

Bilancio sociale

2019-2020



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

Due anni di Adiconsum Toscana



Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienti ed impegnati

possa cambiare il mondo.

In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta.

(Margaret Mead)



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



INDICE

1-Il Bilancio Sociale 2019-2020

Nota metodologica

La nostra identità

Chi siamo

Storia

Vision

Mission

Valori

Organizzazione

Le risorse umane

I nostri soci

2-Stakeholder

Organismi di partecipazione

Dove siamo

Cosa facciamo

La comunicazione

L'attività

Corsi, seminari ed eventi

3-Dati Economici 2019-2020



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Il bilancio sociale 2019-2020

È questo il 10° Bilancio sociale di Adiconsum Toscana, impegnata dal 2010 nello sforzo di redigere il resoconto dell'attività svolta dal gruppo che anima l'Associazione, con l'intento di mettere in trasparenza il lavoro e la gestione delle risorse umane, sociali ed economiche.

Adiconsum Toscana da 10 anni ha risposto a quel bisogno di sapere come si spendono le risorse pubbliche. Bisogno espresso in maniera sempre più manifesta dalla cittadinanza, anche a causa delle crisi economica che il nostro paese sta affrontando da ormai più di un decennio e che impone attenzione e senso di responsabilità nell'utilizzo di qualsiasi forma di risorsa appartenente alla comunità.

Il Bilancio sociale è dunque certamente un elaborato pensato per il pubblico esterno, ma al contempo rappresenta anche un prezioso strumento di gestione interna. Una sintesi che permette a noi stessi di acquisire una prospettiva olistica dell'operato di ciascuna parte coinvolta e programmare in tal modo le attività che a breve e a lungo termine occorre mettere in cantiere, al fine di raggiungere la *vision* stabilita dal gruppo rispettando i valori che caratterizzano l'Associazione.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Considerata la pandemia e lo slittamento dell'approvazione dei bilanci contabili degli Enti del Terzo settore, così come indicato dal legislatore nel Decreto Cura Italia, abbiamo ritenuto opportuno, in sede di redazione del Bilancio sociale, accorpare i risultati ottenuti nell'anno 2019 con quelli dell'anno 2020, in maniera da permettere un'uscita unica del Bilancio sociale.

Il 2020 è stato per il mondo intero l'anno della pandemia da coronavirus sars cov 2; l'anno della crisi sanitaria ed economica; l'anno che è costato al nostro paese ben 84.000 decessi e che ha posto le premesse per una fortissima e gravissima recessione economica e sociale.

A novembre 2020 si contano 432.000 occupati totali in meno rispetto allo stesso periodo del 2019;

rispetto al 2019 i visitatori internazionali nel 2020 sono stati -58% e i visitatori interni - 31%;

in Europa le importazioni sono calate del -4,76% e le esportazioni del -5,54%, mentre a livello mondiale le prime del -12,33% e le seconde del -9,64%.

Dati reperiti: lab24.ilsole24ore.com/economia-italiana-post-covid/

Si è fermata dunque la macchina dell'intrattenimento, quella dell'economia, del turismo, dei viaggi, degli acquisti di alcuni beni, delle attività ricettive, determinando il crollo di interi settori produttivi e commerciali, con ricadute importanti per la popolazione.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Molte persone si sono ritrovate senza il lavoro, alcuni hanno avuto la possibilità di ricorrere alla cassa integrazione e altri, soprattutto i lavoratori con partita iva quella di ricorrere ai ristori previsti dal Governo. Insieme all'impossibilità di pagare prestiti e mutui è sorta la necessità di ricorrere alle misure messe in campo dal Governo al fine di sospenderne le rate; i cittadini che avevano sottoscritto abbonamenti con palestre e piscine, teatri e cinema, o avevano acquistato vacanze e voli aerei, biglietti del treno, abbonamenti ai trasporti, hanno visto sospendere i servizi che avevano acquistato, con conseguente bisogno di aiuto da parte delle AACC per veder riconosciuto il proprio credito nei confronti delle società costrette a chiudere o sospendere i servizi.

Molte aziende, dal canto loro, sono state duramente colpite dalla necessità di chiudere temporaneamente o ridurre i propri servizi per evitare il diffondersi del contagio, con conseguenti gravi problematiche di ordine economico. Lo Sato ha dovuto sospendere il pagamento delle imposte per venire incontro alle esigenze degli imprenditori già in gravi difficoltà.

In questo quadro, anche noi come Associazione che quotidianamente riceviamo decine di utenti per aiutarli a risolvere le problematiche inerenti i loro diritti, abbiamo dovuto chiudere i nostri uffici, in ottemperanza al DPCM che prevedeva la chiusura di tutte le attività al pubblico, e abbiamo dovuto organizzare il servizio da remoto, prevedendo anche modalità alternative di contatto, come ad esempio la chat.

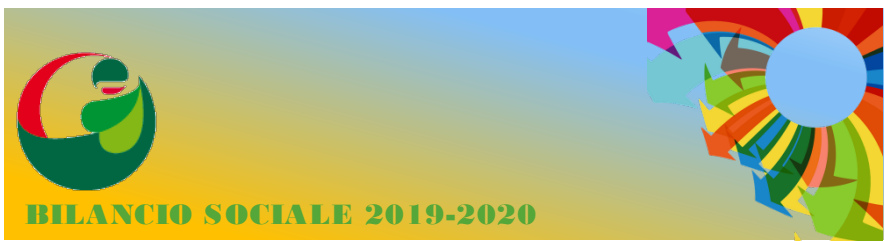


In quel periodo siamo stati investiti dalle domande degli utenti, che venivano a loro volta investiti da un flusso informativo unico ed inedito, sia rispetto ai contenuti che rispetto alla velocità; i dpcm che da marzo 2020 in poi hanno plasmato la nostra quotidianità, si sono susseguiti a ritmi velocissimi e non sempre sono risultati afferrabili da tutti. Le nuove modalità di comunicazione, di acquisto, di lavoro, sempre più fondate sul digitale, hanno richiesto il ricorso a nuove capacità per taluni, a capacità già padroneggiate per altri, ma hanno comunque cambiato radicalmente il nostro modo di pensare gli spazi e i tempi, il nostro modo di pensare i rapporti e le relazioni.

Nota metodologica

Questo paragrafo intende rispondere alla domanda: in che modo si giunge alla redazione del bilancio sociale? Quali dati vengono utilizzati? Come vengono raccolte le informazioni? Come vengono analizzate?

Per poter redigere il bilancio sociale si chiede innanzitutto ai volontari che curano e sono responsabili delle strutture territoriali sparse su tutta la regione di compilare una scheda dove si chiedono informazioni quantitative circa il numero delle risorse umane impegnate, il numero delle pratiche aperte e chiuse, il numero delle pratiche conclusesi positivamente e/o negativamente, il numero delle conciliazioni attivate, il numero dei soci tesserati, il valore economico dell'operato, ovvero quanto



hanno recuperato i soci consumatori nell'aprire le pratiche presso ciascuno sportello.

La scheda contiene inoltre richieste di ordine qualitativo, ovvero chiede di indicare a quali attività, corsi, seminari, hanno partecipato i volontari/referenti la struttura, in maniera da comprendere la rete di relazioni che la struttura mantiene con il territorio e le istituzioni, le aziende, gli enti che lo animano.



1. La nostra identità

In Italia rispetto all'Europa, e in Europa rispetto agli Stati Uniti d'America, il consumerismo, ovvero la tendenza dei consumatori di organizzarsi in associazione, si è sviluppato con forte ritardo, con conseguente immatura forza politica che ad oggi risulta ancora in fase di evoluzione.

Il potere che il movimento dei consumatori organizzato in associazione può avere sul mercato nazionale, internazionale, insomma globale, ancora non è chiaro ai cittadini/consumatori, i quali spesso aderiscono ad un'associazione esclusivamente in seguito ad un determinato problema nato successivamente ad un acquisto effettuato, ad un servizio ricevuto, ad un problema collegato a banche e/o assicurazioni etc etc.

Certo le associazioni e quindi anche Adiconsum, sono occupate innanzitutto a correggere le singole distorsioni che il mercato produce, restituendo giustizia in un rapporto viziato spesso dal diseguale potere economico delle parti in contrasto. Tuttavia un ruolo affatto secondario delle associazioni, e dunque di Adiconsum, è quello di entità politica attiva e soggetto rappresentante gli interessi di tutti i cittadini di tutto il globo. Consumatore è infatti ogni uomo e donna sul pianeta, e difenderne la salute, la sicurezza, il potere economica, gli interessi legali, la rappresentanza, è non solo un grande compito nella sempre più complessa economia di mercato, ma è un compito che riempie di orgoglio.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



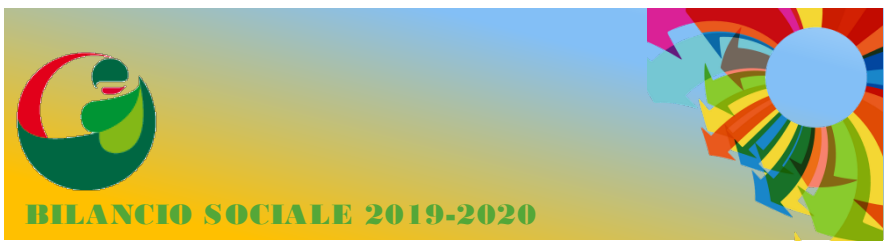
Chi siamo

Adiconsum Toscana è un'associazione di tutela dei diritti dei consumatori/utenti creata nel 1987 su impulso della Cisl regionale, riproducendo su scala regionale un avvenimento a carattere nazionale, ovvero la creazione di Adiconsum nazionale **(Associazione Difesa Consumatori e Ambiente)**.

Riconosciuta come Associazione dei Consumatori rappresentativa a livello nazionale; componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, Adiconsum è l'unica Associazione dei Consumatori autorizzata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per svolgere attività di prevenzione dei fenomeni del sovraindebitamento e dell'usura, gestendo l'apposito Fondo di Prevenzione Usura (L.108/1996) che opera a livello nazionale.

Dal 2006 gestisce, su incarico del Ministero dello Sviluppo economico e della Commissione europea, il centro Europeo Consumatori (ECC-Net) che diffonde informazioni sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale e al consumo transfrontaliero in ambito UE. Inoltre risponde a tutte le richieste individuali di informazioni e chiarimenti da parte dei consumatori in caso di controversie transfrontaliere.

È presente su tutto il territorio nazionale, con circa 150 sedi locali, provinciali e regionali ove operatori, volontari e dirigenti



forniscono assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori ed alle famiglie.

Adiconsum negozia e concerta condizioni di difesa individuale e collettiva dei consumatori per l'eliminazione delle vessazioni, delle pratiche commerciali scorrette, delle truffe che le persone e le famiglie quotidianamente subiscono.

Lavora in stretta sinergia con le Authority e con le Istituzioni che hanno la tutela del consumatore come propria *mission*.

Adiconsum pone al centro del proprio agire: la formazione, l'informazione, la conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende e le buone pratiche quali strumenti di difesa e di riscatto dei consumatori.

Adiconsum Toscana

Adiconsum Toscana è una struttura che ad oggi vanta 35 sedi territoriali in tutta la Toscana e conta oltre 2.000 iscritti annui. Fa parte del Comitato Regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) istituito presso la Regione Toscana, e intrattiene costanti rapporti con le istituzioni, con le aziende di servizio pubblico, con le Autorità, i comitati civici per promuovere politiche rispettose dei diritti dei cittadini consumatori.

Partecipa ai tavoli di confronto con le associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali,



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



dalle *Authorities* in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, ha stipulato numerosi protocolli di intesa, per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per la trasparenza delle tariffe e per la qualità del servizio.

La capillare diffusione sul territorio regionale, che ne fa una rete sensibile e ben articolata, è occasione per un'attività di monitoraggio insostituibile nella rilevazione di problemi emergenti, anticipando notevolmente i canali di osservazione e di ascolto istituzionali.

Lo stretto contatto con il grande pubblico e con i media è strumento prezioso nell'attuazione delle numerose campagne informative e formative (portate avanti con il supporto delle istituzioni europee o italiane e di partner del mondo economico), il cui successo è da ricercare nel rapporto di fiducia instauratosi con il pubblico dei consumatori.

Adiconsum dispone di un servizio di consulenza ai cittadini che possono accedere liberamente agli sportelli e alle sedi dell'Associazione.

La nostra storia

Anni Quaranta e Cinquanta

In Europa la prima organizzazione di consumatori era nata in Danimarca nel **1947**, e successivamente, nel **1955**, in Gran



Bretagna il governo stesso istituì il "*Consumer Council*", per assicurare anche ai consumatori la possibilità di esprimersi su materie che tradizionalmente erano riservate a produttori e commercianti. Il produttore diventa oggettivamente responsabile dei beni che produce e immette nel mercato.

L'esempio fu seguito dai paesi scandinavi e dall'area del Benelux, dalla Francia e dalla Germania, dove si istituirono dapprima organismi amministrativi cui seguirono in molti casi apposite legislazioni.

La CEE dopo una seria dichiarazione di intenti per perseguire una protezione attiva del consumatore, inserita nel testo del Trattato di Roma, lascia poi passare quindici anni prima di prendere una posizione precisa sul consumerismo. Negli anni settanta si crea infatti la consapevolezza che siano necessarie ed urgenti tutta una serie di iniziative che, oltre a difendere la salute e gli interessi economici dei cittadini della Comunità, si prefiggano anche di armonizzare le legislazioni degli stati membri, per prevenire possibili contrasti e favorire le imprese che necessitano di una legislazione uniforme che favorisca il traffico commerciale.

1986

Il 2 agosto veniva firmato l'Atto Unico Europeo, entrato in vigore il 1 luglio 1987, in cui l'articolo 100 A proponeva "un livello di protezione elevato" "in materia di sanità, sicurezza, protezione dell'ambiente [...] e dei consumatori", che integrava e modificava il Trattato di Roma, aprendo la strada ad una politica comunitaria di difesa del consumatore più dinamica.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



1987

Adiconsum Toscana viene costituita, su promozione della Cisl Toscana, a seguito della legge regionale 2 maggio 1985, n. 48 che, recependo le norme comunitarie e nazionali intendeva:

- 1) Proteggere i consumatori e l'ambiente contro i rischi per la salute e la sicurezza;
- 2) Proteggere i consumatori e gli utenti contro i rischi verso i suoi interessi economici;
- 3) Promuovere iniziative tese a informare, educare e formare il consumatore e l'utente;
- 4) Promuovere e sviluppare l'associazionismo tra i consumatori e gli utenti.

La Cisl in qualità di organizzazione sindacale impegnata nel promuovere i diritti dei lavoratori si rendeva conto della nascente necessità di tutelare anche altri aspetti della vita dei lavoratori, che andavano oltre la qualifica di "lavoratore".

Consapevole del fatto che potessero nascere conflitti di interessi tra i diritti dei lavoratori ed i diritti del lavoratore in quanto cittadino, insieme ad altre sigle sindacali, ha promosso l'associazione dei consumatori, anche sulla scia di quanto stava avvenendo a livello europeo.

1990

In Italia un primo passo per il riconoscimento delle Associazioni dei consumatori avveniva con l'emanazione della legge n. 142 dell'8 giugno 1990 (abrogata dal D. Lgs. n. 267/2000) che dettava



i principi dell'ordinamento dei comuni e delle province e ne determina le funzioni e prevedeva il diritto delle Associazioni dei cittadini ad avere accesso agli atti amministrativi; con la legge n. 146 del 15 giugno 1990 si stabiliva l'obbligo di ascoltare le organizzazioni dei consumatori e degli utenti per l'organizzazione degli scioperi al fine di garantire livelli minimi di servizi;

La legge n. 287 del 10 ottobre 1990 riconosce alle associazioni dei consumatori la facoltà di denunciare alcune iniziative.

1998

Con la legge n. 281 del 30 luglio 1998, (confluita nel Codice del consumo - decreto legislativo n.206/2005) con circa vent'anni di ritardo rispetto all'Europa, l'ordinamento italiano recepisce i principi contenuti nelle normative comunitarie riconoscendo i diritti individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti e promuovendone la tutela anche in forma collettiva e associativa.

È con questa legge che si costituisce, presso il Ministero per le attività produttive, il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti), al quale fanno capo numerose Associazioni di consumatori, quali: Associazione consumatori utenti, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori, Unione Nazionale Consumatori, Lega Consumatori. Tra le attività più diffuse delle Associazioni dei consumatori a favore degli utenti, vi sono: i contratti di vendita e le cosiddette clausole vessatorie, il diritto alla salute e alla casa, la lotta all'inquinamento e la difesa dell'ambiente, i rincari ingiustificati dei prezzi, i disservizi nelle telecomunicazioni e nei trasporti (ferrovie, autostrade, aerei).



Il percorso della Toscana

Contrariamente a quanto avveniva a livello nazionale in alcune regioni italiane, tra cui la Regione Toscana, l'affermazione delle Associazioni dei consumatori avveniva già dal 1985.

La Regione Toscana è stata una delle prime regioni italiane che nel 1985 ha emanato una legge, la L.R. 48/1985 che legittima le Associazioni dei Consumatori per la tutela dei diritti dei consumatori ed utenti, con la costituzione di organismi regionali quali il CRCU (Comitato regionale consumatori e Utenti) “costituito dai rappresentanti delle associazioni Nazionali dei Consumatori e degli Utenti che hanno una effettiva rappresentanza sociale ed organizzativa a livello regionale e decentrata nei territorio e nei cui statuti sono prioritariamente previsti: i diritti all'informazione, alla educazione, alla formazione, alla rappresentanza e alla salvaguardia economica giuridica dei cittadini consumatori ed utenti; la promozione e la difesa della salute e degli interessi sociali collegati allo sviluppo economico e alla tutela dell'ambiente.”

Nel 1987 nel CRCU erano presenti Adiconsum Toscana, Federconsumatori Toscana, Adoc Toscana, Acu Toscana, e con il passare degli anni sono entrate a farne parte anche altre Associazioni.

Stesso andamento possiamo dire si sviluppava a livello nazionale.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Inizialmente le difficoltà maggiori incontrate dalle Associazioni dei consumatori erano dovute alla mancanza di fondi strutturati, alla difficoltà di affermare un proprio ruolo attivo e alla difficoltà di far riconoscere ai cittadini consumatori il bisogno di affermare i propri diritti, difficoltà che seppur in maniera più limitata, incontriamo ancora oggi.

Ancora le difficoltà iniziali delle Associazioni di tutela dei consumatori erano relative all'organizzazione della loro attività.

Adiconsum sin dall'inizio ha potuto contare sulla disponibilità della Cisl, che ad ogni livello, ha aiutato l'Associazione a crescere partendo dall'offrire gratuitamente la disponibilità di volontari per lo svolgimento delle attività e la gestione delle pratiche riguardanti le problematiche presentate dai consumatori e dal cedere gratuitamente, su comodato d'uso, i locali.

Ieri come oggi, i volontari si occupavano di guidare il consumatore anche interfacciandosi con esperti e legali dedicati loro.

Le problematiche più comuni presentate dai consumatori riguardavano contratti di vendita e clausole vessatorie, il diritto alla salute e alla casa, la lotta all'inquinamento e la difesa dell'ambiente, i rincari ingiustificati dei prezzi, i disservizi nelle telecomunicazioni e nei trasporti (ferrovie, autostrade, aerei), accesso al credito, assicurazioni ecc.

Adiconsum si promuoveva attraverso campagne promozionali sui media, giornali, radio tv oltre ovviamente alle brochure tematiche e all'organizzazione di eventi di natura convegnistica.



Al consumatore è stata sempre richiesta una tessera a prezzi molto accessibili, anche quando si trattava di questioni importanti come i crac bancari o fenomeni economicamente importanti.

Adiconsum Toscana si promuoveva attraverso campagne informative diffuse su media, ai giornali, alle radio, alle tv oltre ovviamente alle brochure tematiche e all'organizzazioni di eventi di natura convegnistica.

Vision

Il termine consumare ha un doppio significato: dal latino *consumĕre* ha significato di *logorare*, finire a poco a poco, ridurre a fine, ma il termine può anche assumere il significato di sommare e portare a compimento.

Se attraverso l'opera di sensibilizzazione, che come associazione ci assumiamo nella nostra pratica quotidiana, riuscissimo ad affermare come senso primario del termine consumare quello di *portare a compimento, dare perfezione*, riusciremmo a coniugare alla pratica di utilizzo dei beni anche l'attribuzione di senso al gesto. Un senso che prevede il rispetto degli altri esseri viventi, umani, animali e vegetali, e dunque contribuisce a modificare le pratiche di consumo di beni, consumo dell'ambiente, migliorando il mercato e l'ambiente che viviamo.

Come Associazione di tutela dei diritti dei cittadini Adiconsum Toscana si impegna quotidianamente per creare un mercato giusto ed etico, rispettoso dei diritti di tutti i soggetti che lo animano, perché consumatori, come già detto, sono fondamentalmente tutti.



Il produttore è infatti a sua volta un consumatore, sia nell'ambito privato che nell'ambito lavorativo, in quanto costretto a soddisfare i bisogni primari e a consumare beni necessari alla produzione dei prodotti che offre nel mercato; il lavoratore è anch'esso consumatore, sia nell'ambito privato che nell'ambito lavorativo, perché per raggiungere il luogo di lavoro si serve di beni e servizi che consuma; l'artigiano è consumatore per le stesse motivazioni, così *l'imprenditore*....insomma il consumo è una pratica connessa all'esistenza, quindi migliorare il mercato, secondo valori etici significa automaticamente migliorare l'ambiente umano in cui ciascuno "consuma" la propria esistenza.

