

Bilancio sociale 2023





*Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2023,
predisposto ai sensi dell'art. 14
del decreto legislativo n. 117/2017*





Lettera del presidente Nazionale Adiconsum Carlo De Masi

Amici Consumatori e Stakeholders,

*consegno alla vostra valutazione un nuovo anno di impegno e dedizione della nostra Associazione:
il Bilancio Sociale 2023, il nostro quarto Report.*

Lo prepariamo internamente, con i nostri limitati mezzi e le nostre valide risorse umane: non ci sono agenzie di comunicazione o società di consulenza, ma solo la nostra voglia di raccontare e di farvi partecipi delle tante battaglie che Adiconsum conduce per un vero progresso sociale ed economico, che sia capace di raggiungere tutte le parti della società.

Lo scenario macroeconomico e quello di mercato, ma anche il mondo del lavoro, a cui siamo tanto attenti, sono forse ancora più problematici dello scorso anno: l'inflazione ha rallentato la sua corsa, ma ancora il carrello della spesa è troppo pesante per tante famiglie, tantissime; anche l'incertezza del futuro, in un momento di crisi geopolitica globale, non favorisce certo la ripresa dei consumi.

Tuttavia, una certa tensione verso la transizione verde e quella digitale sembra capace di resistere ai fattori negativi e trainare innovazione, responsabilità, partecipazione. Questo è certamente positivo.

Facciamo la nostra parte con costanza ed energia, sempre: portiamo la voce dei consumatori e l'affermazione dei loro diritti in ogni sede istituzionale, italiana ed europea; collaboriamo con le imprese più aperte e virtuose nella definizione di traguardi comuni di sostenibilità, trasparenza e sana competizione; ascoltiamo le persone; studiamo gli aspetti tecnici e normativi dei problemi; assistiamo gli individui che hanno difficoltà a far valere i propri diritti; facciamo proposte politiche, denunce, informazione e comunicazione; facciamo rappresentanza, con onestà e rigore.

A voi il giudizio sui risultati, sull'efficacia e sull'efficienza del nostro lavoro, sulla capacità di rispondere ai bisogni ed alle aspettative dei cittadini. Senza dimenticare, in ogni caso, che vi siamo comunque grati per le tante segnalazioni, suggerimenti, testimonianze e richieste, ma anche per le



critiche e gli incoraggiamenti: un patrimonio di contenuti su cui lavorare, un supporto alla nostra analisi politica e una guida per il nostro cammino quotidiano.

Grazie, infine, a tutte le nostre persone, dal centro alla periferia, che hanno lavorato per guadagnare la vostra fiducia, di cui siamo onorati.

Vi auguro buona lettura e vi do appuntamento al prossimo anno.

Carlo De Masi



Facciamo crescere tutte le tutele di consumatore!

Firma il tuo **5xmille** ad Adiconsum



Indice

- Introduzione
- 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 presente documento segue le Linee Guida stabilite dalla legge per gli ETS (Enti del Terzo Settore), cercando il più possibile di aderire non solo formalmente agli obblighi ivi imposti, ma anche sostanzialmente agli obiettivi, che sono la trasparenza e la rendicontazione sull'uso delle risorse e il raggiungimento dei risultati.

I dati e le informazioni che abbiamo raccolto qui in forma sintetica non possono esaurire la descrizione delle iniziative, dei progetti e delle attività associative, naturalmente: tuttavia, molta informazione è disponibile sul sito Web (www.adiconsum.it) e sui canali Social, attraverso i quali ogni giorno condividiamo con il pubblico il nostro operato e sollecitiamo la partecipazione attiva alla vita di Adiconsum.

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.

Il Bilancio Sociale offre alle informazioni una giusta dimensione di oggettività, verificabilità, sistematicità e comparabilità, che è comunque sempre migliorabile con il contributo di critica e proposta dei lettori. Non possiamo che scusarci per ogni eventuale mancanza e fare buoni propositi per colmarla nelle prossime edizioni.



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 sovraindebitamento 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;



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 **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 varie e complesse 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. Elegge 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 Proviviri.

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. Elegge 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 adeguata istruttoria 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.

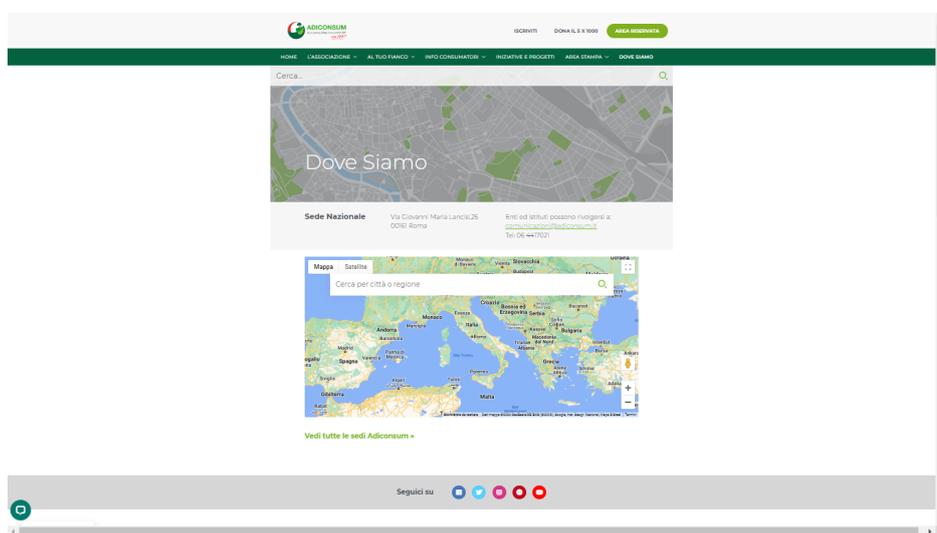
Le Associazioni Adiconsum sopra citate, pur essendo riconosciute dall'Associazione, a cui devono aderire, sono dotate di autonomi Statuti e Regolamenti conformi allo Statuto Nazionale. I Presidenti regionali/interregionali e territoriali sono i rappresentanti legali e processuali per ogni controversia 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/>



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 2023 è stato di 37.517, con un incremento pari a +21,39% rispetto all'anno precedente.



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
- 3 operatori 2° livello)
- 7 operatori 1° livello
- 1 quadro

b) Collaboratori coordinati e continuativi: hanno operato 7 collaboratori coordinati e continuativi, nel pieno rispetto delle norme applicabili.

c) Consulenti professionali: hanno operato 4 consulenti esterni, con specifiche competenze professionali (1 solo fino al 31 luglio 2023 – 1 solo fino al 31 ottobre 2023).

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
- sostenibilità e governance

Sono state varie le occasioni formative, in presenza e di forma di FAD (e-learning, webinar ecc.) che l'associazione ha potuto cogliere nel 2023 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 2023

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 Ministero delle Imprese e del Made in Italy, 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 ad iniziative congiunte e progetti in partenariato, realizzando occasioni 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 prima assistenza individuale 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.
- Verso i mass media e i giornalisti, cui rivolge un flusso di comunicazione costante e accurato e cui offre disponibilità per fornire dati e informazioni sulle varie questioni di consumo
- Verso le università e gli enti di ricerca, con cui collabora nella conduzione di indagini e nella definizione di proposte politiche per la soluzione di problemi
- Verso le organizzazioni ombrello e le alleanze di cui è membro, alle quali contribuisce attivamente



Il 2023: nuove sfide per la tutela dei consumatori, fra guerre e tensioni internazionali, inflazione persistente e rapida evoluzione del mercato

Adiconsum ha lavorato incessantemente 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 2023 ha visto un intenso dinamismo dell'Associazione: di seguito riportiamo le principali attività politiche e prese di posizione così come comunicate alla stampa, ricordando che comunque molto altro è stato realizzato all'interno di specifici progetti e non è stato oggetto di comunicati, ma è stato annunciato sui canali Social o nelle Web News e nella Newsletter:



- 4 gennaio 2023 – Richiesta al Governo di apertura di un Tavolo per la riforma strutturale dell'energia e carburanti
- 11 gennaio 2023 – Audizione alla Camera su modifiche al Decreto legislativo sulla class action
- 12 gennaio 2023 – Chiesto incontro alle aziende energetiche sulle modifiche unilaterali dei prezzi
- 13 gennaio 2023 – Incontro con Ministro Adolfo Urso sul caro carburanti
- 23 gennaio 2023 – Chiesto intervento del Governo per gli aumenti di oltre il 5% per i clienti di Tim e WindTre
- 26 gennaio 2023 – Adiconsum chiede che il fascicolo sanitario diventi interoperabile tra tutti i sistemi regionali
- 26 gennaio 2023 – Accordo con Plenitude sulla rateizzazione delle bollette per i consumatori in difficoltà
- 2 febbraio 2023 – Firma del Protocollo d'intesa con Ferrovie dello Stato
- 9 febbraio 2023 – Adiconsum alla BCE: un errore aumentare ancora i tassi
- 23 febbraio 2023 – Presentazione del Rapporto "5G e Cultura digitale"
- 28 marzo 2023 – Insieme al Coordinamento free su fotovoltaico galleggiante e mercato elettrico
- 29 marzo 2023 – Eurovita: Adiconsum chiede a Governo risposte chiare, concrete, urgenti ai risparmiatori coinvolti
- 19 aprile 2023 - Casa/Energia: Riparte il Tour 2023 "La Casa Si Cura" di Adiconsum e Prosiel. 1^ tappa a Taranto
- 26 aprile 2023 - Casa/Energia: Riparte da Taranto il Tour 2023 "La Casa Si Cura"
- 2 maggio 2023 - Eurovita: Adiconsum e le altre Associazioni Consumatori in attesa di risposte sul riscatto delle polizze
- 2 maggio 2023 - Ryanair: Sistema di verifica identità del passeggero danneggia chi acquista un pacchetto turistico
- 5 maggio 2023 - Folgorata in vasca, manca cultura sulla sicurezza. La promuove Adiconsum col Tour "La Casa Si Cura"
- 8 maggio 2023 – Adiconsum chiede di rendere strutturale la garanzia pubblica dell'80% del Fondo Prima Casa
- 11 maggio 2023 - Adiconsum rileva criticità su alcuni BFP
- 18 maggio 2023 - Casa: Adiconsum: Il Tour "La Casa Si Cura" arriva a Cagliari il 24 e 25 maggio
- 18 maggio 2023 - Maltempo: associazioni Cncu chiedono stop a bollette per 3 mesi
- 25 maggio 2023 - Eurovita: Adiconsum chiede al Commissario Santoliquido una convocazione urgente
- 1 giugno 2023 – Made in Italy: Apprezzamento di Adiconsum del DDL. Pronti per sinergica collaborazione con MIMIT
- 1 giugno 2023 – Relazione Banca d'Italia: Adiconsum condivide Considerazioni finali di Visco
- 5 giugno 2023 - Eurovita: Commissario Santoliquido convoca Associazioni Consumatori il 7 giugno 2023
- 8 giugno 2023 – Eurovita: Adiconsum incontra l'Amministratore Straordinario Santoliquido



