

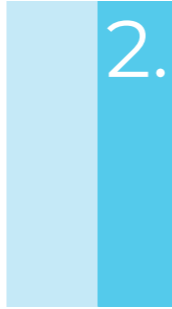




# Bilancio sociale



## Indice

	Lettera del Presidente Emilio Viafora	4
	Nota metodologica	7
	Chi siamo	9
	I nostri valori	111
	Il capitale umano	12
	Tesseramento e iscritti	14
	Organi sociali	15
	Gli ultimi vent'anni	20
	Il 2020	24
	Cosa abbiamo fatto nel 2020	27
	Focus Covid-19	28
	Alcuni esempi dell'attività svolta	29
	Strutture, strumenti, canali di informazione	36
	La Comunicazione	38
	Sportelli dedicati	42
	Persone che operano per l'ente	42
	Mappatura stakeholder	43
	Situazione economico-finanziaria	44
	Obiettivi, un nuovo modello di sviluppo	46

### Federconsumatori – APS

Via Palestro, 11

00185 - Roma

Tel. 06 42020755-9

federconsumatori@federconsumatori.it

## Il Bilancio Sociale di Federconsumatori

**I**l nostro primo bilancio sociale è relativo ad un anno difficilissimo, che ha segnato e segnerà in profondità la società che si trovano tragicamente ad affrontare la pandemia da COVID-19.

Tutto ciò che l'emergenza sanitaria ha drammaticamente prodotto nel corpo vivo della società ha caricato la nostra Associazione di una notevole crescita della domanda di tutela e della richiesta di informazione e formazione a cui abbiamo risposto, nonostante il lockdown e la conseguente chiusura degli sportelli fisici, attraverso un forte impegno di tutte le sedi Federconsumatori che, da remoto, hanno continuato ad assicurare costanti risposte agli utenti. Ciò ha comportato anche per noi un accelerato sviluppo ed investimento in tecnologie, reso possibile dall'intelligente ed efficace azione delle nostre strutture nei diversi livelli e contesti locali. Un momento sfidante, a cui abbiamo saputo reagire aumentando la nostra capacità di risposta a nuovi bisogni di assistenza e tutela individuale e collettiva per via telefonica, tramite il web, attraverso la produzione di videopillole informative e, dove le condizioni lo hanno consentito, con il contatto diretto con le persone. Con numerosi interventi presso le diverse Autorità di Garanzia e le Istituzioni centrali e locali abbiamo contrastato con abnegazione i fenomeni di disinformazione nonché le tante truffe e pratiche commerciali ingannevoli e scorrette che hanno riguardato i prodotti biomedicali, a partire dalle mascherine e dai prodotti igienizzanti. Particolarmente importante poi si è rivelato il sondaggio su come le persone abbiano vissuto la fase più acuta della pandemia, che ha consentito di monitorare come siano cambiati i consumi delle famiglie e di rilevare la crescita delle disuguaglianze legate allo sviluppo della DAD e al

ricorso allo smartwork: dai risultati, presentati nella sede della Regione Emilia Romagna, è emersa una accentuata crescita non solo del *digital divide* ma anche delle disuguaglianze tra aree geografiche, ceti sociali e generazioni.

Abbiamo operato in rapporto con Istituzioni e soggetti di rappresentanza del mondo bancario e finanziario (Banca d'Italia, ABI, Assofin) per un congelamento delle scadenze di mutui e finanziamenti al consumo per coloro i quali, causa crisi, si siano trovati di colpo senza lavoro o in condizioni di forte difficoltà economica e con altrettanta attenzione e costanza abbiamo garantito assistenza a chi ha subito phishing o sim swap con il recupero delle somme sottratte. Nel caso del fallimento di Dentix inoltre abbiamo assicurato la prosecuzione delle cure o il recupero dei finanziamenti contratti.

Sul versante del contrasto alla povertà energetica sono stati raggiunti significativi risultati, sia per l'inserimento in bolletta del bonus energia per tutti gli aventi diritto che negli anni passati non ne hanno potuto usufruire sia relativamente all'assistenza erogata per evitare che le morosità si trasformassero in distacchi di utenze fondamentali per la vita delle persone e delle famiglie, da quelle idriche a quelle elettriche e telefoniche.

In rapporto con un variegato insieme di soggetti operanti nel Terzo Settore e con le Istituzioni – dal Parlamento alle Regioni passando per i Comuni – nonché con ENEA e con diversi centri di ricerca abbiamo prodotto progetti, iniziative e campagne informative e formative sul PNNR e sul NextGeneration UE concentrandoci principalmente sulla transizione *green* del settore energia, sul passaggio dall'economia li-

neare all'economia circolare, sul potenziamento della medicina territoriale e del sistema universalistico di tutela della salute, sulla promozione e facilitazione delle comunità della salute e sulla campagna per la rete unica 5G. Ancora di più abbiamo sollecitato una normativa per il diritto di accesso alla rete quale diritto sociale e civile universale.

In questo quadro sono stati fondamentali i rapporti con le commissioni parlamentari, con ASVIS, NEXT e con una vasta rete di associazioni impegnate nella transizione *green*, nella digitalizzazione e nell'uso dell'A.I.

Abbiamo intrapreso, con l'aiuto di esperti e organizzazioni sindacali, un lavoro sul governo democratico degli algoritmi che sempre di più intervengono sull'organizzazione della produzione in tutti i campi – dall'industria, ai servizi, all'agricoltura, sulle scelte di consumo, sugli stili di vita, sugli orientamenti culturali e sulla sfera delle relazioni interpersonali.

La rete diffusa e capillare della nostra Associazione e dei nostri sportelli è stata un punto di riferimento fondamentale per affrontare i problemi che le trasformazioni accelerate hanno prodotto nelle fasce sociali più svantaggiate e tra i soggetti più vulnerabili. Ciò ha riguardato tutti i settori di operatività dell'Associazione, codificati nel nostro Statuto.

Gli interventi finalizzati ad accrescere le competenze dei cittadini e lo sviluppo delle nostre campagne di informazione ci ripagano, insieme ai risultati raggiunti, degli sforzi fatti e ancora di più fanno da bussola agli obiettivi riportati nella presentazione del nostro Bilancio Sociale.

*Il Presidente Emilio Viafora*

## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio sociale 2020 di Federconsumatori è stato realizzato nel rispetto delle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’Art. 14 Comma 1 D.LGS 117/2017” adottate con il Decreto 4 luglio 2019 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il presente documento descrive l’attività di Federconsumatori in tutte le sue sfaccettature: sono state pertanto riportate informazioni relative ai valori a cui l’Associazione si ispira, alla sua struttura, alla base sociale, ai dipendenti e ai volontari, agli stakeholder, agli enti con cui sono state realizzate partnership e collaborazioni, ai finanziatori, alle risorse economiche e ai cambiamenti fondamentali che nel tempo hanno segnato l’operatività di un’Organizzazione divenuta via via sempre più complessa ed articolata. Sono state inoltre citate le questioni in cui l’Associazione abbia avuto un ruolo rilevante nel 2020 e sono stati descritti i risultati più significativi raggiunti dall’Associazione negli ultimi 20 anni.

Questo lavoro è stato redatto allo scopo di illustrare la nostra *mission*, spiegando in cosa consista concretamente l’attività quotidiana a supporto dei cittadini, e nel testo è stato dato particolare risalto ai principi che hanno ispirato la fondazione di Federconsumatori; allo stesso modo è stato ritenuto importante dedicare uno spazio agli obiettivi futuri: in una società

in continua evoluzione, un’Associazione dei Consumatori non può non stabilire obiettivi e progetti a lungo termine, rivalutando e riconsiderando il proprio ruolo in un’ottica ampia, per affrontare nuove sfide.

Il 2020 è stato un anno difficile e drammatico per il Paese e per il mondo intero. In questo contesto Federconsumatori ha dovuto rielaborare e in alcuni casi anche modificare radicalmente la propria attività, rinnovare le proprie strategie e ripensare i rapporti con gli stakeholder per adattarsi ad esigenze complesse ed articolate senza precedenti. Nel quadro descritto, quindi, si mettono in evidenza il ruolo di Federconsumatori e la sua capacità di intervenire nel contesto sociale e normativo, determinando cambiamenti e raggiungendo risultati concreti per la tutela dei diritti degli utenti.

Vista l’importanza di stilare un Bilancio Sociale che racchiuda l’azione di Federconsumatori in tutte le sue sfaccettature, è stato coinvolto nella redazione del documento un team di lavoro interno che si è occupato di raccogliere, censire e analizzare nel dettaglio i dati a livello nazionale e territoriale, sia dal punto di vista numerico e quantitativo – ad es. per le informazioni inerenti al personale, agli sportelli, all’entità delle risorse economiche ecc. – che sotto il profilo qualitativo dei servizi offerti.



## Informazioni generali sull'Ente

### Nome

Federconsumatori APS

### Codice Fiscale

97060650583

### Forma giuridica

Associazione di Promozione Sociale

### Qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore

Associazione di Promozione Sociale

### Indirizzo sede legale

via Palestro, 11 – 00185 Roma

### Altre sedi

<https://www.federconsumatori.it/sedi.asp>

### Aree territoriali di operatività

Italia (tutte le regioni)

### Valori e finalità perseguite (missione dell'ente)

La Federconsumatori persegue finalità di promozione sociale ponendosi come obiettivo prioritario la tutela degli utenti. L'Associazione ispira la propria azione ai principi contenuti nei Trattati istitutivi della Comunità Europea, nel Trattato sull'UE e nella Costituzione Italiana. Il rispetto dei diritti umani, politici e civili, l'uguaglianza, la dignità sociale, la libertà personale e di culto, la trasparenza, la correttezza del mercato, la legalità, la privacy, la sicurezza, la giustizia, il rispetto della dignità umana e la democrazia

costituiscono pertanto i valori a cui è ispirata l'attività di Federconsumatori.

### Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017:

Ai sensi dell'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 (c.d. Codice del Terzo Settore) la Federconsumatori ha come scopo esclusivo la tutela dei fondamentali diritti dei consumatori, risparmiatori e utenti relativamente alla legalità del mercato, alla tutela della salute, alla salvaguardia dell'ambiente, alla sicurezza di prodotti e servizi, al diritto ad un'informazione corretta, alla correttezza della pubblicità, alla qualità dei servizi pubblici, alla tutela degli interessi economici e del risparmio, al contrasto a qualsiasi patologia abbia un risvolto sociale e comunque a quanto altro possa ascrivere alla pratica e all'impostazione teorica del consumerismo.

### Collegamenti con altri enti del Terzo Settore

Federconsumatori fa parte del Forum Terzo Settore e della Rete servizi CGIL (con AUSER e SUNIA) e collabora con ASVIS, con l'Alleanza contro la Povertà Energetica e con AMESCI.

### Contesto di riferimento

Tutela dei diritti dei consumatori.

## CHI SIAMO

La Federconsumatori, fondata nel 1988, è un'Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro che da oltre trent'anni tutela i diritti dei cittadini in tutti i settori del consumerismo, svolgendo attività di assistenza e consulenza attraverso una capillare rete di sportelli territoriali presenti in tutta Italia. In qualità di Associazione del Terzo Settore la Federconsumatori persegue finalità solidaristiche e di utilità sociale e, adeguandosi alle grandi trasformazioni sociali, economiche, produttive e civili del Paese, si è conquistata nel tempo una forte reputazione nel tessuto sociopolitico nazionale nonché un ruolo autonomo e indipendente in base al quale concretizzare la propria *mission*.

La nostra attività riguarda non solo acquisti e contratti ma anche numerosi altri settori, materiali e immateriali, di cui la sicurezza di prodotti e servizi, la tutela della salute, la pubblicità, la trasparenza, le pratiche commerciali, la difesa del risparmio e la promozione della sostenibilità ambientale e sociale dei consumi rappresentano solo alcuni esempi. Abbiamo seguito da vicino le numerose evoluzioni del contesto regolatorio e normativo dei settori che compongono il variegato panorama del consumerismo: negli anni le istituzioni, mostrando un crescente interesse verso le problematiche emergenti proprio in questo stesso quadro, hanno varato un *corpus* di leggi divenuto sempre più ricco, che tuttavia

non sempre garantisce al consumatore luoghi e procedure per far valere i propri diritti. Una parte importante del nostro lavoro è dunque finalizzata a supportare il consumatore in quella che in alcuni casi si configura come una giungla normativa, anche individuando gli strumenti adeguati a colmare eventuali zone grigie o vuoti giuridici che possano presentarsi in una struttura legislativa che non sempre tiene in adeguata considerazione le reali esigenze dei cittadini.

Promuoviamo inoltre iniziative, incontri, dibattiti, conferenze, ricerche e campagne informative e collaboriamo con istituzioni comunitarie e nazionali: dalla Commissione Europea per le Politiche dei Consumatori al CNEL, dal Parlamento europeo al Ministero del Lavoro, dalle Regioni al Ministero dello Sviluppo Economico, dalle Province ai Comuni passando per le Camere di Commercio.

La Federconsumatori fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) – organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori a livello nazionale costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico al fine di migliorare la posizione del consumatore all'interno del mercato – e di ECU (European Consumers Union), Associazione di Consumatori europea che persegue obiettivi di solidarietà sociale e di difesa dei diritti dei consumatori in ambito comunitario.

Nel 2018 la Federconsumatori ha vinto il premio Antitrust per essersi “distinta nella diffusione dei valori della concorrenza e nella tutela dei diritti dei consumatori”: un riconoscimento importante, il cui conseguimento, reso possibile da tutti coloro i quali contribuiscono quotidianamente alle attività dell’Associazione, testimonia un consolidato ruolo di presidio di legalità e di vicinanza a tutti i cittadini e costituisce una ulteriore spinta a migliorare il nostro operato.

Alla tutela del cittadino nell’immediato presente si aggiunge un fondamentale obiettivo nel lungo periodo: delineare nuovi stili di vita e modelli di consumo sostenibili, nel rispetto del pianeta e delle generazioni future, e costruire uno sviluppo equo attraverso l’eliminazione delle disparità e dell’emarginazione e la promozione di una cultura democratica.

Ma tutto questo non è che l’inizio. La strada da percorrere verso una società più equa, inclusiva e trasparente è ancora lunga e abbiamo davanti altre sfide e altri traguardi, in un contesto socioeconomico in continua evoluzione. Ai settori di competenza comunemente attribuiti ad un’Associazione dei Consumatori si aggiungono, in conseguenza dei mutamenti politici e sociali, ulteriori ambiti di

intervento. La crescente pervasività delle nuove tecnologie nella vita di tutti i giorni e i sempre più rapidi cambiamenti della società hanno portato al mutamento, in alcuni casi anche radicale, di numerosi mercati ed è proprio in seguito a tali evoluzioni che l’utente ha sviluppato rinnovate esigenze. All’assistenza e alla consulenza erogate nell’ambito della telefonia, dell’energia, delle banche, della salute, delle clausole vessatorie e della pubblicità ingannevole si sono aggiunte nuove domande di tutela nel quadro del commercio elettronico, della diffusione di contenuti online, della sostenibilità, del trattamento dei dati sul web e delle telecomunicazioni.

Niente di tutto ciò, tuttavia, sarebbe possibile senza il prezioso contributo delle donne e degli uomini che ogni giorno mettono a disposizione professionalità, capacità e competenze per rendere concreti i valori di cui ci facciamo promotori e portatori: dipendenti, consulenti, operatori e volontari costituiscono la vera forza di Federconsumatori. I nostri collaboratori seguono periodici corsi di formazione e sono costantemente aggiornati sulle evoluzioni normative delle tematiche di competenza, in modo da garantire agli utenti un’assistenza puntuale ed efficace.

## I NOSTRI VALORI

### DIRITTI

La tutela dei diritti del cittadino in tutti i settori di nostra competenza è l’obiettivo primario del nostro lavoro quotidiano.

### TRASPARENZA

Svolgiamo tutte le nostre attività all’insegna della massima trasparenza, caratteristica che contraddistingue la gestione e la comunicazione di qualsiasi nostra iniziativa.

### INDIPENDENZA E NEUTRALITÀ

La Federconsumatori agisce nella più completa indipendenza da qualsiasi condizionamento ed è assolutamente libera da influenze da parte di terzi, siano essi partiti politici, aziende o istituzioni.

### UGUAGLIANZA

L’uguaglianza rappresenta un valore imprescindibile in una società democratica e Federconsumatori si batte per difenderla, contrastando ogni forma di discriminazione, disparità e sperequazione.

### LEGALITÀ

La tutela della legalità è un pilastro fondamentale per garantire il rispetto dei diritti degli utenti e per creare una società che sia realmente equa ed inclusiva. Per questo lavoriamo ogni giorno per costituire un vero e proprio presidio di legalità a servizio dei cittadini.

## Il capitale umano

L'attività di Federconsumatori è caratterizzata da una forte capillarità e da un consolidato radicamento territoriale. Il capitale umano di Federconsumatori è estremamente variegato e rappresenta la vera forza dell'Associazione. Oltre ai lavoratori dipendenti e ai giovani che partecipano al Servizio Civile Nazionale, nelle nostre sedi operano collaboratori e volontari, il cui contributo si rivela fondamentale per erogare ai cittadini adeguati servizi di assistenza e consulenza.



### SEDI FEDERCONSUMATORI

Sede Nazionale  
**20** sedi regionali  
**780** sportelli territoriali

**587**

### VOLONTARI

Nelle sedi Federconsumatori operano 587 volontari di cui

**196** donne  
**391** uomini

di età fino a 45 anni - 136  
di età compresa fra i 46-70 anni - 312  
di età oltre 70 anni - 139

### SERVIZIO CIVILE

**40**

Nelle sedi Federconsumatori operano 40 ragazzi del servizio civile di cui

**24** donne  
**16** uomini

### COLLABORATORI

**151**

Nelle sedi Federconsumatori operano 151 collaboratori di cui

**85** donne  
**66** uomini

di età fino a 45 anni - 63  
di età compresa fra i 46-70 anni - 62  
di età oltre 70 anni - 26

### DIPENDENTI

**53**

Nelle sedi Federconsumatori operano 53 dipendenti di cui

**42** donne  
**11** uomini

di età fino a 45 anni - 40  
di età compresa fra i 46-70 anni - 13

## TESSERAMENTO E ISCRITTI

Da oltre 30 anni la Federconsumatori tutela e difende i diritti dei cittadini.

Un'attività incessante, che è cresciuta negli anni grazie alla fiducia ed alla stima che i cittadini ci hanno conferito.

Il cittadino verrà assistito dalla sede territoriale Federconsumatori più vicina all'indirizzo di residenza, oppure tramite lo sportello on-line o tramite contatto telefonico o via email.

Aiutiamo il cittadino a verificare e contestare qualsiasi anomalia che riguarda prodotti difettosi, bollette, acquisti online, servizi bancari, poste, prestiti, vacanze rovinate, mutui, sanità, etc.

**NEL 2020 IL NUMERO  
DEGLI ISCRITTI  
ALLA FEDERCONSUMATORI È  
60.139**

**ISCRIVERSI  
ALLA FEDERCONSUMATORI  
È MOLTO SEMPLICE!**

L'iscrizione all'Associazione ha effetto immediato e dura 12 mesi dal giorno del versamento.



**60.139**

Tesserarsi alla Federconsumatori consente al cittadino di:

- usufruire dei nostri servizi, tutte le volte che ritiene necessario per l'intera durata della validità della tessera;
- aiutare a garantire questo servizio nel tempo e a sostenere una struttura al servizio dei più deboli;
- condividere i principi di chi si batte a difesa dei consumatori, troppo spesso vittime di pubblicità ingannevoli, pratiche scorrette, raggiri e truffe;
- partecipare alla vita associativa secondo i principi e le modalità contenute nello Statuto vigente.

## ORGANI SOCIALI

Sono organi sociali della Federconsumatori - APS:

- l'Assemblea Nazionale dei soci delegati;
- il Consiglio Direttivo;
- il Presidente;
- la Presidenza;
- il Collegio dei Sindaci Revisori – organo di controllo;
- il Collegio dei Probiviri;
- il Collegio Statutario.