Mission

La parte che recitiamo nel mercato è quella innanzitutto dei sensibilizzatori, ricordando ai vari soggetti che affinché il mercato, che è la grande opportunità che permette all'umanità di soddisfare i propri bisogni e desideri, per poter rappresentare una risorsa deve considerare il **profitto** un valore sociale da condividere; deve dunque rappresentare un ambiente in cui permane uno stabile equilibrio.

Infatti un mercato che risulti vessatorio per coloro i quali devono acquistare beni e servizi diverrebbe in breve tempo un mercato privo di acquirenti. Un mercato che richiede un prezzo elevato alla natura, considerata come miniera da depredate, diverrebbe un mezzo di distruzione di massa. Un mercato in cui i lavoratori impiegati nella produzione di mezzi e servizi risultino privi di diritti e, quindi soggetti a sfruttamento, diverrebbe una mera



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



realità produttrice di risorse, risorse che non potrebbero essere acquistate.

La *mission* è dunque, innanzitutto, far comprendere che l'equilibrio nel mercato si afferma in maniera quasi automatica qualora i comportamenti di ciascun soggetto sono basati su un'etica della responsabilità e del rispetto dei diritti, in secondo ordine, qualora questi diritti vengano negati, lottare affinché essi vengano ristabiliti.

Valori

I nostri valori sono racchiusi in parole quali: diritti economici e sociali, diritto ad essere informati; responsabilità verso il prossimo, la società e l'ambiente; protezione dei più deboli.

Organizzazione

Gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale sono: il Congresso regionale, il Consiglio regionale, la Presidenza regionale, il Collegio dei Sindaci.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Congresso regionale

È il massimo organo deliberante di ADICONSUM Toscana e si riunisce in seduta ordinaria ogni 4 anni e determina l'indirizzo generale dell'associazione

Elegge a scrutinio

Consiglio regionale

Principali competenze: regolamenti; entità e modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'associazione agli organi centrali; quote associative territoriali; bilanci preventivi e consuntivi; convoca il Congresso regionale

Elegge al suo interno

Presidente regionale

Ha la rappresentanza legale e politica dell'associazione e risponde unicamente delle decisioni e delle obbligazioni assunte a livello regionale

Presidenza regionale

Coadiuvata il presidente nell'espletamento delle sue funzioni; predispone i documenti da sottoporre all'approvazione del Consiglio

Collegio dei Sindaci

È deputato al controllo amministrativo a norma degli articoli dello Statuto e dei Regolamenti

Collegio dei probiviri

È deputato a decidere sui ricorsi contro presunte violazioni dello statuto



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Congresso regionale

Attualmente il Congresso è composto dai delegati delle strutture territoriali toscane e alcuni volontari “storici” che per l’esperienza maturata rappresentano delle figure importanti per l’Associazione.

Consiglio regionale

È composto attualmente da: Antonietta Grazia Simone (presidente), Becocci Franco, Bongiorno Alessandro, Brogi Claudio, Ciatti Benedetta, Dominichelli Denisa Sira, Gagliardi Lia, Innocenti Giuliano, Masetti Renato, Maticchiera Cinzia, Nelli Donatella, Perone Annarita, Lucchesi Patrizio, Simone Antonello, Toccafondi Leandro, Tresca Vincenzo, Vezzosi Giampaolo.

Presidenza regionale

È composta da Simone Grazia Antonietta, Becocci Franco, Maticchiera Cinzia, Perone Annarita, Simone Antonello.

Collegio dei Sindaci

È attualmente composto da: Caselli Paolo, Merlone Geremia, Pulcini Annamaria, (supplente Calenzo Michele).

Collegio dei probiviri

Adiconsum Toscana fa riferimento al collegio dei probiviri di Adiconsum Nazionale



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Riforma del Terzo settore e modifica statutaria

Il 2020 è stato l'anno della riforma degli Enti del terzo settore, il cui codice ha inteso riordinare la disciplina riguardante il mondo del volontariato. Sono stati raggruppati in un solo testo tutte le tipologie di quelli che da ora in poi si dovranno chiamare **Enti del Terzo settore** (Ets), sono dunque scomparse alcune normative, tra cui la legge sul volontariato e quelle sulle associazioni di promozione sociale e in parte la legge sulle Onlus. Gli Enti del terzo settore sono: le organizzazioni di volontariato (ODV); le associazioni di promozione sociale (Aps); le imprese sociali (incluse le attuali cooperative sociali e per le quali si è stato emesso a un decreto legislativo a parte), gli enti filantropici; le reti associative; le società di mutuo soccorso; altri enti (associazioni riconosciute e non, fondazioni, enti di carattere privato senza scopo di lucro diversi dalle società).

Gli Enti del Terzo settore, per esser definiti tale, dovranno iscriversi al **Registro unico nazionale del Terzo settore** (già denominato Runts), che sostituirà i vari elenchi oggi esistenti. Il Registro avrà sede presso il ministero delle Politiche sociali, ma sarà gestito e aggiornato a livello regionale. Le associazioni già iscritte nei precedenti elenchi, vi confluiranno in maniera automatica a partire da metà aprile 2021.

Sempre presso il Ministero della Politiche sociali viene costituito il **Consiglio nazionale del Terzo settore**, nuovo organismo che rappresenta l'organo consultivo per l'armonizzazione legislativa dell'intera materia.

Infine sono state definite in un unico elenco le “**attività di interesse generale** per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale” che “in via



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



esclusiva o principale” sono esercitati dagli Enti del Terzo settore. L’elenco è aggiornabile e “riordina” appunto le attività consuete del non profit (dalla sanità, all’assistenza, dall’istruzione, all’ambiente) e ne aggiunge alcune emerse negli ultimi anni (housing, agricoltura sociale, legalità, commercio equo ecc.).

In ottemperanza alla Riforma nel 2020 abbiamo aggiornato lo statuto della nostra Associazione. Possiamo sostanzialmente dichiarare che le modifiche siano state di ordine formale, in quanto nulla di fondamentale è variato.



Le risorse umane

Lo staff di Adiconsum Toscana è composto prevalentemente da volontari che dedicano parte del proprio tempo ad aiutare i consumatori in difficoltà.

Il fatto che l'Associazione si regga prevalentemente su volontari non significa che si deroghi alla professionalità, infatti i volontari sono tutte persone che hanno una preparazione adeguata al ruolo che svolgono in Associazione.

I Conciliatori

Sono persone che hanno frequentato corsi di formazione organizzati da istituti ed enti accreditati dal Ministero dello Sviluppo Economico.

I conciliatori si occupano di gestire le controversie in ambito dei servizi (Energetico- telefonia e TV- finanziario e postale-trasporti) ricorrendo a reclami scritti, in prima istanza, e a conciliazioni paritetiche. Spesso si occupano di svolgere accordi transattivi cercando di mediare al posto del consumatore che ha presentato la problematica.

I Legali

Sono tutti avvocati iscritti all'Ordine che prestano la loro opera non venendo compensati dall'Associazione e che seguono i consumatori, gli utenti, i cittadini, che presentano problematiche inerenti tutti i casi stabiliti dal codice del consumo.

I legali seguono i cittadini anche in relazione a problematiche con Pubblica amministrazione, Fisco, banche e assicurazione,



rimanendo sempre onesti riguardo le reali possibilità di risolvere i problemi.

La Segreteria politica

È composta dai volontari che hanno una maggiore esperienza e che hanno dunque il compito di prendere le decisioni più importanti relativamente all'attività dell'Associazione, anche in campo politico, perché difendere i consumatori-cittadini è una questione che riguarda il bene comune, le istituzioni e la società intera.

I collaboratori si occupano di portare avanti le attività, seguire i progetti, gestire i rapporti con i responsabili del territorio e con tutti i soggetti che si relazionano con l'Associazione.

Sono delle persone particolarmente sensibili alle problematiche che preoccupano i consumatori e supportano in ogni modo l'Associazione ritenendo giusto sostenere i diritti di coloro i quali non hanno la possibilità di difendersi da soli.

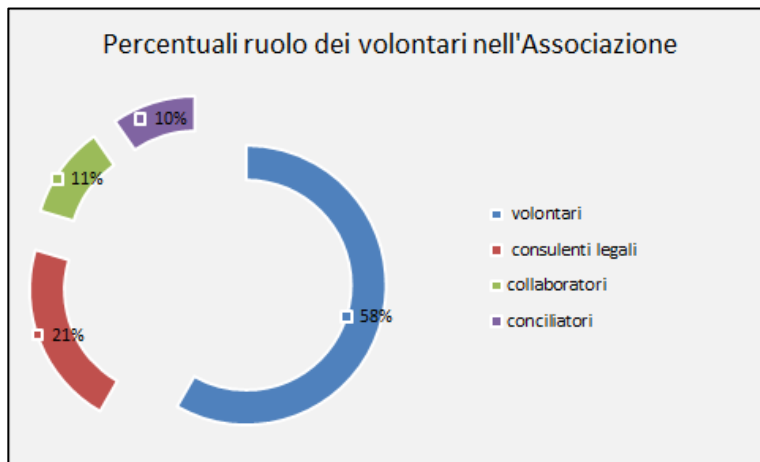
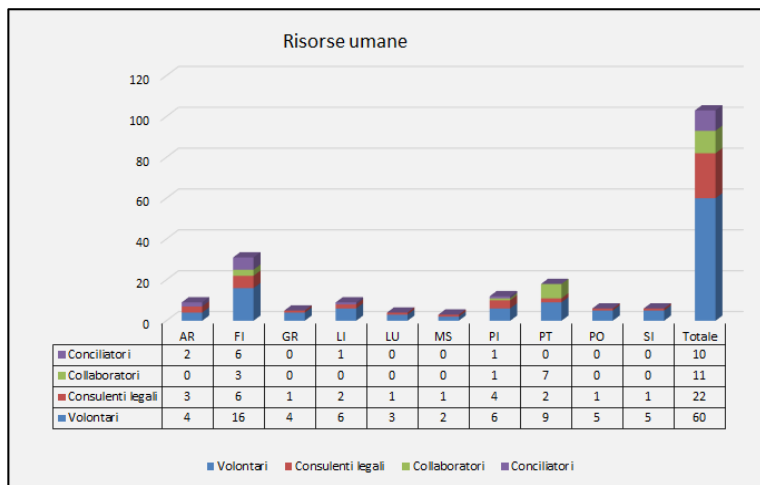
Essi si occupano di coadiuvare gli esperti eseguendo compiti essenziali per il funzionamento di una struttura d'ufficio.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Dati 2019

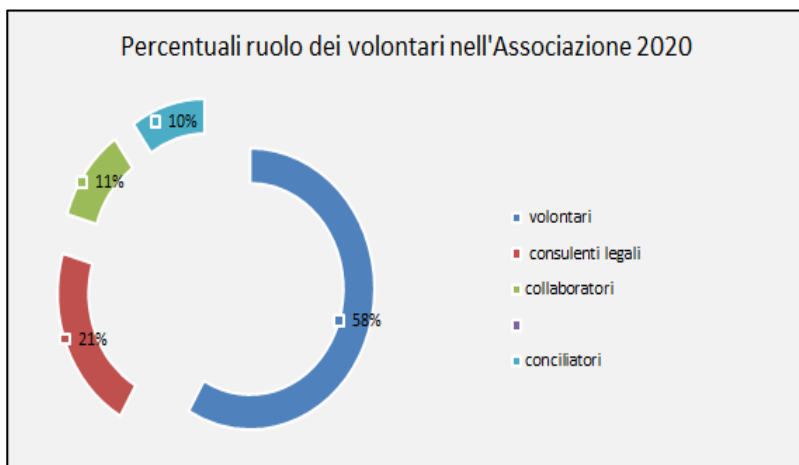
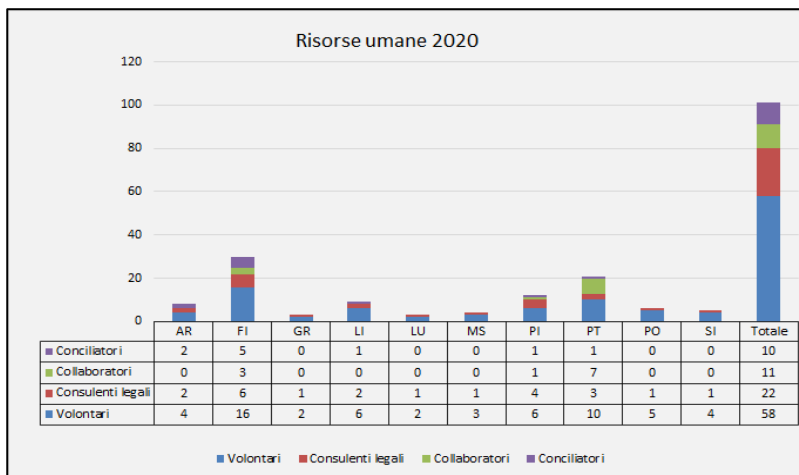




BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Dati 2020





I nostri soci

L'attività di assistenza al cittadino fornita agli sportelli dell'Associazione comprende l'informazione e gli incontri con i consulenti professionisti.

L'assistenza è fornita ai soci dell'Associazione, mentre l'attività di informazione è rivolta a tutti i cittadini.

In generale si può ritenere che:

- L'informazione è un dato che fornisce elementi di conoscenza, cioè informa su qualcosa con notizie e indicazioni, senza che ci sia da parte del cittadino la richiesta all'Associazione a procedere con azioni specifiche di incontri con i consulenti professionisti, come ad esempio, informazioni rivolte a conoscere l'esistenza e/o i contenuti delle carte del servizio, regolamenti, leggi, delibere ecc. In questo caso si può ricevere l'informazione presso gli sportelli di Adiconsum Toscana gratuitamente.
- L'incontro con i consulenti professionisti è l'opera prestata da una persona che con adeguata professionalità dà pareri e consigli su questioni di cui ha particolare competenza, avvalendosi anche di notizie e di documenti personali presentati dal cittadino, come ad esempio, i casi in cui il cittadino oltre all'informazione come sopra descritta, chiede espressamente all'Associazione, di verificare, sulla



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



base dei suoi dati personali, se esistono o meno le condizioni a procedere.

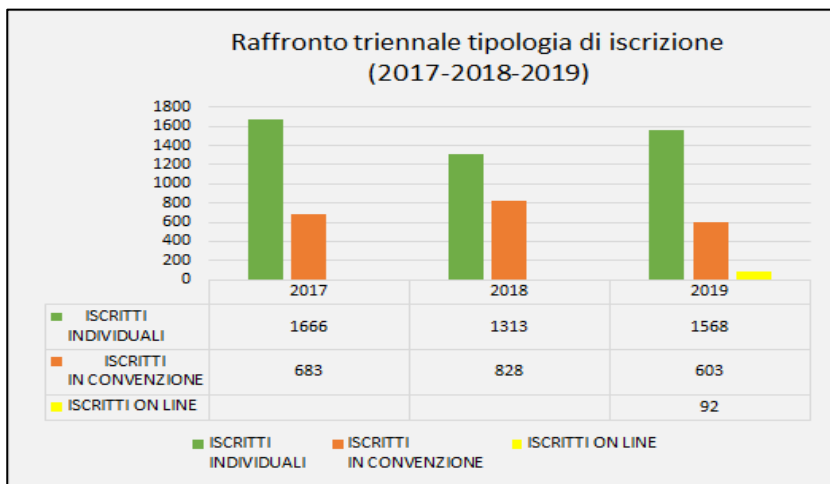
Costo Tessera 2019-2020 Adiconsum Toscana	
Anticipo Tessera	10,00 €
Tesserati Cisl	15,00 €
Costo Tessera	35,00€

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di non procedere o comunque si riserva di decidere in un secondo tempo e pertanto la consulenza si conclude in occasione del primo incontro senza ulteriori azioni da parte dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e il costo della tessera è di 10 euro.
- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di procedere e chiede l'intervento dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e salvo casi particolari regolati con opportune convenzioni o accordi, il costo della tessera è di 35 euro, più l'eventuale contributo volontario.
- Il consumatore, per eventuali nuove necessità nell'anno corrente che richiedono azioni verso terzi da parte dell'Associazione, verserà un contributo volontario.

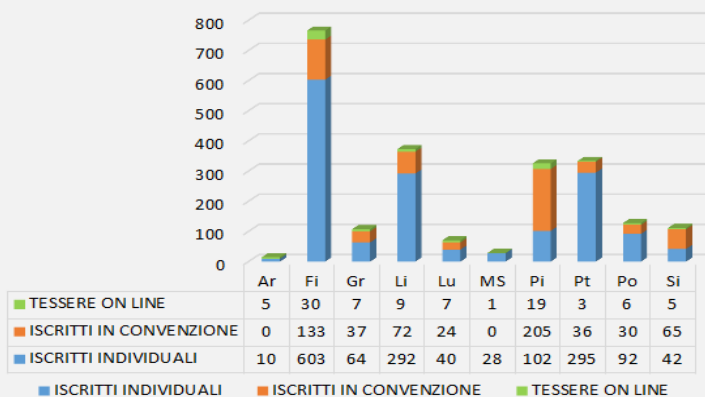


Dati 2019

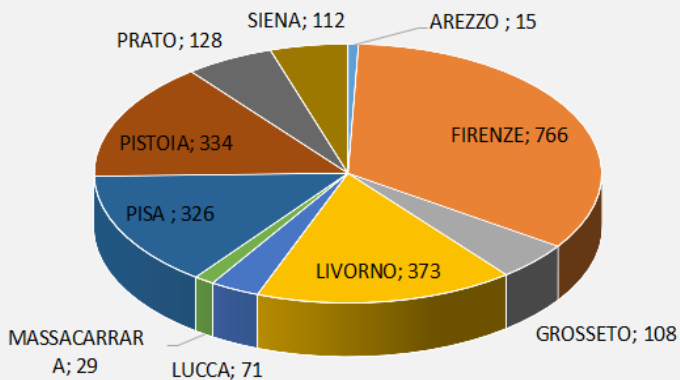




Tipologia di iscrizioni per provincia

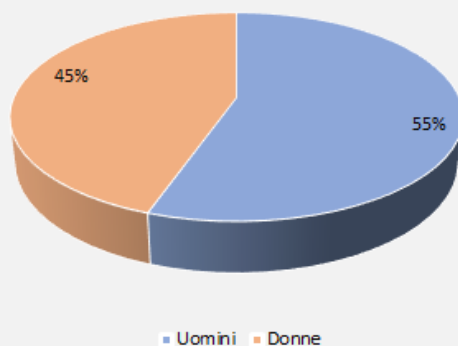


Iscritti per provincia

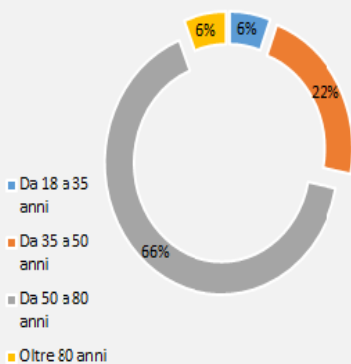




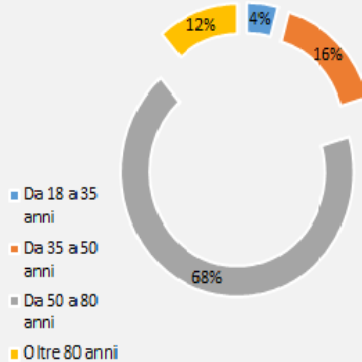
Distribuzione per genere dei soci



Distribuzione iscritti per età anagrafica anno 2018

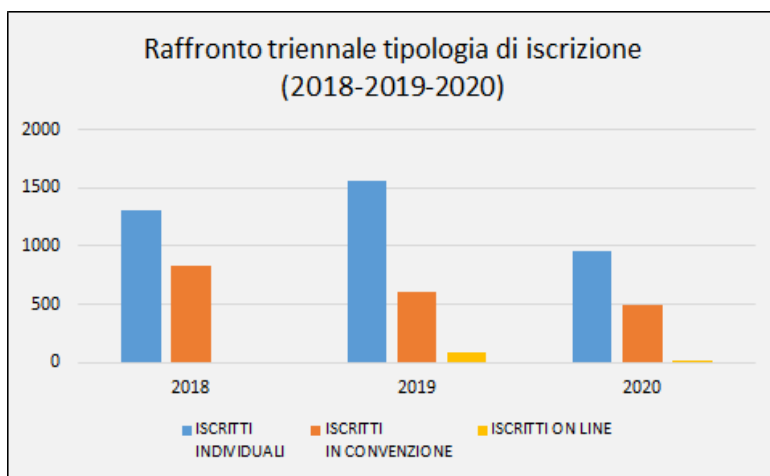
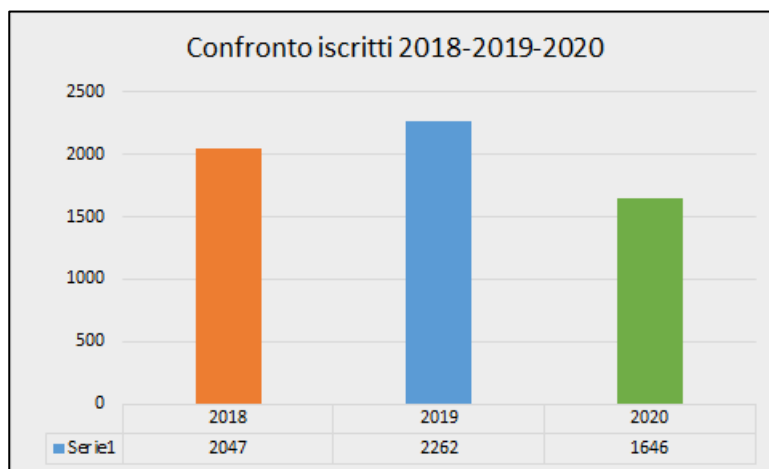


Distribuzione iscritti per età anagrafica anno 2019





Dati 2020

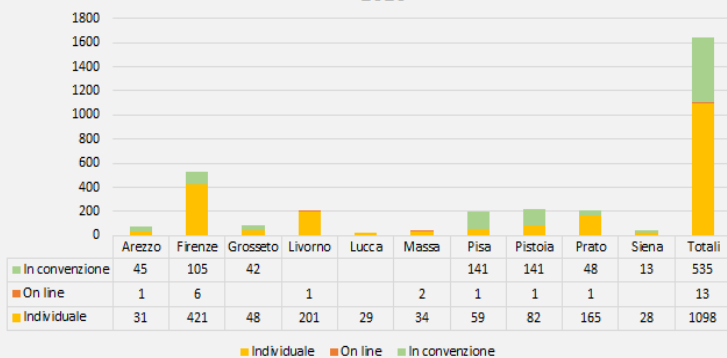




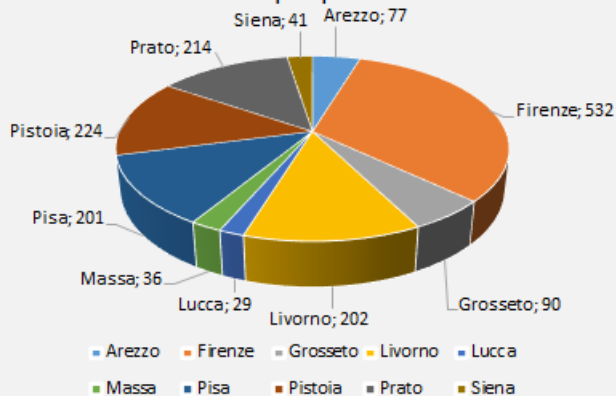
BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Tipologia di iscrizioni per provincia
2020

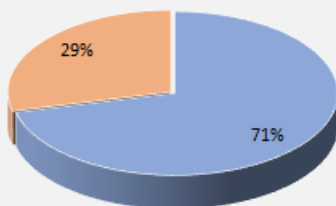


Iscritti per provincia



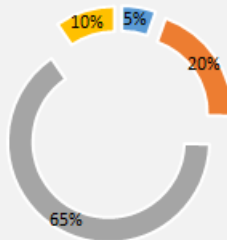


Distribuzione per genere dei soci



■ Uomini ■ Donne

Distribuzione iscritti per età anagrafica anno 2020



■ Da 18 a 35 anni
■ Da 35 a 50 anni
■ Da 50 a 80 anni
■ Oltre 80 anni

Nel 2020 gli iscritti in tutta la Toscana sono risultati in numero notevolmente inferiore a causa dell'arresto dei consumi prodotto da Lockdown e pandemia Covid 19 che hanno provocato un conseguente arresto anche del ricorso alle Associazioni dei consumatori, deputate appunto a risolvere le questioni inerenti il contenzioso connesso ai consumi.

