Bilancio Side Signature Bilancio Federconsumatori

Federconsumatori - APS

Via Palestro, 11 00185 - Roma Tel. 06 42020755-9 federconsumatori@federconsumatori.it

Indice

	Presentazione	4
1	Nota metodologica	6
١.	Informazioni generali sull'Ente	8
	Chi siamo	9
	l nostri valori	11
	Sedi e sportelli	12
	Il capitale umano	13
	Servizio Civile Universale	15
	Tesseramento	16
	Organi sociali	20
)	La nostra attività nel 2021	24
۷٠	Energia, gas, idrico e rifiuti	25
	Telecomunicazioni	28
	Trasporti	32
	Turismo	35
	Salute	42
	Banche, servizi finanziari e assicurazioni	44
	Progetti	48
	Consulta giuridica	52
Z	Strutture, strumenti, canali di informazione	54
J.	La comunicazione	56
	Mappatura stakeholders	58
	Gli obiettivi	60
	Situazione economico-finanziaria	62

Presentazione Zione

Nella riunione del Consiglio Direttivo della Federconsumatori Nazionale, tenutasi il 10 dicembre 2021 al Centro Congressi Frentani, è stato eletto il nuovo Presidente della Federconsumatori, Michele Carrus, ex Segretario Generale CGIL Sardegna, che prende il testimone da Emilio Viafora, eletto nel giugno 2017. L'intero Consiglio Direttivo e il nuovo Presidente hanno rivolto un ringraziamento particolare a Emilio Viafora, che in questi anni ha guidato con successo la Federconsumatori – APS attraverso sfide difficili e situazioni di estrema complessità.



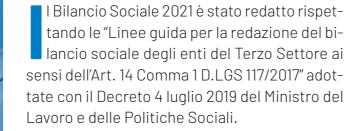
l 2021 ha rappresentato un momento storico quanto mai complesso: un anno se-♣gnato da eventi e passaggi epocali, che ha visto trasformazioni sociali, politiche, economiche e civili dentro e fuori al nostro Paese. Drastici e repentini cambiamenti hanno avuto un'incredibile ed inaspettata accelerazione soprattutto durante questo periodo di pandemia, in cui sono cambiate le abitudini, si sono affacciati nuovi bisogni, nuove esigenze e vulnerabilità, si sono posti nuovi diritti da tutelare, e si sono presentate nuove opportunità, e diverse prospettive, condizionate dalla digitalizzazione e dalla necessità dell'affermazione di una maggiore sostenibilità sociale ed ambientale. La pandemia ha ampliato le diseguaglianze non

più determinate solo da fattori reddituali ed economici ma anche da quelli territoriali, generazionali e tecnologici che si concretizzano, ad esempio, nella difficoltà o impossibilità di accedere ai servizi, alla conoscenza, all'istruzione, alla sanità e all'uso della tecnologia. La Federconsumatori - APS ha condiviso la necessità di avviare un'intensa stagione di approfondimenti e dibattiti che potesse coinvolgere ed impegnare l'intero gruppo dirigente al fine di elaborare, impostare e realizzare "il cambiamento della Federconsumatori" puntando ad individuare in modo condiviso gli obiettivi da raggiungere, i tempi e le modalità da adottare, partendo dalla necessaria trasformazione dell'assetto organizzativo.

> Michele Carrus Presidente Federconsumatori – APS



Nota metodologica OGICA



La stesura del presente documento risponde ad un duplice obiettivo: descrivere la struttura costitutiva dell'Associazione e illustrarne le attività svolte nel corso dell'anno in relazione a tematiche ed esigenze progressivamente poste da avvenimenti, eventi di attualità e circostanze rilevanti per la tutela del consumatore. Al fine di garantire la piena e completa trasparenza, il Bilancio Sociale riporta non solo dati relativi all'operatività interna dell'Associazione - quindi organi costitutivi, dipendenti e volontari - ma anche informazioni sugli interlocutori esterni, dagli stakeholder ai finanziatori passando per gli enti con cui sono state realizzate partnership e collaborazioni.

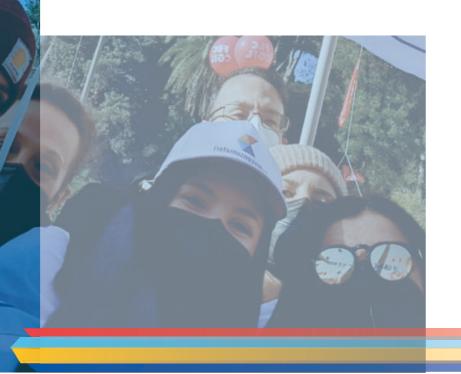
Anche nel 2021 è proseguito l'impegno che Federconsumatori profonde da oltre 30 anni nel perseguimento delle proprie finalità statutarie di promozione sociale, con particolare riguardo alla sicurezza e di prodotti e servizi, alla qualità dei servizi pubblici, alla privacy, alla correttezza delle informazioni, alla salvaguardia dell'ambiente, alla legalità, alla salute e in generale alla tutela dei diritti di consumatori, risparmiatori e utenti. Alla luce di tale premessa, è stato ritenuto opportuno dedicare una sezione del Bilancio Sociale 2021 alle sfide e ai problemi affrontati nel corso dell'anno, citando le questioni in cui l'Associazione abbia ricoperto un ruolo rilevante ed esponendo i significativi risultati raggiunti.

