



ADICONSUM
TOSCANA

Programma anno		2012/2013
Associazione		ADICONSUM TOSCANA
Titolo (Breve)		CONS-consapevole Mercato e Consumatori

	Descrizione
Obiettivi perseguiti	Formazione degli operatori degli sportelli e consulenti ; corretta informazione ai consumatori utenti inerente alle tematiche sotto precisate
Destinatari	Addetti agli sportelli di Adiconsum Toscana facenti parte della rete Prontoconsumatore e non, consulenti legali e tecnici, consumatori/utenti/studenti
Partner dell'iniziativa	Adiconsum Nazionale, CTC, CCIAA di Firenze.
Luogo/i di realizzazione	Sede Adiconsum Toscana, Sede Centro Tecnico del Consumo,campagne informative in luoghi vari della Toscana ,media, quotidiani
Periodo di realizzazione	Luglio 2012/ Giugno 2013
Descrizione iniziativa	<p>Nel periodo di riferimento l'Associazione ha perseguito i suoi obiettivi con la realizzazione dell'iniziativa CONS-Consapevole Mercato e Consumatori ponendo l'attenzione su alcuni temi di interesse per i cittadini /consumatori/ utenti quali commercio e sicurezza dei prodotti, tutela dell'ambiente e sviluppo sostenibile, gestione dei servizi pubblici locali, servizi bancari. Si tratta di attivazione e continuità di una iniziativa, che prevede ogni anno la partecipazione o attivazione di corsi di formazione volti a promuovere l'educazione al consumo consapevole nelle scuole, o attraverso convegni, seminari aperti al pubblico e campagne informative almeno di livello provinciale</p> <p>Per il 2012/13, quindi Adiconsum Toscana ha continuato il suo impegno come coordinatrice regionale per il consolidamento dei risultati da raggiungere sui territori aderenti alla Rete Prontoconsumatore e non solo, attraverso:</p> <p>1) Formazione</p> <ul style="list-style-type: none">- partecipazione al Seminario: LA RENDICONTAZIONE REGIONALE PER FINANZIAMENTI MINISTERIALI E REGIONALI organizzato dal CTC con la presenza della Regione Toscana(novembre 2012)- Partecipazione al CORSO LA MEDIAZIONE/CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA organizzato dal CTC con la presenza della CCIAA di Firenze (novembre 2012)- Consiglio generale Adiconsum Toscana del 17/12/12 aggiornamento agli operatori e responsabili delle sedi territoriali sulle Carte dei servizi secondo anche quanto previsto dal comma 461 della L.261/2007;aggiornamento sul funzionamento, l'utilità e l'attivazione della tessera sanitaria elettronica(in riferimento al progetto presentato alla regione con la Federconsumatori e Adoc), sulla partecipazione di Adiconsum al Forum del cittadino per il diritto alla salute della Direzione generale diritti di cittadinanza e coesione sociale della Regione Toscana.- Consiglio generale Adiconsum Toscana del 5/4/13 approfondimento per i responsabili e operatori degli sportelli territoriali sulla gestione della procedura di conciliazione online nel settore energia e telecomunicazioni;

2) Sviluppo della consulenza ai cittadini presso gli sportelli

oltre alla quotidiana attività di consulenza e assistenza nei vari settori di interesse, in particolar modo presso lo sportello di Firenze si è intensificata la richiesta di:

- assistenza dei cittadini per la presentazione della domanda di conciliazione per il rimborso delle obbligazioni del prestito Convertendo BPM
- assistenza dei cittadini per la presentazione della domanda di accesso alla procedura stragiudiziale all'Abf (arbitro bancario finanziario)

Inoltre, nel mese di aprile 2013 è stata Associazione di riferimento per la per le consulenze online di Prontoconsumatore.

3) Partecipazione ai tavoli di concertazione e gruppi di lavoro promossi dalla P.A., Enti Pubblici, Associazioni ecc.

- A seguito della sottoscrizione del protocollo d'intesa a livello nazionale, il 15 febbraio 2012 viene siglato il protocollo d'intesa tra il Collegio Regionale Fiap Toscana e Adiconsum Toscana al fine di promuovere lo sviluppo di **Mediaconsum** sul territorio Regionale per garantire una tutela per i cittadini nel settore immobiliare, nei mesi di agosto e settembre l' iniziativa è stata intrapresa anche sul territorio con i protocolli siglati tra i Collegi provinciali Fiaip e Adiconsum di Grosseto e Pistoia.
- Altra importante iniziativa intrapresa da Adiconsum Toscana è la sottoscrizione di un protocollo d'intenti con **CO.TA.FI Cooperativa dei Tassisti Fiorentini**. Il Protocollo d'Intenti siglato, ha come principale obiettivo l'effettuazione di un'azione di confronto e di approfondimento per favorire l'applicazione di standard di qualità del servizio offerto e introdurre l'istituto della conciliazione.
- Componente del **Comitato per l'imprenditoria femminile** promosso dalla CCIAA di Firenze in qualità di rappresentante delle Associazioni dei Consumatori

4) Campagne di informazione e formazione ai cittadini e studenti

I Temi trattati hanno riguardato i diritti fondamentali previsti sia dal Codice del Consumo che dalla legge regionale 9/2008.