### IL PRESIDENTE

Il Presidente della Federconsumatori - APS è Emilio Viafora, eletto il 16 gennaio 2019.

### LA PRESIDENZA

Componenti della Presidenza Nazionale di Federconsumatori – APS sono il Presidente Emilio Viafora, il Vice-Presidente Silvano Campioni e il Vice-Presidente Giovanna Capuzzo.



## L'ASSEMBLEA DEI SOCI DELEGATI

L'Assemblea Nazionale dei soci delegati è il massimo organo elettivo e deliberante della Federconsumatori – APS ed è costituita dai delegati eletti dalle assemblee territoriali e regionali; è convocata, in via ordinaria, ogni quattro anni dal Consiglio Direttivo che approva, secondo i *quorum* previsti dall'art. 11 del presente Statuto, un apposito regolamento per lo svolgimento dell'Assemblea Nazionale dei soci delegati e delle Assemblee territoriali e regionali dei soci delegati, nell'osservanza della proporzionalità che deriva dal numero rispettivo di iscritti. Gli associati a Federconsumatori–APS hanno diritto di partecipare all'elezione dei delegati all'Assemblea Nazionale dei soci delegati.

L'Assemblea Nazionale dei soci delegati :

- elegge il Consiglio Direttivo definendo il numero dei componenti nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2382 c.c. ;
- stabilisce gli obiettivi di politica dell'Associazione fino all'Assemblea Nazionale successiva;
- elegge i tre componenti effettivi del Collegio dei Sindaci Revisori - Organo di controllo ed i due supplenti nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia;
- elegge i tre componenti effettivi del Collegio dei Probiviri ed i due supplenti;
- elegge i tre componenti effettivi del Collegio Statutario e i due supplenti;
- approva l'accordo previsto dall'art. 26, par.1 del Regolamento dell'Unione Europea 2016/679.

L'Assemblea dei soci delegati è composta dai seguenti membri:

Donatella Sarra	Rosario Stornaiuolo	Giampiero Falzone	Barbara Poso
Antonio Terenzi	Silvia Aldovini	Vincenzo Fuschini	Wainer Rustichelli
Rocco Ligrani	Stefano Aloisi	Paolo Garagnani	Marcello Santarelli
Elisabetta Grande	Ester Anderlini	Maurizio Gentilini	Piergiovanni Sitta
Domenica Iannello	Simona Baldaccini	Fabrizio Ghidini	Rino Soragni
Cristina Indrieri	Renza Barani	Alan Grasselli	Giovanni Trisolini
Pasquale Boscato	Giaime Barducci	Maurizio Guidotto	Emilio Viafora
Ileana Capurro	Milad Basir	Ermanno Iannelli	Barbara Vigilante
M. Assunta Di Carluccio	Carmela Bucciarelli	Cesare Lochi	Roberto Zapparoli
Davide Di Luccio	Pamela Bussetti	Lucia Lusenti	Roberto Cescutti
Antonella Di Sorbo	Concetta Chiaromonte	Silvia Macchiavelli	Erica Cuccu
Fiorentino Lieto	Angela Cordani	Susanna Morselli	Angelo D'Adamo
Emilia Muoio	Erisa Dakoli	Antonio Mumolo	Wanni Ferrari
Felice Petillo	Anna Dal Cero	Andrea Ori	Marco Missio
Carlo Spirito	Tiziana Danese	Enrico Pecorari	Ilaria Moretti

Marino Pittoni	Romina Iuliitti	Manuela Colella	Luigia Giuriati
Gianfranco Tamburini	Patrizia Massaccesi	Fabio Coppolella	Angela Lacanna
Marco Valent	Gianni Santori	Edi Dolfi	Roberto Mantovan
Laura Ardia	Cristiana Tullio	Luca D'Onofrio	Luciano Marangoni
Valeria Caforio	Paola Venturi Landini	Luca Falciani	Alberto Mastini
Simonetta Cervellini	Michele Scherino	Massimo Falorni	Paolo Ormesi
Pietro Daminato	Mauro Casalino	Fulvio Farnesi	Giancarlo Segato
Stefano Monticelli	Giovanni Dei Giudici	Pietro Ferrari	Sergio Veroli
Antonella Nanna	Orazio Filocamo	Luana Gionpaolo	
Micaela Nikolassy	Paola Gioia	Fabrizio Gorelli	
Violetta Scipinotti	Bruno Pasero	Cinzia Guerrini	
Eugenio Zanin	Giovanni Prezioso	Sileno Menci	
Livio Di Tullio	Claudio Torchio	Gabriele Mori	
Andrea Mandraccia	Fabio Verneti	Giuseppe Notaro	
Tiziana Minuto	Daniela Fracasso	Giorgio Romualdi	
Antonella Seminario	Mariangela Ghergo	Michele Rossi	
Marika Testera	Domenico Zambetta	Chiara Rubbiani	
Silvano Azzola	Eliana Cara	Franco Sandretti	
Carmelo Benenti	Luigi Casu	Chiara Selvatici	
Antonio Bettoni	Giandomenico Dalias	Francesca Viviani	
Maria Brancaccio	Franco Delogu	Alessandro Petruzzi	
Silvano Campioni	Giuseppina Mulas	Franco Todaro	
Natale Carapellese	Silvia Poddie	Bruno Albertinelli	
Domenico Codispoti	Andrea Pusceddu	Claudia Bionaz	
Francesco De Lorenzo	Alfio La Rosa	Antonio Fedele	
Rosina Larosa	Gaia Matteini	Gabriella Roggero	
Cristiano Maccabruni	Salvo Nicosia	Pietro Andrein	
Giovanni Marelli	Clelia Papale	Mara Bedin	
Mara Merlo	Calogero Vizzini	Dario Belli	
Luigi Pace	Marcella Berardi	Nicoletta Bernardi	
Umberto Poggi	Giulio Bernacca	Giovanna Capuzzo	
Roberto Trefiletti	Roberto Boschi	Patrizio Capuzzo	
Gabriele Belfatto	Elena Cardile	Claudia De Marco	
Fausto Fattori	Silvia Cecchi	Stefano Fogarollo	

## IL CONSIGLIO DIRETTIVO

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione dell'associazione e ha il compito di promuovere, elaborare, dirigere e coordinare l'attività della Federconsumatori-APS sull'intero territorio nazionale, attuando gli indirizzi definiti dall'Assemblea Nazionale dei soci delegati e assumendo iniziative nei confronti di terzi. Promuove e orienta la negoziazione nazionale sui temi di interesse generale.

Il Presidente del Consiglio Direttivo è Alessandro Petruzzi.

Membri del Consiglio Direttivo sono:

Antonio Terenzi	Vincenzo Fuschini	Silvano Campioni	Elena Cardile
Michele Catalano	Erica Cuccu	Sergio Veroli	Rosanna Tranquilli
Mimma Iannello	Angelo D'Adamo	Emilio Viafora	Alessandro Petruzzi
Emilia Muoio	Stefano Monticelli	Giovanni Dei Giudici	Bruno Albertinelli
Fiorentino Lieto	Violetta Scipinotti	Giovanni Prezioso	Paolo Ormesi
Ileana Capurro	Valeria Caforio	Fabio Verneti	Giorgia Petruzzello
Angela Cordani	Livio Di Tullio	Maridea Magagna	Dario Belli
Dante Colombetti	Tiziana Minuto	Domenico Zambetta	Angela Lacanna
Ester Anderlini	Umberto Poggi	Andrea Pusceddu	Claudia De Marco
Renza Barani	Rosina Larosa	Eliana Cara	Giovanna Capuzzo
Rino Soragni	Carmelo Benenti	Giandomenico Dalias	
Simona Baldaccini	Mara Merlo	Alfio La Rosa	
Lucia Lusenti	Natale Carapellese	Salvo Nicosia	
Marzio Govoni	Maria Brancaccio	Massimo Falorni	
Graziano Urbinati	Patrizia Massaccesi	Giuseppe Notaro	
Silvia Machiavelli	Romina Iuliitti	Chiara Rubbiani	
Fabrizio Ghidini	Cristiana Tullio	Pietro Ferrari	
Milad Basir	Michele Scherino	Giorgio Romualdi	
Roberto Zapparoli	Antonella Nanna	Luca D'Onofrio	

## COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Il Collegio dei Sindaci Revisori - Organo di Controllo, nominato nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia è l'organo di controllo e provvede al controllo amministrativo e contabile dell'Associazione, riferendo al Consiglio Direttivo.

Membri del Collegio dei Sindaci Revisori sono:

Marta D'Alessandro

Susanna Morselli

Roberto Russo

## COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Il Collegio dei Probiviri è organo di giurisdizione interna della Federconsumatori-APS. Esso funge da Collegio Arbitrale che decide in seconda istanza ed in via equitativa sui ricorsi dei soci contro le decisioni degli organi di giurisdizione interna territoriali, nonché in prima istanza sui ricorsi contro decisioni degli organi nazionali e sulle controversie tra strutture dell'Associazione o tra strutture dell'Associazione e strutture federate.

Al Collegio dei Probiviri è, altresì, demandato il potere di inchiesta e delibera/irrogazione della sanzione nei riguardi degli iscritti all'associazione in conformità delle regole statutarie.

Membri del Collegio dei Probiviri sono:

Umberto Dolci

Clelia Papale

Pasquale Boscato

## COLLEGIO STATUTARIO

Il Collegio statutario è l'organo di garanzia e interpretazione statutaria, di controllo sulle procedure e gli atti degli organismi e strutture della Federconsumatori-APS, nonché di verifica della conformità degli statuti e regolamenti delle strutture territoriali con i principi e le norme generali dello Statuto dell'Associazione; svolge, inoltre, la funzione di seconda e ultima istanza per i provvedimenti assunti dal Collegio dei Probiviri Nazionale in prima istanza, avverso cui viene presentato ricorso.

