effetti della crisi energetica e dell'inflazione

Nel corso di quest'anno, segnato dal drammatico conflitto in Ucraina, dalla crisi energetica e dalla forte ripresa dell'inflazione, un anno che ha visto le famiglie italiane perdere una buona fetta del potere d'acquisto, Adiconsum ha moltiplicato gli sforzi per presenziare tutti i tavoli di lavoro, dialogare in modo attivo e propositivo con le istituzioni, cercare spazi di collaborazione con le imprese, sostenere i cittadini in un percorso di autodifesa fatto di consapevolezza, accorgimenti e accurata programmazione.

La mole di impegno necessaria a far fronte alla maggior domanda di assistenza individuale non ha intaccato infatti l'impegno dell'Associazione sul fronte della tutela collettiva, che anzi ha necessitato di una voce forte e puntuale in difesa dei cittadini e consumatori più colpiti o penalizzati.

Adiconsum ha, concretamente:

- raccolto e convogliato, alle istituzioni nazionali e comunitarie, segnalazioni sulle problematiche emergenti e le violazioni ai diritti dei consumatori, evidenziando lacune normative e proponendo correzioni alle disposizioni vigenti;
- svolto attività di monitoraggio e analisi statistica dei settori più critici, dei disagi subiti, dei costi sostenuti dalle famiglie e delle speculazioni;
- svolto un monitoraggio comparativo con gli altri paesi europei, in relazione alle differenze normative ed alle forme di sostegno poste in essere per limitare il disagio sociale, mediante attività di collaborazione e scambio informativo con il BEUC e la rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori;
- ascoltato e seguito da vicino le difficoltà delle persone più fragili, come gli anziani e le persone con disabilità;
- evidenziato alle istituzioni competenti (con lettere e petizioni anche congiunte) e all'opinione pubblica le nuove emergenze come l'aggravarsi della povertà energetica, le forme di emarginazione e deprivazione legate al digital divide;
- diffuso informazione ed offerto chiarimenti riguardo alle misure introdotte dal Governo e dalle Authority, i bonus ecc.;
- pubblicato centinaia di articoli, comunicati stampa, news e post sui Social media; ha realizzato video-tutorial e webinar con esperti e rappresentanti di istituzioni, imprese, ONG;
- assistito i consumatori sui singoli casi con il sistema di live chat, enormemente potenziato per rispondere alla forte domanda.

Le attività di tutela collettiva e promozione dei diritti dei consumatori, il dialogo con le istituzioni, le posizioni politiche assunte dall'Associazione sui grandi temi di attualità del consumo

Il 2022 ha visto un intenso dinamismo dell'Associazione: di seguito riportiamo le principali attività politiche e prese di posizione, ricordando che comunque molto altro è stato realizzato all'interno di specifici progetti e non è stato oggetto di comunicato stampa:

- 5 GENNAIO 2022 - Adiconsum chiede una strategia energetica nazionale per scongiurare il rischio di aumento della povertà energetica
- 17 gennaio 2022 – Adiconsum lancia un Appello al Governo per un piano strutturale di sostegno alla transizione ecologica
- 18 gennaio 2022 – Adiconsum annuncia la posizione assunta nell'audizione su DAZN
- 28 gennaio 2022 - si schiera insieme alle associazioni ambientaliste e ai produttori di energia contro il DL Sostegni: chiede un tavolo di confronto per trovare una soluzione condivisa al caro energia in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione.
- 8 febbraio 2022 – in occasione del SAFER INTERNET DAY, Adiconsum lancia progetto “We All Say NO” con Agenzia Dire
- 10 febbraio 2022- Adiconsum annuncia di aver sottoscritto un protocollo con “Eni gas e luce” insieme alle altre associazioni dei consumatori, per agevolare le famiglie alle prese con il caro-bollette mediante la rateizzazione più agevole
- 14 febbraio 2022 – Adiconsum chiede al MIPAAF un piano strategico per affrontare la crisi del grano ucraino
- 15 febbraio 2022 - Adiconsum annuncia i risultati di una sua indagine sulla velocità delle connessioni in fibra delle varie aziende; invia una segnalazione ad AGCOM
- 23 febbraio 2022 - Adiconsum rileva con soddisfazione la decisione del Giurì, che riconosce la scorrettezza generale nella vendita di fibra FTTH, e annuncia un incontro con AGCOM

- 24 marzo 2022 - Adiconsum e FIVI scrivono a Patuanelli e Centinaio (MIPAAF) per chiedere la modifica dell'etichetta dei vini
- 30 marzo 2022 – Adiconsum è tra le Associazioni Consumatori promotrici della 1a Assemblea generale dei consumatori contro il caro vita
- 6 aprile 2022: le associazioni dei consumatori presentano documento unitario al Governo
- 8 aprile 2022 – il Sottosegretario Centinaio accoglie richieste di ADICONSUM e FIVI sulle modifiche all'etichettatura dei vini ed apre Tavolo di lavoro
- 11 aprile 2022 – Adiconsum lancia il Tik Tok Contest del progetto europeo “We all Say NO contro la contraffazione
- 3 maggio 2022: Adiconsum inaugura il Villaggio della Sostenibilità, una tre giorni di dibattito, esposizione, dimostrazioni, conferenze che vuole dimostrare come la sostenibilità può e deve far parte della nostra vita.
- 5 maggio 2022 – Adiconsum annuncia la riconferma del Presidente Nazionale Carlo De Masi, all'esito del Congresso
- 27 maggio 2022 – Adiconsum organizza l'Info Day sui Social Media, in collaborazione con DIGIPASS Assisi e Adiconsum Umbria
- 10 giugno 2022 – Adiconsum organizza con le altre associazioni dei consumatori la Protesta delle “Pentole vuote”, contro le speculazioni sui prezzi alimentari.
- 31 maggio 2022 - Adiconsum e ECC-Net Italia chiedono una regolamentazione sugli acquisti in-game, come i “Loot Box” dei videogiochi.
- 9 giugno 2022 – Adiconsum partecipa alla Spring Campaign dell'Agenzia Europea per la Proprietà Intellettuale e annuncia i risultati dell'indagine sulla contraffazione e i giovani.
- 27 giugno 2022 – Adiconsum si schiera a favore della proposta di Regolamento europeo sui prodotti “Deforestation free” e avvia una campagna di sensibilizzazione dei consumatori e dei decision makers con oltre 100 organizzazioni di tutta Europa.
- 4 luglio 2022 – Il tribunale di Roma ammette la class action di Adiconsum contro le ingiuste penali applicate da Blue Panorama Airlines ai viaggiatori
- 6 luglio 2022 - Adiconsum e Centro Europeo Consumatori Italia, accolgono Jon Worth, il blogger che gira l'Europa per testare il servizio ferroviario, al suo arrivo a Roma.
- 14 luglio 2022 – Adiconsum sottoscrive l'appello della società civile per la rapida pubblicazione dei decreti attuativi sulle comunità energetiche
- 19 luglio 2022 - Adiconsum chiede a Dazn, Tim e Sky di trasmettere la Serie A del calcio su multiplatforma
- 21 luglio - FIT, ADICONSUM e MOIGE insieme per lanciano la campagna di sensibilizzazione in Lombardia, per promuovere la verifica dell'età per la vendita dei prodotti da fumo e da inalazione
- 4 agosto 2022 - Adiconsum condivide le preoccupazioni dell'Arera sul costo del gas e chiede al Governo provvedimenti d'urgenza sul calcolo del prezzo del gas, le comunità energetiche, l'installazione impianti da rinnovabili
- 5 agosto 2022 - Adiconsum chiede l'intervento di AGCOM e AGCM per integrare le prestazioni stabilite nell'accordo Dazn-Sky che penalizza chi non ha internet.
- 5 settembre 2022 - Adiconsum presenta i risultati del Sondaggio “Sull'onda del cambiamento” del progetto SURF.
- 5 settembre 2022 – Adiconsum diffonde i risultati del Sondaggio in 9 Paesi UE: i Consumatori europei vogliono prodotti che non causano deforestazione
- 13 settembre 2022 – Adiconsum annuncia il Tour “La Casa Si Cura” che fa tappa a Verona
- 26 settembre 2022 – Adiconsum aderisce alla mobilitazione contro il caro energia con le Associazioni dei lavoratori, delle imprese e con le altre forze sociali per iniziative comuni ad ottobre e novembre
- 18 ottobre 2022 - Adiconsum con le altre associazioni dei consumatori dà vita all'Assemblea nazionale dei consumatori aperta a sindacati, imprese, esercenti e forze sociali, contro il caro-vita e il caro-energia.
- 19 ottobre 2022 - Adiconsum partecipa con lo Stand di “Io Sono Originale” è a Napoli alla Mostra d'Oltremare (Evento Fuori di Zucca).
- 27 ottobre 2022 – Adiconsum annuncia il Tour “La Casa Si Cura” che arriva a Catania
- 8 novembre 2022 - Antitrust dà ragione ad Adiconsum Sardegna sui Buoni fruttiferi postali: chiesto un incontro per una soluzione conciliativa.

- 19 novembre 2022 - Adiconsum annuncia il Tour “La Casa SI Cura” che arriva a Salerno.
- 17 novembre 2022 – Adiconsum chiede al Governo, agli enti locali e all’ARERA di disporre misure emergenziali anche per il settore idrico.
- 30 novembre 2022 – Adiconsum presenta la prima edizione del “Diario della Creatività” nell’ambito del progetto “Io sono originale”
- 25 novembre 2022 – Adiconsum FIT e MOIGE presentano i risultati del Sondaggio sulla vendita ai minori di sigarette e e-cig condotto nell’area di Milano.
- 28 novembre 2022 – Appello di Adiconsum al MEF perché proroghi i termini di presentazione delle istanze di accesso al Fondo di indennizzo dei Risparmiatori, per le 4 banche in default.
- 3 dicembre 2022 - Adiconsum annuncia il Tour “La Casa SI Cura” che arriva a Bari.
- 3 dicembre 2022 – Il progetto “Io sono Originale” incontra i cittadini ad Ancona con eventi e spazi ludico-educativi per la lotta alla contraffazione.
- 17 dicembre Adiconsum annuncia il Tour “La Casa SI Cura” che arriva a Frosinone.
- 19 dicembre 2022 – Adiconsum organizza l’Evento online “Le Università e la Proprietà Industriale. Un apporto creativo alla tutela e alla lotta alla contraffazione”.
- 21 dicembre 2022 – Adiconsum lancia un appello al Ministro della Salute affinché la ricetta elettronica diventi strutturale.

Le attività di assistenza individuale: consulenza, assistenza al reclamo e conciliazioni

Adiconsum nazionale ha offerto informazioni personalizzate, assistenza al reclamo e orientamento gratuiti a 28.000 consumatori, tramite chat, telefono, e-mail, ricevimento in sede, sistemi di videoconferenza, presso la sola sede nazionale (oltre all’assistenza fornita presso le 160 sedi territoriali). L’associazione ha assistito in forma diretta, in sede stragiudiziale e non, complessivamente fra le diverse tipologie di canale, servizio e sede, oltre 48.000 consumatori. La tabella seguente mostra nel dettaglio questa attività.

Assistenza tramite sportelli fisici o on line	<ul style="list-style-type: none"> • n. 160 contatti di sportelli fisici o on line/call center • n. 3.244 contatti tramite numero telefonico prima assistenza (nazionale) • n. 9.236 contatti tramite e-mail prima assistenza (nazionale) • n. 10.165 contatti di assistenza nelle controversie transfrontaliere (CEC) • n. 1.918 pratiche Fondo di Prevenzione Usura e Sovraindebitamento • n. 776 richieste informazioni tramite programma gestione pratiche • 17.138 sessioni di chat live dello sportello online 	Totale di n. 42.445 consumatori assistiti
Tutela attraverso azioni stragiudiziali e non	<ul style="list-style-type: none"> • n. 5.750 reclami tramite programma gestione pratiche • n. 3.580 conciliazioni 	Totale di n. 9.330 consumatori assistiti

Le attività di comunicazione

L'Ufficio Stampa/Comunicazione si occupa della produzione di comunicati stampa rivolti ai media, della produzione di notizie di servizio rivolte ai consumatori, di curare ed organizzare interviste e partecipazioni a trasmissioni televisive e radiofoniche dei rappresentanti dell'Associazione, nonché di contributi scritti per i media cartacei.

Produzione dei comunicati stampa:

- stesura e titolazione del comunicato
- invio telematico alle caselle di posta elettronica sia delle redazioni delle varie testate che ai contatti dei singoli giornalisti, differenziando gli invii a seconda dell'argomento del comunicato
- pubblicazione sul sito internet dell'Associazione (www.adiconsum.it)
- pubblicazione sui social network (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Pinterest)
- pubblicazione sulla newsletter di Adiconsum e del Centro Europeo Consumatori Italia
- pubblicazione sulla rete intranet dell'Associazione.

Nel 2022 sono stati diffusi n. 55 comunicati stampa.

Produzione delle notizie di servizio:

- ricerca ed elaborazione di notizie di servizio rivolte ai consumatori
- pubblicazione sul sito internet dell'Associazione (www.adiconsum.it)
- pubblicazione sui social network (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Pinterest)
- pubblicazione sulla newsletter Adiconsum e del Centro Europeo Consumatori Italia
- pubblicazione sulla rete intranet dell'Associazione.

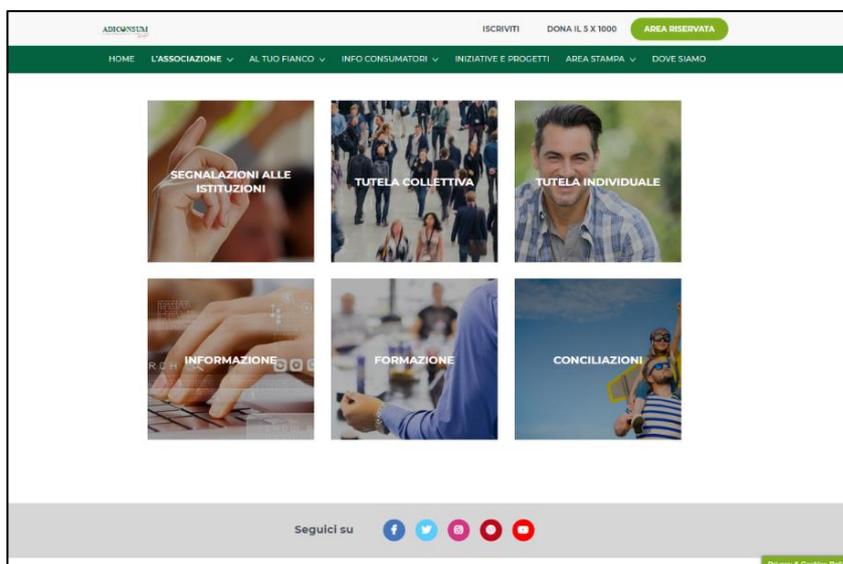
L'ufficio stampa/Comunicazione dell'Adiconsum nazionale veicola la notizia adattandola ai vari mezzi di comunicazione, cercando di darle la più ampia visibilità possibile. Si cerca di dare in questo modo la possibilità ai consumatori di scegliere la modalità più consona alle proprie attitudini.

L'Ufficio stampa Adiconsum supporta anche tutta l'attività di comunicazione dell'Ufficio progetti dell'Associazione con la produzione e l'invio dei Save the date, degli inviti stampa, la produzione di video/foto e la pubblicazione del materiale sul sito web e sui social. Nel 2022 sono state diffuse n. 201 notizie. L'attività di comunicazione ha riguardato n. 63 eventi che hanno visto la partecipazione dei dirigenti ed esperti Adiconsum e n. 598 uscite sui media.

MEZZI DI DIFFUSIONE DEI CONTENUTI

• *Il sito Web*

Rappresenta lo strumento di comunicazione principe con i consumatori e gli operatori della



stampa. Il sito è adattato ai nuovi standard qualitativi del mercato e ai dispositivi mobile. È gestito tramite CMS ed è quindi aggiornato per consentire la pubblicazione dei contenuti sfruttando le funzionalità complete di Wordpress.

Il numero di visualizzazioni attraverso il sito web www.adiconsum.it ha raggiunto 3.930.195 utenti: un dato più che triplicato, anche in relazione alla maggiore domanda di informazione ed assistenza generata dal protrarsi della crisi sanitaria da COVID-19.

• **I Social network**

Rappresentano il secondo strumento di comunicazione utilizzato per raggiungere i consumatori, gli operatori della stampa, ma anche le istituzioni.

Adiconsum è presente sui seguenti social network:

- Facebook (2 account: Adiconsum Nazionale e Centro Europeo Consumatori Italia). Altre pagine:
 - Consumatori Auto Elettriche/Mobilità
 - Come ci succhiano i soldi dal telefonino
 - Adiconsum Scuola
- Twitter (2 account: @adiconsum e @ECCItaly)
- YouTube (2 account: Adiconsum Channel e Centro Europeo Consumatori Italia)
- Instagram (1 profilo: adiconsum)
- Pinterest (1 profilo: adiconsum)
- LinkedIn (profilo: adiconsum)

• **Le Pubblicazioni**

Sono a cura dell'Ufficio Stampa/Comunicazione di Adiconsum nazionale la newsletter settimanale "Adiconsum informa" (n. 43 uscite nel 2022), il bimestrale "Il consumatore responsabile" (n. 5 uscite nel 2022), nonché la realizzazione di inviti, brochure, locandine e guide informative (n. 68 nel 2022).