Per Federconsumatori il dialogo aperto con i propri associati e con l'intera cittadinanza è vitale, poiché la tutela del consumatore è il primo principio ispiratore della nostra attività: questo lavoro illustra appunto la mission dell'Associazione ed esplicita i principi che ne orientano l'attività quotidiana. Tuttavia il testo non si limita a porre in evidenza i valori di Federconsumatori ma descrive anche il lavoro svolto ogni giorno, con impegno e dedizione, da dipendenti, volontari e collaboratori e dedica altresì uno spazio agli obiettivi futuri: così

come è fondamentale non dimenticare le proprie radici, è altrettanto importante che un'Associazione dei Consumatori sia in grado di adequarsi ad una società in continua evoluzione, di guardare lontano e di stabilire obiettivi e progetti di lungo periodo.

Dopo un 2020 caratterizzato da eventi drammatici per il mondo intero, il 2021 è stato segnato da incertezze, cambiamenti repentini e sentimenti contrastanti. In alcuni momenti l'opinione pubblica ha, almeno in una certa misura, ritenuto di essersi lasciata alle spalle i momenti più difficili ma in altri periodi dell'anno le circostanze e gli avvenimenti hanno fatto calare una nuova e ancora più spessa coltre di preoccupazione. Federconsumatori si è via via adattata a nuove e spesso inedite esigenze, intercettando un diffuso bisogno di risposte e certezze e consentendo ai cittadini di avere dei punti fermi in un contesto mutevole e imprevedibile, intervenendo nel contesto sociale e normativo, determinando cambiamenti e raggiungendo risultati concreti per la tutela dei diritti degli utenti.

La stesura del Bilancio Sociale ha visto il coinvolgimento di un team di lavoro interno che ha raccolto, censito e analizzato un corposo volume di dati raccolti a livello nazionale e territoriale sia in merito alle caratteristiche puramente numeriche dell'Associazione, come la composizione del personale, le risorse economiche e il numero degli sportelli, che dal punto di vista 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 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'arti. 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 ascriversi 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

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, adequandosi 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 adequata 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 consequenza 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 sequono 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.



COLLETTIVITÀ

Una cittadinanza informata, partecipativa, solidale, consapevole e unita: questo è il nostro obiettivo per riuscire a difendere gli interessi della collettività e costruire una società più giusta e equa.

SOLIDARIETÀ

La solidarietà è un valore fondamentale per Federconsumatori e per la comunità di cui facciamo parte: le nostre attività e iniziative offrono sostegno a tutti, soprattutto a coloro che più sono in difficoltà.

CONSAPEVOLEZZA

Tuteliamo i diritti dei cittadini, rendendoli consapevoli delle proprie possibilità e coscienti dei propri mezzi, per ottenere il rispetto delle norme.

SENSIBILIZZAZIONE

Ci impegniamo quotidianamente per informare i consumatori sui loro diritti e per richiamare l'attenzione delle istituzioni e dell'opinione pubblica sui problemi e sulle ingiustizie subite dai cittadini.

CONDIVISIONE

Mettiamo le nostre conoscenze e la nostra esperienza a disposizione della collettività. Ci aggiorniamo e ci confrontiamo grazie a una condivisione costante, indispensabile in una società democratica.

Sedi e sportelli

Il capitale umano

L'attività di Federconsumatori è caratterizzata da una forte capillarità e da un consolidato radicamento territoriale.

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

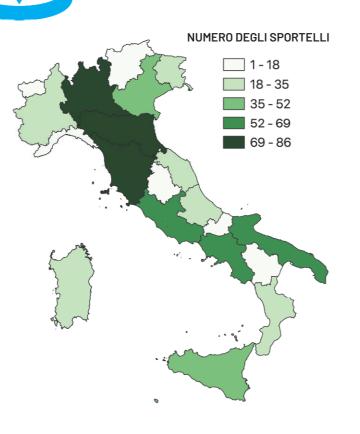
SEDI FEDERCONSUMATORI

Sede Nazionale

20 sedi regionali

708 sportelli territoriali

708 Sportelli nel 2021



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 Universale, nelle nostre sedi operano collaboratori e volontari, il cui contributo si rivela fondamentale per erogare ai cittadini adeguati servizi di assistenza e consulenza.