Membri del Collegio Statutario sono:

Fulvio Farnesi

Marta D'Alessandro

Matteo Ferrari Zanolini

## GLI ULTIMI VENT'ANNI

- 2000**

Federconsumatori interviene in merito al provvedimento con cui l'AGCM ha accertato la costituzione di un cartello delle compagnie di assicurazione, comminando una sanzione di 700 miliardi di lire (oltre 363 milioni di euro) alle trentanove imprese assicuratrici sotto accusa.
- 2001**

Introduzione dell'Euro: in vista del cambio lira-euro, la Federconsumatori effettua un monitoraggio su cento prodotti ad elevata frequenza di acquisto per verificare eventuali fenomeni speculativi.
- 2002**

Con l'accusa di associazione a delinquere finalizzata alla truffa e violenza privata sono stati arrestati 8 dirigenti della Tucker. L'azienda, nel corso degli anni, aveva raccolto un numero non indifferente di venditori che, con il meccanismo del franchising, dovevano versare una quota compresa tra 4.500 e 10.000 euro. Federconsumatori insieme a Intesa dei Consumatori presenta un esposto all'AGCM per pubblicità ingannevole contro l'azienda.
- 2003**

Influenza aviaria: Federconsumatori insieme all'Intesa dei Consumatori chiede al Ministro Sirchia di pronunciarsi per tranquillizzare i consumatori sullo stato di salute dei polli, invitando il Ministero della Salute a bloccare le eventuali partite di pollame provenienti da Belgio ed Olanda precedenti il blocco UE.
- 2004**

Federconsumatori e Intesa dei Consumatori organizzano un presidio a Roma davanti alla sede della Banca d'Italia per un'azione dimostrativa con la stampa. L'obiettivo è quello di richiamare l'attenzione sulla necessità di tutelare i risparmiatori italiani da crack finanziari che fanno perdere miliardi di euro agli investitori, e sulle responsabilità degli organi che hanno il compito di controllare e difendere il risparmio degli italiani.

- 2005**

Federconsumatori partecipa al progetto "SMS Consumatori" promosso dal Ministero delle Politiche agricole alimentari e forestali in collaborazione con altre AA.CC. per attivare l'attenzione dei cittadini consumatori sui prezzi dei principali prodotti agroalimentari.
- 2006**

Nell'ambito del progetto Agrofarma, Federconsumatori partecipa alla raccolta presso i mercati rionali di diverse città, di prodotti ortofruttili da analizzare presso le strutture pubbliche per verificare la presenza di fitofarmaci e pesticidi. Contro la presenza degli Ogm negli alimenti, anche a difesa dei prodotti biologici, l'associazione si è fatta promotrice di campagne educative alimentari.
- 2007**

Eliminati i costi per le ricariche dei cellulari: Federconsumatori insiste sul tema della trasparenza tariffaria ricordando che l'AGCOM, ha predisposto una delibera, con cui obbliga gli operatori a mettere a disposizione dei clienti informazioni sul costo reale delle telefonate, dopo un minuto, 3 minuti e 15 minuti, in base all'offerta commerciale sottoscritta.
- 2008**

Su segnalazione di Federconsumatori, l'AGCM ha aperto un'istruttoria per possibili violazioni della concorrenza per gli aumenti dei prezzi della pasta. Il procedimento riguarda possibili intese restrittive della concorrenza nei confronti di Unione industriale pastai italiani e di Unione nazionale della piccola e media industria alimentare.
- 2009**

Bond argentini: vittoria di Federconsumatori al Tribunale di Piacenza. La prima sentenza che condanna Cariparma al pagamento di € 22.224,55 in favore di una risparmiatrice per l'investimento da lei effettuato nel febbraio 2000 in titoli di stato argentini.
- 2010**

Rincari autostradali: anche dopo le pronunce del Tar e del Consiglio di Stato, l'ANAS non abbassa le tariffe autostradali. La Federconsumatori diffida l'ANAS dal proseguire il suo comportamento, e richiede un'inibitoria dell'Autorità giudiziaria.

## 2011

Federconsumatori presenta una diffida alla Cashpoint, nonché una richiesta di intervento alla Banca d'Italia chiedendo un accertamento sulle dubbie operazioni della società finanziaria, avviando, in caso si riscontrino irregolarità, severi provvedimenti al fine di tutelare i cittadini dalle vere e proprie truffe messe in atto dalla suddetta società.

## 2012

Naufragio Costa Concordia: Federconsumatori e le altre AA.CC. raggiungono un accordo con la Costa Crociere per un risarcimento rapido e forfettariamente determinato a favore dei danneggiati dal naufragio. L'importo forfettario concordato a titolo di risarcimento è superiore ai limiti risarcitori previsti dalle convenzioni internazionali e dalle leggi vigenti. Tale importo viene riconosciuto indipendentemente dall'età del passeggero, considerando anche i bambini, sebbene non paganti.

## 2013

IVA sulla TIA: il Tribunale di Alessandria dispone il rimborso, per numerosi cittadini assistiti dalla Federconsumatori, dell'IVA applicata alla Tariffa Igiene Ambientale, che non è una "tariffa" bensì un vero e proprio tributo, pertanto non assoggettabile a IVA.

## 2014

Federconsumatori denuncia le società farmaceutiche Roche e Novartis per pratiche commerciali scorrette: le aziende hanno infatti avvantaggiato illecitamente il farmaco Lucentis rispetto al più economico e totalmente sovrapponibile Avastin.

## 2015

Bio-Shopper: Federconsumatori organizza il convegno "Consumatori consapevoli ed eco-friendly: dai sacchetti di plastica alle borse riutilizzabili". L'evento rappresenta l'occasione per fare il punto della situazione sul riciclo e lo smaltimento dei rifiuti in Italia e costituisce un momento di riflessione, educazione e confronto sul rispetto per l'ecosistema di cui facciamo parte.

## 2016

Canone RAI: arrivano le prime bollette con addebiti non dovuti. Federconsumatori con una campagna informativa e formativa, assiste gli utenti sulle problematiche riscontrate.

## 2017

Crack 4 banche: Federconsumatori si costituisce parte civile nei processi contro Veneto Banca e Banca Marche. Prosegue la battaglia per smascherare i responsabili e risarcire i risparmiatori.

## 2018

Diamanti: il TAR del Lazio conferma le sanzioni comminate dall'AGCM nei confronti di banche e intermediari che proponevano investimenti in diamanti fornendo garanzie ingannevoli. Una battaglia seguita costantemente da Federconsumatori che assiste tutti i cittadini coinvolti.

## 2019

Fatturazione a 28 giorni: sull'annosa vicenda, iniziata nel 2017, Federconsumatori è impegnata su più fronti per offrire assistenza agli utenti coinvolti. L'illegittimità della condotta delle compagnie telefoniche è stata riconosciuta dall'AGCOM e dal TAR del Lazio e, nonostante le compagnie telefoniche abbiano tentato di opporsi a colpi di ricorsi e sospensive, il Consiglio di Stato con una pronuncia pubblicata il 12 luglio 2019 ribadisce il diritto degli utenti ad essere rimborsati e stabilisce il criterio automatico delle compensazioni.

Nello stesso anno, Federconsumatori ritira il Premio Antitrust 2018 per l'impegno nella tutela dei cittadini e nel contrasto alle pratiche commerciali scorrette.

## 2020

Dentix: la Federconsumatori tutela e assiste gli utenti coinvolti nel fallimento della catena odontoiatrica. Grazie alla mediazione dell'associazione sono molte le finanziarie che hanno accettato di sospendere le rate nell'attesa di individuare altri professionisti dove proseguire le cure odontoiatriche, finendo poi così di saldare il rateo sospeso e di concludere le cure.

# IL 2020

## Gennaio

- Federconsumatori chiede al Ministro dello Sviluppo Economico un incontro urgente per scongiurare il rischio di depotenziamento delle Authorities e delle forme di rappresentanza.
- Il Garante della Privacy multa Eni Gas e Luce per 11,5 mln di Euro per il trattamento illecito di dati personali nell'ambito di attività promozionali e attivazione di contratti non richiesti. Federconsumatori da sempre denuncia questa modalità del tutto illegittima di attivazione dei contratti.

## Febbraio

- Emergenza Covid-19: Federconsumatori chiede misure straordinarie da parte del Ministero del Turismo per consentire la modifica di prenotazione di voli e hotel senza l'addebito di penali.
- Dispositivi antiabbandono: Federconsumatori segnala al Garante Privacy e all'AGCM l'applicazione per device mobili Chicco BebéCare che chiede l'accesso a dati personali non necessari al suo funzionamento.

## Marzo

- Federconsumatori assiste gli utenti interessati dopo l'annuncio di Tirrenia circa l'interruzione immediata dei collegamenti con Sardegna, Sicilia e Isole Tremiti in seguito al sequestro conservativo di tutti i conti correnti disposto dai commissari della compagnia stessa, in amministrazione straordinaria.
- Federconsumatori chiede al Ministero dell'Istruzione e ad ANCI l'adozione di provvedimenti urgenti quali sospensione delle rette scolastiche e la sospensione delle sanzioni per i parcheggi durante l'emergenza Coronavirus.

## Aprile

- Federconsumatori chiede al Governo che disponga, per le famiglie in difficoltà e per quelle maggiormente colpite dalle ripercussioni dell'attuale emergenza, la sospensione del pagamento per tutte le utenze, per prestiti e finanziamenti, nonché per tutti i servizi pubblici essenziali e i servizi offerti alla collettività (trasporti, rette scolastiche, etc.).
- Federconsumatori sottoscrive l'accordo ABI - Associazioni dei Consumatori sulla nuova moratoria per le famiglie in difficoltà. Prevista anche la sospensione per mutui garantiti da immobili e altri finanziamenti a rimborso rateale.

## Maggio

- Federconsumatori scrive al Ministro dell'Istruzione, per scongiurare gravi discriminazioni a danno degli alunni che vivono situazioni difficili all'interno del nostro sistema scolastico.
- Concerti annullati a causa della pandemia: Federconsumatori chiede al Ministro Franceschini un intervento urgente per il rimborso dei cittadini che non potranno fruire degli eventi già pagati.