- 19 giugno 2023 – Truffa su conto online: Adiconsum Cagliari fa recuperare 64.500 euro
- 20 giugno 2023 – Relazione Banca d'Italia: le riflessioni di Adiconsum
- 20 giugno 2023 – Intelligenza artificiale: come dovrebbe essere secondo Adiconsum
- 21 giugno 2023 - Indagine Ipsos: Associazioni Consumatori al II posto come gradimento
- 22 giugno 2023 - Casa: il Gazebo del Tour “La Casa SI Cura” in piazza a Matera
- 3 luglio 2023 - Sostenibilità/Parità di genere: Adiconsum lancia il Sondaggio “Give me 5 for Gender Equality”
- 18 luglio 2023 - Eurovita: incontro IVASS-Adiconsum e altre Associazioni. Serve Fondo di garanzia
- 25 luglio 2023 - DDL Capitali: l’opinione di Adiconsum
- 31 luglio 2023 - Canone Rai: Adiconsum dice no al canone Rai sulla telefonia mobile
- 1 agosto 2023 - Tim: Adiconsum dice NO all’indicizzazione tariffaria delle bollette
- 2 agosto 2023 – Energia: fine del mercato imminente. Arera sblocchi fondi per la Campagna. Ampliare le funzioni dei CAF
- 29 agosto 2023 – Prezzi: Serve Tavolo per riforme strutturali e Mr. Prezzi nelle province per combattere speculazioni
- 31 agosto 2023 – Tlc: Andare oltre la NetCo. Realizzare Rete Unica Nazionale
- 5 settembre 2023 - Energia: Futuro “nebuloso” per i consumatori. Serve Campagna comunicativa delle Associazioni Consumatori
- 8 settembre 2023 - Adiconsum Sardegna contro i tagli delle rotte di Ryanair
- 11 settembre 2023 - Banche: Adiconsum accoglie con favore dichiarazioni Antitrust
- 15 settembre 2023 - Mutui: Le proposte di Adiconsum sul Fondo Prima Casa
- 20 settembre 2023 - Casa: la V tappa del Tour “La Casa SI Cura” sarà a Monza
- 21 settembre 2023 - Eurovita: Adiconsum auspica stretto coinvolgimento delle Associazioni Consumatori
- 26 settembre 2023 - DL Energia: Adiconsum chiede proroga Mercato Tutelato, certezze su Maggiore Tutela, Campagna informativa
- 26 settembre 2023 - Eurovita: Bene la nascita di “CRONOS”. Adiconsum invita i risparmiatori a non riscattare le polizze
- 27 settembre 2023 - DDL Capitali: Le preoccupazioni di Adiconsum
- 5 ottobre 2023 - Trimestre anti-inflazione: per Adiconsum serve di più
- 9 ottobre 2023 - Casa/Energia: La VII tappa del Tour “La Casa SI Cura” sarà a Udine
- 11 ottobre 2023 - Banche: Adiconsum chiede convocazione sul caso Intesa Sanpaolo e Isybank
- 27 ottobre 2023 - Eurovita: Adiconsum sollecita IVASS sull’informazione ai risparmiatori
- 6 novembre 2023 - Eurovita/Cronos Vita: Adiconsum consiglia cautela nella richiesta dei riscatti
- 6 novembre 2023 – Intesa Sanpaolo/Isybank: Adiconsum chiede incontro urgente
- 9 novembre 2023 - Tlc/DL Concorrenza: Adiconsum contro emendamento su divieto offerte differenziate per consumatori provenienti da operatori low-cost
- 9 novembre 2023 - Fondo Idennizzo Risparmiatori: Le richieste di Adiconsum
- 14 novembre 2023 – Isybank: nuova procedura di adesione frutto del confronto tra Adiconsum/Associazioni Consumatori e Intesa Sanpaolo



- 20 novembre 2023 – Parità di genere: online i risultati del Sondaggio Adiconsum “Give ne 5 for Gender Equality”
- 30 novembre 2023 – Facebook/Meta: Adiconsum aderisce a iniziativa del BEUC contro il “pay-or-consent”
- 30 novembre 2023 – Intesa Sanpaolo/Isybank: Agcm accoglie proposte di Adiconsum su assenso esplicito
- 30 novembre 2023 – Fine del servizio di tutela: Adiconsum/Associazioni Consumatori chiedono incontro urgente al Ministro Pichetto-Fratin
- 7 dicembre 2023 – Giornata dell’Innovazione: il 12 dicembre “Io sono Originale” al Museo Ferroviario di Pietrasa
- 11 dicembre 2023 – “Ricomincio da tRe”, progetto del MIMIT con Adiconsum/Associazioni Consumatori
- 18 dicembre 2023 – “5G”: un’indagine di Adiconsum/Associazioni Consumatori rivela che solo il 21% al Sud la utilizza

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

Adiconsum nazionale ha offerto informazioni personalizzate, assistenza al reclamo e orientamento gratuiti ad oltre 42.000 consumatori nel 2023, tramite telefono, e-mail, ricevimento in sede, sistemi di videoconferenza. Il dato disaggregato per tipo di assistenza e canale è disponibile solamente con riferimento al 2022, ma può rendere un’idea del lavoro svolto in favore degli individui che desiderano informazioni, aiuto nel reclamo, accesso alla giustizia tramite ADR. La tabella seguente mostra nel dettaglio questa attività (dati 2022).

Commentato [PP1]: ho inserito i dati dalla tabella presa dal map 10 ossia anno 2022. La tabella è modificata rispetto al format dello scorso anno quindi inserirei questi per poter poi avere un riferimento monitorato.

Assistenza tramite sportelli fisici o on line	N. 160 Sportelli fisici N. 2 Sportelli online N. 1 Chat live N. 8 Form su sito web N.15.176 Assistenze di primo livello richieste/fornite N. 25.353 Pareri e consulenze richieste/fornite	Totale di n. 40.529 consumatori assistiti
Tutela attraverso azioni stragiudiziali e non	N. 4.592 Assistenze per reclami aperti/chiusi N. 2.959 Conciliazioni paritetiche aperte/chiusi	Totale di n. 7.551 consumatori assistiti

Nel 2023, per il quale, come detto, disponiamo per ora di dati aggregati, possiamo riferire: 22.354 consumatori assistiti attraverso i nostri canali di informazione e di prima assistenza ed ulteriori 19.802 consumatori assistiti per reclami, conciliazioni e consulenza specifica in vari ambiti: il totale è di 42.156.



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 2023 sono stati diffusi n. 64 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. 191 notizie. L'attività di comunicazione ha riguardato n. 83 eventi che hanno visto la partecipazione dei dirigenti ed esperti Adiconsum e n. 656 uscite sui media.

MEZZI DI DIFFUSIONE DEI CONTENUTI

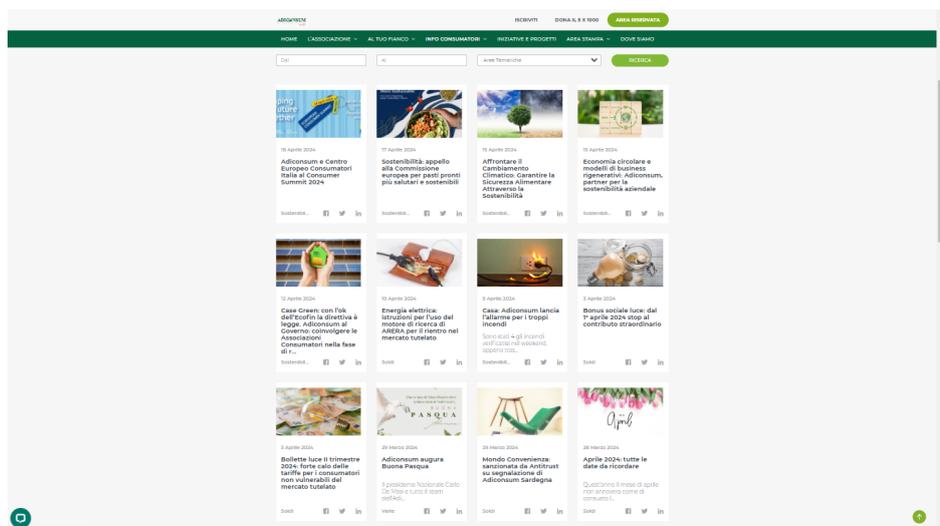
- Il sito Web

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. 67 uscite nel 2023), il bimestrale "Il



consumatore responsabile” (n. 6 uscite nel 2023), nonché la realizzazione di inviti, brochure, locandine e guide informative (n. 116 nel 2023).

- 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 2023, 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

Nel corso del 2023 Adiconsum ha partecipato alle seguenti fiere e celebrato le seguenti giornate nazionali e mondiali:

- Safer Internet Day (7 febbraio 2023)
- Giornata Mondiale dei Diritti del Consumatore (15 marzo 2023)
- Fa' la cosa giusta (24 marzo 2023)
- Giornata Mondiale della Proprietà Intellettuale (26 aprile)
- EcoFuturo Festival (3 maggio 2023)
- International Day against Food Loss and waste (29 settembre 2023)
- ExpoTraining (7-8 novembre 2023)
- Giornata dell'Innovazione (7 dicembre 2023).

L'ufficio stampa Adiconsum ha anche partecipato alla diffusione della Campagna sul Registro Pubblico delle Opposizioni. Una menzione particolare merita la II Edizione del nostro evento "Il Villaggio della Sostenibilità" che si è tenuto il 12-13-14 dicembre 2023 a Portici (NA), presso il Museo nazionale Ferroviario di Pietrarsa.

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).