• **Il Servizio Televideo**

Lo spazio a noi riservato e da noi autogestito si trova alla pag. 462. Oltre ad una breve presentazione dell'Associazione, l'Ufficio stampa Adiconsum prepara delle pillole di informazione utili per i consumatori.

RAPPORTI

Con la Stampa

Sono proseguiti in maniera proficua, anche nel 2022, i rapporti con la stampa:

- le agenzie di stampa
- le redazioni di Tg e Gr
- i quotidiani
- le riviste
- le radio e le trasmissioni radiofoniche
- le televisioni e le trasmissioni televisive
- con Istituzioni, Enti, Associazioni di categoria, aziende

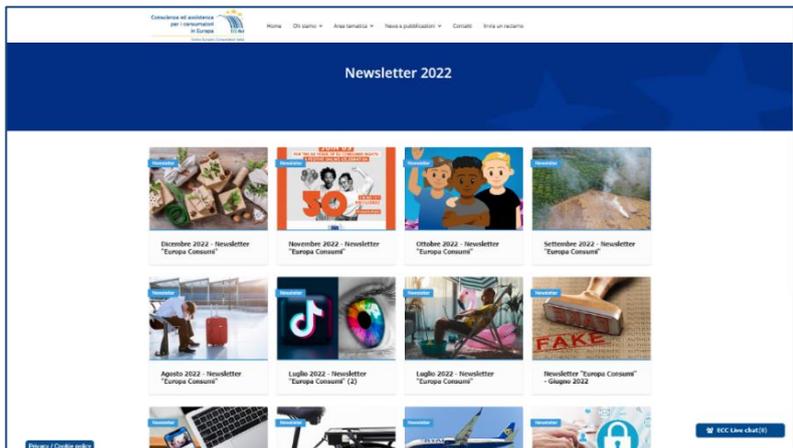
L'Ufficio stampa intrattiene anche rapporti con:

- gli uffici stampa degli organi istituzionali, in particolare con le Authority (Antitrust, Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Isvap, Garante della privacy, ecc.)
- gli uffici stampa delle principali aziende di servizio di energia, di telefonia, ecc.

- gli uffici stampa delle associazioni di categoria.

Con le sedi territoriali Adiconsum

- L'Ufficio stampa/Comunicazione fornisce il proprio contributo non solo alla stampa, ma rappresenta un punto di riferimento anche per i quadri e gli operatori delle circa 160 sedi territoriali dell'Associazione sparsi su tutto il territorio nazionale.



Con Ecc-Net Italia

L'Ufficio stampa e Comunicazione Adiconsum fornisce il proprio supporto anche alla realizzazione delle iniziative rivolte alla stampa organizzate dall'Ecc-Net Italia.

ATTIVITÀ DI ALERT

Una funzione molto importante delle attività di comunicazione è stata quella di allertare il pubblico rispetto a problemi emergenti, truffe in corso,

pratiche commerciali sleali riscontrate, fallimenti e default di imprese che potessero comportare perdite economiche, disservizi e problemi ai consumatori o che richiedessero attività da parte loro (insinuazione al passivo, domande e istanze per il recupero di somme versate ecc.), emergenze relative alla sicurezza dei prodotti o sicurezza alimentare. Adiconsum ha inoltre diffuso e illustrato valutazioni di impatto normativo, provvedimenti delle Autorità Garanti, sentenze e decisioni rilevanti degli organi giurisdizionali, offrendo al pubblico elemento di conoscenza, prevenzione e indicazioni per il corretto esercizio dei loro diritti.

GIORNATE CELEBRATIVE

Adiconsum ha aderito nel corso dell'anno a numerose giornate celebrative di rilievo nazionale, europeo e mondiale, attuando programmi di comunicazione dedicati, con l'intento di offrire un



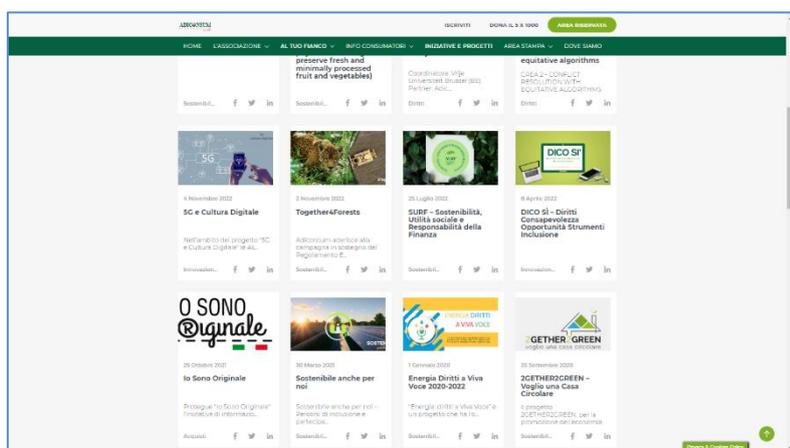
forte sostegno ai valori ed agli obiettivi di benessere collettivo che le ispirano, manifestare la posizione favorevole dell'Associazione e contribuire alla sensibilizzazione di pubblico:

- Giornata Mondiale contro lo Spreco Alimentare (4 febbraio)
- Safer Internet Day (9 febbraio)
- Giornata Mondiale della Proprietà Intellettuale (26 aprile)
- World Ecolabel Day (13 ottobre)
- Giornata internazionale delle persone con disabilità (3 dicembre)

Adiconsum raccoglie e pubblica sul proprio sito web la rassegna stampa, necessaria sovente anche per la rendicontazione delle attività progettuali in termini di KPI (*Key Performance Indicators*).

I progetti

I progetti costituiscono una parte importante dell'attività associativa: generano collaborazione con altre organizzazioni della società civile, le imprese, le istituzioni, gli enti di ricerca e le università, i soggetti analoghi operanti in altri paesi; focalizzano una criticità o un bisogno specifico dei consumatori e mettono in atto campagne o iniziative pilota; organizzano eventi; producono molti tipi di materiale informativo; svolgono ricerche di tipo socio-economico o collaborano a ricerche di tipo scientifico; producono conoscenza ed esperienza; prevedono corsi di formazione specialistici per gli operatori e gli esperti dell'Associazione su tutto il territorio nazionale; raccolgono e promuovono buone prassi; finanziano servizi, iniziative ed attività rilevanti sul piano della tutela individuale e collettiva dei consumatori; rendono l'associazione più autorevole e più presente sui mass media, incrementando la sua popolarità fra i consumatori.



L'ufficio Progetti Adiconsum presenta e realizza numerosi progetti sia a livello nazionale che europeo, cura la collaborazione e lo scambio di esperienze con numerosi partner, avviando importanti campagne di informazione e studi, iniziative di ricerca, informazione e sensibilizzazione rivolte ai consumatori, per rispondere al bisogno di promuovere un consumo consapevole, critico e socialmente responsabile,

creando le premesse per la diffusione di una matura e forte cultura di consumerismo sociale. L'elencazione che segue riporta i principali progetti che si sono svolti in tutto o in parte nel 2022. Questi, tuttavia, non esauriscono tutta la partecipazione di Adiconsum ad altre iniziative in ambito italiano ed europeo, che spesso consiste nello svolgere attività di documentazione, pubblicazioni, consultazioni pubbliche, ricerche giuridiche, rilevazioni di prezzi, tariffe e problematiche del consumo, sondaggi di opinione, ecc., spesso in partnership con altri soggetti. Costante, inoltre, il monitoraggio dei bandi e delle opportunità di finanziamento a livello nazionale ed europeo.

Qui illustriamo brevemente i singoli progetti: per informazioni più complete e per il materiale prodotto dai vari progetti, si rimanda all'apposita sezione del sito web www.adiconsum.it, da cui sono anche raggiungibili i siti web creati appositamente per alcune campagne o progetti.

I progetti sono finanziati con risorse proprie, con fondi pubblici, con finanziamenti dal mondo imprenditoriale: la maggior parte di essi si svolge su periodi di tempo superiori all'anno e comunque non necessariamente in coincidenza con l'anno solare: pertanto, ricadono nel periodo di riferimento del presente Bilancio Sociale solamente parte delle attività, dei risultati e degli impieghi di risorse (umane, materiali e finanziarie) di ciascun progetto, con la conseguente necessità di stimare i dati e l'inevitabile approssimazione.

PROGETTI EUROPEI

Progetto SHEALTHY: "SHEALTHY - Non-thermal physical technologies to preServe HEALTHiness of fresh and minimally processed fruit and vegetables" – è un progetto di ricerca, finanziato nell'ambito del programma Horizon 2020 dell'Unione Europea, con il coinvolgimento di Adiconsum e di 20 prestigiose organizzazioni – pubbliche e private – di 8 Paesi europei (Italia, Spagna, Germania, Olanda, Regno Unito, Danimarca, Belgio e Serbia), ha l'obiettivo di sviluppare, nell'arco della sua durata di 54 mesi, combinazioni ottimali di tecnologie innovative per la sanificazione, preservazione e stabilizzazione di frutta e verdura fresca minimamente processata, allo scopo di migliorare la sicurezza alimentare e la qualità nutrizionale e allo stesso tempo



preservarne la qualità organolettiche, prolungandone la scadenza e riducendo in questo modo lo spreco di cibo. Adiconsum contribuisce al progetto attraverso le seguenti attività: realizzazione di 3 focus group in Italia e interviste approfondite coinvolgendo i consumatori per la preparazione di un'indagine sulla percezione dei consumatori rispetto all'innovazione tecnologica sugli alimenti e sulle abitudini di consumo e conservazione

degli alimenti (frutta e verdura fresca e succhi); collaborazione e supporto all'organizzazione di test sensoriali e di prodotto con i consumatori; supporto nella progettazione di strategie ottimali di comunicazione verso i consumatori e di etichettatura sul fronte della confezione; realizzazione di un video-documentario di presentazione del valore aggiunto del progetto; campagna informativa e mediatica verso i consumatori.

Progetto We ALL say NO

Il progetto "We All Say NO" (Wall-NO) in materia di educazione alla difesa della Proprietà Intellettuale (PI), rivolto ai ragazzi delle scuole primarie e secondarie e agli studenti universitari, è la prosecuzione dei due precedenti progetti "Peers Say NO" e "Peers2Peers Say NO", un'esperienza avviata da Adiconsum con grande successo fin dal 2017.



Il progetto gode del patrocinio del Ministero dell'Istruzione, Ministero dell'Università e della Ricerca, ed è finanziato dalla Commissione Europea ed è svolto da Adiconsum e dall'Agenzia di stampa Dire.it. L'obiettivo è quello di far capire ai giovanissimi quanto importante sia la protezione della proprietà intellettuale per la ricerca scientifica e medica, per il progresso tecnologico, per la produzione culturale, la moda, il design, l'intrattenimento, il Made in Italy. Tra le attività, incontri in 10 scuole in varie località italiane, ciascuna delle quali partecipa con 2 classi. Ad ogni classe viene donato un Tablet come strumento di laboratorio creativo.

Successivamente, i ragazzi lavorano sotto la guida del docente, assistito dagli esperti del progetto, alla preparazione di un messaggio educativo contro la pirateria e la contraffazione, destinato ai coetanei. Il progetto prevede anche un concorso in modalità "sure to win", che premia tutti i lavori in grado di guadagnare un certo numero di visualizzazioni ed interazioni sui Social, che saranno pubblicati online sul sito del progetto.

Per le università, un comitato scientifico di accademici mette a punto dispense didattiche e risorse multimediali; vengono, inoltre, organizzate lezioni in aula e lezioni a distanza.

Progetto SCAN 2 – Small Claims Analysis Net 2

Il progetto, realizzato nell'ambito del Programma di Giustizia dell'Unione Europea (2021-2027), parte dai risultati della prima edizione del progetto che aveva come scopo principale la più ampia diffusione e conoscenza del Procedimento europeo per le controversie di modesta entità come strumento di risoluzione valido ed efficace al servizio dei consumatori, degli imprenditori e dei professionisti del diritto.



Sulla base dell'esperienza pregressa, questa seconda edizione mira in particolare a favorire il miglioramento dell'applicazione delle sentenze relative al procedimento europeo (ESCP) attraverso la stesura di una Roadmap sulle procedure nazionali di esecuzione nei 26 Stati membri dell'UE delle sentenze dell'ESCP al fine di superare l'attuale mancanza di armonizzazione tra i paesi membri che rappresenta una grave debolezza per la sua applicazione; la semplificazione e la digitalizzazione delle procedure di attuazione del procedimento ESCP. Partendo da un approccio di valutazione dei bisogni e dall'importanza di istituire un meccanismo di accesso alla giustizia completamente digitalizzato ai cittadini, il progetto intende sviluppare una piattaforma informatica e un sistema Blockchain per colmare il divario esistente nell'applicazione dell'ESCP in tutta l'Unione Europea. In linea con la mission associativa, Adiconsum partecipa al progetto SCAN 2 supportando e contribuendo alla stesura della Roadmap nei 26 e alla raccolta di informazioni; alle azioni di pilot test, verificando, insieme agli utenti finali, la fruibilità e la comprensione della nuova interfaccia della piattaforma informatica in fase di sviluppo per facilitare l'accesso all'ESCP; allo sviluppo del sistema Blockchain applicato al procedimento ESCP, verificando la percezione degli end-users mediante focus group; all'attività di promozione e diffusione dei risultati del progetto attraverso tutti i canali associativi e l'organizzazione di eventi per i consumatori.

Progetto CREA 2 - Conflict Resolution with equitable algorithms

Altra iniziativa finanziata dal programma europeo Justice 2021-2027, nell'ambito del bando "Action grants to support National or Transnational e-Justice projects JUST-2021- EJUSTICE". CREA 2 è il seguito del progetto di ricerca europeo CREA, implementato nel biennio 2017-19, e che basandosi sui risultati del predecessore, ha l'obiettivo di assistere le persone fisiche e giuridiche nella risoluzione delle loro controversie in ambito civile attraverso l'apporto di regole e principi derivanti da discipline extra giuridiche, come l'applicazione di algoritmi teorici di gioco innovativi e l'introduzione di strumenti di Intelligenza Artificiale (AI). L'obiettivo principale è facilitare l'accesso degli utenti ai meccanismi di risoluzione delle controversie online (ODR) e, di conseguenza, evitare l'impossibilità o difficoltà strutturali nell'accesso alla giustizia. Il progetto coinvolge numerosi stakeholders a livello europeo, tra cui avvocati, notai, mediatori, associazioni di consumatori, accademici, studenti, aziende di settore, policy maker. Adiconsum partecipa, curando in particolare, l'attività di promozione e diffusione dei risultati tra i consumatori con una serie di azioni dedicate, anche al fine di valutarne l'utilità per la collettività.



Progetto 2GETHER4FOREST

Fra giugno e dicembre 2022, Adiconsum ha partecipato ad una grande iniziativa di lobby a livello europeo, sostenuta da numerosissime associazioni ambientaliste, dei cittadini ecc., per sollecitare i parlamentari



europei e i ministri membri del Consiglio Europeo dell'Ambiente ad una scelta coraggiosa in materia di protezione delle foreste, favorendo l'approvazione della versione più forte e restrittiva del regolamento Europeo sui prodotti "deforestation free", prima in discussione all'Europarlamento, poi oggetto di Trilogo con i governi, rappresentati nel Consiglio, e la CE. Il progetto ha previsto la conduzione di due importanti sondaggi (rispettivamente in 5 e 9 paesi europei) per conoscere le opinioni dei cittadini e farle conoscere ai decision makers: l'esito è stato sempre molto favorevole ad una legge forte e decisa, a tutela delle foreste e delle popolazioni indigene che le abitano. I prodotti più "a rischio" potranno essere commercializzati solo se le imprese faranno una due diligence che garantisca l'assenza di danni alle foreste nel processo produttivo. La campagna ha previsto lettere ai ministri, media-relations, un video, alcuni

incontri con europarlamentari. È stata un grande successo, poiché infine il testo licenziato è stato il migliore che si potesse auspicare.

PROGETTI NAZIONALI

Progetto IO SONO ORIGINALE 2019 – 2023

Iniziativa in continuità con le precedenti campagne di comunicazione promosse dalla Direzione Generale Lotta alla Contraffazione - Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del Ministero dello Sviluppo Economico ed in linea con l'impegno delle istituzioni italiane ed europee per prevenire e contrastare la contraffazione. Le associazioni proponenti, tra cui Adiconsum, negli ultimi 7 anni, stanno ormai dedicando un ramo sempre più importante della loro attività per la promozione di scelte di consumo responsabili e quindi anche legali. L'attuale campagna informativa e di sensibilizzazione ha previsto una fitta serie di attività tra le quali:

- una piattaforma per la formazione in e-learning sul tema dedicata ai docenti degli istituti secondari di I e II grado e agli operatori delle associazioni di consumatori;
- 150 incontri nelle scuole secondarie di I e II grado e un concorso nazionale;
- 25 eventi in piazza sul territorio nazionale;
- 35 seminari per gli studenti universitari in 6 atenei italiani;
- 2 Giornate dell'Innovazione presso 20/25 università.