## Giugno

- Moltissimi cittadini sono impossibilitati a presentare domanda al FIR. Federconsumatori chiede una proroga per la scadenza della presentazione delle domande di accesso al FIR, anche a causa dell'emergenza Covid-19.
- Federconsumatori chiede ad Enac un intervento per tutelare i diritti degli utenti ad una corretta informazione sui reali costi dei biglietti aerei e per evitare che i passeggeri subiscano ulteriori disagi e soprattutto ripercussioni economiche.

## Luglio

- Banca Popolare di Bari: Federconsumatori si costituisce parte civile nel processo contro il management scorretto. I risparmiatori truffati hanno diritto al risarcimento.
- Federconsumatori segnala ad AGCM e Autorità dei Trasporti la pratica commerciale scorretta nella vendita di biglietti di Corsica e Sardinia Ferries.

## Agosto

- Sul sito web Blue Air risulta impossibile utilizzare i voucher di rimborso dei voli cancellati a causa della pandemia. Federconsumatori segnala la pratica scorretta all'AGCM.
- Federconsumatori assiste i cittadini per informazioni e assistenza dopo l'avvio del procedimento istruttorio da parte di AGCM nei confronti di Caronte & Tourist per i prezzi troppo alti.

## Settembre

- ▶ L'AGCM sanziona Poste Italiane per la mancata consegna delle raccomandate. Federconsumatori raccoglie le segnalazioni degli utenti coinvolti per avviare iniziative legali.
- ▶ Federconsumatori valuta una segnalazione all'ART per chiedere un accertamento di eventuali ostacoli al diritto al rimborso sulla base degli accordi tra Trenitalia e le Regioni sugli abbonamenti regionali.

## Ottobre

- ▶ A seguito delle criticità riscontrate dai clienti Blue Air sull'impossibilità di utilizzare i voucher, Federconsumatori invia ancora una volta una segnalazione ad AGCM ed ENAC.
- ▶ Federconsumatori assiste gli utenti per segnalazioni e assistenza a seguito dell'ennesima condotta scorretta dei gestori relativamente all'Iban discrimination.

## Novembre

- ▶ Su segnalazione di Federconsumatori, l'AGCM ha emesso una sanzione amministrativa alla società Tiger Group S.r.l. di 550.000 Euro per aver sponsorizzato e venduto sul suo sito mascherine non conformi alla normativa europea.
- ▶ Durante la pandemia da Covid-19, Federconsumatori accoglie le richieste dei parenti dei pazienti ricoverati in strutture sanitarie e RSA e chiede un confronto al Ministro della Salute.

## Dicembre

- ▶ Federconsumatori aderisce all'appello lanciato da una vasta coalizione di associazioni per un vero rilancio delle politiche e dei servizi socio sanitari alla luce della proposta presentata dal Governo sugli investimenti per la Salute nel PNRR.
- ▶ Federconsumatori segnala all'AGCM le pratiche commerciali scorrette dell'agenzia CASAVELOCE che promette contatti esclusivi e appartamenti subito disponibili. Necessario disporre i dovuti rimborsi ai clienti.

## COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

Quello appena trascorso è stato un anno estremamente complesso e intenso, in cui l'attività della Federconsumatori, non solo non si è mai fermata, ma in realtà, seppur con modalità nuove, ha conosciuto una forte crescita.

Anche quest'anno sono state tantissime, infatti, le iniziative, i progetti, le attività che Federconsumatori ha realizzato, cercando di dare risposta alle esigenze dei cittadini, facendo fronte ad una situazione quanto mai allarmante ed inedita, come l'emergenza pandemica che ha interessato l'intero pianeta.

Questo nuovo contesto ci ha messo di fronte ad una crisi senza precedenti, aggravata dalla preoccupazione dei cittadini sullo stato di salute proprio e dei propri cari. Tutto ciò ha portato tutti noi a riflettere sulle priorità, sulle esigenze e sulle abitudini quotidiane, stimolando riflessioni e tanta voglia di cambiamento.

In tale processo Federconsumatori si è posta al fianco dei cittadini, per incentivare e guidare un percorso volto alla realizzazione di una società più equa e sostenibile, rispettosa dei diritti, delle esigenze e delle rivendicazioni.



## FOCUS COVID-19

Non si può fare un bilancio dell'attività svolta nel 2020 senza parlare della pandemia che ha contraddistinto questo delicato anno.

Federconsumatori, durante la pandemia, è rimasta a disposizione dei cittadini, da un lato assistendoli per i problemi che si sono presentati, dall'altro aiutandoli nella presentazione di richieste di moratoria, sospensione di rate e pagamenti. Infine ci siamo battuti strenuamente per contrastare la disinformazione, gli allarmismi e le speculazioni che non hanno avuto sosta durante tutto il periodo del lockdown e oltre.

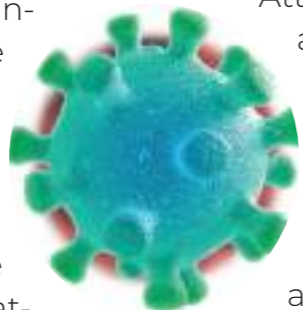
Le richieste di assistenza, di aiuto, o anche le semplici segnalazioni da parte dei cittadini si sono moltiplicate, prendendo la strada dei canali social, email, gruppi WhatsApp e Telegram, oltre al consueto canale telefonico. In tal senso abbiamo implementato l'attività della casella di posta:

[altuoservizio@federconsumatori.it](mailto:altuoservizio@federconsumatori.it) e l'attività di ascolto e confronto tramite i canali social (specialmente Facebook).

L'attività di consulenza è proseguita online o, nelle sedi, su appuntamento e adottando tutte le misure e precauzioni del caso. Ma, al fianco di questa intensa attività di assistenza, si è sviluppato un ampio e attivo spazio di dialogo, confronto, partecipazione e segnalazione che ha portato alla realizzazione di molte iniziative e richieste da parte della Feder-

consumatori, a tutela degli interessi dei cittadini nei più svariati ambiti.

Un processo iniziato già settimane prima del lockdown, con la segnalazione di intollerabili fenomeni speculativi sui prezzi delle mascherine e poi dell'alcool.



Attività di denuncia e segnalazione alle autorità competenti che ha visto una pronta attivazione e risposta da parte di queste ultime (in primis l'Antitrust) e che è proseguita ininterrottamente, investendo il settore dei beni alimentari, con aumenti anche di oltre il 35%, poi quello della cura della casa e della persona, per arrivare alla speculazione sui guanti in lattice monouso, pressoché introvabili anche all'ingrosso.

Purtroppo ci siamo trovati a fronteggiare non solo la rabbia per tali aumenti, ma anche la frustrazione di tanti cittadini, che avevano paura del contagio e denunciavano la forte difficoltà a far fronte ai rincari alla luce della crisi economica determinata dalla pandemia.

Un frangente, questo, che ci ha portato a chiedere prontamente al Governo e agli Enti locali adeguate misure di sostegno alle famiglie, specialmente quelle dove è venuta a mancare ogni forma di sostentamento, o in cui almeno uno dei componenti si trovasse in cassa integrazione.

Le ferite provocate sul piano sociale ed economico dalla pandemia sono state, infatti, una delle maggiori fonti di preoccupazione per la nostra Associazione e uno dei maggiori ambiti di intervento della nostra azione.

## ALCUNI ESEMPI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA

Abbiamo accolto con favore l'iniziativa dei **buoni sconto disposti dal Governo per le famiglie in difficoltà**, anche se abbiamo sottolineato come, per far fronte ad una crisi di tale portata, questo non fosse che un primo accenno delle misure da assumere per sostenere i redditi dei nuclei più deboli.

Inoltre abbiamo plaudito alle **iniziative di sconto ulteriore per le famiglie beneficiarie dei buoni spesa** messe in atto da alcune catene della gdo e abbiamo sollecitato Confcommercio e Confesercenti a fare altrettanto. Quest'ultima è subito intervenuta aderendo con convinzione alla richiesta.

Per venire incontro alle esigenze delle famiglie in difficoltà abbiamo chiesto fin dal primo momento non solo la **sospensione dei distacchi per morosità** (subito accolta da ARERA), ma anche l'utilizzo delle risorse destinate agli oneri di sistema in bolletta per finanziare la sospensione delle bollette almeno fino al perdurare dell'emergenza e della situazione di crisi.

In ambito finanziario abbiamo promosso e avviato il dialogo con Assofin e con ABI affinché fossero **sospese per le famiglie in difficoltà, oltre le rate dei mutui per la prima casa, anche**

**rate e finanziamenti di prestiti al consumo** e altri finanziamenti a rimborso rateale. Abbiamo chiesto e ottenuto, dal Ministro delle Finanze, una misura straordinaria che eliminasse la clausola che impone che, per accedere al fondo Gasparrini, il mutuo dovesse essere stato stipulato da almeno un anno.

Abbiamo chiesto e ottenuto una **proroga della scadenza delle domande di accesso al FIR**, che per ovvie ragioni i cittadini avevano difficoltà a presentare in piena pandemia.

Siamo intervenuti anche sulla questione degli **affitti**, dapprima chiedendo ogni misura a tutela di lavoratori e studenti fuorisede, poi chiedendo misure di intervento agli Enti locali per agevolare le famiglie il cui reddito si è ridotto o è venuto a mancare.

Una delle vicende che ci ha visti maggiormente protagonisti è stata quella delle **rette scolastiche**: molti genitori ci hanno segnalato che stavano continuando a pagare esosi importi per le rette di scuole private e asili nido, di cui di fatto non stavano fruendo, essendo stata disposta la chiusura delle scuole di ogni ordine e grado. Abbiamo sollecitato un intervento a Enti locali e Ministero dell'Istruzione.

Siamo intervenuti nel denunciare numerose **truffe, raggiri e comportamenti sospetti**: dalla provenienza delle mascherine ai falsi operatori che con la scusa di effettuare inesistenti tamponi a domicilio svaligiavano le case delle malcapitate vittime. Una delle truffe a nostro avviso più gravi ha riguardato la vendita online di falsi test per il coronavirus, dannosa non tanto per la singola truffa in sé, dal momento che la veridicità del test non presentava alcuna certificazione scientifica a supporto, bensì per l'intera salute pubblica, dal momento che un cittadino che effettuava un falso test poteva poi convincersi, erroneamente, di non essere positivo.