AUDIZIONI PARLAMENTARI

- 10 gennaio 2023 – Commissioni riunite Camera e Senato - Attuazione Direttiva 1828/2020 sulla class action
- 27 febbraio 2023 – VI Commissione Finanze Camera dei Deputati – Bonus edilizi
- 6 marzo 2023 – X Commissione Camera dei Deputati – Made in Italy
- 21 marzo 2023 - Consultazione Commissione di Garanzia dell'attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali - Ricorso al Consiglio di Stato per l'annullamento della Del. 18/138 del 23 aprile 2018
- 29 marzo 2023 – VI Commissione Finanze e Tesoro del Senato della Repubblica - Bonifici istantanei in euro
- 15 maggio 2023 - COMMISSIONE X CAMERA DEI DEPUTATI – Contributo schema di decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica
- 16 maggio 2023 - COMMISSIONE VIII SENATO DELLA REPUBBLICA - Contributo schema di decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica
- 11 luglio 2023 – XIII Commissione Camera dei Deputati – Denominazione prodotti con proteine vegetali



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.

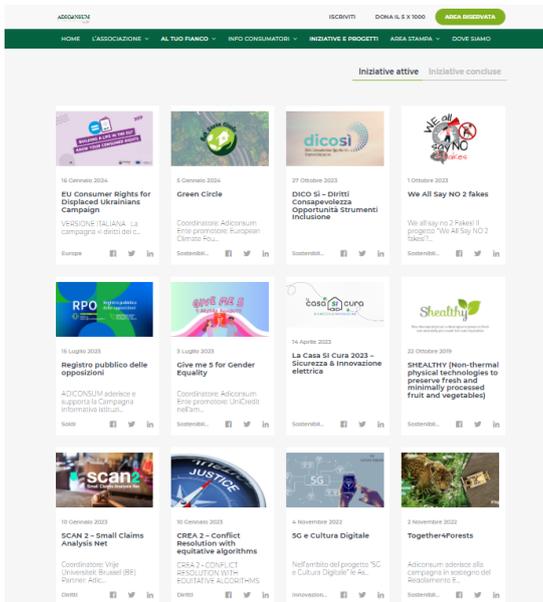


L'ufficio Progetti Adiconsum presenta e realizza numerosi progetti sia a livello nazionale che europeo, cura la collaborazione e lo scambio di esperienze con numerosi partner, avviando importanti campagne di informazione e studi, iniziative di ricerca, informazione e sensibilizzazione rivolte ai

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 2023. 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 2 Fakes

Il progetto “We All Say NO 2 Fakes” (Wall-NO 2) 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 3 precedenti progetti “Peers Say NO”, “Peers2Peers Say NO” e “We ALL say NO”, un’esperienza avviata da Adiconsum con grande successo fin dal 2017.

Il progetto è finanziato da EUIPO – Ufficio dell’Unione europea per la proprietà intellettuale e supportato da FAPAV – Federazione per la Tutela delle Industrie dei Contenuti Audiovisivi e Multimediali, Adiconsum, Università di Verona, Università del Salento, CISL scuola università e ricerca, Fondazione Digital Transformation Institute e Centro Europeo Consumatori Italia (ECC-Net Italia). L’obiettivo del progetto è quello di avvicinare i giovani alla tutela della proprietà intellettuale attraverso esempi legati al loro vissuto quotidiano. L’edizione 2023 è in special modo dedicata al tema dell’intelligenza artificiale, un argomento che suscita molti dubbi e incertezze, soprattutto per quanto riguarda la gestione del diritto d’autore. Tra le attività, incontri dal vivo e online con gli studenti e i docenti delle scuole primarie e secondarie in varie località italiane; la realizzazione di un KIT “IP in scatola” una collezione di materiali e giochi rivolti ai ragazzi (medie e superiori), con una versione speciale dedicata anche ai giovanissimi (elementari) e una sezione focalizzata sull’AI; il coinvolgimento di studenti e docenti universitari che prenderanno parte alle attività del progetto attraverso lezioni e webinar.



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



manca 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 2GETHER4FORESTS

Dopo l'intensa attività del 2022, i primi mesi del 2023 hanno salutato l'avvio ufficiale della nuova regolamentazione comunitaria, frutto della campagna Together4Forests. Il gruppo, nutrito e coeso, dei partner della coalizione, impegnati a livello globale e distribuiti in numerosi paesi non solo europei, si è incontrato online il 12 gennaio per una "celebrazione" che ha ripercorso un anno di impegno e di lotta, confrontato le difficoltà e le iniziative messe in campo da ciascuno, apprezzato i risultati.





Il 7 marzo si è tenuto nella sede Europea del WWF un evento conclusivo. Adiconsum ha mantenuto attivi i canali di comunicazione e collaborazione con i partner, aderendo a varie iniziative congiunte “spot” (con lettere a ministri italiani e ad europarlamentari) in favore di una tutela più adeguata degli ecosistemi rispetto all’impatto della produzione e del consumo.

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.



Progetto “DICO Sì – Diritti Consapevolezza Opportunità Strumenti Inclusione”

Il progetto “DICO Sì – Diritti Consapevolezza Opportunità Strumenti Inclusione – Per la cittadinanza digitale piena e consapevole”, avviato da Adiconsum già nel 2022, con il finanziamento del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, nell’ambito delle Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all’articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. (DM 6/5/2022 articolo 5), pone come obiettivo principale quello di sviluppare tra i consumatori un approccio socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibile nei confronti della digitalizzazione e del consumo. Le fasce di popolazione più vulnerabili, non solamente dal punto di vista economico, ma anche da



quello sociale, continuano ad essere i gruppi target principali a cui si rivolge il progetto. Il piano di attività prevede un'indagine sulle tendenze di consumo sostenibile con focus specifici su tematiche rilevanti come, ad esempio, tecnologia e filiera agroalimentare; un'attività di Dialogo con aziende ed istituzioni in collaborazione con università con la realizzazione di n. 3 Forum su tematiche progettuali, in particolare su energia, intelligenza artificiale, agricoltura e consumi sostenibili; una Campagna mediatica supportata dai canali di comunicazione dell'Associazione; la Collana "I Quaderni del Consumatore" focalizzata sulle tematiche progettuali (n. 6 miniguide) rivolta ai consumatori; un'attività di Assistenza gratuita tramite Chat Live sui temi della digitalizzazione. Nell'ambito della presente iniziativa, Adiconsum, insieme ad altre 9 Associazioni dei Consumatori, porta avanti il progetto congiunto "Ricomincio da tRe" dedicato all'educazione ad un consumo sostenibile e all'economia circolare, con specifici interventi a favore dei consumatori: un evento di lancio, presso il Museo Nazionale delle Ferrovie di Pietrarsa (Napoli), 12-14 dicembre 2023, un Eco-tour in 40 città italiane, materiali informativi sulle diverse tematiche affrontate, comunicazione coordinata.



Progetto Give me 5 for Gender Equality

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, si focalizza sulla parità di genere, che spesso passa in secondo piano rispetto alla sostenibilità ambientale, nonostante sia indicata come GOAL n. 5 dell'Agenda 2030 dell'ONU e sia egualmente importante per lo sviluppo del Paese. Nello specifico, il progetto si concentra sulla percezione delle persone nei confronti di questo tema indagando temi di carattere consumeristico come la pink tax e promuovendo il concetto di sostenibilità sociale. Tra le attività, un sondaggio realizzato e diffuso tramite i canali media e social dell'associazione e che ha restituito un profilo per aiutare consumatori e consumatrici a prendere consapevolezza di quanto siano attivi su questo fronte e quali altre azioni possono mettere in campo per contribuire al raggiungimento dell'obiettivo n. 5. Le evidenze emerse dal sondaggio sono state sintetizzate in un report per fare un punto sul concetto di parità di genere e sulle sfide che si prospettano in termini di sostenibilità sociale. Infine, una campagna media e social è stata realizzata, sui canali media e social di Adiconsum, per comunicare i risultati dell'indagine e promuovere l'uguaglianza di genere.



Progetto Green Circle



Il progetto intende comprendere e affrontare le barriere che ostacolano l'inclusività del processo di transizione verde: oggi la sostenibilità non è ancora "per tutti" e la transizione delle economie verso il modello circolare spesso non tiene adeguatamente conto dei bisogni e dei problemi della parte più fragile della popolazione, ma soprattutto dell'impatto che le scelte necessarie possono avere su di essa; c'è dunque il rischio che avvenga a spese dei più deboli, creando disparità di accesso ai benefici e disoccupazione per i lavoratori meno qualificati delle attività "inquinanti". Fra le famiglie a basso reddito c'è anche preoccupazione per le misure legislative dell'UE volte ad accelerare la transizione verde, perché non possono permettersi gli investimenti necessari. Questo può significare l'esclusione di moltissime persone dal cambiamento culturale e comportamentale che l'agenda 2030 ha fissato: qui l'impronta ecologica potrebbe trasformarsi in un segno distintivo, un nuovo status symbol. Il progetto vuole dare il suo contributo, attraverso: uno Studio qualitativo e quantitativo sulle barriere che limitano l'inclusività della transizione verde; pubblicazione de "I quaderni del consumatore" una collana di 4 manuali digitali contenente consigli e informazioni specifiche per adottare uno stile di vita più green; realizzazione del Manifesto del Consumo Sostenibile e Inclusivo, da condividere con una serie di stakeholder per fare sinergia; attività di sensibilizzazione ed educazione rivolte al pubblico dei consumatori.

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 con respiro pluriennale un'ampia campagna di comunicazione sociale, tesa a dimostrarne i benefici individuali e collettivi. 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. L'attività 2023 ha risentito della "sovrapposizione tematica" che in materia di circolarità e sostenibilità ha visto acquisire priorità ad altre campagne, ma Adiconsum sta riorganizzando il piano di lavoro per il proseguimento anche di questa importante iniziativa.



Progetto "PQS20/23 - 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 17 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: oltre 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, già avviata nel 2022, ha previsto anche nel 2023 un tour itinerante



in altre 10 città per sensibilizzare i cittadini-consumatori sui temi suddetti a partire dal 28 aprile con Taranto, visitando le seguenti città: Cagliari (24/5), Matera (22/6), Padova (14/9), Monza (27/9); Pisa (6/10); Udine (13/10), Cesena (17/10), Macerata (27/10) e Genova (18/12). 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. Nell'edizione 2023, in ogni tappa è stato realizzato un CONVEGNO dal titolo "LA CASA SI CURA: TUTTO CIÒ CHE OCCORRE SAPERE PER UNA CASA SICURA CHE FA RISPARMIARE E RISPETTA IL PIANETA" al fine di raccogliere una maggiore risonanza mediatica a livello locale e di chiarire e rispondere più approfonditamente e, ad un pubblico più ampio, ai principali dubbi e alle domande più frequenti rispetto ai temi trattati. A supporto del tour, un'intensa campagna mediatica attraverso tutti i canali di comunicazione di Adiconsum.