IO SONO
® Originale
- - - - -
- - - - -

Progetto SOSTENIBILE ANCHE PER NOI

Il progetto “Sostenibile anche per noi”, finanziato dal Ministero Del Lavoro e Delle Politiche Sociali ai sensi dell’art. 72 del decreto legislativo n.117/2017, ha l’obiettivo di perseguire la scelta della sostenibilità per tutti, inclusi i gruppi sociali svantaggiati economicamente e culturalmente, le famiglie a basso reddito, le persone con basso grado di istruzione, le persone colpite dal digital divide, gli anziani. Il progetto sta procedendo ad individuare, in tutti gli ambiti del consumo e della cittadinanza aperti allo sviluppo sostenibile, le modalità atte a rendere più comprensibili e condivisi i valori, nonché più accessibili a tutti le risorse, le buone prassi, gli ausili e gli incentivi, le conoscenze e competenze, le iniziative e gli strumenti di solidarietà, risparmio, recupero e condivisione. Focalizza percorsi di inclusione e partecipazione alla transizione dall’economia lineare all’economia circolare. È stato organizzato un grande evento di tre giorni, il Villaggio della Sostenibilità, come momento finale, con stand espositivi di produttori e filiere sostenibili.



Progetto “DICO Sì – Diritti Consapevolezza Opportunità Strumenti Inclusione”



Iniziativa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico nell’ambito delle Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all’articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. DD 26 ottobre 2021, con l’obiettivo di ridurre il digital divide con uno specifico focus sui cittadini nella fascia over 60 e sulla popolazione femminile. Tra le attività: l’istituzione di 10 “Digital Desk”, punti di assistenza attivi sul territorio nazionale per fornir e un aiuto concreto alle consumatrici e ai consumatori a capire, conoscere, destreggiare i sistemi e gli strumenti digitali ed i potenziali problemi ad essi

collegati; una serie di eventi denominati Digital talk presso le sedi territoriali Adiconsum, nel corso dei quali diffondere materiali informativi e tutorial, favorendo la socializzazione e lo scambio di idee tra i partecipanti e il superamento di tutte quelle difficoltà iniziali che si incontrano con le tecnologie; live chat disponibile sul sito di Adiconsum Nazionale (www.adiconsum.it), per un primo orientamento sulle tematiche digitali, offrendo informazioni, consigli ed documenti di approfondimento. Nell’ambito della presente iniziativa, Adiconsum, insieme ad altre 10 Associazioni dei Consumatori, porta avanti iniziative congiunte sia con l’obiettivo di indagare, accrescere e promuovere le conoscenze e competenze dei cittadini consumatori relativamente alla sfera digitale, a quella ambientale e di economia circolare che per supportare il rafforzamento strutturale della tutela del consumatore migliorando la rete degli sportelli e dell’assistenza al cittadino che integrando la formazione del personale delle associazioni.

Progetto SURF - Sostenibilità, Utilità sociale e Responsabilità della Finanza

Il progetto, realizzato in collaborazione con UniCredit, nell'ambito di Noi&UniCredit, il programma di partnership fra la banca e 14 Associazioni Consumatori di rilevanza nazionale a cui Adiconsum partecipa attivamente dal 2005, è volto a coinvolgere i consumatori di tutte le età come veri protagonisti della transizione sostenibile, non più solo semplici spettatori. Il progetto, infatti, si è prefisso di favorire la partecipazione responsabile dei consumatori ad un modello di sviluppo sostenibile, di accrescere la conoscenza dei criteri di carattere ambientale, sociale e di governance, attraverso cui l'azienda impatta sostenibilmente sulla vita economica e sociale dei cittadini nonché sensibilizzare sull'importanza del contributo del settore finanziario, trasversale a tutto il sistema economico, nel supportare la transizione sostenibile di imprese e privati. Il progetto parte da una survey per capire il "sentiment" e il livello di consapevolezza dei consumatori sul tema e sui cui risultati sono stati sviluppati materiali informativi multimediali (infografiche, video, webinar, etc.) diffusi Adiconsum attraverso una vasta campagna media e social.



Progetto 2GETHER2GREEN

Il progetto 2GETHER2GREEN, per la promozione dell'economia circolare e dei comportamenti di acquisto e di consumo coerenti con i suoi principi e valori, realizza un'ampia campagna di comunicazione sociale, tesa a dimostrarne i benefici individuali e collettivi. Il progetto è realizzato con il sostegno finanziario e di expertise da parte di APPLiA Italia, l'associazione Produttori Elettrodomestici. Aiutando il consumatore a cogliere appieno i vantaggi dell'economia circolare e sensibilizzando le imprese a produrre in modo più eco-responsabile, si sostiene un modello di sviluppo che punta all'eliminazione dello spreco e alla riduzione



dell'effimero, al recupero del "valore d'uso" dei beni, alla durabilità, alla condivisione, al riuso e al riciclo, al minimo impegno di risorse naturali e materie prime, alla minima produzione di rifiuti e smaltimento differenziato, al minimo consumo di energia ed acqua, alla minima produzione di CO2 ed altri inquinanti, al recupero di materiali riciclabili, al maggiore accesso a beni e servizi da parte delle fasce sociali meno abbienti. Nel 2022, il progetto ha continuato a popolare il sito web www.consumocircolare.it con ulteriori pagine informative, leaflet, infografiche. Ha realizzato un'indagine (questionario ai consumatori + interviste "on the road" + inchiesta + parere di esperti + focus tematici) che ha studiato il consumo degli elettrodomestici, in termini di energia ed acqua, correlandolo alle dinamiche di prezzo dell'energia, per suggerire valutazioni di opportunità sulla sostituzione dei vecchi elettrodomestici con apparecchi di ultima generazione, più efficienti. L'indagine ha prodotto un Report che verrà presentato nella primavera 2023.

Progetto "PQS20/22 - Energia: Diritti a Viva Voce"

Prosegue l'esperienza e la denominazione delle precedenti edizioni con l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e più consapevoli in materia di energia e gas. Sono 18 le Associazioni dei consumatori che promuovono il progetto, finanziato dalla Cassa conguglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente. Nonostante gli aspetti positivi del passaggio al mercato libero vi sono delle criticità che questa liberalizzazione ha innescato. Casi di comportamenti commerciali scorretti,

situazioni di doppie fatturazioni o semplicemente difficoltà nel passaggio da un venditore all'altro e inoltre la comprensibilità delle bollette e le informazioni sul servizio hanno portato ad una flessione del livello di soddisfazione dei clienti domestici e delle imprese. Il progetto tende a ottenere questo obiettivo attraverso l'insieme di servizi fisici e telematici per la tutela dei consumatori e utenti del servizio energetico italiano. Le azioni essenzialmente sono: 35 sportelli territoriali, sito web dedicato e attività di promozione multimediale.



Progetto "La Casa Si Cura"

L'iniziativa si propone di diffondere la cultura della sicurezza, dell'efficienza e dell'uso razionale dell'energia elettrica nelle case degli italiani, informandoli, anche, delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie. La campagna prevede un tour itinerante in 10 città per sensibilizzare i cittadini-consumatori sui temi suddetti a



partire dall'11 giugno con Torino, visitando le seguenti città: Pistoia (17/9), Bologna (3/9), Verona (17/9), Ancona (8/10); Sondrio (22/10); Catania (29/10), Salerno (19/11), Frosinone (3/12). Durante ciascuna tappa, lo staff di Adiconsum incontra la cittadinanza nelle piazze principali dei centri cittadini o nei centri commerciali con elevata affluenza di pubblico, dove viene allestito uno stand, attrezzato con le principali tecnologie e completamente autonomo e sostenibile (alimentato da generatore a batteria alimentato da un pannello solare) e dove i consumatori possono vedere e provare le funzionalità degli apparati elettrici destinati alla sicurezza degli. Presso lo stand, inoltre, vengono proiettati specifici video illustrativi delle caratteristiche di un impianto elettrico sicuro e del "libretto" e distribuiti numerosi materiali informativi, tra cui l'opuscolo informativo prodotto nell'ambito della campagna e altri materiali informativi. A supporto del tour, un'intensa campagna mediatica attraverso tutti i canali di comunicazione di Adiconsum.

Progetto "La responsabilità è un gesto normale"

In collaborazione con il MOIGE (Movimento Italiano dei GENitori) e la FIT (Federazione Italiana Tabaccai) e con il patrocinio del comune di Milano, Adiconsum ha promosso una campagna nell'area di Milano e interland, tesa a sollecitare il rispetto della legge e in particolare il divieto di vendita di sigarette e e-cig ai minorenni. Attraverso un'ampia indagine campionaria, rivolta agli adulti ma anche ai minori stessi, condotta da Euromedia Research, si è rilevato un diffuso problema di mancato rispetto del divieto. Si è poi proceduto a predisporre, con l'aiuto della società di comunicazione Lifonti & Company, di cartellonistica stradale ed altre forme di comunicazione, incluse locandine e vetrofanie da utilizzare nei punti vendita fisici. L'obiettivo è stato quello di sensibilizzare ad un più rigoroso controllo dell'età degli acquirenti.



IL LAVORO DEI SETTORI TEMATICI

SETTORE ENERGIA

Nell'ambito del settore dell'energia, Adiconsum ha presidiato, nel corso dell'anno, il settore con un'intensa attività, come già ampiamente fatto negli anni scorsi, per incidere, con propri contributi in tutte le sedi opportune, sulla gestione di una fase particolarmente impegnativa per il settore che, dopo varie proroghe, dovrebbe vedere il completamento della liberalizzazione del mercato il 10 gennaio 2024, per tutti i consumatori domestici, ultimo step dopo il superamento della tutela per le medie e piccole imprese e, successivamente le microimprese (aprile 2023).



C'è ancora molto da fare infatti per sensibilizzare e responsabilizzare l'utenza numerosa che preferisce restare nel mercato tutelato (circa 9,5 milioni di clienti) a causa della difficoltà in merito alla conoscenza e valutazione delle offerte del mercato libero, principalmente per la scarsa attività di informazione dedicata a questo argomento anche da parte delle Autorità preposte, ma anche per effetto della situazione dell'aumento dei prezzi dell'energia (gas ed

energia elettrica) che, nel corso dell'anno 2022, ha scontato gli effetti negativi trascinati dal 2021, determinati da fattori di natura prevalentemente geopolitica e speculativa, che purtroppo penalizzano in maniera estremamente pesante lo scenario energetico del nostro paese, non solo con effetti negativi per la liberalizzazione del mercato, ma anche per la complessa fase di transizione energetica, indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità prefissati dalla comunità mondiale.

Quindi, seppure in presenza di strumenti messi a disposizione di tutti i consumatori dall'Autorità, volti a favorire la mobilità verso il mercato libero (Portale delle Offerte e Portale dei Consumi), Adiconsum non li reputa sufficienti e continua a seguire con attenzione la problematica, prestando supporto ai consumatori con attività di informazione e sostegno.

Adiconsum ha assicurato, come tutti gli anni, identico impegno nella tutela individuale del consumatore, sia attraverso le varie modalità conciliative ma anche e soprattutto continuando a svolgere una attività di formazione verso i consumatori con pubblicazioni e assemblee aperte ai cittadini in tutte le regioni, che spesso hanno coinvolto anche importanti aziende del settore. I temi oggetto dell'impegno di Adiconsum hanno riguardato le modalità della fatturazione dell'elettricità e del gas, con costanti informative e specificazioni sulla lettura delle bollette.

A supporto del consumatore, Adiconsum nel 2022 ha svolto il progetto in collaborazione con PROSIEL, "La Casa Si Cura – Sicurezza ed Innovazione", volto a sensibilizzare il cittadino e promuovere la cultura della sicurezza per mantenere efficiente l'impianto elettrico e stimolare l'innovazione tecnologica all'interno dell'abitazione.

Il progetto, a livello nazionale, ha permesso, attraverso il sito dedicato, la consulenza gratuita di un tecnico specialista del settore, a chi ne avesse fatto richiesta. Inoltre la campagna si è concretizzata anche con dieci

presidi nei principali capoluoghi di provincia. È stata inoltre predisposta e diffusa la Guida Pratica per il Consumatore. Il progetto avrà continuità anche per l'anno 2023.

Grande attenzione è stata posta alla nuova frontiera che vede il consumatore diventare anche produttore, assumendo il ruolo di Prosumer, in ambito di autoproduzione, ma in prospettiva, figura determinante nelle Comunità Energetiche da Fonti Rinnovabili (CER)- Purtroppo ancora oggi non sono decollate per i ritardi a livello istituzionale.

Altro tema che ha impegnato ADICONSUM, nel corso dell'anno, è stato quello della Povertà Energetica, argomento da sempre attenzionato dalla nostra associazione, anche in tempi meno problematici.

Proprio per questo, Adiconsum, a dicembre 2021, ha aderito al Manifesto "Insieme per Contrastare la Povertà Energetica" nell'ambito del Banco dell'Energia Onlus, promosso da A2A, che dovrà diventare un argomento dirimente per l'Associazione per l'attività degli anni futuri, in un contesto di radicale cambiamento di approccio al consumo dell'energia, alla necessaria politica di efficientamento e allo sviluppo di nuove forme di produzione e condivisione dell'energia, di una economia circolare che aiuti il sistema energetico a diventare nella sua interezza realmente sostenibile.



In questo ambito, attraverso il coinvolgimento diretto dell'Adiconsum Calabria, la nostra associazione, nel 2022, è diventata parte attiva di un progetto di aiuto nell'ambito del progetto "Energia in Periferia", finalizzato all'individuazione e al supporto alle famiglie vulnerabili dal punto di vista energetico, nella città di Reggio Calabria.

Adiconsum rafforza la sua proposta in merito all'eliminazione in bolletta dei costi non attinenti ai consumi elettrici e chiede un Fondo sociale dedicato. Si chiede una riforma strutturale della tariffa che ridisegni le diverse componenti e alleggerisca la bolletta, rendendola più trasparente con il trasferimento sulla fiscalità generale degli oneri generali di sistema non attinenti ai consumi elettrici. L'istituzione di un Fondo sociale, in aggiunta al bonus automatico, potrebbe diventare uno strumento utile per salvaguardare tutte le Parti coinvolte nel settore e dare certezza di costi a tutti i cittadini-consumatori.

Sono sempre aperti i confronti con i principali player sulla conciliazione paritetica in quanto si avverte la necessità di migliorarla nel metodo e nella qualità con l'obiettivo anche di estenderla a più operatori possibili del settore. Si deve registrare però, anche per l'anno 2022, l'assenza di aziende importanti a livello nazionale che, pur operando in maniera multisettoriale, non hanno ancora colto l'invito ad aderire alla grande opportunità offerta dalla conciliazione paritetica.

Con questo obiettivo nel corso nell'anno si è avviata una interlocuzione con l'operatore Sinergy Luce e Gas-brand Olimpia S.r.l. - che, a fin anno, ha portato alla firma di un Protocollo di Intesa.

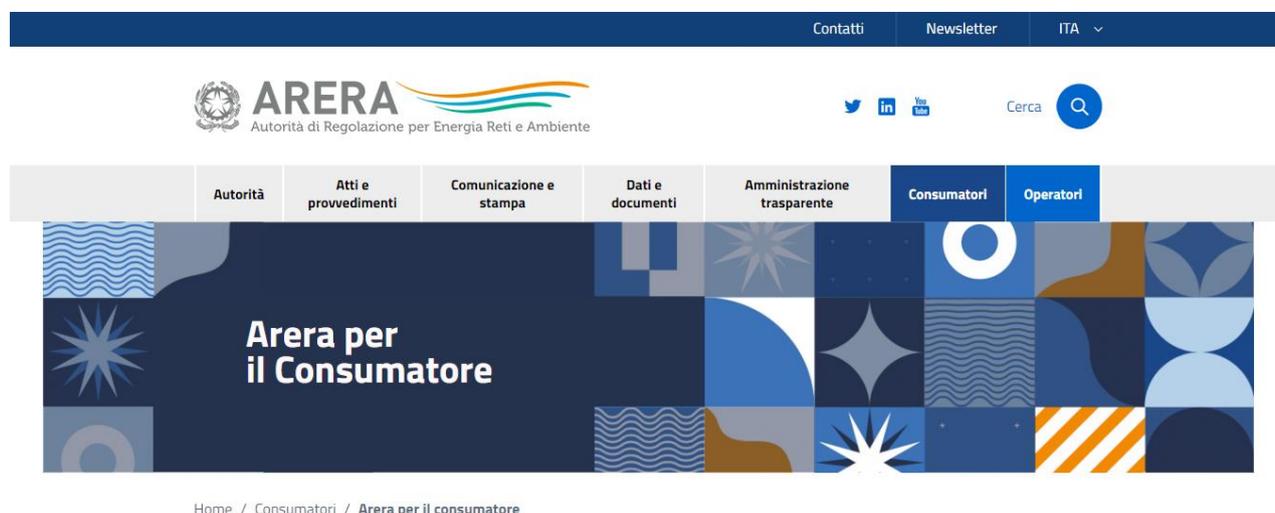
Il documento avvia un percorso per la costruzione della Carta dei Servizi, oltre a valorizzare la trasparenza nei rapporti con i consumatori e la creazione di canali dedicati, telefonico e mail, per i contatti con le Associazioni dei Consumatori firmatarie.