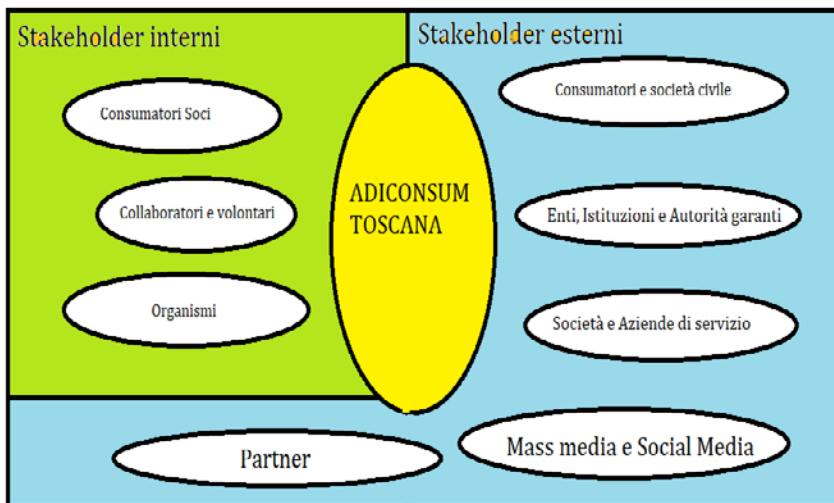


Stakeholder

Adiconsum Toscana persegue la propria *mission* articolando la propria attività grazie ad un complesso e articolato universo animato da rapporti con il mondo delle istituzioni, delle aziende, delle associazioni di categoria, degli enti locali, delle *Authorities*, oltre che grazie alle risorse che agiscono al suo interno quali volontari personale, organi politici, strutture territoriali; struttura Adiconsum Nazionale.

Gli **stakeholder interni** determinano la capacità dell'Associazione di rispondere alle finalità istituzionali e statutarie, prestando sostegno tramite il proprio lavoro e interesse, o tramite la propria fiducia, nel caso dei soci, verso le capacità messe in campo dai collaboratori, consulenti, personale volontario e retribuito.

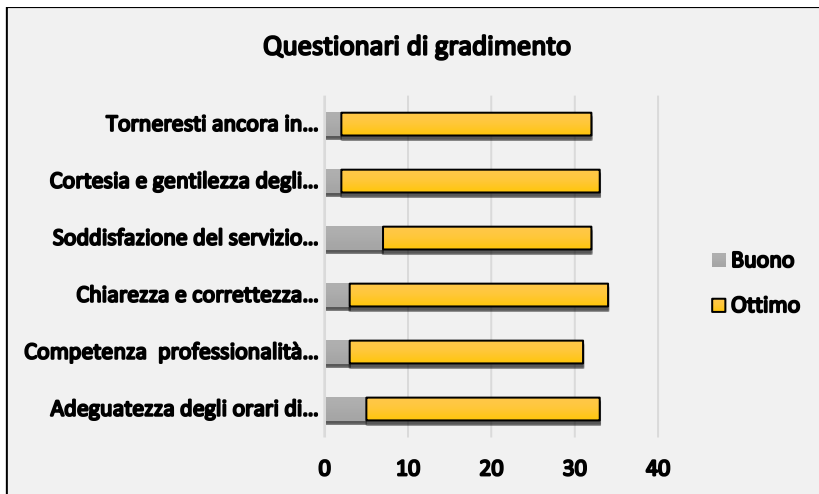
In particolare gli **stakeholder esterni** sono: le strutture della Cisl; la Regione Toscana; il CRCU, il Ministero dello sviluppo economico; il Corecom; l'AIT; le Aziende dei servizi; le Camere di Commercio delle province toscane.



Questionario di gradimento

Adiconsum Toscana ha ideato e diffuso presso la propria utenza il questionario di gradimento e soddisfazione dei servizi resi.

Di seguito il grafico che riassume i feedback ricevuti dai nostri associati negli anni 2019 e 2020.



Organismi di partecipazione

Nel 2019-2020 Adiconsum Toscana ha partecipato a numerose riunioni, essendo membro di vari organismi.

CRCU – Comitato regionale consumatori utenti Toscana

Organo di rappresentanza delle Associazioni dei consumatori e degli utenti e di supporto all'attuazione delle politiche regionali di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti.

Le principali funzioni del Comitato sono: esprimere pareri su atti di programmazione e proposte di legge; proporre alla Giunta Regionale studi e ricerche, gruppi di lavoro, conferenze ed altre iniziative su problemi inerenti il consumo; promuovere la collaborazione con organismi analoghi di altre Regioni, nazionali



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



o dell'Unione Europea; proporre azioni coordinate con imprese e pubblica amministrazione per sviluppare e sostenere migliori standard qualitativi in merito a beni e servizi; promuovere forme di consultazione con le rappresentanze delle imprese, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali.

Adiconsum Toscana è membro del Comitato, partecipando attivamente a tutte le sedute, rappresenta un punto di vista importante, anche in considerazione della rappresentatività.

Nel 2020 si è costituito il *Tavolo CRCU-Organizzazioni di categoria commercio e artigianato* per realizzare la campagna “Vicino Conviene”, promossa dalla Regione Toscana e Adiconsum insieme ad altre associazioni ha rappresentato il CRCU al Tavolo.

Tavolo dell'Autorità Idrica Toscana

Nel corso del 2019 Adiconsum Toscana ha continuato la propria attività di stimolo ed impulso dei lavori al Tavolo dell'Autorità Idrica Toscana, monitorando lo stato del servizio e i dati dei gestori del Servizio Idrico Integrato che operano in Toscana, con occhio attento ai riflessi che ricadono sul consumatore.

Trattasi di una costante attività di confronto e analisi dei dati di qualità contrattuale di cui alle Carte dei Servizi, con particolare riguardo alle tariffe applicate, all'articolazione e distribuzione degli sportelli, agli orari degli operatori, ai tempi di intervento, alla qualità intrinseca del bene acqua.

È proseguita la calendarizzazione di due incontri annuali istituzionali di confronto tra AIT e AA.CC. per monitorare l'operato dei gestori, aggiuntivi agli incontri operativi ordinariamente



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



realizzati. Gli argomenti di prossimo confronto avranno ad oggetto l'analisi di un Regolamento unico per tutti i gestori, il potenziamento degli strumenti di conciliazione con l'obiettivo di incrementare l'omogeneità della regolazione toscana.

Adiconsum auspica che l'intervento dell'Autorità Idrica Toscana risulti sempre più incisivo sul rispetto delle condizioni contrattuali da parte dei gestori.

E ancora, con riferimento ai gestori del S.I.I. in Toscana, GAIA, GEAL, ACQUE, PUBLIACQUA, NUOVE ACQUE e FIORA, sono state esaminate e discusse:

- Le tariffe del servizio idrico integrato
- Il dettaglio delle agevolazioni tariffarie
- Le utenze deboli
- Gli indici finanziari o di liquidità e gli indici di solidità
- I report delle società private che si sono occupate della *Customer Satisfaction*
- Lo sviluppo delle tariffe negli anni in base ai metri cubi consumati
- I bonus idrici nazionali ed integrativi Comunali
- L'analisi dei risultati conseguiti a consuntivo
- La regolamentazione del punto di consegna.

La battaglia che da tempo contraddistingue Adiconsum al Tavolo dell'AIT (come anche a quello dell'ANCI) è quella sulla pubblicazione dei bandi per il bonus idrico.



Adiconsum ha chiesto che i Comuni non si limitino alla pubblicazione dei bandi all'Albo Pretorio o sui rispettivi siti internet in ordine sparso, ma che parallelamente venga inoltrata apposita informativa sia all'Autorità Idrica, sia alle Associazioni dei Consumatori che operano sul territorio, fornendo al contempo una finestra temporale maggiore di 30 giorni per la presentazione delle istanze da parte dei possibili beneficiari. Pur nel rispetto dell'autonomia amministrativa, Adiconsum ha chiesto un maggior coordinamento affinché si pervenga alla pubblicazione dei bandi in una finestra temporale unica da parte di tutti i Comuni Toscani.

Relazione sull'attività di conciliazione dell'anno 2019

In riferimento all'applicazione del Regolamento per la tutela dell'utenza, si ricorda che gli artt.li 17 e 30 prescrivono che «le Commissioni Conciliative Paritetiche e Regionali entro febbraio di ciascun anno inviano al Direttore dell'Autorità Idrica Toscana una Relazione dettagliata sulla propria attività dell'anno precedente evidenziando il numero di conciliazioni affrontate, nonché le principali problematiche e casistiche emerse».

Considerato che la Conciliazione paritetica può essere adita solo se l'utente sceglie di essere rappresentato da un'associazione dei consumatori, si riporta nella tabella sottostante il numero di pratiche presentate da Adiconsum Toscana nelle singole Commissioni paritetiche presso ogni gestore toscano.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Totali	9
Publiacqua	6
Nuove Acque	0
Gaia	0
Geal	0
Asa	0
Acquedotto del Fiora	0
Acque	3
Associazioni dei Consumatori	ADICONSUM

Nella suesposta tabella non trovano menzione i numerosissimi reclami ed interventi presentati dai vari sportelli e punti di assistenza di Adiconsum Toscana e che non hanno necessitato di risoluzione in sede conciliativa. Le tematiche di maggior contenzioso hanno riguardato perdite occulte e problemi di fatturazione.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



ATTIVITA'	Svolgimento di attività di formazione in materia di conciliazione, in particolare a favore dei soggetti che si occupano di conciliazione paritetica e regionale sui servizi idrici			
	Avvio attività	Settembre 2020	DURATA	4 mesi
PROGETTO	DESCRIZIONE PROGETTO		ATTIVITA' REALIZZATE	
Programma formativo SPECIALISITICO inerente l'azione di conciliazione e le sue novità. Destinato ai soggetti componenti le commissioni conciliative, ai referenti delle associazioni dei consumatori, ai referenti individuati dai soggetti gestori ed al personale del Difensore Civico.	<p>ARGOMENTI TRATTATI DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO DA PARTE DI AIT</p> <p>Il servizio Idrico Integrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione normativa • Il ruolo dell'ARERA e degli EGATO • L'estensione del sistema di tutele ARERA al servizio idrico integrato <p>La qualità contrattuale e tecnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • RQSII, RQTI e TIMSII • Carta dei Servizi <p>I regolamenti di fornitura</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione della morosità • I depositi cauzionali • Le perdite occulte • Le utenze condominiali • Ticsi e bonus idrico <p>ARGOMENTI TRATTATI DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO DA PARTE DI CISPEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione contrattuale 		<p><i>Attività a cura di AIT con il supporto di AA.CC., Cispel e Anci Toscana</i></p> <p>La formazione che si è sviluppata in modalità FAD su 8 moduli di 2 ore ciascuno ha riguardato in modo specifico la formazione in materia di conciliazione, in particolare a favore dei soggetti che si occupano di conciliazione paritetica e regionale sui servizi idrici. Il supporto di Anci Toscana ha riguardato l'erogazione e il tutoraggio dei corsi attraverso un tutor tecnico che si è reso disponibile prima, durante e dopo le iniziative formative. PIATTAFORMA UTILIZZATA PER VIDEOCONFERENZA: GotoMEETING</p> <p>Il programma dei corsi</p> <p>4 moduli di 2 ORE A CURA DI AIT 29 settembre ore 10-12 Relatore: dott. Lorenzo Furia</p> <p>Il servizio idrico in Toscana Il servizio idrico integrato</p>	



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

	<ul style="list-style-type: none">• Ticsi e bonus idrico• La rappresentazione in bolletta	<p>Evoluzione normativa Il ruolo dell'ARERA e degli EGATO L'estensione del sistema di tutele ARERA al servizio idrico integrato</p> <p>6 ottobre ore 10-12 Relatore: dott.ssa Carolina D'Errico</p>
--	--	--



	<p>La gestione del Contenzioso</p> <ul style="list-style-type: none">• Esperienze di conciliazione <p>ARGOMENTI TRATTATI DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO DA PARTE DI AIT</p> <p>L'attività delle associazioni dei consumatori per la tutela dell'utenza</p> <p>La conciliazione</p> <ul style="list-style-type: none">• Il codice del consumo• Gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie	<p>La qualità contrattuale e tecnica RQSII, RQTI, TIMSII, REMSI</p> <p>Carta dei Servizi</p> <p>15 ottobre ore 14-30-16.30 Relatore: dott.Andrea Pelacchi I regolamenti di fornitura La gestione della morosità I depositi cauzionali Le perdite occulte Le utenze condominiali</p> <p>22 ottobre ore 14.30-16.30 Relatore: dott. Sabatino Caso Ticsi e bonus idrico</p> <p>2 moduli di 2 ORE A CURA DI CISPEL</p> <p>29 ottobre ore 14.30-16.30 Relatore: dott.Andrea Sbandati il Sistema Idrico Integrato:</p> <ul style="list-style-type: none">· in Italia· in Toscana <p>5 novembre ore 14.30-16.30 Relatore: dott.Andrea Sbandati I regolamenti di fornitura</p> <ul style="list-style-type: none">· La gestione della morosità· I depositi cauzionali· Le perdite occulte
--	---	---



		<p>· L e utenze condominiali</p> <p>2 moduli di 2 ORE A CURA DI AA.CC.</p> <p>12 novembre ore 10-12 Relatore: Avv. Silvestro Liguori. L'attività delle associazioni dei consumatori per la tutela dell'utenza La conciliazione Il codice del consumo Gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie</p> <p>19 novembre ore 10-12 Relatore: dott.ssa Consuelo Giunta Tra il reclamo e la conciliazione: il ruolo delle Associazioni dei Consumatori</p> <p>Totale partecipanti. Sono stati consegnati 53 attestati per 16 ore di corso suddiviso in 8 moduli tenutosi dal 29 settembre al 19 novembre. L'attestato è stato consegnato a chi ha</p>
--	--	--



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



		partecipato anche solo una volta al percorso.
--	--	---



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



ATTIVITA'	Integrazione degli attuali sportelli aperti al pubblico dei soggetti gestori attraverso l'incremento di sportelli partecipati fra le Amministrazioni Comunali e i gestori dei servizi idrici medesimi e lo sviluppo di piattaforme informatiche che consentano un più immediato accesso allo svolgimento delle pratiche commerciali per quello che riguarda il servizio idrico (Rif. Addendum);		
Avvio attività	Settembre 2020	DURATA	Mesi 4
PROGETTO:	DESCRIZIONE PROGETTO	MODALITA' DI ESECUZIONE E TEMPSITICHE	
Formazione riservata al personale di punti informativi posti su comuni e frazioni di comuni afferenti a amministrazioni locali come URP e Botteghe della Salute o a AA.CC. per garantire attività di aiuto all'accesso dei gestori dei servizi idrici attraverso portali web e applicazioni soprattutto laddove non sono presenti uffici distaccati dei gestori. Definizione di un percorso e di strumenti di comunicazione coordinata per identificare specificatamente e	Il progetto consiste in un percorso formativo rivolto a operatori di sportello di differenti punti informativi posti sul territorio. L'obiettivo del percorso formativo è quello di istruire all'utilizzo dei servizi on line dei soggetti gestori del servizio idrico. Fondamentale sarà individuare i punti attraverso cui accedere a tali servizi e per i quali operare la formazione del relativo personale. I punti sino ad ora individuati sono <ul style="list-style-type: none"> • Punti delle associazioni dislocati sul territorio • Punti botteghe della salute • Urp 	<p><i>a cura di CISPEL con il supporto di Anci Toscana e AA.CC</i></p> <p>Formazione riservata al personale di punti informativi posti su comuni e frazioni di comuni afferenti a amministrazioni locali per garantire attività di aiuto all'accesso dei gestori dei servizi idrici attraverso portali web e applicazioni soprattutto laddove non sono presenti uffici distaccati dei gestori.</p> <p>La formazione ha trattato</p> <p>Descrizione dei servizi e delle problematiche maggiori emergenti dal rapporto tra soggetti gestori e cittadini Modalità di accesso attraverso canali web ai servizi dei soggetti gestori. Istruzioni per l'accesso ed utilizzo di tali servizi, come ad esempio pagare le bollette, comunicare la lettura del proprio contatore, visionare l'estratto conto</p>	



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



<p>diffondere gli uffici ed i luoghi in cui è possibile ricevere un sostegno per accedere ai servizi on line esposti dai gestori</p>	<p>Al fine di garantire il successo dell'iniziativa sarà importante effettuare un'adeguata campagna informativa rispetto al servizio in questione. Tale campagna comporterà</p> <ul style="list-style-type: none">• Produzione di un documento generale sul servizio idrico integrato toscano da distribuire sui punti informativi, con indicazione anche dei bonus potenzialmente a favore della popolazione <p>Definizione di una campagna informativa circa le possibilità offerte presso gli sportelli in modo da diffondere le opportunità presso la popolazione locale</p> <ul style="list-style-type: none">• Definizione di un logo che identifichi la possibilità di accesso facilitato ai servizi presso gli sportelli accreditati	<p>e gestire la propria utenza, tutto direttamente da un PC Mission, servizi ed attività svolte dai gestori Distribuzione del materiale afferente le attività dei soggetti gestori da consegnare ai partecipanti.</p> <p>Programma Modulo Presentazione azienda Rapporti con contact center Nuovi allacciamenti, recessi, variazioni, subentri e volture, riattivazioni</p> <p>modulo 2 Illustrazione sito web Lettura bollette, ristampa bollette, pagamenti bollette, domiciliazioni, autoletture</p> <p>modulo 3 Informazioni, reclamo, agevolazioni tariffarie utenze deboli/bonus idrico Precontezioso, agevolazioni per guasto interno/perdita occulta</p> <p>Sono stati realizzati 18 corsi di formazione, 3 moduli per ogni soggetto gestore della Regione.</p> <p>I partecipanti totali sono stati 107.</p> <p>All'ALLEGATO 2</p> <p>il Programma degli incontri.</p> <p>GRADIMENTO</p>
--	--	--