Più Informati Più Protetti



Campagna informativa sull'r.c. auto nell'ambito del programma di attività, nato nel 2018 e promosso dal Forum Ania-Consumatori, a cui Adiconsum aderisce, giunto alla sua II edizione. Si tratta di una campagna finalizzata ad informare i cittadini su temi di interesse per i consumatori e per il settore assicurativo: assicurazione auto, frodi in ambito assicurativo e catastrofi naturali. La Campagna è stata veicolata attraverso i social di Adiconsum attraverso 10 infografiche su facebook, twitter, instagram e linkedin rispetto alle seguenti tematiche: risarcimento r.c. auto, procedura di conciliazione, frodi assicurative e risparmio della polizza. Nell'ambito della Campagna abbiamo anche realizzato un'intervista al Segretario Generale del Forum Ania-Consumatori, disponibile sulla rivista di Adiconsum "Il consumo responsabile".

Registro pubblico delle opposizioni



Campagna informativa istituzionale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy in collaborazione con le Associazioni Consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), per far conoscere ai consumatori a cosa serve il nuovo Registro delle opposizioni (RPO).

A partire dalla fine del mese di giugno e fino a ottobre 2023, in linea con le indicazioni ministeriali e in coordinamento con l'Ufficio Stampa del MIMIT, abbiamo realizzato materiali, comunicati stampa, articoli, newsletter e una pagina web dedicata all'iniziativa che è stata veicolare ai nostri iscritti e alla cittadinanza tutta tramite i nostri canali di comunicazione online (sito web, profili social, newsletter associativa) e che sono stati messi a vostra disposizione per rendere ancora più capillare ed efficace l'attività di promozione e comunicazione al pubblico dei consumatori.

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, ha definitivamente completato il superamento del servizio di tutela nel settore domestico del gas naturale alla data del 1 gennaio 2024, mentre per il mercato domestico dell'energia elettrica, la data individuata sarà il 1 luglio 2024.

C'è ancora molto da fare per sensibilizzare e responsabilizzare l'utenza numerosa che preferisce restare nel mercato tutelato (circa 9,5 milioni di clienti di cui circa 4,5 milioni di utenze riconducibili a clienti vulnerabili – DL 152/21 e DL 210/21) a causa della difficoltà in merito alla conoscenza e valutazione delle offerte del mercato libero, alla differenziazione tra servizio Maggior Tutela e Servizio di Tutela per la Vulnerabilità, principalmente per la scarsa e tardiva attività di informazione dedicata a questo argomento anche da parte delle Autorità preposte.

Inoltre, non vanno trascurati gli effetti prodotti nel corso dell'anno 2023 dall'aumento dei prezzi dell'energia (gas ed energia elettrica) trascinati dal 2022 e determinati da fattori di natura prevalentemente geopolitica e speculativa, che purtroppo hanno penalizzato 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. In verità nel secondo semestre del 2023 si è notata una inversione di tendenza nell'andamento dei prezzi del gas, dovuta principalmente al calo della domanda sul mercato europeo a causa dell'aumento delle temperature a livello climatico, che hanno ridotto la richiesta di gas e, di conseguenza, la necessità di potenziare gli stoccaggi a livello nazionale, che garantiscono la capacità di risposta alla richiesta del paese.

L'aumento dei prezzi dell'energia del 2022 e parte del 2023, ha determinato un'inversione di tendenza nel confronto tra i prezzi del mercato libero e quelli del servizio di maggior tutela.

Infatti, se dal 2016 al 2021, quelli del ML sono sempre stati superiori a quelli in Tutela, per gli effetti già illustrati, nel 2022 e parte 2023, grazie alle tariffe a prezzi fissi in atto nel ML, le quotazioni del Tutelato sono diventate superiori a quelle del ML, sia per il gas che per l'energia elettrica.

Tale situazione ha permesso ai player del Mercato libero di procedere ad aumenti elevatissimi, che hanno sfiorato anche +300-400%, delle tariffe, alla scadenza naturale dell'offerta, nell'ultimo trimestre del 2023, con effetti allungati al 2024. Ciò è stato possibile un quanto la norma prevista dal Codice di Condotta Commerciale all'art. 13, comma 1, stabilisce la tempistica di informazione delle proposte di modifica unilaterale da parte del venditore, ma non prevede l'assenso esplicito da parte del cliente.

L'impegno dell'associazione è stato quindi concentrato anche sulla correzione, per quanto possibile, di queste anomalie evidenti del settore in termini di regolazione, per le quali abbiamo sollecitato un intervento migliorativo e più tutelante della normativa. Un impegno che si perseguirà anche nel 2024, ci auguriamo con esiti positivi.



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.

Adiconsum e Prosiel anche nel 2023 hanno realizzato il progetto “La Casa Si Cura” per sensibilizzare i consumatori sulla corretta manutenzione dell’impianto elettrico onde evitare incidenti domestici e risparmiare sulla bolletta elettrica. In dieci città si sono realizzati gazebo attrezzati con le principali tecnologie per permettere ai cittadini di incontrare gli esperti di Adiconsum e conoscere come mantenere il proprio impianto elettrico, cosa fare per migliorare l’efficienza energetica e ridurre il costo delle bollette. Inoltre si sono realizzati convegni pubblici con le istituzioni e i media locali per sviluppare iniziative strutturali. Durante il progetto è stato possibile richiedere la visita gratuita di un tecnico specializzato presso la propria abitazione per conoscere lo stato del proprio impianto. Le città interessate sono state:

- 1 - TARANTO 28 e 29 aprile 2023.
- 2 - CAGLIARI e 25 maggio
- 3 - MATERA, 22 e 23 giugno
- 4 - PADOVA, 14 e 15 settembre
- 5 - MONZA, 27 e 28 settembre
- 6 - PISA 6 e 7 ottobre
- 7 - UDINE, 13 e 14 ottobre
- 8 - CESENA, 17 e 18 ottobre
- 9 - MACERATA, 27 28 ottobre
- 10 - GENOVA, 18 dicembre

Il progetto avrà continuità anche per l’anno 2024, anche con modalità in parte rivisitate.

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), anche con la finalità di assumere un ruolo di sostegno sociale.

A fine 2023, finalmente è stato approvato il provvedimento che disciplina e regola la creazione, il funzionamento, le modalità di accesso ed i contributi statali tanto attesi.

Anche in questo campo Adiconsum, insieme a NEXT Nuova Economia, ha seguito con attenzione nel corso dell’anno la tematica con l’obiettivo di diventare un soggetto di supporto per questo nuovo ambito, che si ritiene, possa diventare fondamentale per accompagnare una adeguata transizione energetica.

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. Adiconsum ha aderito già dal 2021 al Manifesto “Insieme per Contrastare la Povertà Energetica” nell’ambito del Banco dell’Energia Onlus, promosso da A2A, 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 2023 è stata parte attiva 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 ha continuato nel corso dell'anno a portare avanti a tutti i livelli possibili la sua proposta in merito all'eliminazione in bolletta dei costi non attinenti ai consumi elettrici e chiedendo un Fondo sociale dedicato. Anche l'Autorità in termini di principio si trova in linea con questa valutazione ed ha prodotto una memoria per il Governo contenente anche delle proposte di attuazione. Resta essenziale procedere ad 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 2023, la presenza 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.

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 2023, 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 2024.

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

Nel corso dell'anno 2023 abbiamo partecipato alle consultazioni indette dall'ARERA nei vari settori, producendo un contributo agli atti. Nello specifico:

- Consultazione Doc. 186/2023/R/eel – Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali di cui al Decreto del Ministero della Transizione Ecologica 25 agosto 2022
- Consultazione Doc. 212/2023/R/nel – Servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica di cui al comma 60 L. 124/17
- Consultazione Doc. 517/2023/R/com – Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità, uniformità
- Focus Group – Ipotesi di revisione della regolazione della qualità tecnica del servizio di Telecalore (RQTT) e Ipotesi di revisione della regolazione della trasparenza del servizio di Telecalore (TITT)
- Consultazione Doc. 546/2023/R/tlr – Orientamenti per la definizione del metodo tariffario per il servizio di teleriscaldamento per il periodo transitorio
- Presentazione della Relazione Annuale dell'Autorità – 11 luglio 2023



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.

Riportiamo in sintesi le proposte effettuate in ambito di c

- 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 CON LE AZIENDE

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

- A2A – incontri informativi allargati alle strutture territoriali in merito al superamento del Servizio di Tutela energia elettrica nelle micro-impese e del servizio di tutela gas per i clienti domestici
- EDISON – Adiconsum partecipa al Protocollo di Autoregolazione Volontaria in rappresentanza delle AACC del CNCU e svolge al suo interno attività di analisi e proposte.
- ENEL ENERGIA - interlocuzione e confronto volte a conoscere e migliorare i rapporti tra operatori e consumatori, in un'ottica di valorizzazione del ruolo delle Associazioni di rappresentanza
- ENEL ENERGIA – Il edizione del Progetto formativo Energy Academy in collaborazione con I-COM (Istituto per la Competitività), rivolta a figure individuate tra gli operatori del territorio (tre per ogni associazione)
- ENI Plenitude - interlocuzioni e confronto volti a migliorare i rapporti tra operatori e consumatori, con particolare attenzione ad iniziative a favore dei consumatori per caro-tariffe
- ENI – Partecipazione al Convegno "Anticipare il Futuro" con la presentazione dei risultati dell'indagine svolta da IPSOS
- ITALGAS - interlocuzione e confronto in merito alla normativa europea Ecodesign/Ecolabelling – riscaldamento GREEN
- SINERGY Luce e Gas – 18 gennaio 2023- Protocollo di Intesa- Progetto Trasparenza

ATTIVITÀ DIVERSE

- BANCO DELL'ENERGIA – Partecipazione al Comitato di Indirizzo
- NEXT Nuova Economia- partecipazione al Gruppo di Lavoro dedicato alle Comunità Energetiche da Fonti Rinnovabili
- GDL nell'ambito del Dipartimento Servizi a Rete di Adiconsum Nazionale – riunioni con i rappresentanti delle strutture territoriali, relative al superamento del Servizio di Tutela nel settore dell'Energia
- BEUC – collaborazione, confronto e produzione di documenti relativi al posizionamento dell'Adiconsum in merito alle tematiche: direttiva sulla prestazione energetica nell'edilizia (EPBD)- Casa GREEN; normativa europea Ecodesign/Ecolabelling – riscaldamento GREEN

SETTORE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE, TLC, MOBILITÀ SOSTENIBILE, AMBIENTE



Adiconsum ha condotto, a gennaio 2023, attività di contrasto alle modifiche contrattuali annunciati da TIM e WIND3 che prevedevano aumenti delle tariffe di oltre il 5%, attraverso aumenti indicizzate legati al variare dell'inflazione. Adiconsum ha preso posizione con interventi scritti nei confronti di tutte le aziende del settore, il MIMIT, AGCOM, Presidenza del Consiglio, per chiedere un tavolo congiunto a tutela dei diritti dei consumatori. Nell'azione vengono coinvolte anche altre associazioni dei consumatori

Abbiamo avuto un incontro con i vertici dell'azienda LIAD per verificare l'andamento del mercato ed eventuali problematiche relative ai consumatori; instaurato un rapporto di collaborazione con canale diretto per eventuale risoluzione dei contenziosi.