In merito alle modalità e regole applicate negli ADR rispetto a quelle adottate nelle conciliazioni presso il Servizio Conciliativo di ARERA, gestito dall'Acquirente Unico, Adiconsum è stata impegnata nel corso del 2022, insieme alle altre Associazioni del CNCU, per richiedere modifiche all'Autorità, al fine di rendere omogenee tali regole e non penalizzare le conciliazioni paritetiche negli Organismi esistenti, impedendone la crescita numerica di cui si avverte la potenzialità.

Tale esigenza è sentita in maniera cogente non solo dalle Associazioni dei Consumatori, ma anche da diversi operatori del settore, per questo si conferma tale impegno anche per l'anno 2023.

ARERA - Autorità per la Regolazione Energia Reti e Ambiente.

Adiconsum ha lavorato per consolidare i rapporti con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente, ARERA, partecipando alle consultazioni pubbliche sui settori di competenza.



CONSULTAZIONI E AUDIZIONI

Nel corso dell'anno 2022 abbiamo partecipato alle consultazioni indette dall'ARERA nei vari settori, producendo un contributo agli atti. Nello specifico:

- Consultazione Doc. 494/2022/R/Com – Disposizioni per la Rimozione del Servizio di Tutela nel Gas Naturale, la Definizione delle Condizioni di Fornitura del Gas Naturale ai Clienti Vulnerabili e l'Adeguamento di Obblighi Informativi per l'Energia Elettrica e il Gas
- Audizione Autorità - Crisi Energia: Prospettive e Proposte Settoriali
- Marzo 2022 – Schema di proposta per la rideterminazione delle modalità di riscossione degli OGdS ai sensi della legge 29 luglio 2021, n. 108
- Maggio 2022 – Incontro tecnico su interventi di rafforzamento della trasparenza informativa Adeguamento del Codice di Condotta Commerciale in materia di trasparenza informativa
- Agosto 2022 - Tavolo di Lavoro Emergenziale Deliberazione 374/2022/R/Gas Modifiche urgenti al TIVG: Nuova modalità di determinazione delle condizioni economiche per la fornitura di gas naturale per il servizio di tutela a decorrere dal 1° ottobre 2022
- Nei quattro trimestri dell'anno, Adiconsum ha partecipato alle riunioni convocate dall'Autorità per gli aggiornamenti delle condizioni economiche per l'energia elettrica e il gas nel mercato tutelato.

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Nel corso dell'anno, Adiconsum in collaborazione con le altre associazioni dei consumatori del CNCU, ha seguito con attenzione la crisi del settore energetico e la crescita esponenziale dei prezzi dell'energia elettrica e del gas a livello nazionale ed europeo, determinata, come già affermato precedentemente, dalla crisi geopolitica mondiale a cui ha fatto riscontro una forte speculazione con effetti inflattivi preoccupanti.

Tale situazione ha impegnato la nostra associazione all'elaborazione di documenti e proposte rivolte a tutti gli organi istituzionali, che hanno prodotto una forte mobilitazione nel mese di giugno, culminata con la Manifestazione delle #PENTOLEVUOTE del 10 giugno 2022 a Piazza SS. Apostoli di Roma. Ad essa sono seguite ulteriori azioni di mobilitazione, a causa della indisponibilità delle Istituzioni a recepire le proposte presentate dalle associazioni del CNCU, culminate con una Assemblea dei quadri e degli attivisti svoltasi in rete il 18 ottobre 2022, a cui Adiconsum ha partecipato con una propria relazione del Presidente Nazionale Carlo De Masi. Riportiamo in sintesi le proposte:

- disporre una sospensione dei distacchi di energia elettrica e gas, ampliando e migliorando gli accordi per la rateizzazione lunga delle bollette, anche tramite una specifica garanzia pubblica, istituendo una procedura speciale presso il Servizio Conciliazione Clienti Energia di Arera.
- Definire la casistica di morosità incolpevole, allargandola alle difficoltà sopravvenute per i nuclei familiari anche ai fini dell'accesso al bonus sociale per elettricità e gas, del quale va ampliata la platea dei beneficiari, innalzando le soglie ISEE fino almeno a 20mila euro e aumentando in forma modulata gli importi erogati.
- Applicare una normativa più chiara e rigorosa sul divieto alle modifiche unilaterali dei contratti di fornitura energetica, da estendere ai rinnovi e impedendone la risoluzione unilaterale ai fornitori.
- Liberare il mercato dell'energia (elettricità, gas e carburanti) dalle speculazioni e dalla volatilità dei mercati, disaccoppiando la formazione dei prezzi di elettricità e gas e fissando valori di riferimento per i regimi tutelati secondo la media ponderata dei costi di approvvigionamento e produzione dalle differenti fonti, imponendo, conseguentemente, una soglia massima di oscillazione dei prezzi sul mercato libero.
- Non applicare l'IVA sulle accise sui carburanti e contingentarne il carico fiscale alla media europea; sterilizzare l'IVA sulla materia prima fino a un valore massimo uguale al carico delle accise e prorogare, almeno fino a fine anno, il taglio di 30 cent sulle accise sui carburanti. Rimodulare le aliquote Iva sui generi alimentari e di largo consumo, riducendone sensibilmente il carico, fino al suo azzeramento su alcuni prodotti essenziali includendo il pellet.
- Avviare una riforma complessiva degli oneri generali di sistema che gravano in bolletta, che comprendono molte voci ormai obsolete o ingiustificate, esentando il loro ammontare dalla base imponibile IVA, che va comunque ridotta strutturalmente al 10% sulla totalità dei consumi.
- Istituire un Albo dei venditori autorizzati ad operare nel settore dell'energia, da accreditare in base a requisiti di solidità patrimoniale e garanzie finanziarie, esperienza e competenza industriale, correttezza commerciale, impegno per la sostenibilità.
- Ampliare le misure di supporto e operare una semplificazione amministrativa per favorire la nascita e la gestione delle Comunità energetiche rinnovabili, anche qualificandone alcuni modelli come Enti del terzo settore, varando subito i decreti e regolamenti attuativi mancanti.
- Prevedere un Fondo di sostegno per le fasce meno abbienti per la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica degli immobili, anche ai fini dello sviluppo delle energie rinnovabili e del contenimento dei consumi energetici, e per istituire uno specifico intervento di contrasto della povertà energetica.
- Migliorare formalmente e sostanzialmente le misure adottate in Italia, rafforzandole alla luce delle proposte di regolamento della Commissione UE, sul contenimento dei costi dell'energia, innalzando fino al 100% la tassazione sui superprofitti straordinari delle aziende fornitrici di energia da fonti

fossili superiori alla soglia ammessa e diminuendo il limite di compenso massimo ai produttori inframarginali.

- Rafforzare decisamente i compiti di sorveglianza e i poteri sanzionatori delle Autorità indipendenti e di Mr. Prezzi, allargandone il campo d'intervento e le funzioni di coordinamento delle istituzioni centrali e periferiche dello Stato preposte al controllo, vigilanza e repressione di abusi e speculazioni, instaurando anche un rapporto diretto con le Associazioni dei consumatori riconosciute.
- Attivare presso le prefetture dei comitati territoriali di sorveglianza sui prezzi, coinvolgendo i Crcu, per monitorarne l'andamento e contrastare fenomeni speculativi in sinergia con Mr. Prezzi.
- Consultazione preventiva delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riconosciute per l'assunzione di provvedimenti in materia di prezzi e politica energetica.

ATTIVITÀ IN AMBITO CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI UTENTI E COMMISSIONI COLLEGATE

Nell'ambito del settore Servizi Pubblici Essenziali, Adiconsum partecipa ai lavori della Commissione G - Servizi Pubblici .

Nel corso dell'anno si è riunita per analizzare e fornire all'Autorità dei Trasporti - ART, il parere richiesto in merito alla Consultazione n. 59 del 14 aprile 2022 - Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali

La Commissione G, di cui Adiconsum è Coordinatrice supplente, ha fornito il proprio parere in merito al punto 7 della consultazione "I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale".

Il documento è diventato parte integrante del contributo approvato dal CNCU ed inviato successivamente all'Autorità competente.

ATTIVITÀ CON LE AZIENDE

Nel corso dell'anno si sono sviluppate varie interlocuzioni ed attività con le aziende /operatori del settore energetico:

EDISON – Adiconsum partecipa al Protocollo di Autoregolazione Volontaria in rappresentanza delle AACC del CNCU e svolge al suo interno attività di analisi e proposte.

EDISON – Matera 4/5 ottobre 2022 Visita al Call Center Datacontact e Impianto Eolico Edison di Vaglio della Basilicata

ENEL ENERGIA ed ENEL X - interlocuzione e confronto volte a migliorare i rapporti tra operatori e consumatori, in un'ottica di valorizzazione del ruolo delle Associazioni di rappresentanza

ENEL ENERGIA – Progetto formativo Energy Academy in collaborazione con I-COM (Istituto per la Competitività), rivolta a figure individuate tra gli operatori del territorio (due per ogni associazione)

ENI Plenitude - interlocuzione e confronto volte a migliorare i rapporti tra operatori e consumatori, in un'ottica di valorizzazione del ruolo delle Associazioni di rappresentanza

ENI – Ravenna 12 aprile 2022 – Prosumer Road – Soluzioni per la Decarbonizzazione e la Sicurezza Energetica

ENI – Milano 21 giugno 2022 – Prosumer Road – Innovazione per la Transizione Energetica

ENI – Matera 22 novembre 2022 - Prosumer Road – Efficienza e Consapevolezza delle Scelte Energetiche: Le Strategie Energetiche

ITALGAS - interlocuzione e confronto volte a migliorare i rapporti tra operatori e consumatori, in un'ottica di valorizzazione del ruolo delle Associazioni di rappresentanza, anche con l'obiettivo dello sviluppo della metanizzazione nelle aree del paese più indietro

ATTIVITA’ DIVERSE

Dal 3 al 5 maggio 2022 Adiconsum ha celebrato il VIII Congresso Nazionale.

Nell’ambito dei lavori congressuali, si sono tenute varie iniziative, tra cui, inerenti la tematica della sostenibilità, si è svolta la Tavola Rotonda “Le Aziende e la Sostenibilità: Sfida Sociale, Economica ed Ambientale”.

Nel mese di settembre 2022, Adiconsum ha presidiato due giornate formative per gli operatori e conciliatori dell’Adiconsum Friuli Venezia Giulia.

L’iniziativa si è svolta nella regione interessata e ha coinvolto 20 partecipanti, sulle tematiche della trasformazione del settore dell’energia degli ultimi trent’anni, con un focus particolare agli eventi che stanno interessando il mercato nell’ultimo biennio.

SETTORE TRASPORTI

TRASPORTO FERROVIARIO

Nel mese di ottobre 2022 si avvia un’interlocuzione con Ferrovie dello Stato Italiano S.p.A. per stipulare un Protocollo di Intesa tra il Gruppo FSI e le Associazioni del CNCU finalizzato a stabilire un rapporto di collaborazione continua tra le Parti mediante l’attivazione di incontri periodici che consentano l’informazione, il dialogo e la reciproca condivisione di informazioni utili all’individuazione di esigenze collettive legate alle attività condotte da FS e a promuovere, un dialogo con gli enti istituzionali competenti e le Società del Gruppo FS.

Inoltre, il Protocollo promuove la più ampia collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per quanto riguarda la fase di attuazione e realizzazione dei progetti in capo a FS e contenuti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, che possano considerarsi di interesse generale.

ART - AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Nel mese di dicembre l’Autorità ha avviato un confronto con le Associazioni del CNCU, per realizzare una propria piattaforma conciliativa, su modello del Conciliaweb già presente in AGCOM, per la risoluzione delle controversie del settore.

Gli esiti si avranno nel corso dell’anno 2023.

SETTORE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE, TLC, MOBILITÀ SOSTENIBILE, AMBIENTE

18 Gennaio 2022. STREAMING. Adiconsum in audizione da AGCOM per la consultazione della delibera sugli indicatori di qualità di trasmissione in streaming live di DAZN La nuova delibera è frutto delle attività a tutela dei consumatori avviate già nel 2021.

Si richiede:

- -di identificare degli indicatori di qualità per tutti gli OTT e non solo per DAZN,
- -introdurre un comparatore ufficiale;

- -aprire il mercato anche ad altre piattaforme trasmissive che hanno la possibilità di garantire la visione di qualità di un determinato evento, permettendo al consumatore di operare una libera scelta;
- -non legare gli indennizzi al costo dell'abbonamento, perché troppo esigui rispetto al danno subito dal consumatore;
- -istituire un Tavolo permanente di controllo.

Adiconsum ha poi posto l'accento anche su un altro fenomeno non meno grave: quello della pirateria.

21 Gennaio 2022. STREAMING. Adiconsum esprime piena soddisfazione per l'operato di AGCOM in merito alla vicenda DAZN. Finalmente, come richiesto da subito da Adiconsum, il diritto alla qualità visiva viene tutelato. Tutti i provvedimenti presi dall'Autorità mettono al centro il diritto dei consumatori garantendo trasparenza delle informazioni, assistenza agli utenti e diritto al risarcimento.

15 Febbraio 2022. INTERNET. Adiconsum realizza indagine sulla velocità delle connessioni in fibra: Troppe velocità promesse, tante tecnologie usate, poca trasparenza sui minimi garantiti, mandano in confusione il consumatore. Adiconsum scrive ad AGCOM per segnalare i risultati dell'indagine e chiede riscrivere le regole per la vendita degli abbonamenti di connessione ad Internet garantendo trasparenza e veridicità delle offerte. L'indagine evidenzia che, come accadde in passato per l'ADSL, i consumatori vanno in confusione, a causa delle aziende che fanno offerte puntando sulla velocità di connessione più alta dichiarando 1Gbit/s, 2.5Gbit/s, 5Gbit/s e 10Gbit/s, senza indicare, quasi sempre, il minimo garantito. Tutto ciò non permette al consumatore di fare le opportune e necessarie comparazioni fra le offerte. Inviata segnalazione alla Direzione Tutela dei Consumatori di AGCOM.

23 febbraio 2022. INTERNET. Alla luce dell'indagine di Adiconsum sulle velocità di connessione in fibra, il Giurì, l'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, decide di vietare la diffusione dello spot ILIAD ritenendolo "comunicazione commerciale ingannevole", avvalorando la fondatezza delle tesi di Adiconsum.

28 Febbraio 2022. TELEFONIA. Adiconsum partecipa all'incontro programmato nel protocollo con WINDTRE Protocollo che, in continuità con il precedente workshop, riguarderà i temi della sostenibilità focalizzando in questa sessione l'ambito Diversity&Inclusion.

9 Marzo 2022. INTERNET. Adiconsum incontra l'Associazione Italiana Internet Provider su loro richiesta per concordare azione per regolarizzare la vendita degli abbonamenti ad internet.

22 Marzo 2022. TELEFONIA. Adiconsum partecipa ai lavori per la realizzazione di una survey tra i consumatori per valutare la conoscenza del 5G.

22 Aprile 2022 DIGITALE Adiconsum presente al lancio dei DiSI (Digital Sustainability Index) della Fondazione per la Sostenibilità Digitale organizzato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale del professore Stefano Epifani partecipando alla Tavola rotonda – Sostenibilità Digitale: la sfida delle competenze tra formazione e comunicazione.

28 Aprile 2022. TELEFONIA. Visita presso la centrale telefonica di Tor Cervara di WINDTRE.

19 Luglio 2022. STREAMING. DAZN, TIM e SKY trattano per offrire ai consumatori la visione del campionato di calcio di serie A 2022/23 su tutte le piattaforme trasmissive (streaming, satellite, terrestre), come da tempo richiesto da Adiconsum, dimostrando che la vera soluzione per garantire qualità di visione e libertà di scelta è quella di eliminare l'esclusiva del solo streaming, a vantaggio di una trasmissione multiplatforma.

Adiconsum ribadisce che i diritti dei consumatori si salvaguardano incrementando la concorrenza e lasciando agli utenti la scelta della piattaforma da utilizzare per la visione.

20 Luglio 2022. DIGITALE. Incontro con Netcomm all'interno del Consumers Lab dedicato alla sostenibilità del retail digitale e rapporto con i consumatori.

5 agosto 2022. STREAMING –o DAZN e SKY si accordano per trasmettere il campionato Serie A anche sul satellite come richiesto da Adiconsum anche se presenti delle criticità. Che vengono denunciate ad Agcom. Finalmente garantita qualità e visione multiplatforma.