		<p>DEL CORSO</p> <p>E' stato inviato ai partecipanti un questionario di gradimento in scala 1 (valore minimo) - 5(valore massimo) composto da 7 domande.</p> <p>Chiarezza espositiva dei docenti</p> <p>Capacità dei docenti di tenere viva l'attenzione</p> <p>Coerenza tra i temi effettivamente trattati e il programma della giornata</p> <p>Livello di approfondimento degli argomenti trattati</p> <p>Momenti di confronto con i docenti</p> <p>Fruibilità della piattaforma utilizzata</p> <p>Adeguatezza dei materiali didattici rispetto al tema trattato Le risposte ricevute con valutazione massima (4 e 5) variano dal 60 % a oltre il 90% delle risposte.</p> <p>Anci Toscana ha svolto l'attività di Comunicazione con la preparazione di invito e relativa promozione agli uffici interessati, Segreteria Organizzativa raccogliendo e gestendo le iscrizioni, oltre che quella di tutoraggio nella fase di erogazione dei corsi sia per le prove tecniche con i docenti, sia nella giornata dell'iniziativa sia in quelle immediatamente successive.</p> <p>Segreteria organizzativa comprensiva di individuazione, contatto, ingaggio e promozione dei</p>
--	--	---



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



		punti individuati a cura di AA.CC.	
ATTIVITA'	Formazione destinata al personale dei servizi URP, delle AA.CC, dei servizi di Front Office dei soggetti gestori, sul tema della comunicazione e dal titolo LA GESTIONE EFFICACE DELL'UTENZA		
Avvio attività	Settembre 2020	DURATA	Mesi 4
PROGETTO:	DESCRIZIONE PROGETTO	MODALITA' DI ESECUZIONE E TEMPSITICHE	



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



<p>Riproposizione del percorso formativo rivolto a AA.CC. e URP sul tema della comunicazione al front office e sulle finzioni delle associazioni dei consumatori</p>	<p>Gli incontri si svolgeranno in Modalità FAD in cui nelle prime due ore interverranno le AA.CC. su temi quali finzioni delle associazioni e tematiche legate al comparto dei servizi idrici, mentre nelle ultime 4 ore ci saranno interventi sul tema della comunicazione al pubblico.</p>	<p><i>A cura di Anci Toscana e AA.CC</i></p> <p>Riproposizione del percorso formativo rivolto a AA.CC. e URP sul tema della comunicazione al front office e sulle finzioni delle associazioni dei consumatori, in modalità FAD.</p> <p>Formazione svolta con una metodologia interattiva, si sono svolti tre corsi di formazione composti da due moduli ciascuno della durata di due ore e mezzo ciascuno per un totale quindi di 5 ore complessive per ogni incontro e 15 totali.</p> <p>Programma</p> <p>I° WEBINAR</p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicazione di contatto: gestire in maniera efficace la relazione con gli utenti (Ferrario)• Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno: Diritti e Doveri dei Consumatori; il codice del consumo; le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore; la Carta dei Servizi (Ass. Consumatori) <p>II° WEBINAR</p> <ul style="list-style-type: none">• Le fasi della relazione comunicativa (Ferrario)• La gestione della conflittualità allo
--	--	---



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

		<p>sportello (Ferrario + Ass. Consumatori): analisi di casi pratici. <i>la scelta di alcuni casi da esaminare verrà effettuata dai relatori</i></p> <p>I sei webinar hanno avuto 103 partecipazioni</p>
--	--	--



ATTIVITA'	DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.		
AVVIO ATTIVITA'	Anno 2020	DURATA	Intero anno
PROGETTO:	DESCRIZIONE PROGETTO	MODALITA' DI ESECUZIONE E TEMPISITICHE	
Implementazione e diffusione di un modello semplificato per rendere la carta dei servizi più accessibile sia nella sua realizzazione che consultazione	L'iniziativa consiste nello sperimentare un modello semplificato e interamente informatizzato di carta dei servizi da diffondere nei comuni e presso i gestori dei servizi. In prima istanza si è previsto di creare il modello sperimentandolo per i servizi a domanda individuale dei comuni. La sperimentazione è avvenuta in collaborazione con il comune di Chianciano ed è in fase di predisposizione l'open data relativo	L'implementazione del modello viene realizzata dal personale dall'Ufficio Tutela dei consumatori. Sono stati contattati alcuni comuni della Toscana ma, causa Covid, solo con il comune di Chianciano si è potuto portare avanti la sperimentazione. I servizi del comune che sono stati caricati nel form predisposto sono quelli cimiteriali e scolastici. Il progetto è in itinere.	

GRADIMENTO DEL CORSO

E' stato inviato ai partecipanti un questionario di gradimento in scala 1 (valore minimo) – 5(valore massimo) composto da 7 domande.

Di seguito i risultati salienti:

Chiarezza espositiva dei docenti oltre l'80% delle risposte tra 4 e 5 *Capacità dei docenti di tenere viva l'attenzione* oltre il 77% delle risposte tra 4 e 5

Coerenza tra i temi effettivamente trattati e il programma della giornata oltre il 70% delle risposte tra il 4 e 5

Livello di approfondimento degli argomenti trattati il 75% delle risposte tra 4 e 5



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Momenti di confronto con i docenti oltre il 55% delle risposte tra 4 e 5
Fruibilità della piattaforma utilizzata oltre l'80% delle risposte tra 4 e 5
Adeguatezza dei materiali didattici rispetto al tema trattato oltre il 65% delle risposte tra 4 e 5.

Tavolo sulla Qualità dei Servizi istituito presso ANCI.

Sulla base di quanto indicato dalla D.G.R.T n. 59/2014, e l'Accordo sottoscritto fra Regione Toscana, Anci Toscana e Associazioni dei consumatori per il recepimento e l'attuazione delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29/10/2013, è proseguita l'attività del Tavolo sulla Qualità dei Servizi istituito presso ANCI.

Al Tavolo sono assegnate le seguenti competenze:

- ✓ Definizione delle modalità di partecipazione delle Associazioni nel processo di elaborazione, monitoraggio e valutazione delle carte dei servizi;
- ✓ Definizione delle procedure di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato con particolare riferimento ai reclami e alle conciliazioni;
- ✓ Promozione degli strumenti e delle modalità di verifica del grado di soddisfazione dei cittadini.
- ✓ Organizzazione di sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007;
- ✓ Predisposizione di un programma di iniziative/azioni coordinate, da realizzare a cura dei soggetti firmatari, volte a dare la più ampia diffusione, informazione, formazione e a garantire la partecipazione necessaria alla realizzazione degli obiettivi di cui al presente protocollo.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



- ✓ Consultazione obbligatoria delle Associazioni in sede di stipula, ovvero integrazione, di tutti i contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici, in relazione agli standard da garantire.
- ✓ Definizione ed adozione di strumenti di supporto informatico per agevolare le attività degli enti preposti e delle Associazioni alla gestione delle attività previste nel presente protocollo;
- ✓ Gestione del fondo in modo tale che siano garantiti il finanziamento delle le attività delle Associazioni secondo quanto previsto dall'art.2 - lettere b) c) e d) della legge 244/2007 e le attività di comunicazione e formazione promossi dal Tavolo;
- ✓ Svolgimento di attività di formazione in materia di conciliazione, in particolare a favore dei soggetti che si occupano di conciliazione paritetica e regionale sui servizi idrici per quello che riguarda il servizio idrico.

I programmi condivisi a titolo esclusivamente esemplificativo, vengono descritti di seguito, quale elemento integrante del Programma annuale delle attività.

Attività anno 2019-2020	
Settore Idrico/Rifiuti	Definizione delle procedure di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato con particolare riferimento ai reclami e alle conciliazioni
Diffusione della carta dei servizi per i servizi a	Servizi a domanda individuale a pagamento quali asili nido,



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



domanda individuale. Implementazione di un modello semplificato e di un supporto web dedicato alle Amministrazioni locali.	trasporto scolastico, mensa scolastica, servizi cimiteriali.
TPL - indagine qualità del servizio nel settore trasporti	Trasporto pubblico locale su ferro - Reclutamento, organizzazione, gestione del panel di utenti che contribuiscono alla realizzazione del monitoraggio. Implementazione di apposita App Muoversi in Toscana in collaborazione con la Regione Toscana.
Idrico- Monitoraggio e diffusione delle agevolazioni tariffarie	Agevolazioni tariffarie - Raccolta e diffusione delle informazioni - Bonus idrico
Rete degli sportelli di accesso -assistenza e tutela per i servizi pubblici locali	Assistenza al cittadino nel rapporto con i gestori dei servizi pubblici locali - Formazione degli operatori e attività di assistenza per gli sportelli qualificati

Grande impulso hanno avuto nel corso del 2020 le attività finalizzate al miglioramento della qualità e dell'accesso ai servizi idrici.



Di seguito le attività svolte nel 2020 in sinergia con l'Autorità Idrica Toscana, ANCI e CISPEL.

CCIAA (Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura) di FIRENZE

La Camera di Commercio di Firenze, ha, tra i propri obiettivi istituzionali, la sicurezza e i diritti dei consumatori: la trasparenza e la sicurezza del mercato, l'applicazione del Codice del Consumo, le attività ispettive e di controllo sull'etichettatura e conformità dei prodotti. L'Ente si pone a tutela del consumatore, rappresentando così un solido partner delle Associazioni dei consumatori nell'attività di tutela dei diritti.

Adiconsum Toscana nel corso del 2019 ha collaborato con la CCIAA di Firenze per diffondere la cultura dei diritti del consumatore, anche attraverso seminari svolti nelle scuole secondarie di secondo grado.

Nel **2019** Adiconsum ha presentato il seminario *"Conoscere per scegliere - Favorire l'incontro tra aziende e consumatori e fra aziende e lavoratori"*, con due moduli dedicati agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado su *"Aziende profit e no profit: natura giuridica e regimi fiscali. Modelli organizzativi interni"* e su *"Le Associazioni di consumatori, soggetti fondamentali per redimere le controversie fra consumatori e aziende. Gli strumenti conciliativi e le attività di tutela dei diritti dei cittadini"*.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



I seminari sono stati svolti presso l'IPSSEOA "Bernardo Buontalenti" di Firenze; IISS Pietro Calamandrei Via Milazzo 13 - 50019 Sesto Fiorentino (FI); ISS Ernesto Balducci Via Aretina 78/a - 50065 Pontassieve (FI); ISISTL B. Russell - I. Newton - Via Fabrizio De Andrè 6 - Scandicci (FI)

Anche per il **2020** Adiconsum Toscana ha presentato e preparato il seminario *"Il Complesso mondo della tutela dei consumatori"*, da tenere nelle scuole, ma la sospensione dell'attività didattica in presenza non ha consentito lo svolgimento del seminario.

CSI - Comitato Salvaguardia Imparzialità

Adiconsum Toscana è componente del CSI, Comitato di Salvaguardia Imparzialità di Toscana Certificazione Agroalimentare S.r.l.

Trattasi di un Organismo di controllo e certificazione indipendente a cui il Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari, Forestali e del Turismo ha delegato i compiti di controllo su olio, vino e marrone secondo criteri di indipendenza, imparzialità e trasparenza.

Le recenti normative prevedono che gli enti di certificazione possano acquisire i dati di carico e scarico dei vini direttamente dal SIAN (Sistema Informatico Agricolo Nazionale) e tramite l'utilizzo di altri appositi gestionali. A titolo semplificativo, il sistema dei controlli sui vini a DO e IG, prevede per le DOCG come sistema di tracciabilità le fascette e il controllo sistematico fisico-chimico ed organolettico delle partite sottoposte a certificazione, mentre per le denominazioni con produzione inferiore a diecimila



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



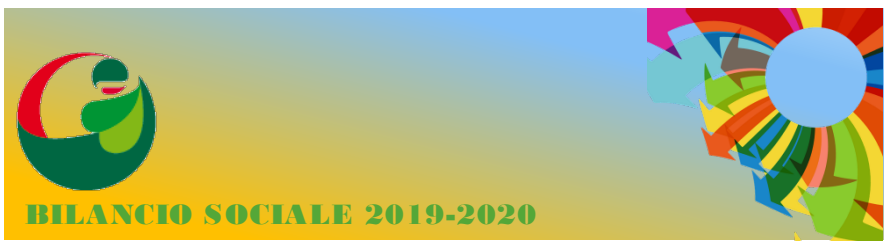
ettolitri potrà optarsi per un controllo fisico-chimico ed organolettico sistematico oppure a campione delle partite destinate alla certificazione.

Il controllo ispettivo di TCA è effettuato a campione tramite estrazione per le categorie imbottigliatori, vinificatori e intermediari. Alle operazioni di sorteggio sono invitati a presenziare i componenti del Comitato di Salvaguardia, tra i quali Adiconsum Toscana e rappresentanti delle categorie produttive.

Alle riunioni periodiche del CSI vengono pertanto illustrati i controlli effettuati, le non conformità lievi e quelle gravi rilevate, il rispetto delle procedure, gli itinerari dei rilievi, le controdeduzioni, il riscontro degli enti sovraordinati. Vengono rilevati, tra l'altro, i quantitativi prodotti rispetto alle superfici agricole dichiarate, le giacenze in cantina, la tenuta dei registri, il riscontro di quanto dichiarato al SIAN e a quello Regionale ARTEA, gli impianti e le quantità per tipologia (Sangiovese, Merlot etc.), la regolarità delle etichette che non debbono trarre in inganno o indurre in errore il consumatore, il rispetto delle prescrizioni dei vari disciplinari per ogni denominazione d'origine o indicazione geografica.

Nel corso del 2019 il CSI si è riunito 7 volte, ricomprendendo fra i suoi controlli il Marrone del Mugello e, in prospettiva, l'Aglione della Valdichiana. Non da ultimo TCA estenderà prossimamente la sua attività nel Genovesato del levante ligure.

Nel corso del 2020 il CSI si è riunito 10 volte, ricomprendendo fra i suoi controlli il Marrone del Mugello, ed estendendo la sua



attività alle colline del Genovesato, ai viticoltori e imbottiglieri delle Cinque Terre, alla Liguria del levante.

Adiconsum Toscana attraverso le proprie sedi territoriali è presente nelle Commissioni comunali. Si porta ad esempio l'attività svolta nella **Commissione Comunale di Controllo per la rilevazione dei prezzi al consumo** - Comune di Firenze, da parte di Adiconsum Firenze nelle persone dell'Avv. Cinzia Matacchiera e del Cav. Michele Calenzo.

Da sempre, la disponibilità di dati statistici particolareggiati per il territorio comunale è strumento essenziale per l'amministrazione della comunità, per conoscere a fondo, al di là delle impressioni, le caratteristiche e le dinamiche dei fenomeni economici, sociali, territoriali, per impostare programmi e interventi che traggano origine da analisi approfondite, che a loro volta combinino nella giusta misura le aspirazioni dei cittadini con dati di fatto, misurazioni, confronti nel tempo e nello spazio. La funzione statistica pubblica comunale non è più mero adempimento a servizio dello stato centrale e assume un ruolo fondamentale di supporto dell'azione amministrativa. Tanto di più se tale funzione ha come unici vincoli i codici scientifici e deontologici della ricerca scientifica, che soli possono garantirle quella indipendenza e autorevolezza necessari per farla divenire strumento di democrazia finalizzato alla conoscenza. La Commissione esamina mensilmente l'andamento dei prezzi al consumo e pubblica report completi. Adiconsum ne dà conto ai consumatori con i propri comunicati stampa a cadenza mensile.



Più in particolare, le principali divisioni analizzate riguardano i prodotti alimentari e le bevande analcoliche, tabacchi, abbigliamento e calzature, abitazione, acqua ed energia, mobili ed articoli per la casa, servizi sanitari e spese per la salute, trasporti, comunicazione, spettacoli e cultura, istruzione, servizi ricettivi e ristorazione, altri beni e servizi.

Anche nel campo della sanità Adiconsum Toscana è rappresentata attraverso le sedi territoriali, ad esempio partecipa al Comitato di Partecipazione dell'AOU Careggi in cui Adiconsum partecipa alle riunioni fissate rappresentando la coordinatrice delle Associazioni di tutela accreditate. Il Nostro rappresentante, Avvocato Cinzia Maticchiera, ha instaurato buoni rapporti con i rappresentanti delle altre Associazioni di tutela dei consumatori-utenti concordando una sinergia politica per una maggiore attenzione e sensibilità verso le istanze dei cittadini che si avvicinano al mondo della sanità e ai servizi da questa erogati. Abbiamo chiesto ai responsabili del Comitato di promuovere, tramite l'ASL, l'esistenza e la funzionalità dello sportello delle Associazioni, a cui Adiconsum presta servizio tramite due legali, aperto presso Careggi, proprio perché i cittadini possano trovare un punto di ascolto e di aiuto concreto nelle problematiche e criticità emergenti nei rapporti con le strutture sanitarie. A tale proposito la nostra Associazione ha aderito al protocollo di intesa AOUC - Associazioni di volontariato ed è presente nel Comitato di partecipazione del distretto del Mugello.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Consiglio dei Cittadini per la salute

Adiconsum Toscana partecipa al Consiglio dei Cittadini per la salute composto da membri delle associazioni di consumatori, di associazioni di categoria di differenti patologie, di volontari ospedalieri, di esponenti dell'assessorato alla salute della Regione Toscana.

Durante le riunioni, il Consiglio ha discusso ed affrontato tutte le proposte e le segnalazioni di criticità, trasmesse dall'unione dei cittadini, nel settore della sanità toscana.

I gruppi di lavoro hanno inoltre discusso il tema della comunicazione nella relazione medico-paziente; dell'informazione; dei tempi di attesa, o ancora le cronicità, la continuità assistenziale, proposte di modelli organizzativi innovativi.

Il problema delle liste di attesa troppo lunghe per gli utenti per poter usufruire di servizi, esami e diagnosi, è stato trattato anche dall'Assessore Stefania Saccardi nel suo intervento alla giornata di inaugurazione dei lavori del consesso per il 2018/2019, proprio per sottolineare l'importanza e l'attività svolta in tale direzione dal Consiglio.

ADICONSUM Toscana, adempiendo fedelmente ad uno dei propri fini istituzionali, richiamati anche nel nome stesso di ADICONSUM (Associazione a tutela dei Consumatori, della Salute e dell'Ambiente) è presente e fa sentire la propria voce e con una concreta collaborazione, in una istituzione prestigiosa, qual è il Consiglio, di raccordo tra i cittadini, l'azienda sanitaria e le istituzioni, svolgendo il proprio operato nel settore della tutela della salute di tutti.



Dove siamo

La diffusione di Adiconsum sul territorio regionale è un elemento di fondamentale importanza per il cittadino che può, tramite gli sportelli e i punti di assistenza, accedere alla tutela, alle informazioni e rivolgersi a consulenti e legali preparati e pronti a promuoverne i diritti.

Il Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 23 dicembre 2014, n. 83/R (recante modifiche al Decreto del Presidente della Giunta regionale 22 ottobre 2008, n. 54/R -Regolamento di attuazione dell'articolo 9 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 "Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti"), ha rideterminato i criteri per la classificazione degli sportelli e dei punti di assistenza definiti.

Gli sportelli

Sono luoghi fisici dotati di: scrivania; computer con *smart card* e software adeguato alla gestione della firma digitale; posta elettronica certificata e altri strumenti dediti alla gestione dell'attività documentale; un telefono e un archivio, sia fisico che telematico per la gestione delle pratiche. Offrono assistenza per un minimo di 6 ore settimanali, per almeno due giorni alla settimana e garantiscono un numero di pratiche annue non inferiore a 30. (Regolamento di attuazione della legge regionale 20 febbraio 2008, n.9)



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Punti di assistenza

Sono definite tutte le sedi operative che non hanno i requisiti degli sportelli ma che sono comunque aperti al pubblico e forniscono ai cittadini consulenza e tutela.

Gli operatori, sia degli sportelli che dei punti di assistenza, seguono le pratiche degli utenti, dopo aver istruito una serie di procedure in rappresentanza del consumatore richiedente, finalizzando il proprio lavoro alla tutela dei diritti dei mandanti.

Presso gli sportelli, e in alcuni punti di assistenza, è possibile ricevere consulenze, (anche telefoniche e/o tramite posta elettronica) da professionisti o operatori che trasmettono elementi conoscitivi e concettuali, forniscono informazioni agli utenti, sia direttamente che tramite altre organizzazioni.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Dislocazione per Province e Città Metropolitana

Al 31/12/2020 Adiconsum Toscana conta 13 sportelli, diffusi su tutto il territorio regionale, e 17 punti di assistenza.