Adiconsum, unitamente ad altre cinque Associazioni del CNCU, ha concluso il progetto "5G E CULTURA DIGITALE: le Associazioni Consumatori ascoltano i cittadini": è stato presentato al pubblico a Roma, presso l'associazione CIVITA, il report scaturito da un'approfondita indagine che ha interessato oltre 600 cittadini attraverso un questionario di 21 quesiti, suddiviso in tre ambiti: conoscenza e uso del 5G, utilità sociale e socio-economica, esigenze di formazione e informazione. Alla presentazione hanno preso parte Mario Frullone, Direttore Scientifico Fondazione Ugo Bordoni, Alessandro Polichetti, Centro Nazionale per la Protezione dalle Radiazioni e Fisica Computazionale – Istituto Superiore di Sanità, Giovanni Santella, Vice Segretario generale, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Adiconsum è intervenuta con un proprio relatore al convegno organizzato presso ARA PACIS – Roma per l'evento di chiusura della campagna di comunicazione AGCOM PER L'ITALIA DIGITALE, a cui l'associazione ha partecipato con numerosi operatori

C'è stato un incontro con l'azienda NETFLIX per discutere dell'impatto su consumatori delle nuove iniziative che l'azienda ha deciso di realizzare per contrastare l'uso abusivo degli abbonamenti

Adiconsum ha assunto una netta posizione di contrarietà alla volontà manifestata dal Governo di spostare il pagamento del canone RAI dalla bolletta dell'energia elettrica, sistema ormai funzionante senza contenziosi, alla telefonia mobile. Ecco le ragioni esposte:

- il canone Rai attualmente è una tassa sulla proprietà dell'apparato di ricezione presente nell'abitazione o nell'ufficio (abbonamento speciale), quindi un abbonamento familiare e non solo personale, mentre la telefonia mobile ha valenza personale, contraria quindi al principio istitutivo del canone
- la visione dei programmi televisivi tramite smartphone non è legata all'apparecchio in sé, ma ad internet
- il trasferimento del pagamento del canone Rai sulla telefonia mobile è di più difficile attuazione perché basato su ricaricabili e non su bollette.

In occasione dell'approvazione da parte del Governo del DL su misure urgenti di finanziamento di investimenti di carattere strategico e sull'ingresso del MEF nell'operazione "NetCo", Adiconsum ha preso posizione dichiarando che si trattava di una scelta fondamentale, perché si tratta di affrontare uno dei dossier più importanti e strategici per il Paese e cioè il futuro della rete nazionale di telecomunicazioni, fiaccata da liberalizzazioni non propriamente governate e da privatizzazioni spinte che hanno determinato, da un lato la disgregazione del nostro campione nazionale delle telecomunicazioni (Telecom), dall'altro una massiccia penetrazione estera che ha prodotto una profonda crisi del settore. ADICONSUM, nel tempo, ha quindi dovuto affrontare una serie di criticità



che hanno coinvolto direttamente i cittadini-consumatori, a partire dalla sicurezza di sistema, alla tutela dei dati, oltre che ad un aumento esponenziale dei reclami. Si è espresso favore al ripristino di un asset, così strategico, come quello della Rete di telecomunicazioni sotto il controllo pubblico, una infrastruttura indispensabile agli investimenti, finalizzati allo sviluppo industriale e sociale del Paese, volano per l'occupazione, l'innovazione, la digitalizzazione, l'omogeneità del servizio per tutte le aree geografiche. È evidente che la decisione del Governo rappresenta un primo passo perché, ad avviso di Adiconsum, bisogna andare oltre la NetCo, per pervenire alla realizzazione di una Rete Unica delle Telecomunicazioni Nazionali, che preveda anche l'aggregazione di OpenFiber.

Abbiamo espresso disaccordo in merito all'emendamento sul divieto delle offerte telefoniche differenziate ai clienti provenienti da operatori virtuali inserito nel DL Concorrenza. Offerte differenziate si ritrovano in altri settori strategici del Paese. Nel caso specifico, il divieto delle offerte differenziate per chi proviene da operatori low cost, così come avviene anche in altri settori strategici del nostro Paese, porterebbe ad una diminuzione della concorrenza e ad un abbassamento dei costi, con una diminuzione dei margini di guadagno, impedendo quindi alle compagnie di procedere a quegli investimenti necessari per il miglioramento della rete, ancora purtroppo deficitaria in molte aree, rallentando lo sviluppo del 5G e il processo di digitalizzazione di cui ha tanto bisogno il sistema Italia.

Sono stati presentati, unitamente ad altre cinque associazioni consumatori, presso la Città della Scienza di Napoli, i risultati di un'indagine sul livello di conoscenza dei cittadini delle aree meridionali, rispetto alla tecnologia 5G, realizzata con il sostegno non condizionante di WINDTRE. La maggior parte delle persone intervistate delle regioni del meridione non ha conoscenze specifiche sulla tecnologia e sui dispositivi 5G: il 50% circa ne ha una conoscenza minima o nulla, dato leggermente più positivo rispetto al livello nazionale (56%). Maggiore è la fascia d'età, minore è la conoscenza. Si tratta infatti di una tecnologia ancora poco diffusa, soprattutto tra gli anziani. Solo il 21,2% dei rispondenti delle regioni meridionali utilizza al momento una connessione mobile 5G. Si nota un maggior utilizzo nei più giovani, nei soggetti con un titolo di studio più elevato e nei nuclei familiari con minori. In merito, invece, alla sicurezza informatica, informazione e diritti dei consumatori, solo il 15% degli intervistati delle aree meridionali si dichiara preoccupato per i possibili effetti sulla salute

AGCOM

Vi sono state numerose convocazioni nel corso dell'anno, al Tavolo Permanente delle Associazioni dei Consumatori, in merito alla discussione di nuove delibere. Convocazioni nella sede di Roma e Napoli. Particolare e ripetuta attività nell'anno 2023 dedicata a regolamentare le tariffe indicizzate proposte dalle aziende della telefonia in risposta alla richiesta di intervento inviata proprio da Adiconsum.

ORGANO PARITETICO DI GARANZIA TLC

Adiconsum è stata nominata membro dell'OPG per il triennio 21-23 dal CNCU in rappresentanza delle associazioni dei consumatori. Nel corso dell'anno sono state effettuate numerose riunioni con l'obiettivo di analizzare e migliorare il funzionamento dell'ADR.

ATTIVITA' IN AMBITO CNCU

Commissione H – partecipazione per la definizione del rinnovo dell'Organo di Garanzia dell'ADR delle Comunicazioni Elettroniche che si realizzerà nel 2024.



ATTIVITA' NELL'AMBITO DELLA SOSTENIBILITA'

➤ NeXt

Come soci fondatori e membri del Comitato tecnico scientifico, ampia partecipazione alle varie riunioni utili al coordinamento di numerosi progetti in corso. Realizzazione e miglioramento degli index NeXt utili per certificare la sostenibilità integrale delle aziende richiedenti.

Adiconsum ha inoltre svolto il ruolo di co-coordinatore del GdL dedicato allo sviluppo del Voto col Portafoglio.

➤ Coordinamento Free

Partecipazione a numerosi eventi dedicate allo sviluppo dell'energia rinnovabile con particolare attenzione al PNIEC

➤ Valoritalia

Adiconsum è membro del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) dell'ente di certificazione riconosciuto, in rappresentanza dei consumatori.

Partecipazione a varie riunioni.

➤ Equalitas

Adiconsum è membro del comitato tecnico scientifico dell'Ente Certificatore Internazionale della Sostenibilità Integrale nel settore vitivinicolo che fornisce tutte le direttive per applicare il disciplinare e sovrintende a tutte le modifiche del disciplinare stesso a tutela dei consumatori. L'attività ha previsto molti incontri durante l'anno 2023.

Adiconsum aderisce, partecipando attivamente agli organismi di:

- ASviS
- Motus-E
- ICESP
- Repubblica Digitale

SETTORE TRASPORTI

TRASPORTO FERROVIARIO

FERROVIE DELLO STATO ITALIANO Spa – Il 2 febbraio 2023 è stato firmato il 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.

Il Protocollo promuovere inoltre 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.



Nell'ambito del Protocollo sono stati organizzati incontri di confronto relativi a tematiche infrastrutturali e di gestione del trasporto passeggeri a livello sia di lunga percorrenza, che regionale con le società del Gruppo, TRENITALIA e RFI, il 19 maggio, 19 luglio, 25 luglio, 27 ottobre del 2023.

ART - AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

L'Autorità con Del. 21/2023 dell'8 febbraio 2023 ha approvato la "Disciplina in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118", dando seguito al confronto con le Associazioni del CNCU, avviato nel 2022, per la realizzazione di una propria piattaforma conciliativa, su modello del Conciliaweb già presente in AGCOM.

CONSULTAZIONI E CONVEGNI

- Consultazione per la definizione di misure concernenti il contenuto minimo dei diritti degli utenti autostradali cui alla Del. n.130/2023, del 27 luglio 2023
- Consultazione in merito all'operatività del Servizio di Conciliazione ART di cui alla Del. 21/2023 del 8 febbraio 2023
- 12 settembre 2023 – partecipazione alla Relazione annuale dell'Autorità
- 11 ottobre 2023 – Convegno "10 ANNI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI Liberalizzazione e regolazione dei mercati: scenari presenti e prospettive future"

TELEPASS

Nella seconda metà dell'anno sono riprese le relazioni con TELEPASS, che nel frattempo ha avviato una fase di trasformazione in ambito dei servizi offerti.