23 novembre 2022. DIGITALE. Adiconsum realizza un webinar aperto a tutti i consumatori sul tema del copyright relativo alle opere multimediali per dare indicazioni a chi ne volesse usufruire di conoscere come utilizzarle correttamente senza incorrere in sanzioni e soprattutto rispettando il diritto d'autore di chi le ha create. Adiconsum ne parla con l'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Polizia Postale, Fapav (Federazione per la Tutela delle Industrie dei Contenuti Audiovisivi e Multimediali), Sky Italia e Sky Ita&Dach.

24 Novembre 2022. CONTENZIOSI: Attività presso il MISE con Dr.ssa Maizza per discutere della sperimentazione effettuata con TIM e altre AACC per l'attivazione di una nuova piattaforma per la risoluzione dei reclami, intervenendo prima della conciliazione paritetica.

29 Novembre 2022. INTERNET. Realizzazione di un webinar aperto al pubblico per illustrare le truffe on line e istruire sul come difendersi.

23 Dicembre 2022. TELEFONIA. Audizione in AGCOM del tavolo permanente con le AACC per discutere come tutelare gli utenti dopo l'annuncio delle più grandi aziende di telefonia di aumentare le tariffe verso i consumatori dal 1° gennaio 2024 legandole automaticamente al tasso di inflazione attraverso la modifica delle condizioni di contratto.

Adiconsum ha partecipato con cinquanta propri operatori al Seminario di Formazione (Webinar) riservato al personale delle Associazioni dei Consumatori nell'ambito della convenzione tra Ministero dello Sviluppo Economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recante "Iniziativa in materia di Economia e Mercati Digitali ex art.6 D.M. 10 agosto 2020" in data 11, 18, 25 novembre 2022.

SETTORE CONCILIAZIONI

Gli ADR, costituiti in ambito ai maggiori operatori del sistema energetico, trasporti, telecomunicazioni Poste e Commercio Online, hanno dimostrato la loro utilità, ma continuiamo ancora a considerare troppo basso il ricorso a questo strumento, soprattutto nell'ambito energetico.

In questo settore, infatti, è innegabile la competitività che si registra tra la conciliazione paritetica ADR e quella effettuabile presso lo Sportello del Consumatore, istituito da ARERA



in ambito Acquirente Unico. Presso l’Autorità, infatti, è ammessa la figura del Distributore nel procedimento, che aiuta le soluzioni delle varie pratiche, a discapito di quelle effettuate presso l’ADR, dove ciò non è possibile. Nel corso dell’anno tale problematica, seppur evidenziata, non è stata risolta, pertanto resta una priorità da perseguire, per valorizzare la conciliazione ADR e renderla uno strumento complementare e non competitivo con quella di ARERA.

Tale competitività non si registra, invece, nel settore delle Telecomunicazioni, dove, pur in presenza di una piattaforma conciliativa, CONCILIAWEB, realizzata dall’Autorità, a tale strumento si può ricorrere solo in assenza di Protocolli di Conciliazione Paritetica con il gestore interessato dalla problematica.

Adiconsum ha svolto nel corso dell’anno attività di conciliazione attraverso i propri sportelli diffusi su gran parte del territorio nazionale, a supporto dei consumatori che vi si sono rivolti. Le conciliazioni effettuate sono state n. 3.580, a fronte di n. 5750 reclami, ed hanno riguardato gli ambiti dell’energia, delle telecomunicazioni, attività postali e finanziarie, trasporto autostradale e ferroviario, commercio online.

Nell’anno 2022 per l’attività conciliativa relativa ai settori di telecomunicazione, servizi postali trasporto e commercio online, il Bando Ministeriale INVITALIA, già scaduto alla data del 30 settembre 2021, non è stato rinnovato; tale condizione, allo stato attuale, non ci permette di consuntivare le conciliazioni, ricadente nel bando stesso dell’intero anno 2022.

In merito al Bando PDR, emesso da ARERA, per le conciliazioni del settore dell’energia, si segnala che, anche in questo caso, il bando si è concluso con la consuntivazione delle pratiche ad agosto 2022, per esaurimento dei fondi ad esso destinati.

Nel corso dell’anno 2022, è proseguito il confronto, nell’ambito del settore dell’energia, con le sette aziende del settore (ACEA SPA, A2A SPA, EDISON ENERGIA SPA, ENEL ITALIA SPA, ENI GAS E LUCE SPA, E.ON ENERGIA SPA e IREN SPA), con cui sono in atto gli organismi ADR, per migliorare il funzionamento dello strumento della conciliazione paritetica, con l’obiettivo di arrivare ad un miglioramento della formazione per i conciliatori, ipotizzando una distinzione di programma formativo tra i nuovi conciliatori e coloro che devono solo aggiornarsi.

Altro obiettivo a cui si è lavorato, ancora senza esito, è quello di arrivare alla figura del conciliatore unico. L’omogeneizzazione delle procedure attraverso percorsi condivisi costituisce un ulteriore momento di crescita dell’attività conciliativa.

SETTORE ALIMENTAZIONE E POLITICHE AGRICOLE

L’attività dell’Associazione nell’ambito delle politiche agricole ed alimentari è stata sempre intensa e diversificata, multilaterale e progettuale. Con essa, si svolgono attività di informazione e indagini conoscitive, inchieste e sondaggi, si siglano accordi di collaborazione bilaterale, si conducono progetti europei e nazionali, si segue con attenzione e impegno lo sviluppo delle politiche comunitarie e nazionali, anche in relazione all’appartenenza di Adiconsum al BEUC, l’organizzazione europea delle associazioni dei consumatori. Adiconsum segue l’attualità di settore, si confronta con altre organizzazioni operanti in Europa, elabora posizioni e proposte. Anche nel 2022, un tema caldo è stata la riforma europea dell’etichettatura “front of pack” (con l’intenso dibattito che accompagna le proposte Nutriscore e Nutrinform, ma anche l’etichettatura e i sistemi di rating dedicati specificamente ai requisiti di sostenibilità degli alimenti. L’argomento è di grande

importanza ed il dibattito proseguirà.

Adiconsum ha partecipato ad innumerevoli riunioni e consultazioni, gruppi di lavoro e comitati di esperti, sui vari aspetti della sicurezza e qualità degli alimenti, sulla trasparenza e l'etichettatura, sulla sostenibilità, sulla tutela della salute e l'educazione alimentare, sull'uso degli additivi, sulle nuove tecnologie per la conservazione e il packaging, sulla lotta allo spreco alimentare, sull'agricoltura biologica ecc. In occasione delle varie consultazioni in sede parlamentare, sono stati prodotti documenti di posizione politica, supportati da evidenze scientifiche o di ricerca sociale ed economica.

Sono numerosissime le campagne che abbiamo condotto, incentrate su aspetti legati all'agroalimentare: l'importanza del settore deriva dalla rilevante quota di share che esso rappresenta sulla spesa delle famiglie, ma anche dal notevole impatto sulla sostenibilità (sia della produzione che del consumo, con aspetti correlati come la produzione di rifiuti sia industriali che domestici).

Nell'ambito delle campagne che abbiamo svolto per la promozione dell'economia circolare, l'agroalimentare è stato sempre al centro: abbiamo messo in campo competenze interne, ma anche avviato contatti e collaborazioni con importanti enti ed istituti di ricerca, università, aziende, in grado di offrire supporto tecnico-scientifico alla nostra produzione di contenuti, all'elaborazione di posizioni e alla programmazione delle priorità in agenda per il lavoro futuro di breve e medio termine.



Nel 2022, in continuità con l'anno precedente, il settore ha seguito gli sviluppi del progetto Shealthy, del progetto 2gether2green e del progetto Sostenibile anche per Noi (si veda il paragrafo dedicato ai progetti). Il tema dell'alimentazione è stato presente, anche in modo importante, nel Villaggio della Sostenibilità organizzato da Adiconsum dal 3 al 5 maggio 2022.

Sul piano delle attività di comunicazione, tese a raggiungere con una voce autorevole e un'informazione puntuale il pubblico degli associati, il pubblico generale e i mass media, abbiamo curato la pronta reattività della nostra Associazione alle varie emergenze verificatesi in fatto di sicurezza alimentare ed alla pubblicazione periodica dei rapporti istituzionali, sia a livello nazionale che comunitario. Abbiamo anche curato la presenza sui social media delle attività di settore, con numerosissimi post su Facebook, Twitter e Storie Instagram, spesso indirizzate a giovani e giovanissimi consumatori.

Adiconsum nel 2022 ha costantemente aggiornato le linee strategiche della tutela del consumatore e della promozione dell'alimentazione sostenibile, analizzando le criticità dei vari settori e delle filiere, delle nuove tecnologie di produzione e lavorazione, nonché definendo la posizione dell'Associazione rispetto alle proposte normative attualmente in discussione in sede nazionale ed europea.

Si è reso purtroppo necessario richiamare l'attenzione del pubblico e dei media, nonché del Governo, sulle speculazioni sui prezzi alimentari, verificatesi in relazione al conflitto in Ucraina e alla crisi della catena di

fornitura di vari prodotti, tra cui il grano e l'olio di semi. Anche l'inflazione altissima ha impattato sul carrello della spesa in modo davvero rilevante e l'Associazione ha fatto tutto il possibile per tenere il tema al centro del dibattito sulle misure da adottare.

SETTORE FINANZIARIO

La situazione economica nel nostro paese continua a presentare diverse criticità rivenienti dal mancato rinnovo di numerosi CCNL, dalla mancata rivalutazione delle pensioni e dall'incalzante inflazione, che generano perdita del potere d'acquisto e della capacità di reddito delle famiglie. A questo va aggiunto il settimo incremento in meno di 1 anno del costo del denaro che sta pesantemente impattando, in particolare, sui cittadini che hanno acceso mutui a tasso variabile.

Necessario quindi, in tali situazioni di disagio, riproporre la moratoria realizzata con ABI ed ASSOFIN nel periodo post pandemico, che ha dato ossigeno a molte famiglie. Non solo, è opportuno implementare i contenuti di strumenti di tutela, operando sia verso gli intermediari che verso il Governo, al fine di alimentare i plafond dei diversi "Fondi solidali" presenti.



A ciò si deve aggiungere la necessità di proseguire nel confronto con ABI, sulla definizione di un protocollo per le procedure di ampliamento di accesso ai finanziamenti, per ristrutturazioni ad alta efficienza energetica, in sintonia con il PNRR, per finanziare la crescita sostenibile, l'attenzione per l'accesso al credito delle giovani coppie e per la sicurezza antisismica degli edifici.

Inoltre vanno perseguiti gli obiettivi sui filoni di intervento alla luce sempre del PNRR, per finanziare la Crescita Sostenibile e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite sullo Sviluppo sostenibile, l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione nei servizi bancari e finanziari verificando le opportunità, i rischi e gli strumenti di tutela, concludendo con l'inclusione finanziaria dei soggetti deboli e dei migranti.

Va quindi rafforzata la consapevolezza del consumatore incrementando percorsi di educazione finanziaria, anche attraverso la realizzazione di specifiche occasioni di approfondimento e di iniziative di informazione, redigendo e condividendo un documento che riassume tutti gli strumenti a disposizione del consumatore per l'accesso e il sostegno al credito.

Sul fronte del risparmio vanno introdotte azioni verso i risparmiatori, sia di tutela del risparmio giacente sui c/c (eroso dall'inflazione), che finalizzate alla consapevolezza nel realizzare un progetto d'investimento tale da valorizzare il proprio patrimonio, in termini di prospettiva per sé ed i componenti la famiglia, anche nella direzione di investimenti sostenibili (ESG).

Inclusione significa anche saper affrontare le leve della digitalizzazione, i profili di sicurezza sugli strumenti di pagamento e come dialogare con la banca, usarla comodamente (servizi via internet e mobile banking, servizi via telefono, social network), tenendo sempre presente le indicazioni sulla sicurezza ed i rischi legati alle sempre più frequenti frodi informatiche su c/correnti e carte di credito/debito. Sempre più importante, ancora, è mettere il consumatore (in particolare anziani) nelle condizioni di affrontare il cambiamento utilizzando più strumenti, dalle schede informative ai percorsi on line.

Il rapporto con gli intermediari deve essere un confronto caratterizzato da modalità di “problem solving” dove ADICONSUM può contraddistinguersi per capacità negoziali, di partecipazione alla definizione di linee guida accrescendo il sempre più presente tema reputazionale di cui il sistema bancario italiano continua a soffrire.

Nel corso dell’anno 2022, è stato richiesto ad ABI di rinnovare e semplificare la possibilità delle famiglie, all’occorrenza, di accedere alla sospensione delle rate dei mutui prima casa e prestiti, in caso di riduzione o sospensione dell’orario di lavoro, utilizzando il Fondo di solidarietà “Gasparrini” che prevede la sospensione delle stesse fino a 18 mesi.

Col MEF, siamo impegnati affinché si realizzi la nostra proposta di un provvedimento finalizzato a riaprire i termini per risparmiatori danneggiati non solo dalle banche messe in liquidazione, ma anche per chi ha investito nei BFP di Poste Italiane, avviando le domande al Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) adeguatamente novellato nelle sue caratteristiche.

È stato inoltre richiesto all’Autorità di Vigilanza (CONSOB) di assumere le necessarie iniziative atte a inibire le speculazioni sui nostri mercati, attuate attraverso le vendite allo scoperto di ordini dati su titoli che non si possiedono, così come sulle tematiche delle criptovalute.

In passato le famiglie italiane che hanno acceso finanziamenti per ristrutturazione della prima casa, per immobili non adibiti ad abitazione principale o per necessità di prestiti personali, ed hanno vissuto momenti di difficoltà economica o periodi di mancanza temporanea di liquidità, hanno avuto la possibilità di aver un po’ di respiro sospendendo la quota capitale della rate. La nostra sollecitazione ad ABI ed ASSOFIN di farsi carico delle difficoltà delle famiglie e di condividere la filosofia di quanto disposto dall’allora Decreto-legge sulla sospensione delle rate dei mutui, pur non essendoci un “obbligo” per finanziamenti ed altre tipologie di prestiti, è un segnale di attenzione e di responsabilità delle banche.

Inoltre nell’anno 2022 il settore credito e finanza di ADICONSUM ha continuato la sua attività di programmazione e coordinamento delle attività nazionali, assistenza alle strutture territoriali ed a quei consumatori direttamente rivoltisi ad Adiconsum Nazionale, nonché attività di cooperazione con gli interlocutori normativi e di vigilanza competenti, implementando altresì le attività di interlocuzione con gli intermediari del settore finanziario e bancario, al fine di condividere soluzioni e scelte di prevenzione in termini di tutela per i consumatori. Considerati i risultati raggiunti e proponendosi di consolidare ulteriormente gli ambiti di collaborazione, sono state individuate nuove soluzioni, o rafforzamento delle iniziative in corso. In particolare:

Accesso al credito

- rimodulazione con ABI di un protocollo per l’ampliamento dell’accesso ai finanziamenti per ristrutturazione ad alta efficienza energetica, in sintonia con il PNRR per finanziare la crescita sostenibile, e per la sicurezza antisismica degli edifici;
- proposte per la revisione dell’operatività del “Fondo per lo studio”, al fine di semplificarne le modalità di accesso a tutela degli studenti.
- Rafforzamento della consapevolezza del consumatore e l’educazione finanziaria, anche attraverso la realizzazione di specifiche occasioni di approfondimento e di iniziative di informazione;
- redazione e condivisione di un documento sintetico con gli strumenti a disposizione del consumatore per l’accesso e il sostegno al credito.

Sul fronte del risparmio abbiamo introdotto azioni verso i risparmiatori, finalizzate alla consapevolezza nel realizzare un progetto d’investimento, tale da valorizzare il proprio patrimonio.

Nell'ambito del confronto con l'Associazione bancaria italiana, sul Progetto "Trasparenza semplice" si è proseguito il confronto sulle tematiche inerenti i servizi di pagamento, l'importanza dell'utilizzo della moneta elettronica, l'utilizzo delle carte di credito, in una logica anche di abbattimento dei costi legati alla gestione del denaro contante.

Nell'opera di assistenza, informazione e formazione dei consumatori e delle proprie strutture a livello territoriale, ADICONSUM ha continuato a promuovere iniziative di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli intermediari, mediante l'assistenza ai consumatori circa le modalità e tempistica (e spesso con una preventiva valutazione della fondatezza dei reclami), la promozione dei diversi sistemi tra cui in particolare l'Arbitro bancario finanziario e l'incentivazione di canali di conciliazione diretta con banche e finanziarie, al fine di redimere efficacemente le singole controversie insorte con i consumatori (ed acuitatesi con l'indebitamento derivato dalla generale crisi economica). Non di meno sono state introdotte numerose opportunità formative e informative attraverso webinar sulle truffe on line e la cyber sicurezza, in collaborazione con banche (UNICREDIT e INTESASANPAOLO), oltre che con POSTE ITALIANE ed il coinvolgimento degli operatori telefonici.