Provincia	Sportelli	Punti di assistenza
Arezzo	1	2
Firenze	2	3
Grosseto	1	1
Livorno	2	1
Lucca	1	2
Massa Carrara	-	1
Pisa	1	1
Pistoia	2	2
Prato	1	4
Siena	1	-
Totale	13	17



Sedi e contatti

Arezzo Segretario Provinciale VINCENZO TRESCA	Sportelli
	Arezzo Via Michelangelo, 116 tel: 0575/355672 fax: 0575/24867 e-mail: arezzo@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Foiano della Chiana Via Gioco del Pallone, 7/8 tel/fax: 0575/640047 e-mail: arezzo@adiconsum.it
FIRENZE Segretario Provinciale CINZIA MATACCHIERA	San Giovanni Valdarno Viale Gramsci, 96 tel/fax: 055/9121462 e-mail: arezzo@adiconsum.it
	Sportelli
	Firenze Via Carlo del Prete, 135 tel: 055/3269042-4379684 fax: 055/3269043 e-mail: firenze@adiconsum.it
	Firenze 2 Via Dell'Arcoiaio 41/43 tel: 055/603278 - 603195 fax: 055/603278 e-mail: rondinella@adiconsum.it
	Punti di assistenza
Borgo San Lorenzo Via Caduti di Montelungo tel/fax: 055/8457343 e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it	
Pontassieve Via F.lli Cervi, 40 tel: 055/8368209 fax: 055/8313007 e-mail: pontassieve@toscana.adiconsum.it	
	Empoli
	Piazza XXIV Luglio, 16/17 tel: 0571/72660-700557 fax: 0571/76966 1836282 e-mail: empoli@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



GROSSETO Segretario Provinciale GIULIANO INNOCENTI	Sportelli
	Grosseto Via Senegal, 25 tel: 0564/24328 fax: 0564/418753 e-mail: grosseto@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Castel del Piano Corso Nasini, 13 tel: 0564/24328 fax: 0564/418753 e-mail: grosseto@adiconsum.it

LIVORNO Segretario Provinciale CLAUDIO BROGI	Sportelli
	Livorno Via C. Goldoni, 73 tel: 0586/886525 fax: 0586/895268 e-mail: livorno@adiconsum.it
	Cecina Via Don Minzoni,31 tel/fax: 0586/681306 e-mail: cecina@adiconsum.it
	Punti di assistenza
Porto Ferraio Piazza Virgilio, 34/36 tel: 0565/918020 fax: 0565/918020 e-mail: portoferraio@adiconsum.it	



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



LUCCA Segretario Provinciale DONATELLA NELLI	Sportelli
	Lucca Viale Puccini, 1780 tel/fax: 0583/508816 e-mail: lucca@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Capannori Via Don A. Mei, 35 tel/fax: 0583/933041 e-mail: lucca@adiconsum.it
	Altopascio Via Gavinana, 4 tel/fax: 0583/216484 e-mail: lucca@adiconsum.it

MASSA CARRARA Segretario Provinciale ALESSANDRO BUONGIORNI	Punti di assistenza
	Massa Via del Patriota,12 tel: 0585/41772 fax: 0585/45460 e-mail: massacarrara@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



PISA Segretario Provinciale GAGLIARDI LIA	Sportelli
	Pisa Via Corridoni, 36 tel: 050/518233 fax: 050/29467 e-mail: pisa@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Pontedera Via Brigate Partigiane 45/53 tel: 0587/56244 fax: 050/29467 e-mail: pisa@adiconsum.it

PISTOIA Segretario Provinciale DENISA DOMENICHELLI	Sportelli
	Pistoia Viale Matteotti, 37 tel: 0573/970148-970149 fax: 0573/970121 e-mail: pistoia@adiconsum.it
	Pescia Via del Loreto, 6 tel/fax: 0572/47158 e-mail: pistoia@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Montecatini Terme Via Milazzo, 1 tel/fax: 0572/79999 e-mail: pistoia@adiconsum.it
	Quarrata Piazza Risorgimento, 46 tel: 0573/970148/49 fax: 0573/970121 e-mail: pistoia@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



PRATO Segretario Provinciale BEOCCI FRANCO	Sportelli
	Prato Via Pallacorda, 5 tel: 0574/699103 fax: 0574/21076 e-mail: prato@adiconsum.it
	Punti di assistenza
	Poggio a Caiano Piazza XX Settembre, 36 tel/fax: 055/8706629 e-mail: prato@adiconsum.it
	Vaiano Via Mazzini, 22 tel: 0574/4987289 fax: 0574/4987069 e-mail: prato@adiconsum.it
	Seano Via Baccheretana, 116 C tel: 0574/4987289 fax: 0574/4987069 e-mail: prato@adiconsum.it
Siena Segretario Provinciale PATRIZIO LUCCHESI	Montemurlo Via Rubicone, 21 tel: 0574/4987289 fax: 0574/4987069 e-mail: prato@adiconsum.it
	Sportelli
	Siena Via Curtatone, 2 tel: 366-7482351 fax: 0577/224630 (FNP) e-mail: siena@adiconsum.it



Cosa facciamo

ADICONSUM TOSCANA:

- promuove e coordina l'attività delle strutture decentrate con modalità, finalità e organi analoghi a quelli previsti a livello regionale;
- favorisce la partecipazione democratica degli associati attraverso momenti di studio, informazione, confronto, dibattito, sia all'interno che all'esterno dell'Associazione, e coinvolge in varie forme gli associati nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti e delle iniziative volte alla tutela collettiva;
- promuove iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo delle energie alternative, per la salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema, contribuisce a sviluppare una sensibilità cittadina in tema di tutela dell'ambiente e della salute;
- tutela gli interessi economici e giuridici dei consumatori ed utenti promuovendo una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie.

I consulenti e i legali di cui disponiamo affiancano il cittadino su tematiche quali: il corretto utilizzo dei mezzi pubblicitari, la garanzia e la qualità dei prodotti e dei beni di consumo, l'accertamento delle clausole vessatorie nei contratti, l'eliminazione di ogni pratica contrattuale e commerciale scorretta ed abusiva, la prevenzione del fenomeno dell'usura e del



sovraindebitamento e promuovono, inoltre, il controllo sociale dei servizi stimolandone una equilibrata diffusione e verificandone il livello qualitativo.

Operiamo in collaborazione con le altre Associazioni, Organizzazioni e Comitati di consumatori operanti sul territorio nazionale, regionale e territoriale e con le altre Organizzazioni europee e internazionali di consumatori per sviluppare un adeguato movimento consumeristico al fine di contrattare con Enti, Associazioni, Imprese, Istituzioni pubbliche e private, normative e principi che assicurino adeguate informazioni, trasparenza e controllo e/o miglioramento della qualità dei prodotti di servizio ai cittadini.

Ambiti di intervento

Gli ambiti di intervento che maggiormente vedono l'impegno dell'Associazione riguarda la risoluzione di problematiche inerenti:

TELECOMUNICAZIONI/TECNOLOGIA

(tv digitale, pay tv, banda larga, internet, media digitali, telefonia, diritto d'autore, commercio elettronico, sicurezza, accesso alla rete, nuove tecnologie emergenti);

SANITÀ/SALUTE (responsabilità medica, servizi sanitari, farmaci, riconoscimento del diritto alla salute)

SERVIZI POSTALI (ausilio nel caso di smarrimento/danneggiamento spedizioni postali)



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (diritto di accesso agli atti, semplificazione del rapporto cittadino/pubblica amministrazione)

COMMERCIO E ALIMENTAZIONE (contratti e garanzie, sicurezza e qualità dei prodotti, etichettatura e tracciabilità dei prodotti, educazione alimentare)

CASA (contratti di compravendita, mutui, ristrutturazione, qualificazione energetica)

ENERGIA (bollette, utenze, contratti, risparmio energetico)

TRASPORTI/TURISMO (carte dei servizi, tutela nei casi di ritardi aerei, treni, voli e treni cancellati, vacanze rovinare etc.)

SCUOLA (assistenza in caso di problemi legati al diritto alla formazione)

FISCO (Controllo cartelle esattoriali, rapporti con agenzia delle entrate; etc.)

BANCHE E ASSICURAZIONI (assistenza su accesso al credito, controllo tassi mutui e prestiti, contratti, tutela dei risparmiatori e degli investitori, controllo referenze negative censite presso i s.i.c. (sistemi d'informazione creditizia: crif, ctc, experian)

USURA (Adiconsum è tra i gestori dei Fondi del Ministero dell'Economia e delle Finanze destinati alle famiglie che presentano problemi di sovra-indebitamento facenti riferimento l'ex articolo numero 15 della Legge numero 108/1996).



La comunicazione

Siamo ben consapevoli dell'importanza che la comunicazione assume all'interno di una società. Lo stesso bilancio sociale, redatto annualmente, è uno strumento di comunicazione che veicola il messaggio dell'Associazione contribuendo al miglioramento della qualità della vita dei membri che ne condividono principi e valori.

Il filosofo e sociologo Zygmunt Bauman, rievocato spesso da Adiconsum Toscana per la sua saggezza nel definire alcuni aspetti della società, scriveva "Il fallimento di una relazione è quasi sempre un fallimento di comunicazione" ed è proprio questa la visione che spinge Adiconsum Toscana a sviluppare uno spiccato senso critico sulle questioni che vengono affrontate quotidianamente con i consumatori, con le Authorities e con gli stakeholders.

E' interessante notare come i cittadini della Toscana apprezzino i **comunicati stampa** che settimanalmente vengono pubblicati sul sito internet e sui social media di Adiconsum Toscana al fine di stabilire una connessione con i propri iscritti e non, rendendoli partecipi delle questioni di rilevanza pubblica e delle attività dell'Associazione. Le tematiche affrontate sono legate al mondo del consumerismo che negli ultimi anni è in continua espansione.

L'Associazione, dialogando con i consumatori, fa tesoro delle esperienze passate e si pone obiettivi più ambiziosi, volti a garantire un aiuto concreto a chiunque abbia bisogno di sostegno.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



La stampa

Un'Associazione di promozione sociale che non intrattiene rapporti con i giornalisti e con le redazioni non può svolgere una mission sociale significativa. Adiconsum Toscana ha un **ufficio stampa** che coltiva stabilmente connessioni con altri organi del settore e partecipa attivamente agli eventi ai quali è richiesta la presenza di una figura rappresentativa dell'Associazione. Le pubblicazioni rese note sul sito sono più volte riprese dai mass media e diffuse su larga scala. Gli articoli ed i comunicati stampa vengono pubblicati su quotidiani locali ed online: La Nazione, la Repubblica, Corriere Fiorentino, Il Tirreno, Nove da Firenze, MET, FirenzeToday, Toscana Tv, Gonews e Ok!Firenze.

I social media

Il report *Digital 2019* presentato dall'agenzia internazionale *We are social Italia*, dopo un'accurata indagine, ha scoperto che sono quasi 55 milioni gli italiani ad accedere ad internet. Si è registrata un'ulteriore crescita di utenti su piattaforme social, nel 2019 35 milioni, +2,9% rispetto al 2018, con ben 31 milioni di persone attive su queste piattaforme da dispositivi mobili, un incremento del 3,3%.

Nel 2019, gli italiani attivi sulle piattaforme social da mobile sono 31 milioni. Il 98% è attivo almeno su base mensile e risultano attivi 3 italiani su 4. Il tempo dedicato giornalmente è di poco inferiore alle 2 ore.

Nel 2020, data la situazione sanitaria creatasi a causa del Covid-19, sempre secondo il report *Digital 2020*, i numeri degli accessi



ad internet così come alle piattaforme social evidenziano una continua crescita.

Facebook e YouTube, sia come piattaforme che come ecosistemi in senso più ampio, dominano lo scenario delle piattaforme social più utilizzate nel nostro Paese.

Essendo Facebook il social media più seguito nel mondo, Adiconsum Toscana lo utilizza regolarmente ricevendo spesso messaggi privati dai consumatori che si interessano alle attività dell'Associazione. Ad attirare consensi tramite i famosi "mi piace", anche le pagine *Adiconsum Firenze*, *Adiconsum Pistoia*, *Adiconsum Grosseto* ed *Adiconsum Massa Carrara*.

Adiconsum Toscana apre nel 2019 il canale ufficiale su **YouTube** dove carica ancora oggi alcuni video registrati da esperti del settore nell'ambito consumeristico: l'intento è di permettere ai cittadini di essere informati sulle modalità da attivare per risolvere le controversie che si verificano nel quotidiano.

Un altro social prezioso per l'Associazione è **Twitter**. La pagina è seguita da molti partner istituzionali ed è importante per conoscere le novità che gravitano intorno al mondo dei diritti dei consumatori. Grazie ai Tweet effettuati in diretta sulla piattaforma, Adiconsum Toscana è aggiornata ed aggiorna costantemente i cittadini.



La newsletter

L'ufficio stampa viene spesso contattato da consumatori-utenti che richiedono l'invio della **newsletter mensile**, un aggiornamento informativo su argomenti di rilievo trattati dalla stampa ed inviati non solo agli associati ma anche alle Istituzioni, alle redazioni giornalistiche e a tutti coloro che ne sono interessati. La newsletter contiene comunicati stampa, articoli giornalistici ed eventi di spicco nel mondo del consumo.

Le tematiche affrontate nel bollettino coinvolgono principalmente il settore dell'energia, telefonia, commercio, turismo, assicurazione, trasporto e finanza.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Il sito

Le notizie e gli aggiornamenti sulle attività di Adiconsum Toscana sono pubblicati settimanalmente sul **sito www.adiconsumtoscana.it**, uno spazio web che permette al cittadino di trovare informazioni in base ai settori di interesse. Per garantire la massima disponibilità delle informazioni a chi naviga in rete e quindi permettere ai cittadini di conoscere tutte le news a 360°, è stato creato un collegamento con il sito Adiconsum curato dal Nazionale, un valore aggiunto che rafforza la sinergia che esiste all'interno della "famiglia Adiconsum".



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

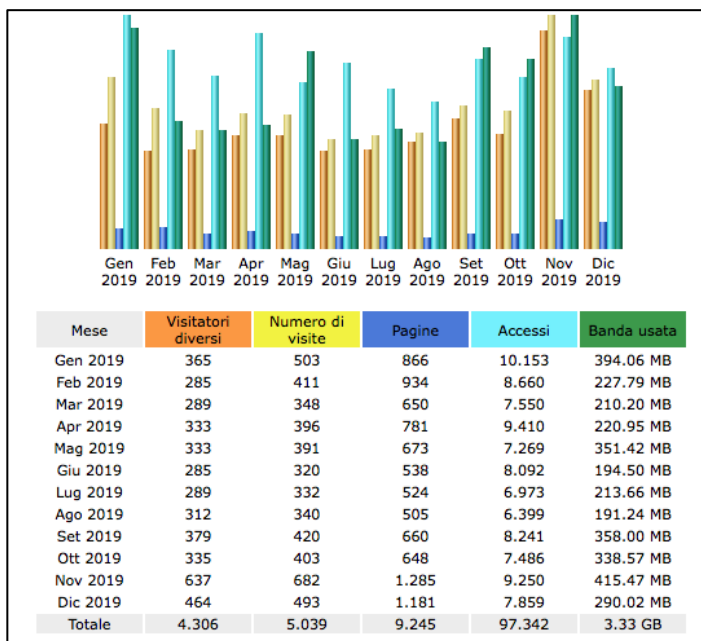
Nell'anno 2019 il sito Adiconsum Toscana ha avuto:

Visitatori diversi - 4.306

Numero di visite - 5.039

Pagine - 9.245

Accessi - 97.342





BILANCIO SOCIALE 2019-2020



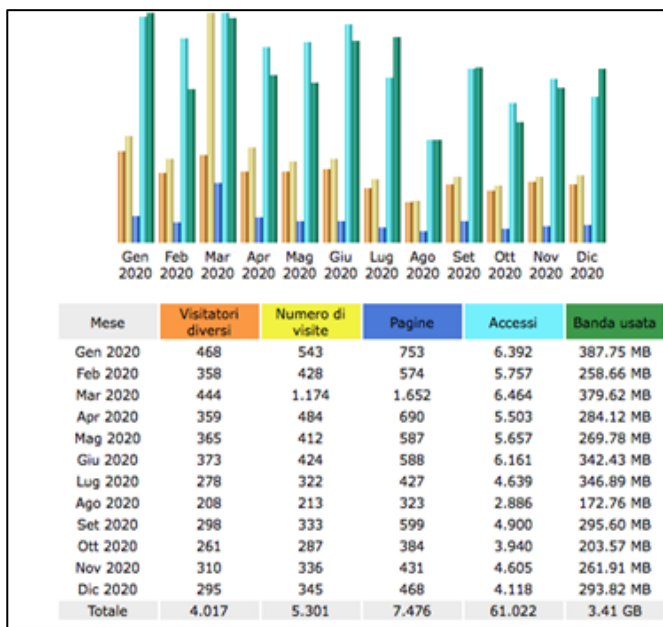
Nell'anno 2020 il sito Adiconsum Toscana ha avuto:

Visitatori diversi - 4.017

Numero di visite - 5.301

Pagine - 7.476

Accessi - 61.022





Pubblicazioni cartacee

Nel corso del 2019 e del 2020 è proseguita la sponsorizzazione della “Box Socio Amico”, una piccola scatola che Adiconsum Toscana ed i territori consegnano agli iscritti dell’Associazione. All’interno sono presenti due gadget (una penna ed un portatessere) ed una serie di *depliant* sul consumo consapevole, sul furto di identità nel credito al consumo, sull’assistenza sanitaria nell’Unione Europea ed un piccolo biglietto del 5x1000 di Adiconsum Toscana. Inoltre, all’interno della box socio amico, non poteva mancare il questionario di gradimento che l’Associazione consegna ai propri iscritti dopo aver usufruito di un servizio di assistenza presso le sedi Adiconsum della Toscana. Inserito anche sul sito e sulle pagine Facebook, il questionario è un elemento essenziale per sapere se i feedback provenienti dall’esterno siano positivi o negativi, ad ogni modo permettono ai collaboratori di capire se ci sono degli aspetti da migliorare ed in che modo (grazie alla voce **SUGGERIMENTO** inserita nel questionario).

A causa della pandemia che si è diffusa nel marzo del 2020 Adiconsum Toscana non ha realizzato tutte le brochures che aveva in mente. Nonostante ciò, sono state stampati i seguenti *depliant*:

- N° 2: generiche sulle attività di Adiconsum Toscana;
- N° 1: prelievi indebiti su carte PostePay e BancoPosta (conciliazione BancoPosta);
- N° 1: problematiche legate alla telefonia;
- N° 1: rimborso per fatturazione 28 giorni delle compagnie telefoniche;
- N° 1: tesseramento 2019;
- N° 1: truffe commerciali e bollette sospette.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Depliant generico

- Mi hai imbottito in una pratica commerciale scorretta, in una truffa o un raggello?
- Hai ricevuto una multa o un avviso di mancato pagamento e vuoi vederlo chiaro?
- Hai firmato un contratto ma ti sei pentito?
- Il tuo aereo/aereo ha fatto ritardo e ti ha rovinato la vacanza?
- Un bolletta della luce/gas/telefono presenta consumi anomali?
- Mi hai ritrovato cliente di un genitore dei servizi senza avermi dato il consenso?
- Mi hai ritrovato prelievi indebiti nel conto corrente?

ADICONSUM TI RISPONDE!

Inoltre sul sito www.adiconsumtoscana.it trovi importanti informazioni sui tuoi diritti di consumatore

DOVE SIAMO NEL TERRITORIO

ADICONSUM TOSCANA
Via Carlo del Fiesco, 150
Tel. 055 4376048/055 226942
Fax 055 2374943
toscana@adiconsum.it

ADICONSUM FIRENZE
Via Carlo del Fiesco, 150
Tel. 055 4376048/055 226942
Fax 055 2374943
firenze@adiconsum.it

ADICONSUM GROSSETO
Via Savoja, 23
Tel. 0564 74328
Fax: 0564 41833
Cell. 037780226

ADICONSUM LUCCA
Via Fieschi, 1780
Tel. 0583 5388 6
Fax 0583 5388 6
lucca@adiconsum.it

ADICONSUM PISA
Via Corridoni, 36
Tel. 050 5 8237
Fax 050 294457
pisa@adiconsum.it

ADICONSUM PRATO
Via Felliniana, 5
Tel. 0574 899123
Fax 0574 701276
prato@adiconsum.it

ADICONSUM AREZZO
Via M. Colanaghi, 116
Tel. 0575 55662
arezzo@adiconsum.it

ADICONSUM LIVORNO
Via S. Doni, 73
Tel. 0586 806575 Fax 0586 895748
Cell. 339222953
livorno@adiconsum.it

ADICONSUM MASSA
Via del Fontano 10
Tel. 0585 41722
Fax: 0585 45480
massa@adiconsum.it

ADICONSUM PISTOIA
Via G. Matteotti, 37
Tel. 0573 910148
Fax 0573 970121
pistoia@adiconsum.it

ADICONSUM SIENA
Piazz. Feltrina, 2
Tel. 0577 228042
Fax 0577724630
Cell. 310 2639337

BOLLETTA NON CHIARA?
GARANZIA NON RICONOSCIUTA?
PROBLEMI CON BANCHE E FINANZIARIE?



NON SPERARE IN BENE RISOLVI!



ADICONSUM TOSCANA TUTELA I CONSUMATORI

Collaborato con l'aiuto dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Riproduzione 2020

ADICONSUM DAL 1987

È un'associazione senza scopo di lucro aperta a tutti i cittadini, promossa dalla Cisl, riconosciuta dalla Regione Toscana e iscritta nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale.

Siamo presenti in Toscana con 13 sportelli e 22 punti di assistenza e un'ambula dell'attività di concertazione, stipuliamo numerosi protocolli di intesa per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per ottenere l'risparmio delle tariffe, qualità del servizio e per la gestione dei reclami con procedure extragiudiziali e con le conciliazioni preventive ADR.

Diventa socio amico di Adiconsum!
L'adesione vale per l'anno di iscrizione e ti permette di accedere a tutti i nostri servizi!
FISSA IL TUO ABBONAMENTO!
I nostri professionisti potranno dedicarti tutta l'esperienza che mettiti!
TELEFONO 0553263042 / 0554379584

CONTATTACI
toscana@adiconsum.it
firenze@adiconsum.it
adiconsum@adiconsum.it
Adiconsum Firenze
Adiconsum Toscana

I NOSTRI ESPERTI TI AIUTANO PER I PROBLEMI SU

TELECOMUNICAZIONI/TECNOLOGIA
Insigne, pay tv, banda larga, internet, media digitali, telefonia, diritti di autorizz., commercio elettronico, sicurezza, accesso alle rete, nuove tecnologie.

SANITÀ/SALUTE
recupero diritti medici, servizi sanitari, farmaci, ricorso momento del diritto alla salute, attuazione del diritto di accesso al sistema di cura.

SERVIZI POSTALI
In tema di concorrenza/abbonamento, spedizioni postali

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
diritto di accesso agli atti, amministrazione rapporti cittadini/pubblica amministrazione.