Ci siamo trovati ad intervenire anche su vicende spiacevoli e inimmaginabili, come nei casi in cui, in alcune città della Lombardia, ai parenti delle vittime da Covid-19 sono stati addebitati **costi funerari** spropositati. Oltre a denunciare l'accaduto, ci siamo subito attivati sul territorio per individuare con le amministrazioni locali soluzioni eque.

Abbiamo denunciato i tristi e intollerabili **abusi di legali che promettevano facili risarcimenti alle famiglie dei pazienti e delle vittime del Covid-19**, dichiarandoci pronti a denunciare questi atti di sciacallaggio a danno dei medici e dell'attività stessa di tutela della salute e dei diritti del malato.

Nell'ambito della salute siamo intervenuti rivendicando un **piano per i tamponi**, nonché chiedendo chiarimenti sulle procedure per persone immunodepresse, in terapie oncologiche o affetti da gravi allergie. Abbiamo inoltre richiamato l'attenzione sul Sud Italia e sulla necessità di investimenti e dispositivi per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

Siamo intervenuti anche in merito alla vicenda che ha coinvolto le **RSA**, chiedendo di fare chiarezza e accertare eventuali colpe. Federconsumatori si è dichiarata pronta a costituirsi parte civile nel caso si riscontrassero condotte irresponsabili e superficiali.

Abbiamo aderito all'appello al Governo italiano, sottoscritto da oltre cinquanta esperti di salute pubblica, accademici e intellettuali, affinché adottati tutte le misure utili a **garantire l'accesso a cure e vaccini necessarie durante l'emergenza coronavirus**. L'iniziativa, che vede tra i suoi primi firmatari Silvio Garattini, fondatore e presidente dell'Istituto Mario Negri di Milano e Claudia Lodesani, presidente dell'organizzazione Medici senza frontiere Italia, chiede in particolare che il sistema internazionale della proprietà intellettuale non limiti l'accesso a farmaci, vaccini e test diagnostici ai Paesi o ai pazienti che non possono permetterseli. Abbiamo ribadito in tal senso

come le disuguaglianze non possono e non devono creare differenze nell'accesso alle cure contro questo terribile virus che sta colpendo l'intera popolazione mondiale.

Abbiamo aggiornato e tutelato i diritti di migliaia di cittadini che, in questo periodo, avevano programmato **viaggi e partenze**, aggiornandoli costantemente sui loro diritti, assistendoli qualora avessero difficoltà nell'ottennerli, denunciando i comportamenti scorretti di alcune compagnie (in primis Ryanair e Italo), cercando con le associazioni di categoria accordi e misure che vadano incontro alle esigenze dei viaggiatori.

Abbiamo avviato una **raccolta fondi da destinare alla Protezione Civile**, impegnata in prima linea nel far fronte all'emergenza e nella tutela della salute pubblica.

Federconsumatori è intervenuta per **denunciare la carenza di bombole di ossigeno** presso le farmacie, chiedendo un adeguato piano di rifornimento.

Per tentare di trarre un potenziale insegnamento dalla pandemia abbiamo avviato un importante momento di riflessione sulla situazione che stiamo vivendo e sulla capacità di affrontare le emergenze. **“Coronavirus: Come cambia la nostra vita”** è il titolo della ricerca avviata con il supporto dell'Istituto di ricerca IRES Emilia Romagna, per studiare in che modo la pandemia in corso sta incidendo sulla vita delle persone, in termini di comportamenti, atteggiamenti, di scale valoriali e di giudizio su quanto sta accadendo, dedicando una parte importante al tema della sanità digitale.

Durante il lockdown, dopo lo stop alle competizioni sportive, siamo intervenuti a tutela di molti clienti delle **pay tv** non che non potevano usufruire di una parte essenziale degli abbonamenti, chiedendo alle emittenti soluzioni compensative. Nel dettaglio Sky ha poi deciso di applicare uno sconto ai titolari dei pacchetti sport e calcio. In tal senso abbiamo chiesto di comunicare correttamente agli utenti modalità e tempi per richiedere l'agevolazione.



## Non solo Covid...

Il 2020 non è stato caratterizzato solo dall'emergenza Covid, alla pandemia si sono affiancate e sovrapposte molte problematiche che hanno aumentato le difficoltà dei cittadini in un momento delicato e difficile.

Ecco alcuni brevi cenni sugli episodi più rappresentativi che hanno richiesto il nostro intervento nell'anno appena trascorso...

Siamo intervenuti in merito alla **chiusura della catena odontoiatrica Dentix** che ha lasciato centinaia di pazienti senza cure e con ingenti prestiti. Abbiamo invocato, insieme a ANDI, una riforma del settore che preveda un potenziamento del pubblico e un controllo sul privato.

Federconsumatori è intervenuta vincendo numerosi ricorsi di **risparmiatori della Banca Popolare di Bari**. L'A.C.F. ha disposto risarcimenti a favore di cittadini assistiti dalla Federconsumatori Puglia, solo per citare alcuni esempi. Abbiamo chiesto di prevedere forme di indennizzo per tutti i risparmiatori. Federconsumatori si è costituita parte civile nel processo contro i vertici dell'istituto.

Federconsumatori ha proseguito l'attività di **Servizio Trasparenza** per il recupero delle somme illegittimamente pagate su contratti di finanziamento e cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Analizzando con attenzione i contratti, infatti, riscontriamo numerosi abusi e scorrettezze messe in atto dalle società finanziarie o dagli istituti bancari. Da oggi i cittadini grazie al supporto di Federconsumatori potranno mettere la parola fine a tali soprusi, pagando solo quello che è dovuto.

Abbiamo ricevuto molte richieste di informazioni ed assistenza da parte dei cittadini che hanno investito i propri risparmi in **buoni fruttiferi postali**. Una battaglia che da tempo vede coinvolta la Federconsumatori, impegnata a tutelare il diritto dei cittadini ad ottenere i rendimenti originariamente previsti sul retro del titolo e indicati al risparmiatore al momento della sottoscrizione. In tal senso, per far ottenere ai cittadini i rimborsi dovuti, abbiamo presentato numerosi ricorsi all'ABF.

Siamo intervenuti in merito al procedimento dell'Antitrust nei confronti di Allianz, Generali e Unipol per pratiche commerciali scorrette nella liquidazione dei danni da sinistri della rc auto. I consumatori "sarebbero stati tra l'altro ostacolati nell'accesso agli atti dei fascicoli con comportamenti dilatori e

ostruzionistici". Per accertare tali comportamenti il 26 novembre sono state condotte ispezioni nelle sedi delle tre società, in collaborazione con il Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza. Abbiamo chiesto all'Autorità di andare fino in fondo alla vicenda, accertando e punendo severamente eventuali anomalie.

Abbiamo ricevuto molte segnalazioni da parte di studenti fuori sede, lavoratori, insegnanti che in occasione delle festività natalizie rientrano a casa, ma sono costretti a prenotare con estremo anticipo e, nonostante ciò, a pagare a caro prezzo i biglietti di treni, bus e aerei. Ecco perché l'Osservatorio Nazionale Federconsumatori ha deciso di monitorare nuovamente alcune delle principali tratte per analizzare la differenza di costo tra il viaggio in un weekend di Novembre e il periodo delle festività di fine anno, anche alla luce dell'intervento dell'Antitrust in materia dopo la nostra denuncia dello scorso anno.

In relazione all'aumento dei costi dei carburanti abbiamo chiesto un radicale intervento del Governo su accisa e applicazione dell'IVA, non ritenendo più tollerabile l'applicazione di una tassa sulla tassa.

Abbiamo criticato e contrastato duramente la prossima eliminazione del mercato tutelato nel settore dell'energia, denunciando come il mercato libero nel nostro Paese sia ancora troppo poco competitivo e costellato di pratiche commerciali scorrette.

Siamo intervenuti in occasione degli aggiornamenti trimestrali delle tariffe di energia e gas sul mercato tutelato, denunciandone anomalie negli andamenti e ribadendo la necessità di rimodulare gli oneri di sistema, abolendo le voci più desuete e ingiustificate. In tal senso abbiamo presentato una proposta organica di riforma. Abbiamo scritto, inoltre al Presidente della X Commissione Industria al Senato per conoscere i progressi della riforma degli oneri di sistema da noi proposta.

Siamo intervenuti quando Eni Gas e Luce è stata sanzionata per violazione di dati personali e attivazione di contratti non richiesti. Abbiamo evidenziato come fosse necessario proseguire con determinazione il percorso di contrasto alle pratiche aggressive.

Federconsumatori ha aderito alla Giornata del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili promosso nell'ambito della campagna M'illumino di meno.

Abbiamo realizzato dei contenuti informativi, rivolti agli utenti per illustrare loro come funziona la prescrizione biennale dei consumi di luce, gas e acqua, quali sono i loro diritti in materia e che strumenti hanno a disposizione per farli valere.

In occasione dell'Internet Safer Day abbiamo rilevato come molti genitori si dichiarassero impreparati a gestire l'attività dei propri figli in Rete, fornendo importanti consigli per tutelare la sicurezza dei ragazzi online.