Nell'incontro del 11 luglio 2023, la società ha presentato una bozza di Protocollo di Intesa, in cui sono stati recepiti i suggerimenti di ADICONSUM, già forniti negli incontri avuti del 2022.

La sottoscrizione del Protocollo con le Associazioni del CNCU è prevista per i primi mesi del 2024.

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.



Nel corso dell'anno anche l'Autorità per i Trasporti - ART – ha realizzato, su concessione della piattaforma CONCILIAWEB di AGCOM, una propria modalità conciliativa.

La delibera istitutiva n. 21/2023 del 8 febbraio 2023, riconosce la possibilità di ricorrere alla piattaforma, solo nel caso di assenza di Protocolli di conciliazione Paritetica con il gestore del servizio interessato.

Inoltre, la medesima delibera invita i gestori dei servizi di trasporto a dotarsi di Protocolli di Conciliazione Paritetica – ADR, riconoscendo in maniera esplicita la validità dello strumento.

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 3000 circa ed hanno riguardato gli ambiti dell'energia, delle telecomunicazioni, attività postali e finanziarie, trasporto autostradale e ferroviario, commercio online.

Nell'anno 2023 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 ancora rinnovato; tale condizione, allo stato attuale, non ci permette di consuntivare le conciliazioni, ricadente nel bando stesso dell'intero anno 2022 a cui si aggiunge tutta l'attività del 2023. Non è irrilevante questa situazione in quanto, indirettamente, penalizza lo strumento che come associazione riteniamo fondamentale nell'ambito consumeristico.

Nel corso dell'anno 2023 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 PLENITUDE 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.

NETCOMM

Attività permanente dedicata all'ADR per la risoluzione dei contenziosi nell'ambito del commercio elettronico. Particolare attenzione a collaborazioni fra il consorzio Netcomm e il CNCU per raggiungere l'obbligatorietà della conciliazione nel settore dell'eCommerce

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. 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, molto attiva sul tema. Adiconsum segue l'attualità di



settore, si confronta con altre organizzazioni operanti in Europa, elabora posizioni e proposte. Nel 2023, oltre al tema ancora prioritario del caro-prezzi, che ha mantenuto livelli elevatissimi in ambito alimentare nonostante il rallentamento dell'inflazione, sono stati temi caldi: le nuove tecniche di manipolazione genetica (i nuovi OGM), la sostenibilità (vera o pretesa, anche in relazione al tema del green washing e dell'etichettatura), il marketing rivolto ai minori del cibo fortemente processato e insalubre, la politica agricola comune (e le sue conseguenze sui consumatori). Sono argomenti 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 2023, in continuità con l'anno precedente, il settore ha seguito gli sviluppi del progetto Shealthy, del progetto 2gether2green, mentre ha preso avvio il progetto Green Circle sui consumi sostenibili ed inclusivi, che prevede un capitolo dedicato anche al settore alimentare (si veda il paragrafo dedicato ai progetti). Il tema dell'alimentazione è stato presente, anche in modo importante, nel Villaggio della Sostenibilità/Expo Consumatori organizzato da Adiconsum ed altre associazioni dal 12 al 14 dicembre 2023.



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 2023 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.

SETTORE FINANZIARIO

Nel corso del 2023 il settore credito e finanza ha continuato la sua attività di programmazione e coordinamento delle attività nazionali, assistenza alle strutture territoriali ed ai 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 perseguito il rafforzamento delle iniziative in corso.

Gli incontri più significativi con i nostri interlocutori nel 2023:

- 27 gennaio audizione alla Camera dei Deputati
- Webinar Sole 24 ore su trading on line
- 28 gennaio Tavolo Feduf
- 01 febbraio incontro ABI su incentivi ai consulenti finanziari
- 3/2 call commissario Eurovita
- 13/2 ABI tavolo tecnico Finanza Sostenibile
- 21/3 Bankit incontro bilaterale
- 29/3 Audizione Commissione Finanze e Tesoro del Senato
- 30/3 ABI tavolo tecnico FINTECH
- 5/4 ABI tavolo Incentivi
- 13/4 MEDIOLANUM tavolo tecnico



17/4 ABI tavolo Fintech
18/4 UNIREC Forum Consumatori
19/4 SCM S.p.A tavola rotonda su INCENTIVI
20/4 ABI tavolo Finanza Green
3/5 EUROVITA incontro Commissario
5/5 ABI tavolo tecnico
11/5 FEDUF tavolo permanente
15/5 BANKIT plenaria
19/5 CONSOB incontro criptovalute
5/6 INTESASANPAOLO incontro Isybank
7/6 EUROVITA incontro Commissario
9/6 CONSOB assemblea annuale
12/6 UNIREC Forum Consumatori
15/6 FEDUF assemblea annuale
20/6 ACF Assemblea annuale
22/6 INTESASANPAOLO "Quid Training"
23/6 Fondazione Cariplo Comunita' Bergamasca Tavola Rotonda
27/6 MEDIOLANUM incontro
28/6 BANKIT partecipazione evento
5/7 ABI assemblea annuale
6/7 ABF assemblea annuale
11/7 EUROVITA incontro Commissario
12/7 ABI incontro Direttore Generale
13/7 INTESASANPAOLO incontro Isybank
14/7 IVASS INCONTRO su EUROVITA
26/7 ABI incontro Garanzia Mutui
26/9 EUROVITA incontro Commissario
5/10 UNIREC Forum consumatori
13/10 ASSOFIN tavolo permanente
16/10 UNICREDIT Tavolo permanente
20/10 MEDIOLANUM Tavolo per Conciliazioni
31/10 BANCO BPM
13/11 BANKIT Tavolo permanente
27/11 IVASS per EUROVITA
30/11 ABI incontro finanza green
12/12 UNIREC
13/12 CONSOB incontro per ACF
18/12 ABI incontro Fintech
28/12 UNIREC Forum Consumatori

Incontri con le Banche più significative del Paese: Intesasanpaolo, Unicredit, BancoBpm, BPER, Banca Popolare di Sondrio, IBL Banca, Mediolanum

Vanno inoltre aggiunte numerose interviste a Radio e TV oltre a partecipazione a diverse trasmissioni.



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 2023, i consumatori che hanno contattato il Centro Europeo Consumatori Italia sono stati 8902 di cui 1100 avevano un contenzioso con un professionista con sede in un paese dell'UE diverso dall'Italia e 7802 hanno richiesto informazioni in merito ai loro diritti. Il Centro ha, inoltre, gestito 1169 controversie di consumatori europei che



lamentavano disservizi da parte di aziende italiane. L'accessibilità del servizio di consulenza, che si esplica nella valutazione giuridica di controversie insorte nell'ambito di un contratto di acquisto di beni e servizi concluso oltre frontiera, 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 2023, il Centro ha fornito consulenza sui diritti dei consumatori e sui mezzi di rimedio disponibili a 7802 consumatori, di cui il 40,6% aveva un reclamo nazionale e il 7% aveva un problema con commercianti con sede al di fuori dell'UE. Il settore dei trasporti resta il settore più sfidante per i consumatori (il 27,8% del totale delle richieste di informazioni pervenute era inerente a tale settore economico), soprattutto per quanto concerne il servizio di noleggio a breve termine con un aumento di più del 100% delle richieste rispetto al 2022. La stessa osservazione può essere fatta in relazione alle controversie gestite nell'interesse di consumatori italiani: 3 controversie su 10 hanno riguardato il settore dei trasporti, di cui il 14% inerenti all'autonoleggio. Degno di nota il contenzioso gestito nei confronti del concessionario autostradale austriaco Asfinag: 2 reclami su 10 hanno, invero, riguardato la contestazione di pagamenti supplementari richiesti dal già menzionato concessionario per presunti pedaggi autostradali non corrisposti. In relazione alle casistiche dei reclami ricevuti dal Centro e che hanno visto coinvolti commercianti italiani, lo scenario che emerge dalle statistiche è nettamente differente, poiché i principali problemi affrontati dai consumatori stranieri hanno riguardato la non conformità dei prodotti acquistati (20,7%) la mancata consegna (18,4%) e il mancato rimborso del corrispettivo dovuto a seguito di recesso (10%).

Su 1100 casi gestiti nell'interesse di consumatori italiani, il 62,3% 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 oltre al recupero di 750.000,00 euro. Inoltre, il numero crescente di casi ricevuti da consumatori italiani (+ 15%) e da consumatori stranieri (+ 16,6%) rispetto al 2022 non ha influenzato le performance dei case-handlers che hanno rispettato gli Slas (service level agreements) nel 95,2% dei casi.

Rientra nella competenza del Centro Europeo Consumatori, in forza di una specifica designazione Ministero delle imprese e del Made in Italy. 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 2023 le segnalazioni ricevute, in tale ambito, sono state nove e di queste il 50% hanno riguardato professionisti con sede in Italia. Il Centro, inoltre, ha supportato il lavoro della commissione IMCO del Parlamento europeo, impegnata nella revisione del Regolamento Geoblocking, evidenziando le criticità che ancora persistono in tale contesto e fornendo dati statistici a supporto.

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 2023 sono state gestite 2664 richieste per l'invio delle quali il 34% degli utenti ha utilizzato il sistema di messaggistica all'interno della piattaforma mentre il restante ha contattato il centro via attraverso l'indirizzo e-mail: odr@ecc-netitalia.it (86,7%) o per telefono (14%).

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

- il sito web www.ecc-netitalia.it, completamente rinnovato, 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 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 2023, il Centro Europeo Consumatori Italia ha partecipato al Villaggio della Sostenibilità alla fiera Fa' la cosa giusta;

è stato attivo anche in occasione di importanti eventi consumeristici come la conferenza organizzata da Europe Direct in occasione della festa dell'Europa e del Discorso sullo Stato dell'Unione Europea e il Consumer Summit organizzato dalla Commissione Europea.

L'attenzione verso i consumatori vulnerabili resta una priorità del Centro: nel 2023, il Centro Europeo Consumatori Italia ha incentrato la propria attività informativa verso i giovani consumatori attraverso lezioni a tema tenute in scuole secondarie e università e diffondendo il materiale informativo realizzato dalla Commissione europea nell'ambito di una campagna di sensibilizzazione sull'influencer marketing – Influencer Legal Hub- nonché in occasione della campagna informativa



volta supportare i rifugiati ucraini in Europa - Making daily life easier for displaced Ukrainians.