CONFERME E ALIMENTAZIONE
contratti alimentari, sicurezza e qualità dei prodotti, etichettatura e tracciabilità dei prodotti, educazione alimentare.

CASA
contratti di compravendita, rischi, ristrutturazione, agevolazione energetica.

ENERGIA
bollette, utenze, consumi, risparmio energetico.

TRASPORTI/TURISMO
carte aeree, ferie per i ragazzi/cassa di assicurazione e treni, vacanze turistiche.

SCUOLA
adempimenti di corso di diplomati legittimi ed altro ciclo formazione.

FISCO
Contributi cariche espletati, rapporti con agenzie di finanza, ecc.

BANCHE E ASSICURAZIONI
questionari di servizi al cliente, reclami, reclami bancari e prestiti, bollette dei risparmiatori e degli investitori, controllo referenze negative conosciute presso i soci. Contatti di informazione creditizia, crisi, chi si spaventa con i concorsi di Borsa (vedi guide "Borsa").

USINA
Adiconsum è tra i partner dei Fondi del Ministero dell'Economia e delle Finanze dei gruppi aile famiglie che presentano problemi di sovraindebitamento facenti riferimento l'elenco numero 10 della legge numero 188/1994).

SOSTIENI I TUOI DIRITTI



Adiconsum Toscana partecipa attivamente a funzioni con altre Associazioni che operano importanti punti di vista strategici e condurre le regole del mondo del consumo fornendo i diritti dei consumatori e del cittadino. Partecipa qui di seguito.

CECSL - Comitato regionale consumatori utenti) Toscana
Organo di rappresentanza delle Associazioni dei consumatori e degli utenti di supporto all'attuazione delle politiche regionali di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti.

AIT - Autorità Media Toscana
Ente pubblico, responsabile di tutti i consumi fiscali, che ha funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del mercato della informazione.

Adiconsum Toscana rappresenta i consumatori in occasione di tutte le scelte riguardanti l'attuazione di tariffe, qualità dei servizi, la garanzia ecc.

Adiconsum Toscana è tra i partner dei Fondi del Ministero dell'Economia e delle Finanze dei gruppi aile famiglie che presentano problemi di sovraindebitamento facenti riferimento l'elenco numero 10 della legge numero 188/1994).

L'Associazione ha raccolto pro e contro d'ordine con le maggiori aziende del settore con il fine di tutelare i diritti dei consumatori.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Nel 2020 è stato ideato un flyer per promuovere l'attività di assistenza relativa ai problemi connessi alla telefonia.

**TELEFONIA:
CHE SUCCUDE?**

SERVIZI NON RICHIESTI
ADDEBITI INDEBITI
CONTRATTO DISATTESO
BOLLETTA NON CHIARA
ADSL NON FUNZIONANTE

RISOLVI CON L'ASSISTENZA DI ADICONSUM!
[Diventa socio per essere assistito da un esperto del settore: prendi un appuntamento]

Via Carlo Del Prete 135 - Firenze
055 3249042 / 055 4379684
fi@adiconsum.it

www.adiconsumtoscana.it
Adiconsum Firenze

Adiconsum Toscana
Associazione Nazionale Consumatori e Cittadini

Dal progetto Stranieri Consapevoli, in partenariato con Anolf Firenze, nasce l'ideazione e la realizzazione del flyer rivolto appunto ai cittadini stranieri; proprio per questo il testo è stato tradotto in inglese.

HAVE YOU PROBLEMS WITH YOUR WATER, GAS, LIGHT, TAXES OR TELEPHONE BILL PAYMENT?
DID YOU EXPERIENCE A SHOPPING SCAM?
HAVE YOU PROBLEMS WITH YOUR BANK?
DO YOU WANT KNOW YOUR CONSUMER AND CITIZEN RIGHTS?

CONTACT US!
OUR LAWYERS AND EXPERTS CAN HELP YOU TO SOLVE YOUR PROBLEMS!

Who we are? Adiconsum Toscana is an association sponsored by Cisl, who can help you to solve your problems with unjustified payments for utility bills, shopping scam and we can help you understand your job and house contracts. We defend consumer rights and protect citizens from commercial injustices And much more!

mon-thu 9:00 to 13:00 / 15:00 to 18:00
friday 9:00 to 13:00
Via Carlo Del Prete 135 - Firenze
055 3249042 / 055 4379684
fi@adiconsum.it
www.adiconsumtoscana.it
Adiconsum Firenze

ANOLF
KNOW YOUR RIGHTS! COME TO OUR ASSOCIATION!
Not a government. It was founded in 1976 and is a non-profit organization. Italian Law 22/78

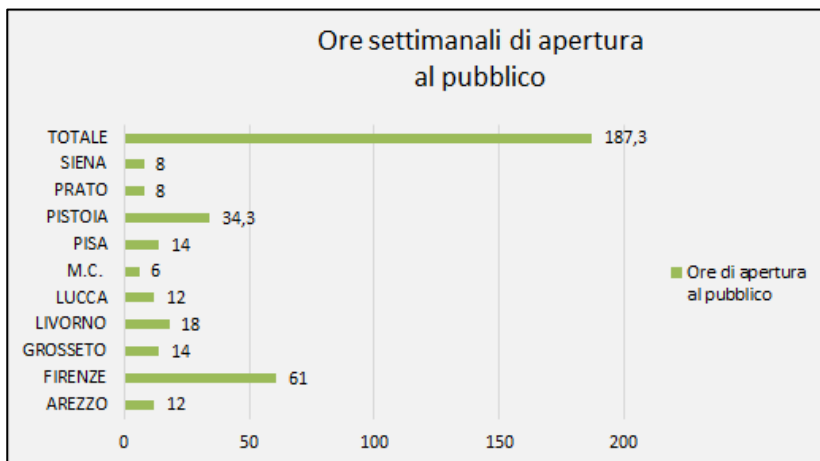
Adiconsum Toscana
Associazione Nazionale Consumatori e Cittadini



L'attività

L'Associazione svolge quotidianamente attività di assistenza ai consumatori che si rivolgono ai propri sportelli, mettendo a loro disposizione esperti e legali, preparati sulle materie del codice del consumo e sulle norme che tutelano il cittadino in caso di problematiche con le p.p.a.a.

Il grafico che segue illustra le ore settimanali di apertura al pubblico nel 2019

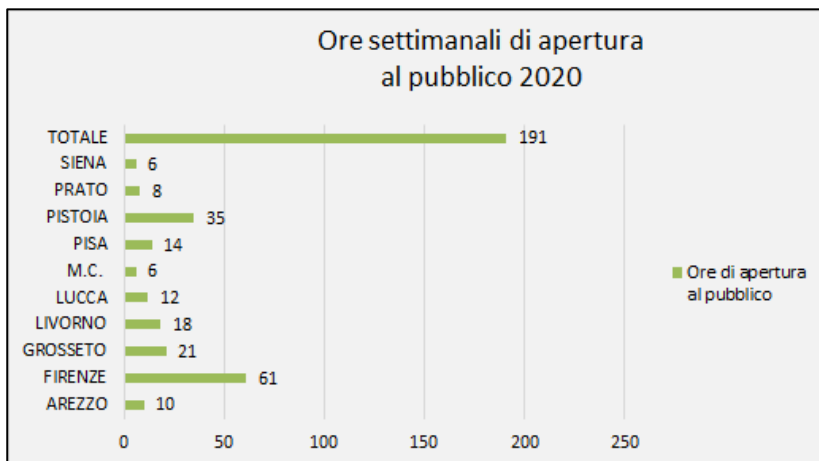




BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Nel 2020 l'attività in presenza allo sportello è stata sostituita dal lavoro svolto in smart working, e dunque l'assistenza data al cittadino ha visto un lieve aumento del tempo messo a disposizione degli utenti:



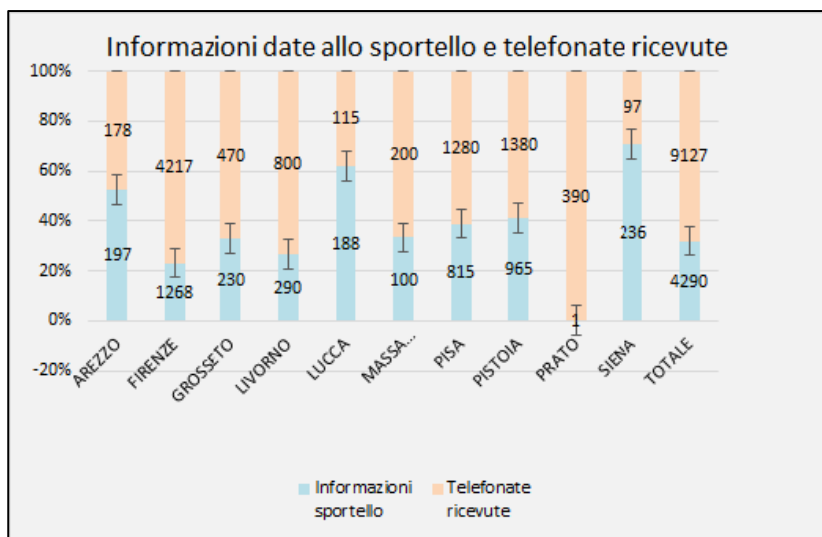
Quando il consumatore si reca o telefona in Associazione, spiegando la propria problematica viene indirizzato al professionista che può occuparsi di seguirlo se non è possibile dare l'informazione al telefono o in presenza, essendo la problematica presentata, particolare e dunque meritevole di uno studio e di approfondimenti che non possono venir fatti al momento.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Di seguito il grafico relativo alle informazioni date agli utenti nel 2019:

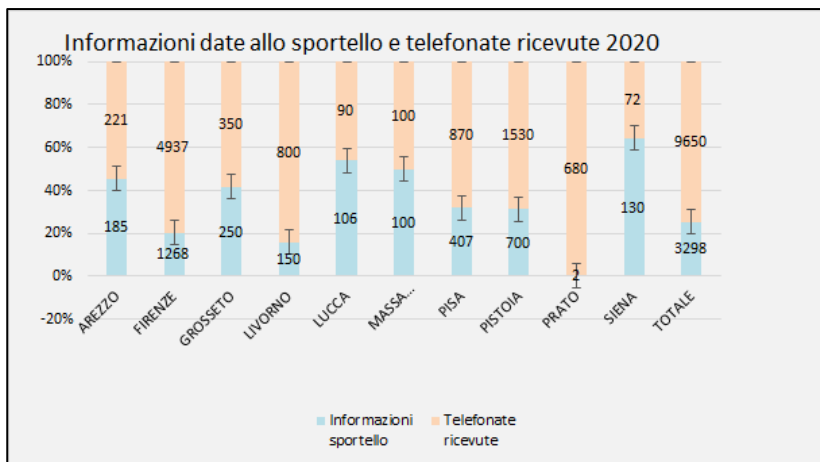




BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Di seguito il grafico relativo alle informazioni date agli utenti nel 2020:



Le questioni relative alle utenze e ai servizi (telefonia, energia, acqua, tv, spedizioni postali, servizi bancoposta) vengono affidati ai conciliatori.

L'utente che si rivolge ad Adiconsum, dopo un primo colloquio e dopo aver firmato il mandato di rappresentanza, affida al conciliatore tutta l'attività di mediazione riguardante la propria utenza.

Il *conciliatore* procede dunque innanzitutto con l'elaborazione e trasmissione di un **reclamo**, ovvero di una lettera inviata tramite procedure on line o fax, nella quale si presenta l'evidenza del diritto negato, del danno, o dell'ingiustizia compiuta dall'azienda nei confronti del consumatore assistito.



Dopo circa 30 giorni, se il reclamo non ottiene riscontro, il conciliatore in accordo con il consumatore, procede a compilare la domanda per effettuare una **conciliazione paritetica**, una pratica veloce e sicura e che abbatte tempi e costi dell'iter giudiziale.

Il ruolo dei conciliatori consiste nel **ricercare la risoluzione della controversia suggerendo una decisione**, non nel determinare la ragione oppure il torto delle parti, **bensì nel suggerimento della sua soluzione**.

Le questioni relative a tutte le altre problematiche previste dal codice del consumo, vengono affrontate per tramite di **legali** esperti che prestano la propria opera volontariamente e ricevono i consumatori bisognosi di informazioni e assistenza.

I nostri legali dopo aver ascoltato l'utente e studiato la situazione, procedono con l'attività di mediazione della controversia, rappresentando l'utente e mediando per i suoi interessi, tramite una complessa attività che prevede l'invio di raccomandate, pec, fax, telefonate, incontri, il tutto finalizzato al raggiungimento di un accordo fra le parti che possa in primo luogo soddisfare la richiesta di giustizia del consumatore.

Reclami

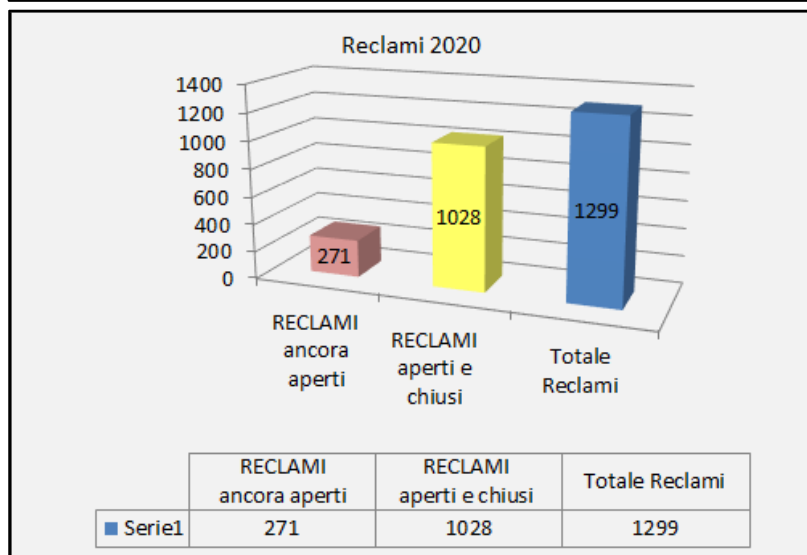
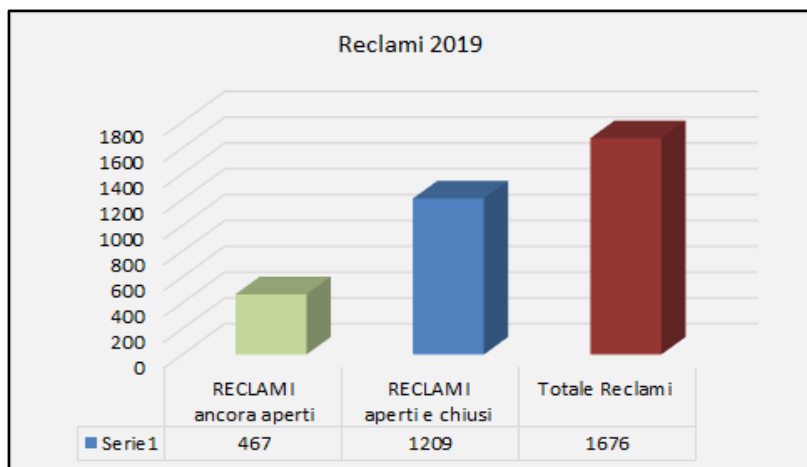
I reclami sono l'attività principale dell'Associazione che per tramite dei suoi legali, conciliatori e impiegati, si occupa di scrivere per conto del consumatore le ragioni che muovono lo stesso a reclamare. Nei reclami si chiede dunque di ottenere un risarcimento o comunque la controparte è invitata a rispondere al consumatore in modo da ristabilire un eventuale diritto negato.

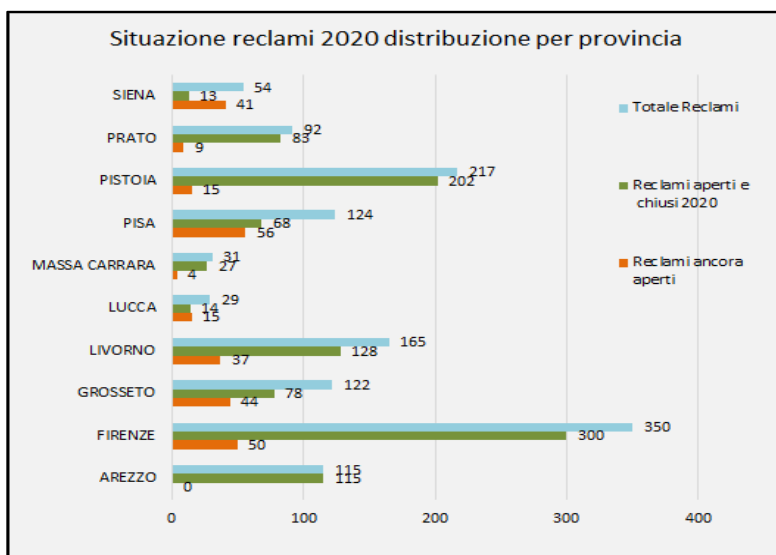
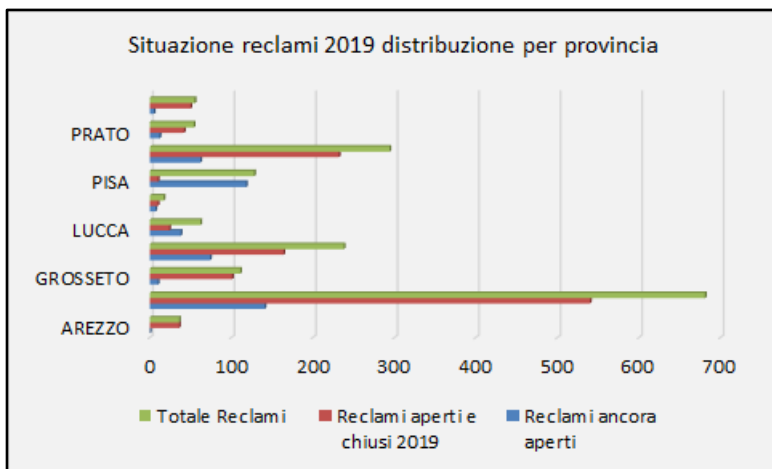


BILANCIO SOCIALE 2019-2020



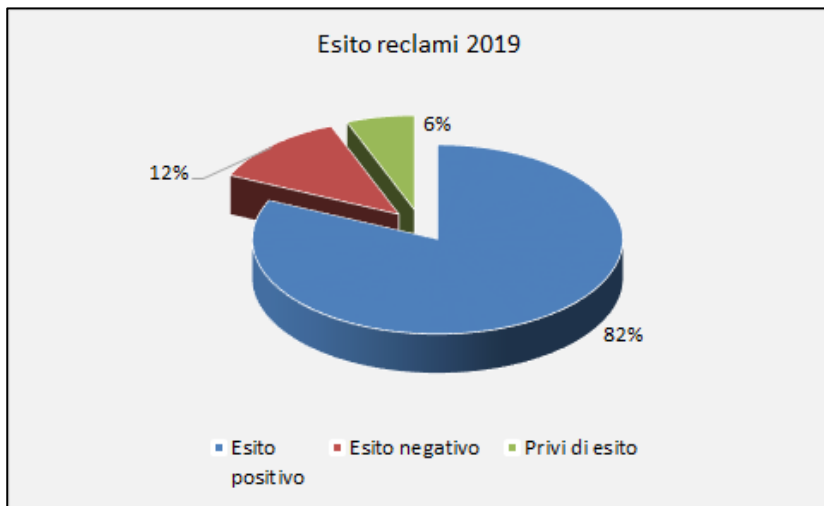
I grafici che seguono danno la misura dell'attività svolta in Associazione.





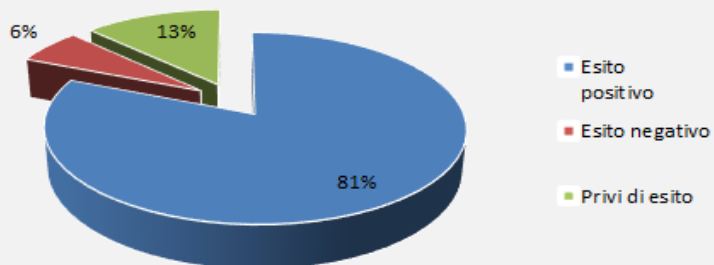


I reclami gestiti nel 2019 hanno presentato un alto indice di positività.