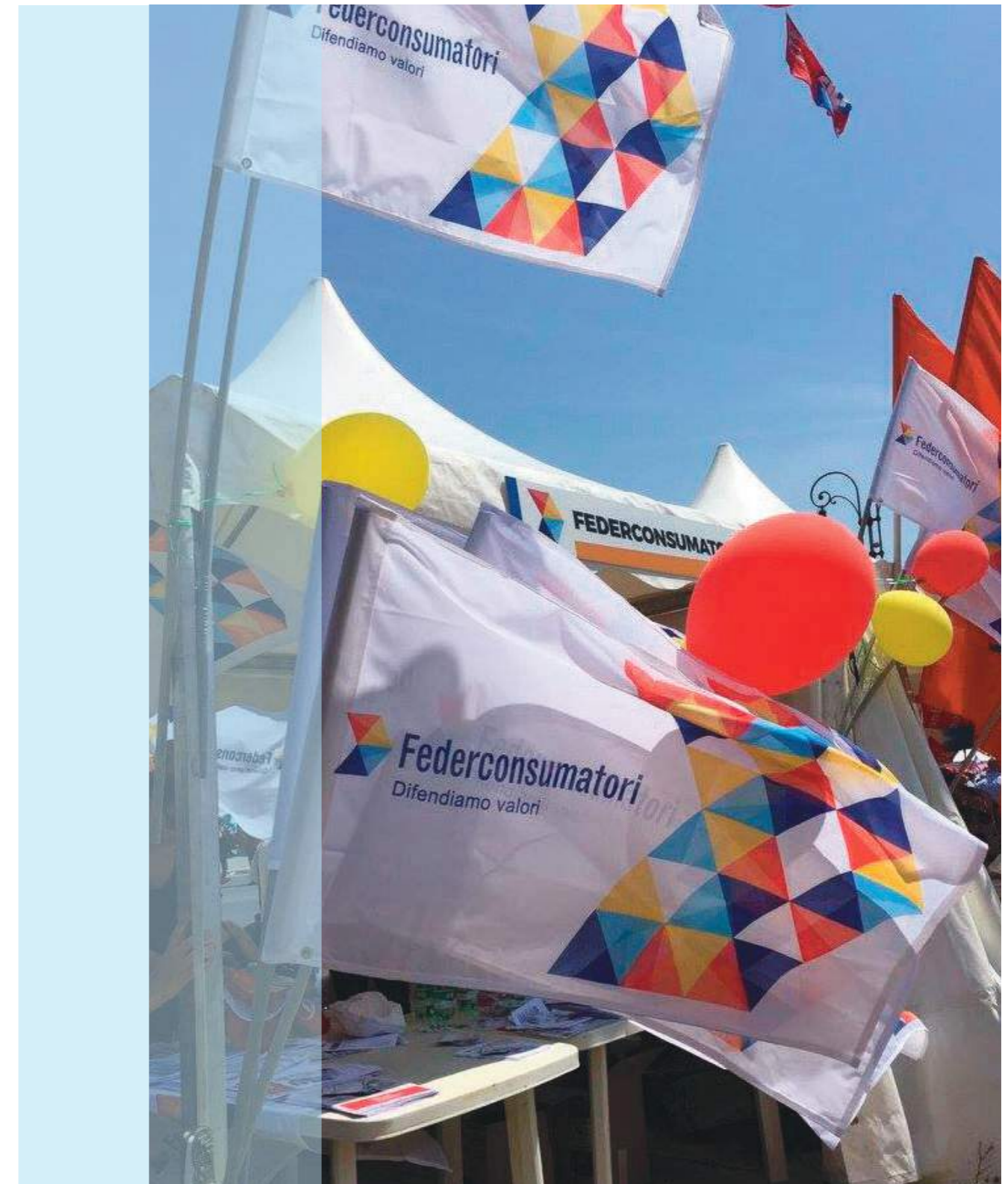
Abbiamo avviato campagne contro le fake news per rivendicare una informazione veritiera e consapevole specialmente nel delicato momento che il Paese ha attraversato durante la pandemia.

A livello nazionale esistono dei punti di assistenza rivolti ai risparmiatori per la tutela in casi di contenziosi con le banche, di sovraindebitamento, nonché punti di consulenza dedicati alla salute, alla web reputation o alla ludopatia.

Queste sono solo alcune delle storie, delle esperienze, degli interventi che vi vogliamo raccontare.

Sono le attività che si sono rivelate maggiormente significative e che hanno avuto il più forte impatto sulla cittadinanza e sul dialogo e la cooperazione con i nostri stakeholders.

L'attività che svolgiamo, con tutte le sue sfaccettature e le sue difficoltà, non sarebbe possibile senza il supporto della nostra forte e radicata presenza sul territorio, con sedi in tutta Italia, né senza le nostre strutture, organismi e articolazioni dedicati ad affrontare i più svariati aspetti della vita sociale, economica e giuridica del Paese.



## STRUTTURE, STRUMENTI, CANALI DI INFORMAZIONE

### Sondaggi, analisi e ricerche

L'O.N.F. - Osservatorio Nazionale Federconsumatori è lo storico osservatorio della Federconsumatori, che negli anni ha conquistato fama e autorevolezza grazie alle sue ricerche puntuali, tese sempre ad analizzare gli aspetti più nascosti, meno noti o più significativi della vita del Paese, rilevando le principali tendenze e le modifiche nelle abitudini dei cittadini.

Monitoraggi, rilevazioni, sondaggi, confronti internazionali: sono uno strumento fondamentale per l'attività di denuncia e di proposta legislativa che la Federconsumatori svolge ogni giorno, a livello nazionale ed europeo.

### Attività giuridica

Per meglio coordinare la propria attività legale la Federconsumatori dispone di una Consulta Giuridica, articolata sia a livello nazionale che a livello regionale, composta dai legali della nostra Associazione con maggiore esperienza nell'ambito del consumerismo.

Si tratta di un organo tecnico che effettua approfondimenti e analisi indispensabili per dotare la Federconsumatori di strumenti utili a tutelare efficacemente i cittadini. Scopo della Consulta Giuridica è condividere competenze ed esperienze per formare e coordinare l'intera attività in campo legale della Federconsumatori.

### SOS Turista

Lo sportello nazionale "SOS TURISTA" è specializzato nelle problematiche del turismo e dei viaggi. Negli anni ha ottenuto numerosi successi, facendo riconoscere i diritti a migliaia di cittadini che hanno vissuto vere e proprie vacanze da incubo. Estremamente rilevante è anche l'attività di SOS turista nell'ambito dell'informazione rivolta ai cittadini, per metterli in guardia dalle possibili disavventure che potrebbero capitare loro in viaggio.

Obiettivo primario di tale sportello non è solo quello di assistere turisti e passeggeri, ma anche quello di promuovere lo sviluppo di un'offerta turistica di qualità, attraverso la maggiore consapevolezza e sensibilità del viaggiatore, in una logica di responsabilizzazione di tutti i soggetti che operano in tale comparto.

### Assistenza e iscrizione online

È cresciuta in maniera esponenziale, nel corso del 2020, la richiesta di assistenza online da parte della Federconsumatori. Per questo abbiamo potenziato i nostri strumenti di tutela attraverso la rete e attraverso il canale dedicato "Al tuo servizio".

Attraverso lo sportello online e la mail dedicata all'assistenza abbiamo fornito migliaia di pareri e consulenze per aiutare i cittadini a risolvere i loro problemi e chiarire i loro dubbi.

Molti sportelli, in piena pandemia, hanno inoltre attivato veri e propri canali di video-assistenza.

Abbiamo inoltre messo a disposizione dei cittadini diverse modalità di iscrizione online per poterci continuare a sostenere anche senza muoversi da casa!

### Informazione e condivisione

Federconsumatori, oltre al sito: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it), in cui vengono riportate le notizie, gli interventi e le guide prodotte dall'Associazione, dispone di un settimanale distribuito presso i nostri sportelli Federconsumatori News e di un portale di informazione online connesso alla rivista. Su questi prodotti editoriali vengono riportati istruzioni e consigli utili per i cittadini, vengono pubblicate rubriche, allerte sui prodotti, ma anche aggiornamenti legislativi, analisi e approfondimenti di carattere socio-economico.

Federconsumatori è anche presente attivamente sui principali Social Network, quali Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn. Qui trova spazio l'interazione con i cittadini, dando vita ad un importante momento di partecipazione alla vita associativa, in cui è possibile confrontarsi, denunciare i propri problemi ed esprimere le proprie idee sui temi di maggiore attualità in ambito consumeristico.

Federconsumatori dispone inoltre di un'App, attraverso cui fornisce quotidianamente informazioni e news di attualità ai cittadini, per tenerli costantemente al corrente delle vicende relative al consumerismo.

### ISSCON – Istituto Studi sul Consumo

ISSCON è una Fondazione senza scopo di lucro nata su iniziativa della Federconsumatori che si pone come obiettivo la realizzazione di studi e ricerche sulle principali tematiche di interesse consumeristico, organizza inoltre incontri ed iniziative utili a promuovere la cultura del consumo consapevole e responsabile.



### (S)CAMBIAMO

Una struttura in continuo cambiamento, che tenta di aggiornarsi ed adattarsi ai mutamenti della società, per dare risposte sempre più attuali e qualificate ai cittadini che si rivolgono alla Federconsumatori.

Da questo continuo interscambio con la cittadinanza e con i principali attori sociali del Paese scaturiscono le idee più originali, le proposte, le nuove visioni per imprimere una svolta alle politiche economiche, energetiche e sociali, in direzione di una maggiore sostenibilità ed equità a vantaggio dei cittadini e delle generazioni future.

## LA COMUNICAZIONE

Social network	
<b>TWITTER</b>	9.986 tweet 12.986 follower
<b>FACEBOOK</b>	54.166 mi piace
<b>INSTAGRAM</b>	1.510 follower
<b>YOUTUBE</b>	42.267 visualizzazioni

Comunicati stampa	
Comunicati stampa	358
Uscite sulla stampa nazionale e locale	12.448
Uscite sul web, testate online, blog	18.708
<b>Totale uscite</b>	<b>31.156</b>

**Facebook** Il post più visto del 2020 **Copertura: 150,1k**

**Facebook** Il post più visto del 2020 **Copertura: 150,1k**

Dettagli sul post

Federconsumatori  
25 dicembre 2020

#Coronavirus, l'Istituto Superiore di Sanità smentisce le fake news sul vaccino

**BASTA FAKE NEWS  
CORONAVIRUS, L'ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ RISPONDE ALLE DOMANDE SUL VACCINO**

Sono tante, in più, le fake news che circolano in questi giorni sul vaccino contro il Covid-19. L'ISS interviene con competenza e autorevolezza per orientare tutte le dubbi e le false

**I VACCINI ANTI SARS-COV-2 SONO STATI PREPARATI TEMPO IN FRETTA E NON SONO SICURI**

**IN ITALIA I VACCINI CONTRO SARS-COV-2 NON ARRIVERANNO PERCHÉ NON SONO STATI ACQUISTATI**

**I MUSTI VACCINARSI CONTRO IL SARS-COV-2 PERCHÉ IL VIRUS È SUBITO STATO ELIMINATO E IL VACCINO È INUTILIZIA**

**DOPO LA VACCINAZIONE POTRÒ FINALMENTE ENTRARE IN NECESSARI LA MASCHERINA, E POTRÒ INCONTRARE PARENTI E AMICI IN LIBERTÀ**

**150.120** Persone raggiunte

**13.531** Interazioni

Molti ne vorrebbero in evidenza

Elemento messo in evidenza in data 25 dic 2020. Completato

**Prestazioni del tuo post**

**150.120** persone raggiunte

**2440** Reazioni, commenti e condivisioni

Reazione	Sul post	Sulle condivisioni
962 Like	669	300
11 Love	8	3
149 Wow	148	1
3 Care	2	1
1 Sign	1	0
17 Sigh	13	4
719 Commenti	544	175
578 Condivisioni	549	29

**11.091** Chi sul post

9243 Visualizzazioni della foto  
428 Chi sul link  
1420 Altri usi

**COMMENTI NEGATIVI**

4 Reazioni post  
0 Reazioni tutti i post

0 Segnala come spam  
0 Non ti piace più

La statistica di chi ha interagito non viene subito aggiornata rispetto a ciò che viene visualizzato nei post.