Una particolare attenzione è stata riservata nell'attività, ai temi relativi sviluppo sostenibile, al risparmio energetico e alla raccolta differenziata dei rifiuti. Come anche alla sicurezza e alla contraffazione dei prodotti. In particolare sono state svolte attività quali:

- Campagna informativa **IO NON VOGLIO IL FALSO**

2-13-14 ottobre 2012 Presenza di un stand di Adiconsum all'interno della manifestazione organizzata dalla Cisl " **Festival delle Generazioni**" con materiale informativo sul tema della contraffazione divulgato ai cittadini dal personale presente.

6 novembre 2012 Incontro organizzato con un gruppo di pensionati della Cisl nel quale è stato spiegato il fenomeno della contraffazione, e sottolineata l'importanza dell'impegno di tutti nel contrastarlo. Il personale di Adiconsum intervenuto ha, inoltre, distribuito a tutti presenti le pubblicazioni sul tema.

13 novembre 2012 Allestito a Firenze in Via C. del Prete un punto informativo con personale dedicato a divulgare materiale e ad informare la cittadinanza.

4 novembre 2012 Incontro promosso presso i locali di una parrocchia di

Firenze con i bambini delle scuole elementari per sensibilizzare anche loro sugli aspetti negativi e pericolosi dei prodotti falsi .

Sempre nell'ambito della lotta alla contraffazione Adiconsum Toscana in qualità di componente dell'**Osservatorio Anticontraffazione, istituito dalla Camera di Commercio di Firenze**, ha partecipato alla realizzazione di spot per web, radio e tv sull'argomento e ad una campagna informativa nelle scuole.

- Campagna informativa **BANCASCUOLA**

Nell'ambito delle iniziative intraprese con Banca MPS sono state coinvolte le strutture Adiconsum di Carrara e Follonica per l'organizzazione di incontri presso delle scuole al fine di Costruire dei momenti di scambio informativo/formativo fra i giovani, i docenti, gli esperti delle Associazioni dei Consumatori per sensibilizzare gli studenti ad utilizzare la max attenzione sia nel richiedere prodotti e servizi tradizionali, che nell'utilizzo consapevole degli strumenti innovativi della banca. Gli incontri si sono svolti il 20 febbraio 2013 a Follonica presso l'ITC Leonardo Fibonacci e il 15 marzo 2013 a Carrara presso l'ITC Domenico Zaccagna.

- **Giornata Europea del Consumatore** il 15 marzo 2013 si è celebrata la *Giornata Europea del Consumatore* e Adiconsum ha incontrato i consumatori allestendo un desk informativo all'interno della sede della CISL Firenze.

Consumo critico, truffe, fisco, telefonia, ambiente, sanità e salute, economia, tariffe, assicurazioni, scuola e internet sicuro, energia e risparmio energetico, mutui e servizi bancari, viaggi e turismo. Questi e molti altri sono stati i temi per i quali Adiconsum ha fornito assistenza gratuita nella giornata dedicata al consumatore.

In occasione della Giornata europea del Consumatore, Adiconsum ha inoltre lanciato l'Osservatorio sul furto d'identità del progetto "**MeisMine**", finanziato dal Programma europeo di Prevenzione e Lotta contro la Criminalità e mette a disposizione dei consumatori un numero di telefono e una mail dedicata per chiedere informazioni e assistenza sulle problematiche relative al furto d'identità.

- L'azione di informazione ai cittadini/consumatori di Adiconsum prevede come ogni anno la **partecipazione ad iniziative di grande rilevanza regionale** quali: **CORRI LA VITA** manifestazione ideata per contribuire a realizzare progetti no-profit di strutture sanitarie pubbliche di Firenze specializzate nella lotta contro il tumore al seno.

Tutti i fondi raccolti vanno a sostegno di queste istituzioni e di particolari forme di volontariato che collaborano per l'assistenza malati.

Anche per l'edizione 2012 Adiconsum ha contribuito all'organizzazione della manifestazione offrendo le coppe per i vincitori.

TERRA FUTURA. Il 17/18/19 Maggio Adiconsum sarà presente alla manifestazione con un proprio desk informativo per la distribuzione di materiale sui temi della RACCOLTA DIFFERENZIATA e SVILUPPO SOSTENIBILE. Inoltre, per la giornata del 18 maggio Adiconsum incontra i cittadini sul tema "la raccolta differenzia : risultati e prospettive future" con la partecipazione di Quadrifoglio s.p.a