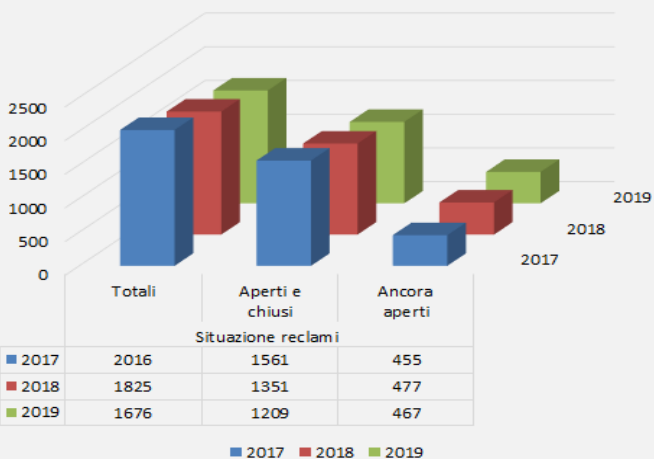




Esito reclami 2020

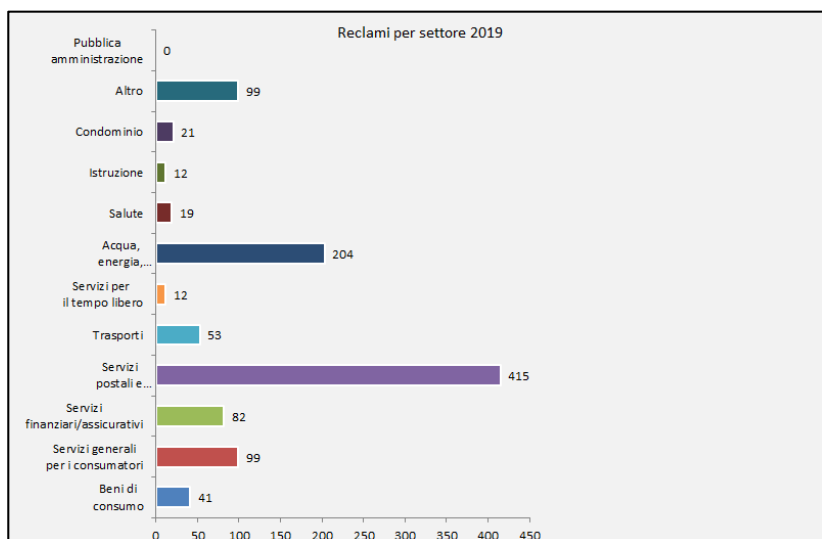
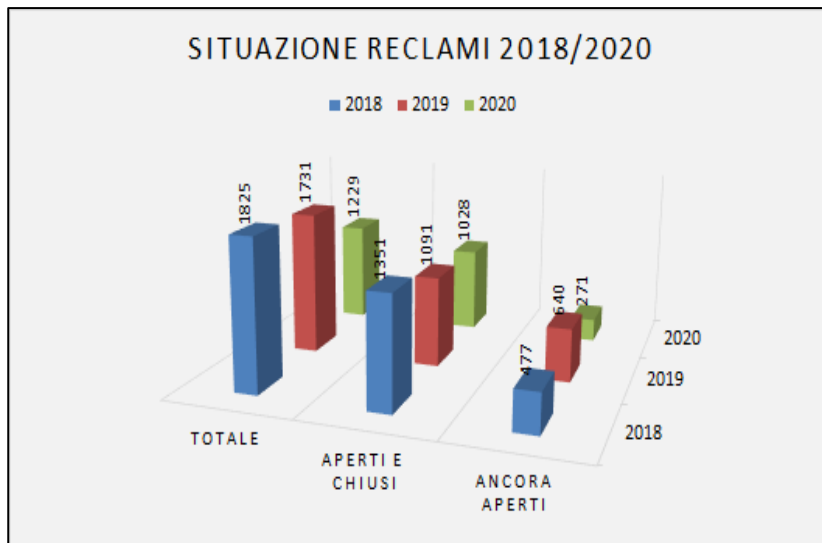


Situazione reclami 2017/2019



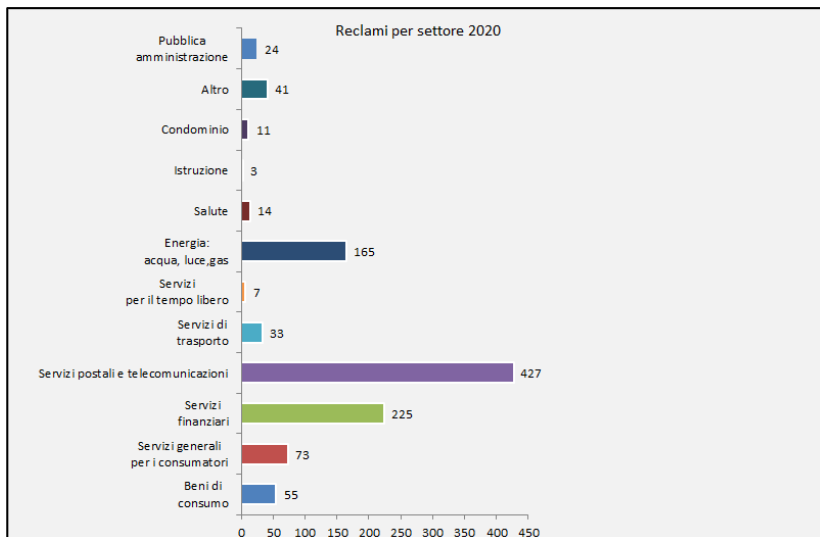


BILANCIO SOCIALE 2019-2020





BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Conciliazioni

La normativa specifica in materia di conciliazione, legittima le Associazioni dei Consumatori e Utenti sia ad attivare -prima del ricorso al giudice- la procedura di conciliazione presso le Camere di Commercio, nonché di fronte agli altri organismi di composizione delle controversie (art. 140 d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206), sia ad istituire servizi di conciliazione presso le imprese, tramite protocolli di intesa, per la gestione negoziata dei conflitti, nota come **conciliazione «paritetica»**, che risulta ad oggi una delle forme di conciliazione più diffusa.

Opportunamente l'art. 2 del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, ha coniato per essa la puntuale definizione di **«negoziazione paritetica»**, distinguendola dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



dell'azienda e quello delle Associazioni dei consumatori individuato dal consumatore stesso, che quindi, non prevede la figura del terzo soggetto che gestisce l'incontro di mediazione.

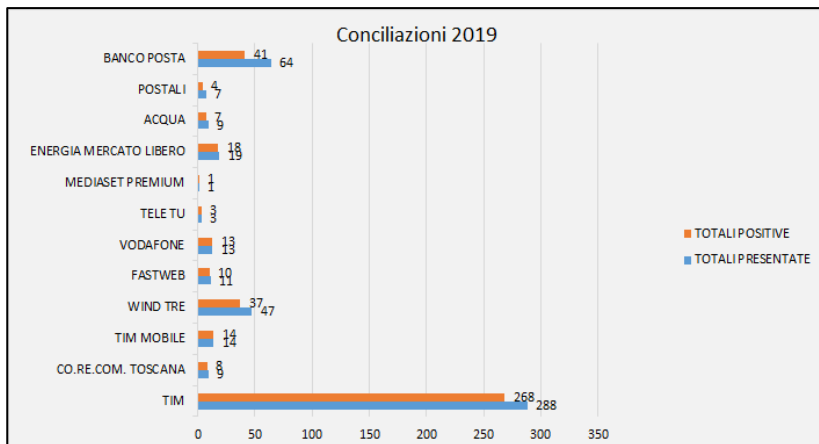
Questo modello di **ADR** (*Alternative Dispute Resolution*) si è dimostrato, nel tempo e nell'esperienza pratica, di notevole efficacia nella risoluzione delle controversie insorte tra consumatori-utenti e Società di servizi, garantendo un rimedio efficace, rapido e con costi minimi.

I protocolli di conciliazione paritetica stipulati tra Adiconsum e imprese risultano, quindi, sempre in crescita in quanto con la liberalizzazione dei mercati nel settore energetico, anche a livello locale, molte ex municipalizzate hanno adottato questo tipo di strumento per garantire una maggior tutela per i cittadini e una migliore qualità dei servizi.

Nel 2019 sono state presentate **485** domande di conciliazione, di cui **424** concluse con esito positivo, per un totale di **214.691,84 €** recuperati a favore dei cittadini consumatori.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



CONCILIAZIONI 2019					
TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE	TOTALI POSITIVE	IMPORTI	IMPORTO MEDIO	INDICE DI POSITIVITA'
TIM	288	268	€ 75.338,06	€ 281,11	93,05555556
CO.RE.COM. TOSCANA	9	8	€ 5.713,76	€ 714,22	88,88888889
TIM MOBILE	14	14	€ 4.003,70	€ 285,98	100
WIND TRE	47	37	€ 5.545,42	€ 149,88	78,72340426
FASTWEB	11	10	€ 2.765,01	€ 276,50	90,90909091
VODAFONE	13	13	€ 3.537,69	€ 272,13	100
TELE TU	3	3	€ 1.315,55	€ 438,52	100
MEDIASET PREMIUM	1	1	€ 102,02	€ 102,02	100
ENERGIA MERCATO LIBERO	19	18	€ 14.640,00	€ 813,33	94,73684211
ACQUA	9	7	€ 4.412,22	€ 630,32	77,77777778
POSTALI	7	4	€ 7.965,00	€ 1.991,25	64,0625
BANCO POSTA	64	41	€ 89.353,41	€ 2.179,35	57,14285714
TOTALI	485	424	€ 214.691,84	€ 506,35	87,42268041



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Confronto Conciliazioni 2018-2019						
TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE		TOTALI POSITIVE		IMPORTI IN €	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
TIM	288	221	268	219	75.338,06	68.267,05
CO.RE.COM. TOSCANA	9	28	8	24	5.713,76	10.495,71
TIM MOBILE	14	12	14	12	4.003,70	4.964,30
WIND TRE	47	19	37	16	5.545,42	4.964,30
FASTWEB	11	6	10	6	2.765,01	1.229,00
VODAFONE	13	13	13	11	3.537,69	2.447,00
TELE TU	3	--	3	--	1.315,55	----
MEDIASET PREMIUM	1	--	1	--	102,02	---
ENERGIA MERCATO LIBERO	19	18	18	18	14.640,00	17.802,00
ACQUA	9	--	7	5	4.412,22	17.093,00
POSTALI	7	10	4	10	7.965,00	2.516,00
BANCO POSTA	64	61	41	33	89.353,41	24.964,44
TOTALE	421	388	383	354	214.691,84	154.742,80

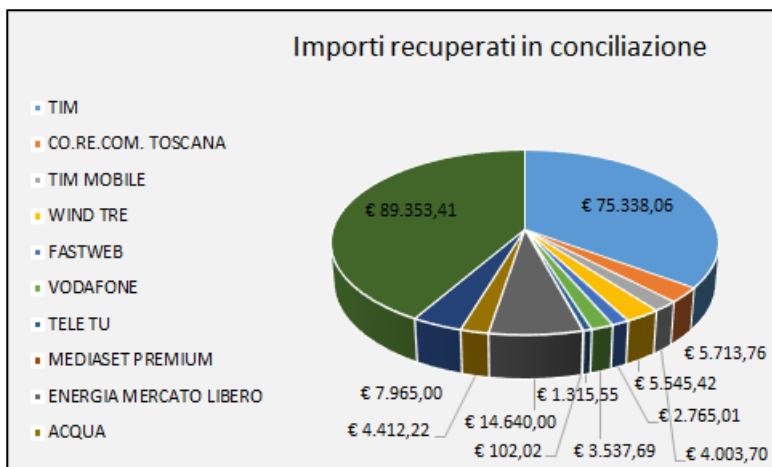
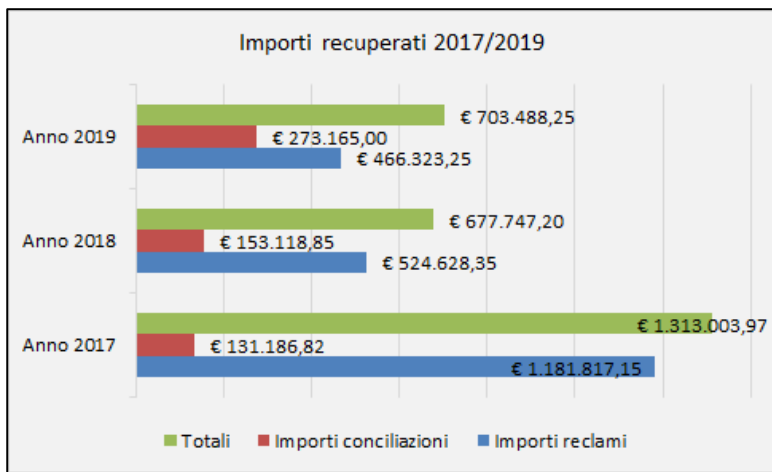
Come si può vedere dalla tabella nel 2019 l'Associazione ha gestito un numero superiore di domande di conciliazione, con importante incremento delle somme recuperate a favore dei consumatori, in tutto equivalenti ad € 214.691,84, ovvero + € 59.951,04.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



SOMME RECUPERATE A FAVORE DEL CONSUMATORE NEL 2019

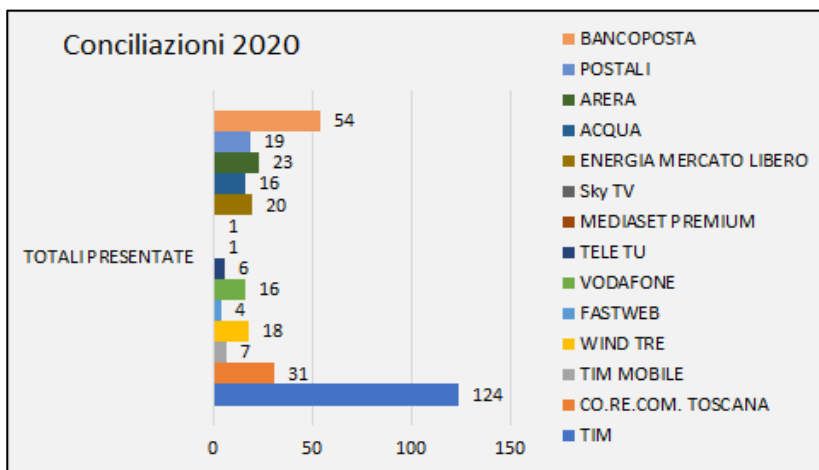




BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Nel 2020 sono state presentate **340** domande di conciliazione, di cui **294** concluse con esito positivo, per un totale di **153.041,28 €** recuperati a favore dei cittadini consumatori.



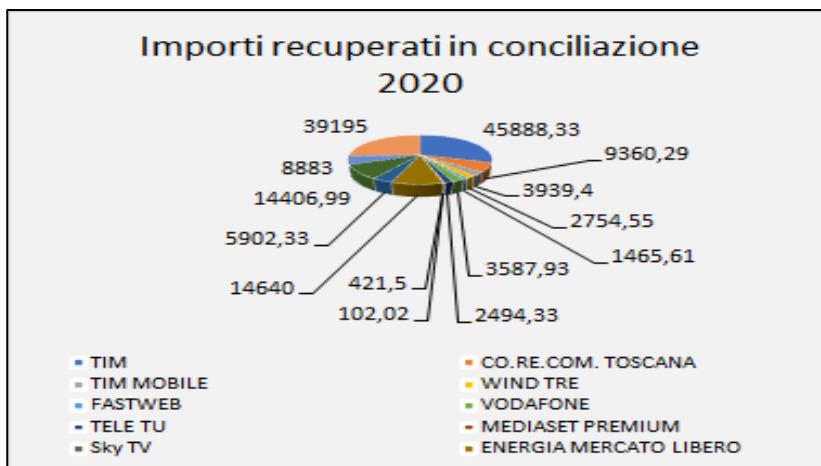
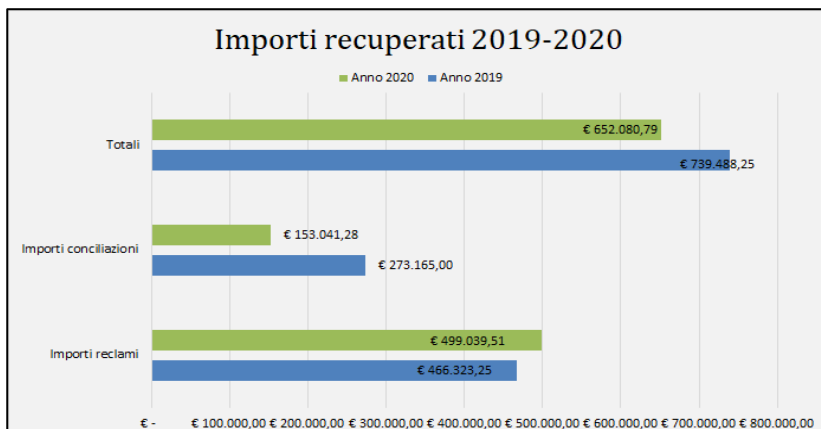
TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE	TOTALI POSITIVE	IMPORTI	IMPORTO MEDIO	INDICE DI POSITIVITA'
TIM	124	119	45888,33	385,6162185	95,96774194
CO.RE.COM. TOSCANA	31	19	9360,29	492,6468421	61,29032258
TIM MOBILE	7	6	3939,4	656,5666667	85,71428571
WIND TRE	18	16	2754,55	172,159375	88,88888889
FASTWEB	4	4	1465,61	366,4025	100
VODAFONE	16	16	3587,93	224,245625	100
TELE TU	6	6	2494,33	415,7216667	100
MEDIASET PREMIUM	1	1	102,02	102,02	100
Sky TV	1	1	421,5	421,5	100
ENERGIA MERCATO LIBERO	20	18	14640	813,3333333	90
ACQUA	16	14	5902,33	421,595	87,5
ARERA	23	21	14406,99	686,0471429	91,30434783
POSTALI	19	15	8883	592,2	78,94736842
BANCOPOSTA	54	38	39195	1031,447368	70,37037037



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



SOMME RECUPERATE A FAVORE DEL CONSUMATORE NEL 2020





Partecipazione a corsi, seminari ed eventi

Nel corso del 2019 Adiconsum Toscana ha partecipato a:

- ✓ Conferenza regionale del Terzo Settore al Mandela Forum di Firenze (9 febbraio 2019);
- ✓ AGCM – Autorità garante della concorrenza e del mercato. Le attività antitrust, dalla parte di tutti (il 15 aprile 2019) corso online organizzato da Adiconsum Nazionale;
- ✓ Conferenza stampa Estra S.p.A. Promozione bonus sociale ed elettrico presso la sede di Estra Spa di Prato (6 Maggio 2019);
- ✓ Secondo rapporto sul Terzo Settore in Toscana – Auditorium Sant’Apollonia, Via San Gallo 25 – Firenze (15 maggio 2019);
- ✓ Evento Estra S.p.A. - Trasparenza, correttezza, affidabilità: l’impegno comune di aziende e Associazioni dei consumatori per la tutela dei clienti. A seguire, firma del protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste presso Rivoli Boutique Hotel di Via della Scala 33 Firenze (19 giugno 2019);
- ✓ Conferenza stampa Adiconsum Toscana ed Estra S.p.A. Presentazione Vademecum e brochure presso Rivoli Boutique Hotel di Via della scala 33 Firenze (24 settembre 2019);
- ✓ XVIII sessione programmatica CNCU – Chianciano (dal 17 al 18 ottobre 2019);
- ✓ Terza edizione del seminario biennale nazionale sulle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione organizzato dal CoReCom Toscana, in collaborazione con AGCOM (7 e 8 novembre 2019);



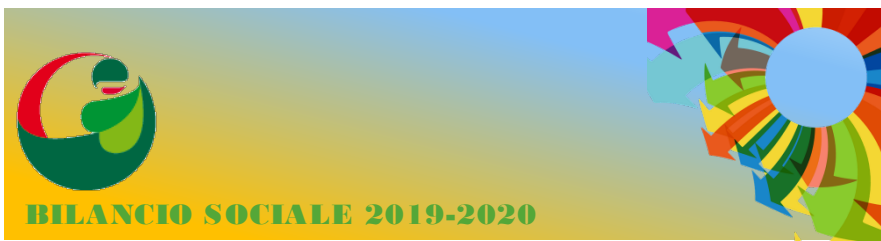
BILANCIO SOCIALE 2019-2020



- ✓ Partecipazione alla pubblicazione “L’economia delle regioni italiane. La congiuntura economica e le dinamiche del mercato del lavoro – presso la Banca d’Italia di Firenze di Via dell’Oriuolo 37/39 Firenze (29 novembre 2019);
- ✓ Corri la vita - Sponsorizzazione delle coppe dei vincitori da parte di Adiconsum Toscana

Nel corso del 2020 Adiconsum Toscana ha partecipato a:

- ✓ Spot 5x1000 in onda su RTV38 (maggio 2020);
- ✓ Convenzione per la progettazione, realizzazione e promozione di attività gratuite di orientamento alla creazione di impresa, alle professioni e al lavoro destinate agli studenti delle scuole secondarie superiori della città metropolitana di Firenze (22 luglio 2020);
- ✓ Evento online “Eni gas e luce incontra le Associazioni dei Consumatori di Abruzzo, Liguria, Molise e Toscana” (16 novembre 2020);
- ✓ Conferenza stampa online “Campagna sostieni le attività della tua città” (9 dicembre 2020);
- ✓ Progetto Nessuno E-scluso di Adiconsum Nazionale – corso di formazione a distanza e “Sportello Antenna. Per un’assistenza tecnologica personalizzata. Chat Adiconsum Toscana il venerdì dalle 9 alle 13 (da ottobre 2019 a luglio 2020);
- ✓ Partecipazione a Tadà nella sezione “L’angolo del cittadino” (2019 e 2020);



- ✓ CoReCom – Programmi dell’accesso televisivo regionale in onda su Rai 3 (trimestri del 2019 e del 2020);
- ✓ Corri la vita - Sponsorizzazione delle coppe dei vincitori da parte di Adiconsum Toscana

Progetti

Nel corso del 2019 Adiconsum Toscana ha visto approvare il progetto Il Quartiere intorno a noi, presentato alla Regione Toscana-Terzo Settore, in partenariato con Anolf Firenze, Anteas Firenze, Sportello lavoro Ust Firenze Prato; Cisl Toscana Servizi e Inas Cisl Firenze.

Il progetto ha previsto l’attivazione di uno sportello aperto una volta alla settimana per due ore presso le sedi dei Quartieri 2,3 e 5 del Comune di Firenze, dove i cittadini hanno potuto ricevere informazioni relative ai temi del consumerismo, ai temi fiscali, alle misure di sostegno al reddito, alla ricerca del lavoro e alle misure di assistenza.