**Federconsumatori.it**Totale visite mensili **69.352****TOP TEN DEGLI ARTICOLI PIÙ CLICCATI NEL 2020**

- 1.** Coronavirus e affitti: è possibile un accordo per la riduzione del canone di locazione?  
Visualizzazioni di pagina **109.103**
- 2.** Coronavirus: dopo disinfettanti e mascherine le speculazioni ora riguardano l'alcool denaturato. Online confezioni da 1 litro vendute anche a 47 Euro! Chiediamo un intervento immediato delle Autorità competenti.  
Visualizzazioni di pagina **56.182**
- 3.** Coronavirus: come richiedere il rimborso di viaggi e biglietti? Il vademecum Federconsumatori per i viaggiatori.  
Visualizzazioni di pagina **46.959**
- 4.** Come funziona la prescrizione biennale dei consumi di luce, gas e acqua?  
Visualizzazioni di pagina **27.885**
- 5.** Coronavirus: viaggi, eventi e soggiorni annullati, ecco le indicazioni utili per far valere i propri diritti!  
Visualizzazioni di pagina **23.891**
- 6.** Coronavirus: disponibile il modulo per la richiesta di rimborso biglietto aereo, ferroviario, marittimo, pacchetto di viaggio.  
Visualizzazioni di pagina **21.551**
- 7.** Coronavirus: arriva l'attesa moratoria per finanziamenti e prestiti superiori a 1.000 Euro. Federconsumatori a disposizione dei cittadini per assistenza alle richieste.  
Visualizzazioni di pagina **17.662**
- 8.** Covid-19: emergenza affitti per lavoratori e studenti fuori sede. Riportiamo le prime indicazioni del SUNIA.  
Visualizzazioni di pagina **15.024**
- 9.** Coronavirus: chiediamo la sospensione di bollette, pagamenti e scadenze fino a nuove disposizioni del Governo. Invitiamo i cittadini a rispettare scrupolosamente le prescrizioni.  
Visualizzazioni di pagina **14.883**
- 10.** Concerto di Paul McCartney: compila la preadesione alle iniziative di Federconsumatori per il rimborso del biglietto.  
Visualizzazioni di pagina **9.486**

## SPORTELLI DEDICATI

Alla luce della crescente complessità ed articolazione delle tematiche e dei problemi all'ordine del giorno, si fa sempre più ampio il campo di intervento e di azione della Federconsumatori, spesso su richiesta sollecitata dalla cittadinanza stessa.

In alcuni ambiti, si è specializzato l'intervento della Associazione con l'apertura di sportelli dedicati alla trattazione di specifiche problematiche quali:

- Sovraindebitamento
- Salute e sanità
- Alimentazione
- Immigrazione
- Disabilità
- Turismo
- Trasporti

## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Presso la Federconsumatori nazionale, centro nevralgico e di coordinamento delle attività svolte anche a livello locale, operano dipendenti, collaboratori e consulenti e volontari, nello specifico:

### 8 dipendenti, con contratto CCNL del Commercio per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi di cui:

- 7 a tempo indeterminato ed 1 in apprendistato
- 6 donne
- 2 uomini
- Con età media 40 anni
- il 50% laureati
- Retribuzione annua lorda massima € 48.871,71
- Retribuzione annua lorda minima € 22.119,65

### 5 collaboratori e consulenti, di cui:

- 3 donne
- 2 uomini
- Con età media 40 anni

### 5 volontari di cui:

- 1 donna
- 4 uomini
- Con età media 65 anni

## MAPPATURA STAKEHOLDERS

Nella sua quotidiana attività la Federconsumatori, per realizzare gli obiettivi e gli scopi che si prefigge, si interfaccia costantemente con le proprie articolazioni territoriali, con le istituzioni, le associazioni di categoria, con i media ed ovviamente con gli utenti, utilizzando sia i canali tradizionali (faccia a faccia, telefono, TV, conferenze, convegni ....) che quelli di nuova generazione (ovvero canali web e social network).

I principali stakeholders della associazione sono:

### Istituzioni nazionali e locali:

Ministeri  
Commissioni Parlamentari  
Agenzia delle Entrate  
Agenzia delle Dogane  
Regioni  
Province  
Comuni  
Camere di Commercio

### Forze dell'ordine:

Carabinieri  
Polizia  
Guardia di Finanza

### Associazioni di categoria:

Confindustria  
Confesercenti  
Confartigianato  
Coldiretti  
Lega Coop  
CAN  
CIA

### Associazioni sindacali

Enti del Terzo Settore

Media

Università

### Controparti dei settori:

Banche  
Assicurazioni  
Telefonia  
Postale  
Energia  
Gas  
Acqua  
Rifiuti  
Commercio al dettaglio  
Commercio on line  
Turismo  
Trasporti  
Spettacolo

### Studi professionali

Articolazioni territoriali

Cittadinanza

## SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Le principali fonti di entrata della Federconsumatori sono:

- 42% Tesseramento
- 6% Contributi e liberalità
- 8% Attività conciliativa e giudiziaria
- 16% Progetti
- 28% 5 per 1000

Tenendo in considerazione che nell'anno 2020, sono stati incassati contributi 5x1000 relativi all'anno fiscale 2018 ed all'anno fiscale 2019.

Per quanto concerne la provenienza delle risorse economiche, sono da ascrivere per il:

- 56% privato ed altri enti
- 44% pubblico



## UN NUOVO MODELLO DI SVILUPPO

Tra i nostri obiettivi primari c'è quello di ridefinire urgentemente i concetti di "sostenibilità" e "responsabilità ambientale", per mettere al centro dell'intero sistema produttivo la visione a tutto tondo di economia circolare, che preveda un investimento in formazione e innovazione non solo per un nuovo ciclo dei rifiuti improntato al loro riutilizzo, ma per abbandonare la politica dello scarto sostituendola con quella della valorizzazione e trasformazione in qualità di risorse di tutto quello che oggi continuiamo a considerare rifiuto. Solo se si procede in questa direzione si può operare quel balzo in avanti della decarbonizzazione delle fonti energetiche e delle produzioni, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibili definiti dall'Agenda 2030.

Promuoviamo la tutela e la salvaguardia di un bene vitale come l'acqua: è necessario l'avvio di un serio piano di contrasto alla dispersione idrica (che in media negli acquedotti italiani è del 35%), che grava molto sulle bollette degli utenti e per questo è quanto mai urgente aprire rapidamente ed in modo diffuso una vasta contrattazione sui piani tariffari. Ciò vale anche per la definizione delle carte dei servizi e dei piani tariffari per quanto riguarda tutta la partita dei rifiuti e del TPL.

La promozione della tutela ambientale parte dall'attivazione di politiche di ripopolamento e rivitalizzazione delle aree urbane, rurali e montane, per raggiungere la nuova frontiera del consumo zero del suolo. In tal senso, è opportuno considerare nuove forme di azioni condivise e di economie collaborative, come le comunità di energia rinnovabile e l'autoconsumo collettivo. L'obiettivo è quello di essere in prima linea nella transizione energetica intesa come costruzione di un nuovo modello di organizzazione sociale basato sulla produzione e sul consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili.

È urgente affrontare la questione delle grandi opere infrastrutturali avendo come bussola la loro effettiva utilità a partire dalla copertura dell'alta velocità per tutto il territorio nazionale comprese le isole. Bisogna cominciare dalla ricostruzione delle aree terremotate semplificando le procedure senza abbassare la guardia sulla legalità, lotta alla corruzione e contrasto alla criminalità organizzata. La questione della legalità economica ed il contrasto alla criminalità è divenuta più urgente soprattutto nella crisi economica prodotta dalla pandemia. In tal senso, siamo costantemente impegnati ad ogni livello nella costruzione di un più forte legame con tutte le Associazioni e i movimenti impegnati sul versante della lotta alle mafie.

Abbiamo l'obiettivo di ridefinire la centralità del ruolo di cittadino-utente per ricostruire il rapporto tra domanda e offerta in tutti gli ambiti del mercato. Per essere incisivi in tale azione dobbiamo sviluppare e potenziare, al fianco della tutela legale, il nostro essere soggetto di promozione sociale, allargando il sistema di relazione e collaborazione con il vasto mondo del Terzo Settore.





## **Relazione dei SINDACI REVISORI Bilancio Sociale 2020**

Abbiamo svolto verifiche di conformità e analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2020 di FEDERCONSUMATORI ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte nel rispetto delle “Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’Art. 14 Comma 1 D.LGS 117/2017” adottate con il Decreto 4 luglio 2019 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali. La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori di Federconsumatori APS.

Sulla base delle procedure di verifica da noi svolte riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2020 di Federconsumatori APS sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nel paragrafo precedente. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio d’esercizio e consolidato e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti.

Roma, 24.06.2021

Sindaco Presidente: Roberto Russo

Sindaco: Susanna Morselli