Nel corso dell'anno è proseguito il tavolo di lavoro multi-stakeholder in sede ABI, sulla situazione finanziaria delle famiglie e sulla lotta al sovraindebitamento; sono continuati i rapporti con le principali società finanziarie, banche e associazioni di categoria con le quali si è concordato sulla necessità di proseguire nell'attività di collaborazione sui temi della protezione del consumatore.

RAPPORTO CON LE BANCHE

Nell'anno sono proseguiti tavoli di lavoro con molti intermediari che ci hanno consentito di dare tutele ed informativa condivisa al consumatore-cliente, grazie anche al nostro radicamento territoriale che ci ha consentito l'effettuazione di un'attività di formazione diretta. Con Unicredit si è lavorato nell'ambito dei progetti: "Cantiere Mutui", "Cantiere Cessione Quinto dello stipendio"; progetto "Prodotti e servizi innovativi a supporto dei consumatori", "Facile&sicuro", Piani di investimento del Risparmio, Sicurezza informatica. Con Intesasanpaolo si sono realizzati su tutto il territorio nazionale percorsi formativi di alto livello per gli operatori delle associazioni.

Con Assofin si è sviluppato un intenso lavoro per proporre iniziative in tema di conciliazione paritetica, con riferimento all'autoregolamentazione nel comparto della cessione del quinto e sulle modalità di valutazione del merito creditizio, volte a prevenire casi di sovraindebitamento; sono stati prodotti contributi relativi al testo sulla CQS/P e sviluppo degli strumenti per l'implementazione del protocollo d'intesa sulla cessione del quinto dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento da parte degli intermediari bancari/finanziari.

È proseguita l'attività dell'Osservatorio Abi-Assofin / AA.CC. in tema di collocamento delle polizze assicurative facoltative connesse ai mutui ed agli altri finanziamenti; si è definito il protocollo delle Procedure di conciliazione paritetica tra intermediari bancari e finanziari con le Associazioni di rappresentanza dei consumatori.

Adiconsum ha partecipato al comitato tecnico della Fondazione per l'educazione finanziaria (FEDUF) svolgendo sia attività d'indirizzo che sul territorio; inoltre ha collaborato alla decisione di aggiornare ed implementare le schede informative del sito "cura i tuoi soldi", anche con schede informative con misure più urgenti e attuali. Sono state individuate tematiche ancora attuali e utili quali: profili di sicurezza sugli strumenti di pagamento; le forme di tutela previste a vantaggio delle casalinghe.

Adiconsum ha partecipato a numerosi webinar sui temi del credito, del risparmio, del sovraindebitamento e dell'educazione finanziaria; sulle truffe on line e la cyber sicurezza ci si è inoltre distinti nell'ambito del Forum della Finanza sostenibile per le azioni messe in campo in tema di impegno civico di promozione dell'inclusione finanziaria e sociale.

Adiconsum inoltre ha partecipato e portato il proprio contributo ad un'audizione presso la Commissione Finanze e Tesoro del Senato della Repubblica, unitamente ad altre associazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, nell'ambito dell'esame del progetto di atto legislativo dell'Unione europea n. COM(2022) 546 definitivo, relativo alla "Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento UE (n. 260/2022) e (2021/1230) per quanto riguarda i bonifici istantanei in euro".

SETTORE POSTE

Con riferimento a Poste Italiane, sulla base dell'ormai decennale Protocollo sottoscritto in data 15 dicembre 2011 tra Poste Italiane e le AA.CC., anche nel 2022 sono proseguiti gli incontri del Cantiere Consumatori.

Si tratta di un tavolo di lavoro permanente istituito fra l'azienda e le Associazioni, per analizzare tutte le novità dei servizi e dei prodotti che hanno un impatto diretto con la clientela. Quest'anno gli argomenti trattati sono stati i seguenti:

- Servizi di corrispondenza
- Uffici postali
- Proroga iniziativa di tutela per Fondo Obelisco
- Sospensione mutui e prestiti
- Sintesi attività dell'ufficio in questi tre mesi di lockdown
- Condivisione della prima riunione dell'Organismo
- Iniziativa di Agcom: interpellanza sugli UP
- Iniziative di Poste Italiane per i consumatori: lettura delle fatture, dalla stampa alla consegna, come previsto dalla normativa
- Blocco PosteMobile, iniziative per i clienti
- Presentazione offerta aziendale riguardo Ecobonus e Sismabonus
- Sanzione Antitrust, posizione aziendale



Nel corso del 2022 Adiconsum ha partecipato alle procedure di Conciliazione secondo i protocolli firmati con l'azienda (procedura postale, bancoposta, postepay e postemobile), gestendo oltre 100 domande.

SETTORE ASSICURAZIONI

Adiconsum, nel corso del 2022 ha continuato ad operare sui temi assicurativi all'interno della Fondazione Forum ANIA – Consumatori (di seguito Forum), che è una Fondazione non riconosciuta, costituita il 16 novembre 2007 tra le AA.CC. e l'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici).

Lo scopo permane quello di promuovere la collaborazione e il dialogo tra le Imprese di assicurazione e gli assicurati, mediante studi, approfondimenti e altre iniziative dirette a realizzare gli obiettivi permanenti:

- monitorare il rapporto, le attese e la soddisfazione dei consumatori nei confronti del servizio assicurativo;

- consentire scelte consapevoli da parte dei consumatori, anche tramite iniziative di informazione ed educazione sui temi assicurativi;
- migliorare la soddisfazione degli assicurati;
- stimolare la riflessione sul ruolo sociale dell'assicurazione nei nuovi assetti del welfare.

Dalla sua costituzione, il Forum sostiene e realizza attività di studi e progetti nelle seguenti aree tematiche:

- Iniziative in tema di welfare;
- Iniziative in tema di informazione ed educazione sui temi assicurativi;
- Attuazione di accordi tra ANIA e associazioni dei consumatori.



All'interno del Consiglio Generale del Forum, sono state discusse la situazione e le criticità che il Paese ha dovuto affrontare e quelle ancora da sussistenti. Sulla scorta di queste premesse, si è prospettata l'ipotesi di sviluppare una iniziativa di studio dedicata ad analizzare le conseguenze sociali ed economiche della pandemia, dell'inflazione e del conflitto in Ucraina.

Sin dall'ormai lontano 2019, è stato avviato, in collaborazione con altre associazioni dei consumatori, il programma, tutt'ora in corso, "Più informati, più protetti", che prevede la realizzazione da parte delle associazioni aderenti al Forum di progetti finalizzati a informare i consumatori e a valorizzare eventuali proposte condivise, su un ventaglio di temi che sono stati preventivamente individuati dal Consiglio Generale della Fondazione: sanità, risparmio, catastrofi naturali e innovazione. All'interno del Forum ANIA-Consumatori, viene realizzata la collana di guide "L'Assicurazione in chiaro", con l'obiettivo di illustrare con un linguaggio semplice e concreto i temi assicurativi di maggiore interesse per il pubblico.

Inoltre, considerata l'importanza delle frodi in ambito assicurativo, sia per le imprese che per le Associazioni dei consumatori, il Forum ANIA-Consumatori ha realizzato e pubblicato un'informativa su questo tema, predisposta in collaborazione con il servizio antifrode di ANIA, con informazioni e contenuti condivisi con le stesse Associazioni. Infine, è stata realizzata e pubblicata una nuova guida della collana dedicata al tema dei canali a disposizione dei consumatori per l'acquisto delle polizze e delle controversie in tema di sinistri R.C. Auto, in vigore tra ANIA e le principali AA.CC..

Non è mancato un ruolo di tutela del consumatore nel campo delle polizze assicurative, in particolare a seguito dell'amministrazione straordinaria di una compagnia (EUROVITA) con circa 400mila clienti e più di € 15 miliardi investiti in polizze vita e gestioni separate.

IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ECC-NET ITALIA

Sin dal 2006 Adiconsum ricopre il ruolo di soggetto incaricato a svolgere le funzioni di Centro Europeo Consumatori, sulla base di periodiche gare di assegnazione svolte dal MISE e dalla CE. Nel 2022, Adiconsum ha nuovamente vinto il bando di designazione per il periodo 2024-2028.



Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della rete ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea e cofinanziata dagli Stati Membri, con l'incarico di informare i consumatori sui diritti loro riconosciuti dalla normativa europea e assisterli nella risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo transfrontaliere.

La missione primaria affidata al Centro, che nel corso degli anni ha assunto un ruolo chiave nella promozione di un consumo transfrontaliero consapevole, è quella di rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato interno. Tale obiettivo viene perseguito mediante un'assidua e massiva attività di informazione dei consumatori chiamati ad affrontare le sfide di un mercato interno, soprattutto quello digitale, sempre più complesso e in rapida evoluzione.



Il Centro Europeo Consumatori, inoltre, contando su un team di giuristi esperti in materia di consumo, fornisce assistenza diretta al consumatore attraverso consulenze legali su casi individuali, supporto nella formulazione del primo reclamo e gestione stragiudiziale diretta del contenzioso eventualmente insorto con professionisti stabiliti in un Paese dell'UE diverso da quello dello stesso. Il centro, inoltre, agevola l'accesso a procedure di risoluzione alternativa (procedure ADR) o giudiziali (procedimento europeo per le controversie di modesta entità) transfrontaliere. Il Centro Europeo Consumatori presta i propri servizi di informazione, consulenza e assistenza ai cittadini europei in forma gratuita, garantendo una consulenza personalizzata anche in caso di questioni prettamente nazionali o di quesiti posti da consumatori extra UE, cercando, ove possibile, di indirizzare i consumatori all'organismo più appropriato (associazioni dei consumatori, ADR, autorità di enforcement ecc.). Nel 2022, i consumatori che hanno contattato il Centro Europeo Consumatori Italia sono stati 9242 di cui 967 avevano un contenzioso con un professionista con sede in un paese dell'UE diverso dall'Italia e 8275 hanno richiesto informazioni in merito ai loro diritti. L'accessibilità del servizio di consulenza, che si esplica nella valutazione giuridica di problematiche inerenti a un contratto di acquisto di beni e servizi transfrontaliero, è garantita dalla messa a disposizione di una serie di canali di contatto: posta ordinaria, e-mail, telefono e live chat con operatore.

Il Centro Europeo Consumatori mette, altresì, a disposizione dell'utenza fac-simile di lettere, assistenza individuale nella compilazione di eventuali moduli di reclamo online o nella predisposizione di reclami ad hoc, provvedendo anche alla traduzione linguistica, ove possibile. Quando il primo reclamo formulato dal consumatore non sortisce un effetto risolutivo e lo stesso è di natura transfrontaliera, il Centro Europeo Consumatori ne assume la gestione e, in collaborazione con il Centro Europeo Consumatori dello Stato membro in cui è stabilito il professionista, facilita la comunicazione tra le parti, con lo scopo di giungere ad un componimento bonario della lite insorta. Il servizio di gestione stragiudiziale dei reclami è affidato ad esperti in diritto di consumo transfrontaliero (case-handlers).

Nel 2022 i reclami gestiti dal centro e che hanno visto coinvolti consumatori italiani e professionisti con sede in un altro paese dell'UE, oltre che in Norvegia, Islanda e Regno Unito sono stati 967. Il settore dei trasporti

si attesta nuovamente come la principale area problematica (40,5% del totale numero di reclami condivisi con altri centri della rete) con prevalenza del settore aereo. Al settore dei trasporti segue il settore del commercio elettronico che ha visto l'esplosione di contenzioni (15,9% del totale) nei confronti di un ben noto marketplace e l'acquisto di servizi turistici attraverso gli intermediari online.

Su 967 casi gestiti nell'interesse di consumatori italiani, il 49% sono stati definiti con un risultato positivo a favore del consumatore generando soddisfazione per i servizi resi nella maggior parte dei consumatori (86%) che hanno contattato il Centro.

Rientra nella competenza del Centro Europeo Consumatori, in forza di una specifica designazione Ministero delle imprese e del *Made in Italy* (già Ministero dello Sviluppo Economico) la gestione, in prima istanza, di reclami inerenti alla violazione, da parte dei professionisti, del divieto di discriminazione basato sulla cittadinanza o luogo di residenza o domicilio del consumatore (Geo-blocking). In tale veste il Centro svolge un'attività di moral suasion nei confronti del professionista che ostacola il consumatore nell'acquisto di beni e servizi oltre frontiera, in ragione del Paese in cui lo stesso risiede e, se del caso, segnala la violazione all'AGCM quale autorità competente a sanzionare il comportamento illecito. Nel 2022 le segnalazioni ricevute, in tale ambito, sono state 21 e di queste i due terzi riguardavano professionisti con sede in Italia.

Il Centro Europeo Consumatori è anche punto di contatto nazionale della piattaforma ODR istituita nel 2016 dalla Commissione Europea, attraverso cui consumatori e professionisti stabiliti nell'UE possono tentare di risolvere in via stragiudiziale le controversie insorte nell'ambito di un contratto di acquisto di beni e servizi concluso online. In tale veste, il centro assiste i consumatori nella presentazione del reclamo attraverso la



piattaforma ODR, fornisce informazioni generali sui diritti dei consumatori così come informazioni tecniche inerenti al funzionamento della piattaforma ODR e sulle regole procedurali applicate dagli organismi ADR e sugli ulteriori mezzi di ricorso, quando la risoluzione del reclamo attraverso la piattaforma ODR non sia stata possibile.

Nell'anno 2022 sono state gestite 2243 richieste per l'invio delle quali il 38% degli utenti ha utilizzato il sistema di messaggistica all'interno della piattaforma mentre il restante ha contattato il centro via telefono (30%) attraverso l'indirizzo e-mail: odr@ecc-

netitalia.it.

Il Centro ha svolto, altresì, una capillare attività di informazione sui diritti dei consumatori attraverso:

- il sito web www.ecc-netitalia.it, su cui sono stati costantemente pubblicati nuovi articoli e materiale informativo in materia di diritto del consumo transfrontaliero;
- i social network;
- l'invio mensile della Newsletter 'Europa Consumi' per un totale di 12 edizioni ad una mailing list di oltre 11.000 consumatori;
- la realizzazione di FAQ per fornire informazioni in materia di consumo ai rifugiati dell'Ucraina nonché guide e opuscoli informativi per informare i consumatori su aggiornamenti normativi e nuovi diritti.

Il Centro Europeo Consumatori Italia, ritenendo rilevante l'informazione di prossimità, organizza frequentemente eventi e partecipa a fiere o manifestazioni pubbliche; nel 2022, il Centro Europeo

Consumatori Italia ha partecipato al Villaggio della Sostenibilità a alla fiera Fa' la cosa giusta; ha condiviso la tappa romana della campagna di inchiesta sui treni in Europe del blogger John Worth, organizzando un evento dedicato in collaborazione con Trenitalia e partecipato attivamente, condividendo le proprie esperienze e spunti di riflessione; è stato attivo anche in occasione di importanti eventi consumeristici come la seconda edizione dell'Annual Digital Consumer Event, organizzato dalla Commissione Europea e dell'European Consumer Day organizzato dal CESE.

L'attenzione verso i consumatori vulnerabili resta una priorità del Centro: nel 2022, il Centro Europeo Consumatori Italia ha incentrato la propria attività informativa verso i giovani consumatori adattando e fornendo alle scuole primarie e secondarie italiane il materiale informativo realizzato nell'ambito di una campagna di sensibilizzazione sui giochi online e gli acquisti in app lanciata dal centro omologo austriaco. Il centro ha, inoltre, partecipato ad una tavola rotonda sulla protezione di giovani consumatori nel mercato digitale e supportato la campagna informativa "Better Internet for Kids".