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 da comportamenti affatto trasparenti adottati dai vettori. Il Centro ha, altresì, intensificato la collaborazione instaurata con l'Autorità di Regolazione dei trasporti partecipando alla consultazione lanciata dall'Autorità sulla disciplina per la risoluzione non giudiziale delle controversie nel settore dei trasporti e alla revisione delle guide realizzate congiuntamente sui diritti dei passeggeri nelle diverse modalità di trasporto.

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 ulteriormente intensificato il fruttuoso dialogo avviato 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 intelleggibili per gli utenti stranieri. In tale contesto ha organizzato un incontro informativo/formativo sul tema cui hanno partecipato i rappresentanti di tutti i centri della Rete unitamente a rappresentanti di Autostrade e della società di recupero crediti Nivi Credit. Ha ulteriormente rafforzato la collaborazione instaurata con APPLIA per una maggiore sensibilizzazione verso un consumo più sostenibile oltre che consapevole attraverso l'organizzazione di incontri online volti alla discussione di tematiche specifiche relativamente alla sostenibilità del commercio elettronico. Il Centro ha continuato, inoltre, a dialogare con Ryanair organizzando un incontro finalizzato a discutere le implicazioni della nuova procedura di identificazione del passeggero implementata dal vettore. In collaborazione con il Centro Europeo Austriaco ha instaurato una nuova collaborazione con il concessionario autostradale austriaco al fine di supportare i consumatori italiani che, numerosi, hanno ricevuto nel corso dell'anno, inaspettate richieste di pagamenti supplementari per mancato pagamento del pedaggio in Austria. 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 il proprio expertise partecipando, come membro, ad una serie di gruppi di lavoro della rete; quale membro del team editoriale del sito eccnet.eu, ha contribuito alla redazione di nuovi articoli ed ha, altresì, presieduto agli incontri con i big player del mercato europeo quale co-leader del gruppo per l'interazione con gli stakeholder. Il Centro ha, infine, partecipato attivamente agli incontri di pianificazione delle priorità e del programma di lavoro dell'ECC-Net, agli incontri con DG Giustizia della Commissione europea e, a livello nazionale, con il Ministero delle imprese e del Made in Italy per la revisione /semplificazione della normativa a tutela del consumatore. In tale contesto ha contribuito, con una propria proposta, all'adozione



dell'art. 65bis del Codice del Consumo che riconosce il diritto del consumatore ad essere informato preventivamente sul termine entro cui disdire un contratto di servizio a tacito rinnovo.

LA MEMBERSHIP NEL BEUC E LE ALTRE RELAZIONI IN EUROPA



Dopo l'adesione nel maggio 2019 come membro affiliato al BEUC, organizzazione che raccoglie a livello europeo 46 associazioni dei consumatori da 32 paesi, a maggio 2023 l'assemblea generale ha ratificato il passaggio a membro effettivo. Adiconsum ha partecipato alla General Assembly a Bruxelles il 25 e 26 maggio 2023, oltre 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, dell'intelligenza artificiale, della sostenibilità ed altre, 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 a numerose riunioni sulle proposte di normativa comunitaria in materia di ban delle caldaie a combustibili fossili (Ecodesign & Ecolabel) e di efficientamento energetico degli edifici (EPBD Directive); ha partecipato come ogni anno alla campagna di promozione dell'Ecolabel; ha partecipato all'Azione Coordinata sull'AI generativa a giugno 2023; ha partecipato all'Azione Coordinata (18 organizzazioni da 15 stati membri UE) di enforcement (CPC Alert) contro Meta per contrastare le pratiche sleali messe in atto con il nuovo sistema di "paid subscription" per Instagram e Facebook, il 30 novembre 2023.

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.

Adiconsum prosegue la sua partecipazione anche ai gruppi di lavoro dell’EUIPO, l’European Union Intellectual property Office, cui contribuisce in materia di strategie e strumenti per incrementare la consapevolezza dei consumatori.

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 2023 si riunito 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 2024. Il C.T.S. ha trattato nell’anno di competenza n.139 richieste, deliberandone n.36, di cui erogate dalle Banche convenzionate al giorno 31 dicembre 2023 n.34, per un importo complessivo garantito nel 2023 pari a 1.050.200,00 euro di cui le Banche hanno erogato una cifra pari a 606.568,50 euro.



Resta invece alto il rapporto tra le pratiche garantite e quelle respinte. Delle richieste istruite durante il 2023 poco meno del 20% sono state deliberate positivamente. 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.

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!

Telefona
06 44170238 - 06 44170259
Dal Lunedì al Giovedì
dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
Venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Invia una e-mail
prevenzioneusura@adiconsum.it

Invia una richiesta
Via G.M.Lancisi 25, 00161 Roma

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.

Anche nel 2023 è stata confermata 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 1400 contatti e-mail e telefonate registrate nell'anno, 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.

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 I SIC

È stato confermato anche per il 2023 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 2023 il Settore ha ricevuto 245 richieste di accesso Crif, CTC ed Experian, per un numero totale di report ricevuti pari a 735.

Commentato [LG2]: Aggiornato 2023

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

Anche nel 2023 si è svolta molta 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, finalmente, si sono ripresi a regime gli eventi in presenza.

È da segnalare l'evento più importante realizzato nel 2023: il Villaggio della Sostenibilità/Expo Consumatori, tenutosi Pietrarsa (NA) presso il Museo Nazionale Ferroviario, dal 12 al 14 dicembre, che ha ospitato iniziative di vari progetti, anche in collaborazione con altre Associazioni dei Consumatori. L'evento ha ospitato:



- Convegni
- Laboratori,
- Stand,
- Percorsi espositivi (L'Antro della pirateria e della contraffazione, il Salone della Sostenibilità, il Salvadeno, Il Circolo dell'energia, La Sfilata del riuso e della moda sostenibile, il Digital Corner, l'Exhibition Area).

Sono state invitate numerose scuole, che hanno visitato il museo, i padiglioni e svolto attività laboratoriali.

Eventi 2023 organizzati da Adiconsum

- 23 febbraio 2023 – “5G e Cultura digitale”
- 24 marzo 2023 – Partecipazione con stand alla Fiera “ Fa’ la cosa giusta”
- 28 aprile 2023 – Convegno “Partecipazione, equità e nuova economia” di NeXt Nuova Economia per Tutti, in collaborazione con Adiconsum
- 9 maggio 2023 – Partecipazione a evento “Energia in periferia” di Banco dell’energia in collaborazione con Adiconsum
- 22 settembre 2023 – Ricerca su abitudini e opinioni dei consumatori di prodotti a tabacco riscaldato di Adiconsum e Istituto Piepoli
- 8-9 novembre 2023 – Partecipazione alla XXI edizione Sessione programmatica del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti)



- 18 novembre 2023 – Convegno “Sanità, ambiente ed economia sociale: un equilibrio difficile, ma indispensabile” di ANTA, BAIA e Adiconsum
- 21 novembre 2023 – Webinar “Il diritto alla salute, valori, dignità, rispetto” di Adiconsum
- 30 novembre 2023 - Webinar Le truffe con e-banking e carte di credito” di Adiconsum e FEduF
-

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

- 13 gennaio 2023 – Incontro col Ministro Adolfo Urso sui carburanti
- 17 gennaio 2023 – Festa dell’Università e del Gran Cancelliere e consegna premi presso la Pontificia Università Antonianum
- 18 gennaio 2023 – Tavolo superamento tutele di I-COM (Istituto per la Competitività)
- 19 gennaio 2023 – Convegno “Comunità energetiche e cittadini: stato dell’arte, opportunità e sostenibilità” di Consumers’ Forum
- 19 gennaio 2023 – Convegno “Strumenti di supporto per la riqualificazione edilizia: come renderli più efficaci” di GBC Italia, Coordinamento Free e Fire
- 26 gennaio 2023 – Convegno “Just transition: l’emergenza del cambiamento climatico e le politiche di sostenibilità” di Energy Academy
- 16 febbraio 2023 – Convegno “L’efficientamento dei consumi finali di energia e l’empowerment del consumatore” di Energy Academy
- 23 febbraio 2023 – Convegno “5G e Cultura digitale” di Adiconsum e altre Associazioni Consumatori
- 14 marzo 2023 – Convegno “Verso una nuova normalità” di I-COM
- 15 marzo 2023 – Convegno “Consumatori e Transizione energetica” evento MIMIT e CNCU per la Giornata mondiale dei consumatori
- 16 marzo 2023 – Convegno “Mobilità: come diventa sostenibile e intelligente “ di Energy Academy
- 17 marzo 2023 – Convegno “Conoscere l’energia e ridurre i consumi” di Banco dell’Energia (Adiconsum nazionale, Adiconsum Calabria, Edison, Banco alimentare)
- 20 marzo 2023 – Convegno “Consumatori e transizione energetica” di LUMSA
- 20 marzo 2023 – Manifestazione di chiusura della Campagna “Agcom per l’Italia digitale” di Agcom
- 24 marzo 2023 – Partecipazione con stand alla Fiera “Fa’ la cosa giusta”
- 28 marzo: Adiconsum ospita una delegazione del Ministero per gli Affari Interni e il Commercio della Serbia, in visita di studio al Centro Europeo Consumatori
- 30 marzo 2023 – Partecipazione all’Assemblea ordinaria di Assocarboni
- 28 aprile 2023 – Convegno “Partecipazione, equità e nuova economia” di NeXt Nuova Economia per Tutti, in collaborazione con Adiconsum
- 3 maggio 2023 – Partecipazione a Ecofuturo Festival “La democrazia energetica è rinnovabile”
- 4-5 maggio 2023 – Partecipazione 3° Congresso nazionale Future Respect di Consumer Lab