Il progetto ha proseguito anche nel 2020.

Progetto Farmaci equivalenti elaborato in collaborazione con il CRCU è stato stilato e approvato nel 2019, intende promuovere l’acquisto di farmaci equivalenti e dunque produrre un risparmio sulla spesa relativa ai farmaci, sia da parte sistema sanitario regionale sia da parte dei cittadini.



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Rassegna fotografica





BILANCIO SOCIALE 2019-2020





BILANCIO SOCIALE 2019-2020



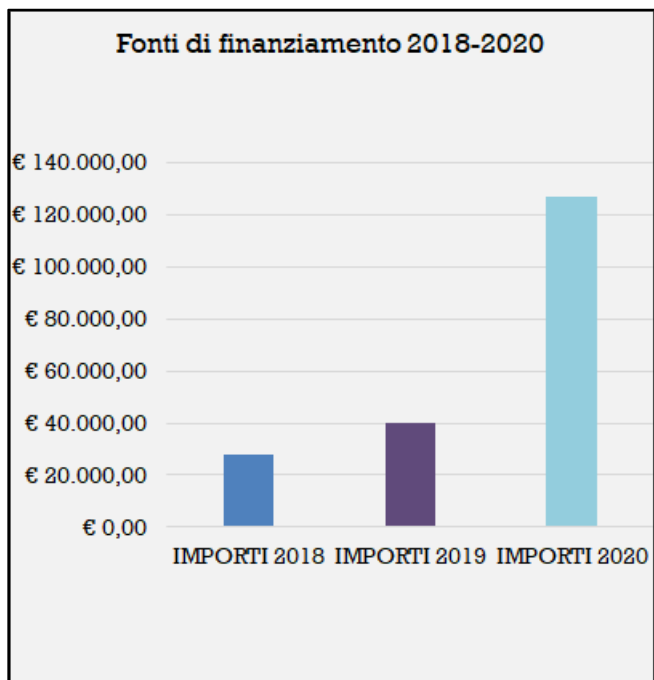


Dati economici

Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2019 e 2020.

Per il dettaglio si rimanda al bilancio pubblicato.

Nel grafico che segue, gli importi sono rappresentati al lordo al fine di dare maggiore chiarezza oltre che una più reale definizione della situazione economica dell'Associazione.



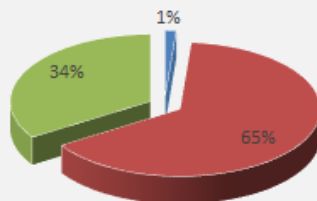


BILANCIO SOCIALE 2019-2020



FONTI DI FINANZIAMENTO 2020	IMPORTI
Quote di adesioni annuali di competenza regionale	€ 1.637,00
Contributi da enti pubblici	€ 81.992,35
Contribuzione da persone giuridiche e associazioni	€ 43.155,18
Totale	€ 126.784,53

Fonti di finanziamento 2020



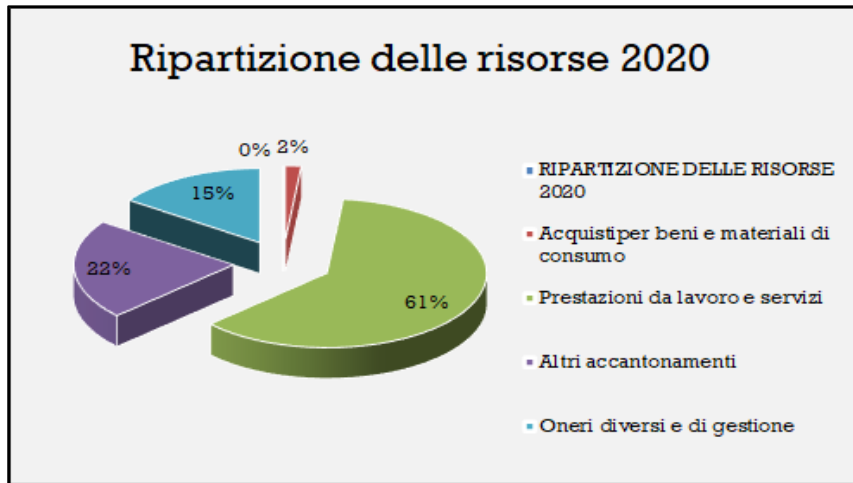
- Quote di adesioni annuali di competenza regionale
- Contributi da enti pubblici
- Contribuzione da persone giuridiche e associazioni



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE 2020	IMPORTI
Acquisti per beni e materiali di consumo	€ 1.714,10
Prestazioni da lavoro e servizi	€ 64.914,49
Altri accantonamenti	€ 23.000,00
Oneri diversi e di gestione	€ 16.141,36
Totale	€ 105.769,95

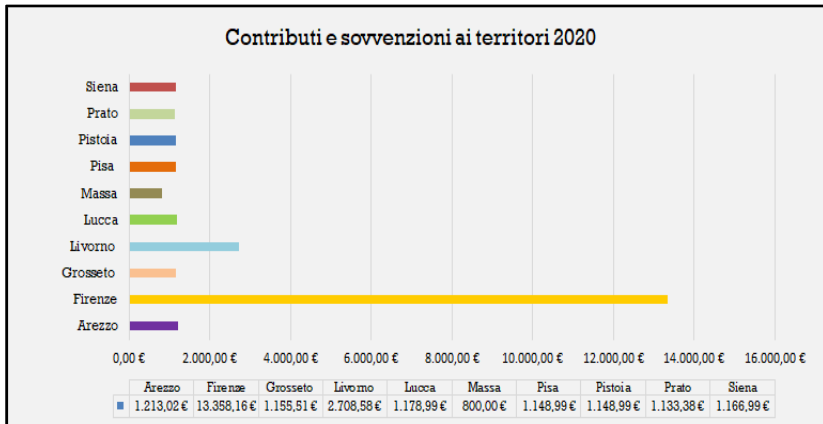




BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Contributi e sovvenzioni ai territori 2020



Altri contributi da ripartire € 7.815,90



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



ALLEGATI



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Stato Patrimoniale		Dal: 01/01/2020	Al: 31/12/2020		
		Anno: Corrente			
Codice U.S.:	ADICTOSC	Solo mastri:	SI III Livello		
Descrizione U.S.:	ADICONSUM REGIONALE TOSCANA	Natura:	Patrimoniali		
Anno Finanziario:	01/01/2020	Stampa del:	06/05/2021 14:01:53		
Descrizione conto	Attività	Totale importo	Descrizione conto	Passività	Totale importo
COSTI DI IMPIANTO, AMPLIAMENTO E PLURIENNALI		3.500,00	AVANZI E DISAVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		18.538,41
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	ALTRI FONDI RISCHI ED ONERI		55.052,91
ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82	FONDI AMMORTO ALTRE IMMOBILI IMMATERIALI		3.500,00
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMORTO IMPIANTI E ATTREZZATURE TECNICHE		2.996,38
CREDITI VERSO STRUTTURE SINDACALI		4.256,00	FONDI AMMORTO ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82
CREDITI PER TESSERE		14.445,25	DEBITI VERSO FORNITORI		10.827,90
ALTRI CREDITI		45.103,85	DEBITI VERSO FORNITORI PER FATTURE DA RICEVERE		4.868,40
CREDITI VERSO ERARIO		806,80	DEBITI VERSO ERARIO		63,05
CREDITI VERSO BANCHE		76.083,02	DEBITI VERSO STRUTTURE SINDACALI		33.770,32
CASSA		479,85	RATEI PASSIVI		39,20
Totale Attività:		164.120,97	Totale Passività:		143.106,39
			Avanzo d'Esercizio:		21.014,58
Totale a pareggio:		164.120,97	Totale a pareggio:		164.120,97

COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eustema S.p.A. per CISL Fine Stampa
Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 06/05/2021 14:01:53 Pag.1



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Bilancio di Esercizio		Dal: 01/01/2020 Al: 31/12/2020		
Codice U.S.: ADICTOSC		Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA		Solo mastri: SI III Livello		
Anno Finanziario: 01/01/2020		Natura: Economici		
		Stampa del: 09/05/2021 14:01:57		
Descrizione conto	Costi	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
ACQUISTI BENI E MATERIALI DI CONSUMO	1.714,10	CONTRIB.SINDACALI ANNUALI DI COMPETENZA REGIONALE		1.637,00
SPESE PRESTAZIONI DI SERVIZI	64.914,49	CONTRIBUTI DI ENTI PUBBLICI		81.992,35
ALTRI ACCANTONAMENTI	23.000,00	CONTRIBUZ.DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI		43.155,18
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	16.141,36			
Totale Costi:	105.769,95	Totale Ricavi:		126.784,53
Utile d'Esercizio:	21.014,58			
Totale a pareggio:	126.784,53	Totale a pareggio:		126.784,53

COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eusterna S.p.A. per CISL

Mod. 3.2.6.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 09/05/2021 14:01:57 Fine Stampa
Pag.1



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Stato Patrimoniale		Dal: 01/01/2020 Al: 31/12/2020			
Codice U.S.: AD/CTOSC		Anno: Corrente			
Descrizione U.S.: AD/CONSUM REGIONALE TOSCANA		Solo mastri: No			
Anno Finanziario: 01/01/2020		Natura: Patrimoniali			
		Stampa del: 06/05/2021 14:01:43			
Descrizione conto	Attività	Totale importo	Descrizione conto	Passività	Totale importo
SPESA SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00	AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		18.538,41
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	FONDO SPESE PER CONGRESSO		1.000,00
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI		8.724,74	FONDO RISCHI VERTENZE GIUDIZIARIE		54.052,91
MOBILI D'UFFICIO		4.725,08	FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI		2.996,38
CREDITI VERSO NAZIONALE		4.258,00	FONDI AMMOR.TO MACCH.UFF.ELETTRICHE ED ELAB.RI		8.724,74
CRED. PER TESSERE VS PORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI		14.445,25	FONDI AMMOR.TO MOBILI D'UFFICIO		4.725,08
VERSO STRUTTURE		57,35	DISL SISTEMA SERVIZI FIRENZE SRL		10.827,90
CRED. V. ADICONSUM TERRILE FIRENZE		45.046,50	DEBITI VERSO FORNITORI PER FATTURE DA RICEVERE		4.868,40
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI		481,80	ERARIO CRIT LAV AUTONOMO PROFESSIONISTI (COD1940)		63,05
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI		325,00	DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE		14.356,67
BANCA MPS C.C. N.U.M. 16017,22		76.083,02	DEBITI VERSO TERRITORI		19.413,65
CASSA SEDE		479,85	RATEI PASSIVI DIVERSI		39,20
Totale Attività:		164.120,97	Totale Passività:		143.105,39
Totale a pareggio:		164.120,97	Avanzo d'Esercizio:		21.014,58
			Totale a pareggio:		164.120,97

COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eusterna S.p.A. per C/SL

Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 06/05/2021 14:01:43 Fine Stampa
Pag.1



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Bilancio di Esercizio		Dal: 01/01/2020 Al: 31/12/2020			
Codice U.S.: ADICTOSC		Anno: Corrente			
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA		Solo mastri: No			
Anno Finanziario: 01/01/2020		Natura: Economici			
		Stampa del: 08/05/2021 14:01:47			
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
BENI STRUM. INFERIORI A 516,48 (PER CISL 5.164,57)		1.714,10	QUOTE TESSERE DI COMPETENZA REG.LE DA TERRITORI		1.637,00
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA		1.400,00	CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI: REGIONE, MINISTERO		81.992,35
TRASPORTI SU ACQUISTI BENI E SERVIZI		12,20	CONTRIBUTI DA ENTI CISL		13.412,00
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI		5.754,80	CONTRIBUTI DIVERSI		20.500,00
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA		439,05	CONTRIBUTI DA ADICONSUM NAZIONALE		5.716,95
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE		1.000,00	CONTRIBUTI 5 PER MILLE		3.526,23
SERVIZI DIVERSI DI TERZI		67,10			
SERVIZI DIVERSI AMMINISTRATIVI		581,50			
PERSONALE DI TERZI PRESTATO		48.929,94			
SPESE TELEFONICHE		800,00			
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE		110,90			
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI		800,00			
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI DI VIAGGIO		19,00			
SPESE PER FORMAZIONE		5.000,00			
ACCANTONAMENTO PER FONDO VERTEZNE GIUDIZIARIE		23.000,00			
SPESE PROPAGANDA		610,00			
IMPOSTE E TASSE DIVERSE (ID,TARSU,ECC.)		127,20			
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI		4.000,00			
SPESE VARIE E DIVERSE		321,10			
SOPRAVVIVENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE		10.508,44			
CONTRIBUTI E SOVVENZ. A TERRITORIALI ADICONSUM		574,62			
Totale Costi:		105.769,95	Totale Ricavi:		126.784,53
Utile d'Esercizio:		21.014,58	Totale a pareggio:		126.784,53
Totale a pareggio:		126.784,53			

COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eustema S.p.A. per CISL

Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 08/05/2021 14:01:47 Fine Stampa
Pag.1



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Conto Economico			
Codice U.S. : ADITOSC			
Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA APS			
Anno Finanziario: 01/01/2020			
Costi	ESERCIZIO 2020	Esercizio precedente 2019	VARIAZIONE %
BENI STRUMENTALI	€ 1.714,10	€ 27,99	98%
CANCELLERIA, MATERIALI PER ELAB. E OGGETTI UFFICIO	€ 0,00	€ 134,20	-100%
SERVIZI DI MANUTENZIONE	€ 0,00	€ 122,00	-100%
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA	€ 1.400,00	€ 547,04	61%
TRASPORTI SU ACQUISTI BENI E SERVIZI	€ 12,20	€ 0,00	100%
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 5.754,80	€ 1.574,99	73%
COMPENSI OCCASIONALI	€ 0,00	€ 0,00	-
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA	€ 439,05	€ 641,15	-32%
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO	€ 0,00	€ 60,00	-100,00%
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE	€ 1.000,00	€ 0,00	100%
SERVIZI DIVERSI DI TERZI	€ 67,10	€ 67,10	0%
SPESE AMMINISTRATIVE	€ 581,50	€ 44,70	92%



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

PERSONALE DI TERZI PRESTATO	€ 48.929,94	€ 51.462,31	-5%
SPESE POSTALI E DI RECAPITO	€ 0,00	€ 0,00	-
SPESE TELEFONICHE	€ 800,00	€ 837,20	-5%
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE	€ 110,90	€ 113,46	-2%
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI	€ 800,00	€ 895,01	-11%
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI VIAGGIO	€ 19,00	€ 0,00	100%
SPESE PER FORMAZIONE	€ 5.000,00	€ 0,00	100%
NOLEGGI BENI DIVERSI	€ 0,00	€ 0,00	-
AMMORTAMENTO IMPIANTI DIVERSI	€ 0,00	€ 0,00	-
AMMORT. ARREDI, MOBILI, MACCHINE UFFICIO, ELABORATORI	€ 0,00	€ 0,00	-
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI	€ 0,00	€ 0,00	-
ACCANTONAMENTO FONDO VERTENZE GIUDIZIARIE	€ 23.000,00	€ 27.160,00	-15%
SPESE PROPAGANDA	€ 610,00	€ 732,00	-17%
SPESE DI RAPPRESENTANZA	€ 0,00	€ 0,00	-
IMPOSTE E TASSE DIVERSE	€ 127,20	€ 184,90	-31%
CERTIFICATI E DIRITTI DIVERSI	€ 0,00	€ 25,00	-100%



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI (FIRENZE)	€ 4.000,00	€ 3.500,00	13%
SPESE VARIE E DIVERSE	€ 321,10	€ 262,30	22%
SOPRAVVENIENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE	€ 10.508,44	€ 0,00	100%
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI (ALTRE PROVINCE)	€ 574,62	€ 0,00	100%
TOTALE COSTI	€ 105.769,95	€ 88.391,35	20%

Ricavi	ESERCIZIO 2020	Esercizio precedente 2019	VARIAZIONE %
QUOTE TESSERE DI COMPETENZA REG.LE: DA TERRITORI	€ 1.637,00	€ 2.068,00	-21%
CONTRIBUTI VARI (es. da Regione Toscana/territ., Nazionale, 5 x mille, arrot.attivi)	€ 125.147,53	€ 33.223,16	73%
SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE	€ 0,00	€ 4.500,20	-100%
UTILIZZO FONDO CONGRESSO	€ 0,00	€ 0,00	-
TOTALE RICAVI	€ 126.784,53	€ 39.791,36	69%



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Stato Patrimoniale			
Codice U.S. : ADITOSC			
Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA APS			
Anno Finanziario: 01/01/2020			
Attività	Esercizio 2020	Esercizio precedente 2019	VARIAZIONE %
SPESE SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
MOBILI D'UFFICIO	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
ALTRE PARTECIPAZIONI	€ 3.000,00	€ 3.000,00	0%
CREDITI VERSO ADICONSUM NAZIONALE	€ 4.256,00	€ 47.471,84	-91%
CRED. PER TESSERE SPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI	€ 14.445,25	€ 14.222,25	2%
CREDITI VERSO ADICONSUM TERRITORIALE FIRENZE	€ 45.046,50	€ 25.046,50	44%
VERSO STRUTTURE	€ 57,35	€ 0,00	100%
CREDITI DIVERSI	€ 0,00	€ 0,00	-
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI	€ 481,80	€ 481,80	0%
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI	€ 325,00	€ 325,00	0%
BANCA MPS C/C n° 631153	€ 0,00	€ 6,27	-100%
BANCA MPS C/C n° 16017	€ 76.083,02	€ 21.957,40	71%



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



CASSA SEDE	€ 479,85	€ 303,75	58%
TOTALE ATTIVITA'	€ 164.120,97	€ 132.761,01	24%

Passività	Esercizio 2020	Esercizio precedente 2019	VARIAZIONE %
AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 18.538,41	€ 67.138,40	-72%
FONDO SPESE PER CONGRESSO	€ 1.000,00	€ 1.000,00	0%
FONDO RISCHI VERTENZE GIUDIZIARIE	€ 54.052,91	€ 30.000,76	44%
FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
FONDI AMMOR.TO MOBILI E ARREDI	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
F.DI AMMOR. MACCH. UFF. ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
DEBITI VERSO FORNITORI	€ 15.696,30	€ 15.510,11	1%
ERARIO C/RITENUTE LAV. AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 63,05	€ 0,00	100%
DEBITI V/ ERARIO E ENTI PREVID.	€ 0,00	€ 0,00	-
	€ 0,00	€ 0,00	-



BILANCIO SOCIALE 2019-2020

DEBITI PER TESSERE V. ADICONSUM NAZIONALE			
DEBITI PER PRESTITI DA STRUTTURE	€ 0,00	€ 16.000,00	-100%
DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE	€ 14.356,67	€ 9.946,63	44%
DEBITI VERSO TERRITORI	€ 19.413,65	€ 21.818,90	-11%
ADDEBITI DA RICEVERE	€ 0,00	€ 0,00	-
RATEI PASSIVI DIVERSI	€ 39,20	€ 0,00	100%
TOTALE PASSIVITA'	€ 143.106,39	€ 181.361,00	-27%



BILANCIO SOCIALE 2019-2020



Questo lavoro di raccolta e analisi dei dati è reso possibile grazie all'impegno e la dedizione dei volontari che mettendo a disposizione il proprio tempo, le proprie capacità, la propria volontà e il senso di giustizia di cui sono dotati, offrono aiuto ai soci che lo richiedono.

Sede Regionale ADICONSUM TOSCANA
50127 Firenze (FI) - Via Carlo Del Prete, 135

Presidente Grazia Simone

Tel 055/4379684 - Fax 055/3269043

Sedi territoriali Adiconsum Toscana

AREZZO

**52100 Arezzo (Ar) - Viale Michelangelo,
116**
Presidente Vincenzo Tresca
Tel. 0575.355672 - Fax 0575.24867
arezzo@adiconsum.it

MASSA

54100 Massa (MS) - Via del Patriota, 12
Presidente Alessandro Bongiorno
Tel. 0585.41772 - Fax 0585/45460
massacarrara@adiconsum.it

FIRENZE

50127 Firenze (Fi) - Via C. del Prete, 135
Presidente Cinzia Maticchiera
Tel. 055.3269042-4379684
Fax 055.3269043
firenze@adiconsum.it

PISA

56125 Pisa (PI) - Via Corridoni, 36
Presidente Gagliardi Lia
Tel: 050.518233 - Fax 050.29467
pisa@adiconsum.it

GROSSETO

58100 Grosseto (Gr) - Via Senegal, 25
Presidente Giuliano Innocenti
Tel. 0564.24328 Fax 0564/418753
grosseto@adiconsum.it

PISTOIA

51100 Pistoia (Pt) - Viale Matteotti, 37
Presidente Denisa Domenichelli
Tel. 0573.970148 - Fax 0573.970121
pistoia@adiconsum.it

LIVORNO

57125 Livorno (Li) - Via C. Goldoni, 73
Presidente Claudio Brogi
Tel. 0586.886525 Fax 0586.895268
livorno@adiconsum.it

PRATO

59100 Prato (PO) - Via Pallacorda, 5
Presidente Franco Becocci
Tel. 0574.699103 - Fax 0574.21076
prato@adiconsum.it

LUCCA

55100 Lucca (Lu) - Viale Puccini, 1780
Presidente Donatella Nelli
Tel. E Fax 0583.508816
lucca@adiconsum.it

SIENA

53100 Siena (SI) - Viale Curtatone, 2
Presidente Patrizio Lucchesi
Tel. e Fax 0577.43142
siena@adiconsum.it

Questo Bilancio è stato realizzato
con il sostegno di Cesvot