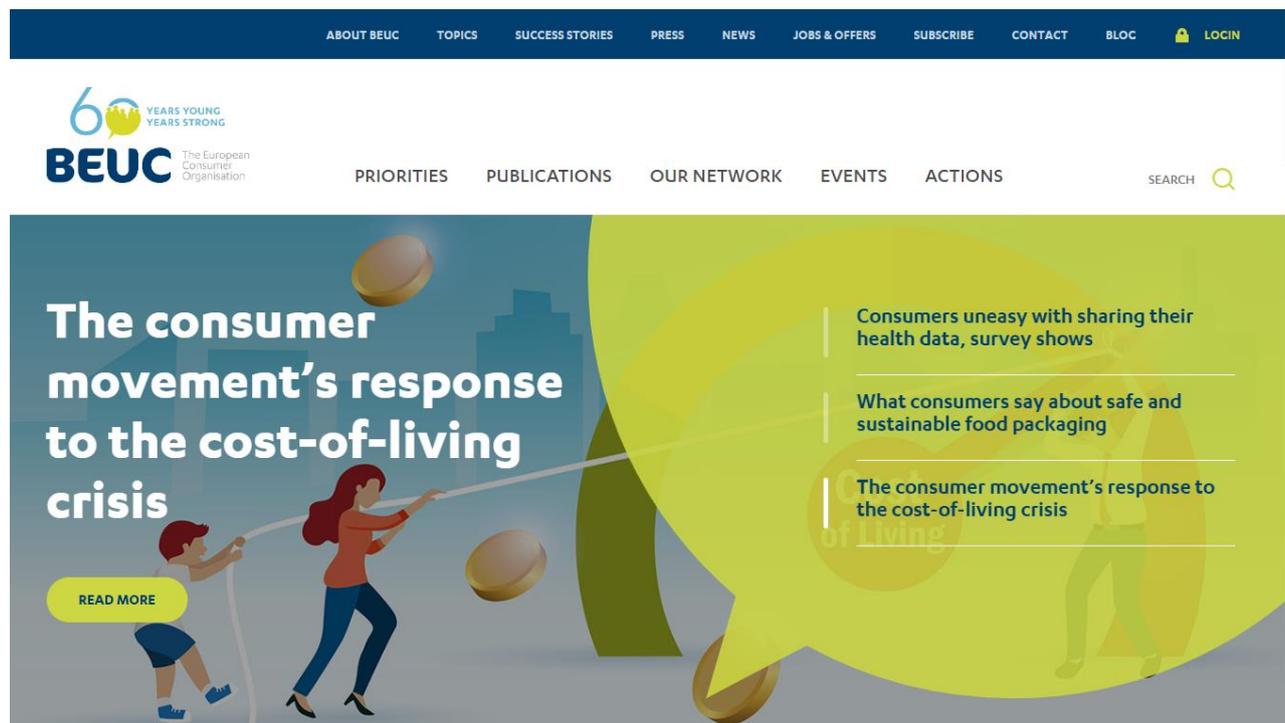
Il CEC collabora e dialoga con tutti gli stakeholder al fine di assicurare maggiori sinergie e supporta l'intervento repressivo da parte delle autorità competenti. In tale contesto, ha condotto un'intensa attività di scambio di informazioni e dati con ENAC, soprattutto in occasione dei disservizi determinati dagli scioperi del personale aereo e dalle carenze di personale aeroportuale dedito alla gestione dei controlli di sicurezza e dell'imbarco dei bagagli. Ha, inoltre, collaborato con l'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato (AGCM), inviando segnalazioni di pratiche commerciali scorrette effettuate da operatori commerciali e fornendo informazioni e dati sui reclami ricevuti.



Il Centro ha messo a disposizione del mondo imprenditoriale la propria esperienza e competenza in ambito di consumo transfrontaliero. Ha collaborato ad un seminario online organizzato da FIAVET per la formazione degli operatori delle agenzie di viaggio. Il Centro ha, inoltre, avviato un fruttuoso dialogo con Autostrade per l'Italia per la gestione dei contenziosi insorti nell'ambito del mancato pagamento del pedaggio e per l'implementazione di informazioni più chiare ed intellegibili per gli utenti stranieri. Ha ulteriormente rafforzato la collaborazione instaurata con APPLIA per una maggiore sensibilizzazione verso un consumo più sostenibile oltre che consapevole.

Il Centro Europeo Consumatori Italia ha partecipato alle consultazioni lanciate dalla Commissione Europea e finalizzate all'adeguamento delle normative europee di protezione del consumatore al mercato digitale così come a numerose indagini condotte congiuntamente dai centri della Rete ECC-Net. Il Centro

ha altresì condiviso la propria expertise partecipando, come membro, ad una serie di gruppi di lavoro della rete; è altresì parte del team editoriale del sito eccnet.eu ed ha partecipato attivamente agli incontri di pianificazione delle priorità e del programma di lavoro dell'ECC-Net, agli incontri con DG Giustizia della Commissione europea.



Adiconsum già dal maggio 2019 ha aderito al BEUC, organizzazione che raccoglie a livello europeo 46 associazioni dei consumatori da 32 paesi, inizialmente come membro affiliato: nel 2022, ha chiesto l'adesione come membro effettivo e felicemente superato la fase di valutazione da parte dei membri del Comitato Esecutivo (a maggio 2023 l'assemblea ratificherà il passaggio, già confermato). Ha partecipato alla General Assembly a Bruxelles il 16 maggio 2022 (ma anche all'Assemblea Generale straordinaria online di febbraio 2022), alla Member Conference, sempre a Bruxelles, del 27 settembre "To empower, not to weaken: Rethinking consumer protection in the digital age", alla Emergency Round Table on enhanced consumer protection in the context of the energy crisis" del 7 novembre, alle Sustainable Housing calls, a numerose riunioni e conference call sul tema della tutela in ambito alimentare, del mercato digitale, dell'energia, del costo della vita, dell'adeguamento normativo europeo, sia in modalità plenaria che in gruppi di lavoro, ha contribuito alla discussione sulle strategie e politiche del BEUC, alla valutazione dei documenti comuni proposti all'esame dei membri, alle numerosissime consultazioni su position papers, bozze normative e dossier su argomenti specifici, a questionari e indagini, raccolte di dati congiunte, iniziative di comunicazione e di lobby politica congiunte. Adiconsum ha partecipato alla campagna congiunta "COMM campaign on Passenger Rights - The 5 main messages and tweet threads" dal 7 al 12 dicembre 2022, per chiedere il pieno rispetto dei diritti sanciti dalla normativa UE e una corretta gestione dei casi di insolvenza delle compagnie aeree, purtroppo ancora frequenti. Ha partecipato inoltre alla campagna di promozione dell'Ecolabel e a quella contro i "Dark Patterns" nei videogiochi (acquisti in APP, addebiti mascherati e abbonamenti che vengono acquistati inconsapevolmente dai ragazzi durante le attività di gioco elettronico).

Nell'ambito del sistema di priorità adottato con piano pluriennale dal BEUC, Adiconsum segue 6 diversi tavoli di lavoro, che con appositi "expert meetings" monitorano l'evoluzione delle problematiche consumeriste, dei provvedimenti comunitari e delle posizioni o istanze delle controparti imprenditoriali,

accedendo ad expertise molto specializzata e ad una visione più ampia sul mercato europeo, sia delle criticità che delle buone prassi.

Su proposta del Beuc, Adiconsum è stata invitata al Citizens' Energy Forum di Dublino del 24 novembre 2022, organizzato dalla DG Energia della Commissione Europea.

IL FONDO DI PREVENZIONE USURA

Adiconsum è sempre stata attenta alle problematiche legate al sovraindebitamento e all'accesso al credito dei consumatori. Da oltre 20 anni siamo l'unica Associazione consumatori che gestisce a livello nazionale, su incarico del Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Fondo di prevenzione del sovraindebitamento e dell'usura, introdotto dall'ex art. 15 della Legge sull'Usura n.108/1996.

Il Fondo si rivolge alle famiglie che si trovano in difficoltà economica e che non sono più in grado di coprire tutte le uscite con le proprie entrate, di rispettare gli impegni finanziari precedentemente assunti e nei casi più gravi di sostenere le spese necessarie per il sostentamento del nucleo familiare (vitto, fitto, rate del mutuo, bollette, spese sanitarie, prestiti, ecc.).

Attraverso il Fondo è possibile ottenere un prestito agevolato garantito da Adiconsum per consolidare i debiti ed estinguerli a tassi minimi. Attualmente il Fondo può garantire finanziamenti di importo massimo fino a 50.000 euro, con rientri fino a 120 mesi (10 anni), da estinguere entro il settantacinquesimo anno di età.

Un apposito Comitato di esperti valuta le domande di accesso ricevute dal Fondo, seguendo specifici criteri stabiliti dal Regolamento attuativo della Legge:

- effettivo stato di bisogno del richiedente e serietà della ragione dell'indebitamento;
- capacità di rimborso del finanziamento concesso, dimostrato da reddito documentabile;
- entità dell'importo complessivo debitorio a carico del richiedente che deve rientrare entro i limiti di garanzia
- impossibilità di accesso al credito legale a causa di segnalazione negativa presso i sistemi di informazione creditizia (Crif, Ctc, Experian).

Il Comitato Tecnico Scientifico (C.T.S.) nel corso del 2022 si riunì mediamente una volta alla settimana. Tutte le decisioni assunte dal C.T.S. sono registrate nei "Verbali delle Riunioni" redatti da uno dei Componenti del Comitato e sottoscritto dal Presidente del Fondo. Tutti i documenti risultano allegati alla

Relazione Annuale già presentata al MEF entro il 31 marzo 2023. Il C.T.S. ha trattato nell'anno di competenza n.226 richieste, deliberandone n.52, di cui erogate dalle Banche convenzionate al giorno 31 dicembre 2022 n.34.

Rispetto all'anno precedente diminuisce la forbice tra l'importo non erogato dalle Banche convenzionate e l'importo garantito dall'Associazione. Infatti, a fronte di un importo complessivo garantito nel 2022 pari a circa 1.511.539,00 euro le Banche hanno erogato una cifra pari a 977.073,26 euro circa.



**FONDO PER
LA PREVENZIONE DELL'USURA
E DEL SOVRAINDEBITAMENTO**

Sei in difficoltà economica e non riesci più a pagare le spese necessarie per la tua famiglia?
Se sei in possesso dei requisiti di legge, Adiconsum sarà tuo garante presso le banche e ti farà ottenere finanziamenti con risorse pubbliche e con un tasso minimo per aiutarti ad uscire dalla tua situazione debitoria!

Resta invece alto il rapporto tra le pratiche garantite e quelle respinte. Delle 226 richieste istruite durante il 2022 poco meno del 25% sono state deliberate positivamente (52). Di fatto la maggior parte delle richieste pervenute non rispondono ai requisiti di Legge a causa della scarsa capacità di rimborso e del debito complessivo sempre più elevato di norma superiore al plafond massimo che l'Associazione può garantire attraverso le Convenzioni in essere con le Banche presso le quali sono depositati i Fondi Pubblici.

Per questo motivo si è provveduto a fornire ai cittadini le necessarie informazioni ed i riferimenti delle strutture operative sul territorio di residenza per un possibile tentativo di accesso alla Legge n.3/2012 - Composizione delle Crisi da Sovraindebitamento.

Da segnalare anche la grave situazione di disagio socio/economico delle famiglie italiane già censita prima della pandemia e acuita dalla guerra tra Russia e Ucraina, con un alto numero di segnalazioni e richieste di aiuto pervenute al nostro settore: circa 1600 contatti e-mail e telefonate registrate nell'anno 2022, che però a causa della grave situazione di indigenza dei soggetti ascoltati non si sono tramutate in vere e proprie domande di accesso al Fondo di Prevenzione Usura. Molte famiglie che invece hanno avuto accesso al Fondo ci hanno contattato per informarci della difficoltà sopraggiunta a causa della perdita del lavoro o della messa in cassa integrazione di uno o più componenti del nucleo familiare. Di conseguenza hanno manifestato la difficoltà ad adempiere al rientro dei prestiti garantiti dal Fondo.

A differenza del 2020 dove non era stata registrata alcuna escussione (anche grazie agli accordi ratificati con le Banche Convenzionate, relativi alla possibilità di sospensione temporanea del rientro delle rate dei prestiti garantiti) e del 2021 dove le richieste di escussione hanno di poco superato poco più di 100.000,00 euro (5), nel corso del 2022 l'Associazione ha dovuto suo malgrado autorizzare n.11 escussioni per un importo complessivo incamerato dalle Banche convenzionate pari a 200.699,17 euro. L'importo escusso rispetto all'anno precedente è praticamente raddoppiato.

Purtroppo, il protrarsi della situazione legata all'evento pandemico e al momento anche alla guerra in corso tra la Russia e l'Ucraina non ha evitato (nonostante i vari solleciti da parte dell'Associazione) la ripresa delle escussioni da parte delle Banche, con applicazione solo random della possibilità di sospensione temporanea delle rate.

L'Associazione sulla base delle statistiche rilevate nelle richieste pervenute negli ultimi due anni al settore, prevede anche nei prossimi mesi un possibile aumento delle richieste di escussione.

CANALI DI CONTATTO

Per permettere ai soggetti vittime del sovra-indebitamento e alle istituzioni di mettersi in contatto con il Fondo, restano operativi i seguenti canali di accesso: servizio telefonico assicurato tramite il Centralino Nazionale di Adiconsum; è attualmente disponibile per il cittadino una linea telefonica dedicata 06.44170238; un indirizzo di posta elettronica dedicato prevenzioneusura@adiconsum.it; una sezione dedicata al Settore nel sito istituzionale dell'Associazione www.adiconsum.it, ove oltre a trovare tutte le informazioni relative al funzionamento del Fondo è possibile scaricare il modello necessario per la richiesta di accesso al Fondo ed il modulo delega utilizzato dall'Associazione per la richiesta dei report finanziari alle SIC (Sistemi d'Informazione Creditizia).



PROTOCOLLO D'INTESA CON LE SIC

È stato confermato anche per il 2022 protocollo d'intesa sottoscritto con le SIC (Crif, Ctc ed Experian). Tale strumento è stato anche utilizzato dal Comitato per verificare la veridicità delle informazioni contenute nelle richieste di accesso al Fondo. Nel 2022 il Settore ha ricevuto 269 richieste di accesso Crif, CTC ed Experian, per un numero totale di report ricevuti pari a 807.

Gli eventi dal vivo e online, le campagne, le attività sul territorio

Nel 2022 si è finalmente ripresa l'attività dal vivo, sia convegnistica, che fieristica e di stand in piazza, legata alle campagne informative e di sensibilizzazione del pubblico o ai progetti che Adiconsum è solita mettere in campo.

Si è quindi, da una parte, continuato come nell'anno precedente a realizzare una sostanziosa attività di videoconferenze, video-pillole e pubblicazioni digitali. Dall'altra, anche grazie alla migliorata situazione pandemica, si è potuto riprendere, in buona parte, gli eventi in presenza.

È da segnalare l'evento più importante realizzato nel 2022: il Villaggio della Sostenibilità, tenutosi a Roma dal 3 al 5 maggio 2022 (ha ospitato anche il Congresso Nazionale). Il Villaggio ha inteso:

- fornire una conoscenza maggiore su temi legati alla sostenibilità, da quella sociale a quella economica ed ambientale;
- stimolare la riflessione e aumentare la consapevolezza sull'importanza del consumare sostenibile e del suo impatto non solo in termini economici e ambientali ma anche sociali;
- creare un momento e uno spazio di dialogo e di riflessione tra cittadini, istituzioni, aziende, mondo accademico e dell'associazionismo e mettere in evidenza quelle che sono le iniziative in essere e l'impegno già profuso di molti verso modelli di produzione e consumo sostenibile.



Il programma completo dell'evento, che ha ospitato numerosi dibattiti, laboratori, talk show, performance teatrali, uno spazio fiera, un cash mob etico e altro, è qui:

<https://www.villaggiodellassostenibilita.it/programma2022>

Eventi di altri enti e organizzazioni cui Adiconsum ha partecipato con un proprio relatore:

- **4 febbraio 2022** - Adiconsum al Webinar “Il consumatore al centro della transizione energetica” di Technology Watch EF
- **21-25 febbraio** - Settimana internazionale d’azione per la Povertà energetica
- **24 febbraio 2022** - Adiconsum all’Energy Academy sulle infrastrutture
- **15 marzo 2022** - Adiconsum partecipa alla Giornata mondiale dei diritti dei Consumatori presso la Camera dei Deputati
- **31 marzo 2022** - Adiconsum partecipa all’Assemblea di Assocarboni
- **5 aprile 2022** - Adiconsum al Convegno “Servizi pubblici digitali, opportunità e nuove sfide”
- **8 aprile 2022** - Adiconsum incontra, insieme a FIVI-Federazione Italiana Vignaioli Indipendenti, il ministro delle Politiche agricole, Centinaio
- **11 aprile 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno di FIVI-Federazione Italiana Vignaioli Indipendenti a Vinitaly
- **22 aprile 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno “Cosa pensano gli italiani del rapporto tra digitale e sostenibilità” della Fondazione per la Sostenibilità digitale
- **29 aprile -1 maggio 2022** - Adiconsum partecipa alla fiera “Fa’ la cosa giusta”
- **12 maggio 2022** - Adiconsum partecipa all’Energy Academy “Modelli di consumo sostenibili”
- **19 maggio 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno “Cosa pensano gli italiani del rapporto tra digitale, agricoltura, allevamento e distribuzione alimentare” promosso dalla Fondazione Sostenibilità Digitale
- **28 maggio 2022** - Adiconsum al XIX Congresso Nazionale Cisl 2022: “Esserci per cambiare. Persona, Lavoro, Partecipazione per il futuro del Paese”
- **31 maggio 2022** - Adiconsum partecipa alla Conferenza internazionale sul disarmo nucleare: “Il Disarmo Nucleare: Opportunità di Pace e Lavoro per l’Europa e per il Mondo” / Adiconsum partecipa all’evento promosso da “La Nostra Madre Terra”: “Tavoli e proposte per la Carta dell’ambiente integrale”
- **17 giugno 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno di GBC Italia “GBC Condomini: La sfida dell’edilizia sostenibile”
- **11 luglio 2022** - Adiconsum al “Phygital Sustainability Expo”
- **4 ottobre 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno “Conciliazione paritetica: quale futuro?”
- **5 ottobre 2022** - Adiconsum patrocina il GDPR Day
- **20 ottobre 2022** - Adiconsum partecipa nell’ambito di “It’s Elettrica 2022” alla Tavola rotonda “L’evoluzione dell’abitare tra nuove esigenze, sicurezza e innovazione”
- **11 novembre 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno dei Biologi di Lazio e Abruzzo