- 4 maggio 2023 – Partecipazione alla Conferenza di mobilitazione nazionale delle radio e tv locali di REA-Radiotelevisioni Europee Associate
- 9 maggio 2023 – Partecipazione a evento “Energia in periferia” di Banco dell’energia in collaborazione con Adiconsum
- 9 maggio 2023 – Partecipazione al Congresso nazionale di Federconsumatori
- 11 maggio 2023 – Partecipazione al 1° Convegno sull’inclusione finanziaria di Fondazione proPosta e Teamanager srl
- 11 maggio 2023 – Convegno “La vulnerabilità enefrgetica” di Energy Academy
- 25 maggio 2023 – Convegno “Il 5G e la percezione die rischi presso i cittadini” di I-COM e WindTre
- 29 maggio 2023 Celebrazione delle scuole vincitrici a.s. 2022-23 del "Diario della creatività" - Progetto Io sono originale 2019-2023
- 30 maggio 2023 – Conferenza finale Progetto “Debt-Solve” di MDC – Movimento Difesa del Cittadino
- 8 giugno 2023 – Convegno “PNIEC Istruzioni per l’uso” del Coordinamento Free, in occasione dell’Assemblea annuale, di cui fa parte Adiconsum
- 13 giugno 2023 – Conferenza “Comunità Energetiche: ambiente, Società ed Economia”, di IFEC, EnSiEL e Università Federico II di Napoli
- 15 giugno 2023 – Convegno “Be safe, stay connected” dell’Università degli Studi Link
- 20 giugno 2023 – Presentazione “Memorandum sulle prospettive delle CER nelle aree portuali” di IFEC e Assocostieri
- 21-22 giugno 2023 – Partecipazione a Giornate residenziali di Energy Academy
- 3 luglio 2023 – Convegno “Povertà energetica: tra caro vita e transizione mercato energia” del Centro Studi IRCAF
- 6 luglio 2023 – Convegno “L’innovazione energetica bussola del cambiamento” di I-COM
- 18 luglio 2023 – Convegno “L’industria strategica degli elettrodomestici” di APPIA
- 17 settembre 2023 – Convegno “L’ultima parola” del Consiglio nazionale del Notariato
- 22 settembre 2023 – Ricerca su abitudini e opinioni dei consumatori di prodotti a tabacco riscaldato di Adiconsum e Istituto Piepoli
- 3 ottobre 2023 – Seminario del Tavolo superamento tutele di prezzo “Verso il completamneto della liberalizzazione dei mercati retail dell’energia elettrica e del gas” di I-COM
- 11 ottobre 2023 – Convegno “La costruzione di modelli ESG nelle PMI. Greenwashing e pratiche scorrette” di ODCEC Napoli (Ordine dei dottori commercialisti e degli Esperti Contabili)
- 19 ottobre 2023 – Workshop “Abilitare la transizione. Sfide e strategie per l’integrazione delle fonti rinnovabili nel PNRR” di I-COM
- 7-8 novembre 2023 – Partecipazione a Convegno Fiera Expotraining
- 8-9 novembre 2023 – Partecipazione alla XXI edizione Sessione programmatica del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti)
- 18 novembre 2023 – Convegno “Sanità, ambiente ed economia sociale: un equilibrio difficile, ma indispensabile” di ANTA, BAIA e Adiconsum
- 21 novembre 2023 – Convegno “Il nuovo ruolo del consumatore protagonista della transizione energetica” di Edison



- 21 novembre 2023 – Webinar “Il diritto alla salute, valori, dignità, rispetto” di Adiconsum
- 29 novembre 2023 – Convegno “Lo sviluppo sostenibile, gli obiettivi dell’Agenda 2030 dell’ONU” di Consulenti del Lavoro, Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, Consiglio Nazionale del Notariato, Consiglio Nazionale Forense
- 30 novembre 2023 – Incontro con la cittadinanza “Le truffe con e-banking e carte di credito” di Adiconsum e FEduF
- 30 novembre 2023 – Convegno “L’energia e l’ambiente nella Legge di Bilancio 2024” di I-COM
- 5-6 dicembre 2023 – Partecipazione Assemblea organizzativa della Cisl
- 12-14 dicembre 2023 – Il “Villaggio della Sostenibilità” di Adiconsum
- 15 dicembre 2023 – Partecipazione alla Conferenza internazionale “Verso un’assicurazione incentrata sul consumatore” di IVASS-Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni

Altre partecipazioni sono riferite nell’ambito dell’attività di specifici settori o progetti.



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).

Ricavi e Proventi da attività di interesse generale

	31/12/2023		31/12/2022	
Proventi da quote associative		37.506		32.394
Proventi del 5 per mille		146.890		94.971
Contributi da strutture sindacali		0		2.250
Ricavi per prestazioni a terzi		237.150		276.400
Altri Ricavi, rendite e proventi		279.207		128.222
Contributi per progetti		847.170		1.224.038
Sopravvenienze attive		231.473		11.722
Totale Ricavi e proventi da attività di interesse generale		1.779.396		1.769.997



ADICONSUM C.F. 96107650580

Elenco delle sovvenzioni ricevute da Adiconsum da soggetti pubblici - Anno 2023

Denominazione Ente erogatore	Somma Incassata	Causale Bonifico	Data Incasso	Progetto/Iniziativa
Ministero Imprese e Made in Italy	€ 49.397,21	/BENEF/ADICONSUM/CONTRIBUTI AACCC EX DD 26.10.2020	20/12/23	Saldo progetto Legge 388/2000 anno 2021 - DD 26/10/2021
European Commission	€ 14.392,17	IV payment - project SHEALTHY G.A. 817936	15/02/23	4° quota progetto SHEALTHY (Grant Agreement n. 817936) da Enco srl (capofila)
European Commission	€ 16.556,38	MEVR. TAC CREA 2 pre-financing payment	12/05/23	Prefinanziamento progetto CREA 2 (Grant Agreement n. 101046629) da VRIIE UNIVERSITEIT BRUSSEL (capofila)
Ministero Imprese e Made in Italy - DGTP1-UIBM	€ 95.782,18	Seconda quota Prog. ISO Linea A. Spesa finanziata dal MISE DGLC-UIBM (ora MIMIT DGTP1-UIBM), D.D	28/07/23	Seconda quota progetto IO SONO ORIGINALE da Movimento Consumatori (capofila)
European Union Intellectual Property Office	€ 18.000,00	1 Fras: 1320210002	17/02/23	Progetto WE ALL SAY NO (Grant Agreement n. 1320210002) - 2° acconto (di cui quota parte € 5.374 a partner COME)
European Union Intellectual Property Office	€ 24.000,00	1 Fras: GA 1320230002 ST RAND A, APPLIC. 95, GR-003-23	22/09/23	Progetto WE ALL SAY NO 2 FAKES (Grant Agreement n. 1320230002) - prefinanziamento
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 15.426,45	Rimborso III rendicontazione PQS20/22	27/03/23	Quota progetto PQS/20-22 "ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE" - Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 416/2019/E/com da ADOC Nazionale (capofila)
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 20.790,00	Acconto Progetto PQS 23 CAUS: SUPP	14/06/23	Acconto progetto PQS/23-25 "ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE" - Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 416/2019/E/com da ADOC Nazionale (capofila)
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 35.302,32	Rimborso II rendicontazione 2023 PQS 23/25 meno 1/3 dell'acconto	18/12/23	Seconda quota progetto PQS/23-25 "ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE" - Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 416/2019/E/com da ADOC Nazionale (capofila)
European Commission	€ 234.192,64	2384002808 101073977 - ECC-NET IT 2022-2023 - PREFIN - (ADICONSUM)	23/02/23	Prefinanziamento ECC-NET 2022-2023 (Grant Agreement n. 101073977) (di cui quota parte € 104.727,99 a partner CTU)
Ministero Imprese e Made in Italy	€ 60.000,00	/BENEF/ADICONSUM+CTCU Punto contatto ODR saldo 2022 acconto 2023	10/11/23	Saldo ODR Contact Point 2022 e acconto 2023 (di cui quota parte € 30.000 a partner CTU)
European Commission	€ 133.824,36	2370306694 101073977 - ECC-NET IT 2022-2023 /RP2P - (ADICONSUM)	14/12/23	Seconda quota ECC-NET 2022-2023 da EU (Grant Agreement n. 101073977) (di cui quota parte € 93.752,26 a partner CTU)
Ministero Imprese e Made in Italy	€ 75.824,36	/BENEF/ADICONSUM + CTU Bolzano ECCNET e Punto contatto ODR 2022-23	22/12/23	Quota ECC-NET e ODR 2022-2023 da MIMIT
Agenzia Nazionale per l'attrazione degli investimenti	€ 13.000,00	ND. 28/2023 20.11.2023 CUP CIG	22/12/23	Iniziativa di realizzazione delle attività di diffusione e promozione presso i consumatori del Registro Pubblico delle Opposizioni
FD per Sanzioni amm.ve irrogate dall'AutMEF	€ 27.000,00	/BENEF/Avviso 30 novembre 2020 - Te rzo sportello - Pagamento quota contributo pubblico 01650-0000020	22/12/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche tlc
FD per Sanzioni amm.ve irrogate dall'AutMEF	€ 17.320,00	/BENEF/Avviso 30 novembre 2020 - Qu arto sportello - Pagamento quota contributo pubblico 01650-0000021	22/12/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche tlc
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 3.290,00	N.44 CdG 270323 PROGET. CONSUMATORI CAUS: GOVT	30/03/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche energia
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 13.090,00	N.43 CdG 260423 PROGET. CONSUMATORI CAUS: GOVT	02/05/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche energia
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 21.450,00	N.59 CdG 260723 PROGET. CONSUMATORI CAUS: GOVT	28/07/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche energia
Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA)	€ 25.800,00	N.46 CdG 271123 PROGET. CONSUMATORI CAUS: GOVT	04/12/23	Contributo per CONCILIAZIONI paritetiche energia
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 208,75	GIRO DA CONTO 14789,44 GIROCONTO	09/01/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 529,75	Giro da conto 14789,44 giroconto anticipo spese legali	23/02/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 2.100,12	Anticipo spese legali RE: Fondo Antiusura procedura legale contro signora Spadano Rita	21/04/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 208,75	GIRO DA CONTO 14789,44 ANT.PO SPESE LEGALI REC. ESCUSS. FONDO USURA	18/07/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 87.406,46	GIRO DA CONTO 12102,35 GIROCONTO FONDO PREVENZ USURA	29/08/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA
Ministero dell'Economia e delle Finanze	€ 568,75	GIRO DA CONTO 14789,44 GIROCONTO	29/08/23	Contributo per la gestione del FONDO DI SOVRANDEBITAMENTO E USURA



elettronico, nessun viaggio dei relatori e dei partecipanti, nessuna sala da illuminare e riscaldare o raffreddare, 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/Expo Consumatori realizzato a Pietrarsa (NA) dal 12 al 14 dicembre 2023, 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 2023 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 2023: 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: analisiicerca@adiconsum.it.

Vi ringrazio e vi do appuntamento al prossimo anno.

Andrea Di Palma