- **21 novembre 2022** - Adiconsum partecipa al Webinar, promosso da ODCEC (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili) su “Fatturazione dei consumi energetici”
- **22 novembre 2022** - Adiconsum partecipa

al Prosumer Road “Efficienza e consapevolezza delle scelte: le strategie energetiche” promosso da Eni a Matera

- **25 novembre 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno “Costruire la fiducia – La passione dell’incontro” nell’ambito del Festival della Dottrina Sociale
- **30 novembre 2022** - Adiconsum partecipa al Convegno “Micro credito e finanza agevolata” presso la Camera dei Deputati
- **15 e 16 dicembre 2022** - Adiconsum partecipa alla XX Sessione Programmatica del CNCU: “Sessant’anni di iniziative a tutela dei consumatori nelle Regioni, in Italia, in Europa”
- **15 dicembre 2022** - Adiconsum partecipa alla Circular Economy Academy “Verso l’autonomia energetica italiana: acqua, vento, sole, rifiuti. Le nostre materie prime”
- **20 dicembre 2022** - Adiconsum partecipa all’Energy Academy “Le sfide della sostenibilità: Consumatori protagonisti”

Eventi organizzati da Adiconsum:

- **12 maggio 2022** - Adiconsum organizza e partecipa alla 15ma edizione del Premio “Anello di S. Cataldo”
- **27 maggio 2022** - Adiconsum promuove e partecipa, nell’ambito di Ecofuturo Festival 2022, al Convegno “Sole ed energia, binomio vincente”
- **10 giugno 2022** - Adiconsum organizza, con le altre Associazioni Consumatori del CNCU, la “Protesta delle pentole vuote”
- **4 luglio 2022** - Adiconsum promuove il Convegno “Comunità energetiche: il ruolo strategico dei piccoli Comuni del Lazio. Produttori di energia, operativi da subito”
- **6 settembre 2022** - Adiconsum promuove e partecipa all’evento “Politica e bene comune – Appello della Società Civile”
- **3 ottobre 2022** - Adiconsum organizza Convegno “Le Comunità energetiche” a Taranto
- **18 ottobre 2022** - Adiconsum promuove, insieme con altre Associazioni Consumatori del CNCU, l’Assemblea nazionale sul carovita
- **7 novembre 2022** - Adiconsum presenta il progetto di collaborazione con il Banco dell’Energia onlus
- **15 novembre 2022** - Adiconsum organizza e partecipa al Convegno “Crisi energetica e nuove povertà”
- **22 novembre 2022** - Adiconsum organizza il Webinar: “Difesa del copyright: restrizione o tutela”
- **24 novembre 2022** - Adiconsum presenta i risultati del Sondaggio sul divieto di vendita dei prodotti da fumo/inalazione ai minori
- **28 novembre 2022** - Adiconsum organizza il Webinar: “La meccanica della truffa online”
- **30 novembre 2022** - Adiconsum organizza la premiazione delle scuole vincitrici del “Diario della Creatività” del progetto “Io sono Originale”
- **13 dicembre 2002** - Adiconsum organizza il Webinar: “Il ruolo delle banche del territorio”
- **19 dicembre 2022** - Adiconsum organizza il Webinar: “Le Università e la Proprietà Industriale. Un apporto creativo alla tutela e alla lotta alla contraffazione”.



La situazione economica e finanziaria

La raccolta fondi è esclusivamente finalizzata allo svolgimento delle attività statutarie, segnatamente il sostentamento della struttura operativa dell'associazione, l'erogazione di servizi di assistenza ed informazione individuale ai consumatori e lo svolgimento di campagne informative/progetti focalizzati su aspetti specifici di protezione dei consumatori o promozione dei loro diritti e del consumo consapevole.

In osservanza alle norme sulla trasparenza, Adiconsum pubblica sul sito istituzionale i dati sui finanziamenti ricevuti e sulla relativa destinazione; pubblica altresì, per ciascuna attività/progetto/servizio, delle pagine specifiche di dettagliata illustrazione degli obiettivi, delle azioni, delle partnership attivate, dei materiali prodotti, degli eventi organizzati e dei risultati conseguiti o valutazioni di impatto svolte.

Come analiticamente e dettagliatamente illustrato nei documenti di bilancio, Adiconsum riceve sia fondi di provenienza pubblica (5xmille, finanziamenti per progetti), che privata (quote associative individuali, finanziamento a progetti e attività bilaterali da imprese o fondazioni). La tabella sottostante riferisce i proventi dell'anno 2022 in forma disaggregata.

Ricavi e Proventi da attività di interesse generale

	31/12/2022	31/12/2021
Proventi da quote associative	€ 32.394	€ 33.496
Proventi del 5 per Mille	€ 94.971	€ 451.240
Contributi da strutture sindacali	€ 2.250	€ 6.750
Ricavi per prestazioni a terzi	€ 276.400	€ 271.780
Contributi da CISL	€ 36.000	€ 36.000
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 92.222	€ 43.627
Contributi per progetti	€ 1.224.037	€ 883.580
Sopravvenienze attive	€ 11.722	€ 30.874
Totale	€ 1.769.997	€ 1.757.348

Progetti nazionali a finanziamento pubblico*

Ente finanziatore	Titolo del progetto	Budget Adiconsum €	Finanziamento per Adiconsum €
CSEA	PQS – Energia: diritti a viva voce	45.153,05	45.153,05
MISE	Io sono originale 4	186.243,12	186.243,12
MLPS	Sostenibile anche per noi	333.750,00	250.312,50
MISE	Mise Legge 388/2000 – D.D.26/10/2021	176.690,05	176.690,05

- la riduzione del consumo di carta mediante sostenuta smaterializzazione degli archivi e diffusione di circolari al personale, che ricordano di stampare solamente lo stretto necessario; la scelta di produrre in formato elettronico la maggior parte delle pubblicazioni;
- la riduzione del consumo di detersivi e l'acquisto di detersivi ecologici biodegradabili, sia per i dispensatori di sapone per le mani (dotati anche di sistema schiumogeno a mousse per minimizzare il quantitativo necessario) che per le pulizie della sede;
- la riduzione dei consumi elettrici, mediante installazione di ciabatte con pulsante di spegnimento, per evitare lo stand-by delle apparecchiature, e mediante disattivazione dal quadro elettrico delle linee di fornitura non necessarie durante le ore di inattività della sede;
- il contenimento delle temperature impostate nelle stanze per il riscaldamento invernale e il condizionamento estivo, con accortezza di mantenere spenti gli apparecchi di climatizzazione nelle stanze non utilizzate;

La situazione protrattasi con la pandemia da COVID-19 ha incrementato da una parte la produzione pro-capite di rifiuti indifferenziati (mascherine monouso) e il consumo sia di prodotti igienizzanti ad uso ambientale che personale; ha però contenuto i consumi generali della sede, a causa del ricorso allo smart working, che ha abbassato le presenze di staff, a maggior tutela della salute delle persone, ma anche con effetti secondari di riduzione dell'impatto ambientale.



Anche la conduzione in modalità online di molti meeting, interni ed esterni, seminari, convegni e corsi di formazione, ha consentito di abbattere significativamente le emissioni di CO2 connesse alle attività associative (distribuzione dei documenti preparatori in formato elettronico, nessun viaggio dei relatori e dei partecipanti, nessuna sala da illuminare e riscaldare o raffrescare, nessun allestimento da produrre e smaltire).

Nella scelta dei materiali per la produzione di alcuni specifici output progettuali (brochure, gadget) si è scelto di privilegiare la carta riciclata e i materiali naturali; si è ulteriormente migliorata la collaborazione con GIOOSTO, lo shopping online sostenibile.

In occasione del Villaggio della sostenibilità, realizzato a Roma nel maggio 2022, si è curato in modo particolare il carattere di basso impatto ecologico di tutte le iniziative e i materiali impiegati.

Relazioni interne

Per quanto riguarda gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Adiconsum fa riferimento al Regolamento per il personale CISL.

In merito, il Regolamento CISL recita: *“Il sistema delle relazioni interne è strutturato negli istituti dell'informazione, della consultazione e del confronto, strumenti indispensabili per realizzare un corretto e partecipato rapporto tra la Direzione di Sede, la Rappresentanza del Personale e lo stesso personale. A questo fine, tra la Direzione di Sede e la Rappresentanza del Personale viene messa in atto un periodico confronto sulle materie che riguardano il miglioramento generale dell'organizzazione del lavoro, la formazione del personale e la definizione degli obiettivi e dei risultati.”*

Responsabilità sociale di impresa

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 2:

“L’informazione, la condivisione e il coinvolgimento dei lavoratori nella realizzazione dei valori e dei principi ispiratori dell’Associazione Adiconsum, nonché il raggiungimento della migliore qualità del lavoro rappresentano un obiettivo di entrambe le parti, che si impegnano a favorire politiche ed iniziative mirate alla valorizzazione dei lavoratori, alla massima attenzione agli aspetti ambientali, al risparmio energetico, al risparmio dei materiali utilizzati e negli acquisti, orientandosi su prodotti più rispondenti a criteri ecologici e sociali, in un programma di miglioramento ambientale continuo”.

Pari opportunità

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 3:

“Adiconsum, nell’affermare il principio di non discriminazione e di parità fra uomo e donna in armonia con le previsioni di legge e del CCNL, si impegna ad avviare un’attività interna volta a favorire le Pari Opportunità tra uomo e donna ed a prevenire qualsiasi azione o comportamento di natura discriminatoria.”



La formazione

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 6:

“L’Associazione Adiconsum persegue il fine della crescita professionale delle risorse umane anche allo scopo di ottenere il miglioramento qualitativo e dell’efficienza organizzativa della sua attività e riconosce ai dipendenti il diritto/dovere alla formazione continua e alla riqualificazione professionale. A Tal fine, fin dal momento dell’assunzione la risorsa, qualunque sia il suo livello e la mansione svolta, verrà inserita in interventi formativi continui e permanenti.

Tali interventi si strutturano, in linea generale e salvi necessari adattamenti, in:

- *formazione di base, con carattere trasversale alle diverse aree professionali, mirata all’acquisizione di competenze nell’area tecnologica e nell’area dei linguaggi e all’utilizzo di almeno una lingua straniera, per i principali scopi comunicativi e operativi;*
- *formazione specifica, orientata al “contenuto tipico” del lavoro dell’Associazione Adiconsum. La formazione specifica viene effettuata sulla base di una valutazione dei fabbisogni formativi, condotta dall’Ufficio del Personale di concerto con l’Ufficio di Presidenza. Sulla scorta degli esiti di tale ricognizione, l’Ufficio del Personale elaborerà piani formativi o delle attività ed iniziative, a carattere obbligatorio e volontario, progettate, gestite ed erogate sia da strutture interne all’Organizzazione, sia da soggetti esterni accreditati.*

Oltre alla formazione già individuata, le parti convengono sull’opportunità che i dipendenti partecipino a corsi di formazione specifica riferiti:

- *ad una qualificazione linguistica elevata per operatori impegnati e coinvolti nelle attività internazionali;*
- *all’aggiornamento qualificato e tempestivo degli addetti ai servizi di informatica;*
- *alla Salute e Sicurezza e miglioramento ambientale;*
- *all’utilizzo degli strumenti informativi e comunicativi dell’Associazione Adiconsum.*



Per tutto il personale il possesso certificabile di competenze costituirà un elemento da considerare ai fini della progressione della carriera.

La formulazione dei progetti formativi mirati all'acquisizione delle competenze non dovrà, comunque, discriminare i lavoratori rispetto al loro livello di istruzione di partenza."

Le tutele nel lavoro

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 13:

"L'Associazione Adiconsum, in linea con le sue finalità e orientamenti, garantisce trattamenti di miglior favore e flessibilità di orario in materia di:

- a) tutela della maternità e paternità, della cura ed assistenza familiare;*
- b) tutela dei portatori di handicap, dei tossicodipendenti, degli alcolisti, dei siero positivi e malati di AIDS;*
- c) partecipazione alle attività di volontariato ed alle associazioni di promozione sociale;*
- d) tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.*

A tale fine vengono previsti adeguati periodi di aspettativa, congedi e permessi straordinari come definiti negli articoli successivi."



Attività di volontariato e associazioni di promozione sociale

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 15:

"L'Associazione Adiconsum, in ragione anche della sua natura e orientamento, tiene nella massima considerazione le attività di volontariato e la partecipazione dei suoi dipendenti ad altre associazioni di volontariato e di promozione sociale costituite ai fini di solidarietà; salva la possibilità di concedere ulteriori elementi di sostegno e supporto, nei casi in cui il lavoratore risulti attivo nelle predette attività o per l'intervento in casi di calamità naturale, gli è riconosciuta la flessibilità di orario."

Il monitoraggio dell'organo di controllo

L'Organo di Controllo è il Collegio dei Revisori. Il Collegio, in data 02/05/2022, previo esame del documento, prende atto che Adiconsum ha redatto il Bilancio Sociale 2022 secondo le indicazioni fornite dalle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del Codice del Terzo settore.

Il Collegio ha verificato nel corso dell'anno 2022: l'osservanza delle finalità sociali, il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; il rispetto, nelle attività di raccolta fondi, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico; ha verificato altresì l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali.

Postfazione del Segretario Nazionale Adiconsum Andrea Di Palma



Care lettrici e cari lettori,

ben oltre le necessità del mero adempimento formale, questo Bilancio Sociale mira a sollecitare una crescente attenzione da parte di tutti i Soci e i Consumatori, alla vita ed alle iniziative dell'Associazione, mobilitando sostegno, partecipazione, contributi di idee e di proposte. Non saremmo arrivati fin qui, con la sola forza delle nostre persone, dirigenti, lavoratori e volontari: è stato lo stimolo costante degli associati, ma anche degli stakeholders istituzionali e imprenditoriali, dei media, a sostenere e a far crescere sempre di più le nostre attività. Facciamo un lavoro meraviglioso, sempre teso alla difesa dei diritti e alla sperimentazione di nuove strade per la loro affermazione. Nella sfida globale di un mercato che cambia, non sempre in meglio, sappiamo di dover approfondire sempre nuovo impegno, per essere il volano in grado di portare le persone verso una

ricerca del benessere, non solo individuale, ma che vada a rafforzare una nuova progettualità di società e di cittadinanza.

Per cambiare la realtà con cui ognuno di noi quotidianamente si confronta, accompagnare convintamente la transizione digitale e quella ecologica, proteggere i diritti senza impedire la crescita, continueremo a sviluppare il pensiero progettuale che caratterizza l'approccio Adiconsum ad ogni specifica sfida di settore: con la consueta passione, la curiosità e la professionalità che ci definiscono da sempre. Ma soprattutto, continueremo a rafforzare le relazioni che creano senso di responsabilità e di comune appartenenza, favoriscono la convergenza di obiettivi, fanno nascere sinergie e, finalmente, maturare risultati importanti.

È nei progetti, che spesso accompagnano la pur fondamentale attività politica di Adiconsum, che riusciamo a convogliare le energie positive delle imprese, delle istituzioni e delle organizzazioni della società civile con cui quotidianamente dialoghiamo, sommando competenze, sensibilità e consapevolezza complementari. Il Bilancio Sociale riporta i tanti studi realizzati, le campagne informative, le attività sul territorio, le prese di posizione e le istanze, gli accordi: ognuno quasi sempre legato ad un progetto specifico, alla cui base ci sono i nostri valori e la nostra identità, la nostra voglia di lottare per difendere i diritti e promuovere la responsabilità dei consumatori.

Non è un caso che il bilancio sociale si collochi fra le responsabilità proprio dell'ufficio progetti Adiconsum, né che sia evidentemente pervaso di questa "mentalità progettuale", fatta di concretezza e lavoro organizzativo, che tuttavia non perde di vista la mission e le radici sociali dell'Associazione.

Le pagine che vi consegno non saranno, certamente, una rappresentazione perfetta ed esaustiva del grande lavoro fatto dalle tante articolazioni dell'associazione: manca in buona parte, ovviamente, il livello territoriale; mancano le tante micro-attività che in questo lavoro di sintesi non siamo riusciti a fotografare: molto è in ogni caso visibile sui nostri canali comunicativi, soprattutto online. Per quanto riguarda la corrispondenza tra l'uso delle risorse e i fini statutari, della cui trasparenza rigore è garante la Segreteria Nazionale, il dettaglio ed i dati disaggregati sono sempre consultabili nel Bilancio dell'Associazione e nella sezione Trasparenza del sito web.

Infine, ribadisco, come è ormai consuetudine, che Adiconsum accoglierà con piacere i vostri suggerimenti per integrare e completare il Bilancio Sociale, in modo da renderlo sempre più conforme alle giuste aspettative dei suoi stakeholders: inviateli liberamente all'indirizzo email analisi@adiconsum.it.

Vi ringrazio e vi do appuntamento al prossimo anno.

Andrea Di Palma