CENSIMENTO ISTAT ISTITUZIONI NO PROFIT - QUESITI RISORSE UMANE

	Al 31/12/2021 quanti erano i lavoratori retribuiti in organico,	uomini	donne
ч	per ciascuna forma contrattuale, distinti fra maschi e femmine?		
:	Dipendenti con contratto a tempo indeterminato, determinato a di enprendiatata	70	01
	determinato o di apprendistato • Lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa	32 -	91
		7	15
	Lavoratori con contratto di prestazione occasionale	35	22
•	Al 31/12/2021 quanti erano i volontari:		
2	In organico	335	291
	Con diritto di voto	245	170
	• Occupati	118	123
•	Pensionati	201	92
•	• Studenti	6	7
	Disoccupati, casalinghe, inattivi e invalidi	4	23
	Di cittadinanza italiana	308	250
	Di cittadinanza NON italiana	1	2
	• Fino a 18 anni di età	0	0
	• Da 19 a 29 anni	17	25
	• Da 30 a 54 anni	104	131
	• Da 55 a 64 anni	58	48
	• Di 65 anni e più	163	68

•			
3	Al 31/12/2021 quanti erano i volontari in organico che prestavano la loro attività in maniera:	uomini	donne
	Sistematica (secondo una tempistica pianificata)	232	212
	Saltuaria od occasionale	112	83
4	Suddividere il numero di volontari che hanno prestato la loro attività in un mese tipo in base alle ore prestate		
•	• Da 1 a 5 ore	97	72
	• Da 6 a 10 ore	78	50
	• Da 11 a 20 ore	102	132
	• Da 21 a 40 ore	41	22
•	• 41 ore e più	18	6
5	Distinguere per attività lavorativa svolta il numero di lavoratori retribuiti e volontari in organico al 31/12/2021		
	Alta dirigenza (presidenti e amministratori)	70	37
•	Medici, farmacisti	-	-
	Professori, docenti universitari, formatori	7	1
	Psicologi, sociologi, economisti	3	9
	Progettisti, giornalisti, esperti legali	95	123
	Mediatori culturali	1	1
	Tesorieri, contabili, segretari, tecnici web, gestori basi di dati	17	27
•	Impiegati addetti a funzioni di segreteria, gestione del personale, accoglienza, movimento di denaro	154	126
5	Nel triennio 2019-2021 quali iniziative sono state intraprese in favore dei lavoratori retribuiti? (è possibile selezionare più di una risposta)		
•	Congedi parentali oltre quanto previsto dalla legge	2	2
	Flessibilità oraria	12	
	• Flessibilità oraria e rimodulazione orario lavoro per i genitori	7	7
	Forme di lavoro part-time	1	6
•	• Lavoro suddiviso e/o lavoro ripartito	2	2
•	Smart working o telelavoro	2	1
	Previdenza integrativa	1	3
	Servizio trasporti per favorire la mobilità	Ę	5

Servizio Civile Universale

Il Servizio Civile Universale rappresenta la scelta volontaria di dedicare la propria attività in un tempo determinato al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana.

Il Servizio Civile Universale costituisce una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

In tale ambito la Federconsumatori -Aps durante l'anno 2021 ha avviato n. 71 volontari su due progetti di Servizio Civile Universale:

71 volontari



"Consumatori tutelati"

Il progetto ha l'obiettivo di migliorare, potenziare e valorizzare le attività degli sportelli Federconsumatori - APS relativamente all'assistenza, sostegno e tutela dei diritti del consumatore.

"F.I.L.TRo - Formazione per Investitori nella Lotta alle Truffe"

Il progetto si pone l'obiettivo di condurre i cittadini consumatori-investitori a un ragionamento aperto sulle funzionalità, caratteristiche e problematiche proprie dei sistemi economico-finanziari e sui meccanismi sociali e istituzionali sottesi, nell'ottica di favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza con riguardo alla logica delle scelte finanziarie future di tipo individuale.

Federconsumatori_APS | Bilancio sociale 2021

Tesseramento

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 2021 IL NUMERO DEGLI ISCRITTI ALLA FEDERCONSUMATORI È 59.717

ISCRIVERSI ALLA FEDERCONSUMATORI È MOLTO SEMPLICE! LA QUOTA DI ISCRIZIONE È DI 40,00 EURO

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

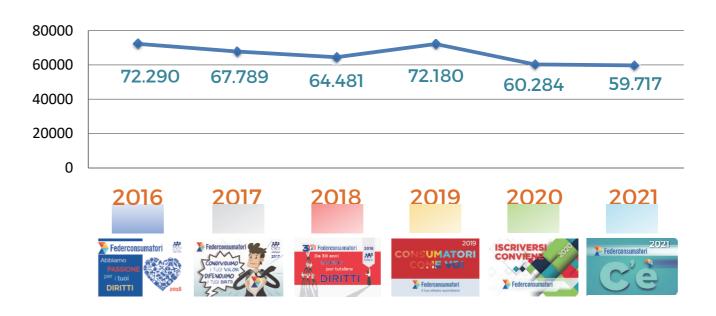
16



Tesserarsi alla Federconsumatori consente al cittadino di:

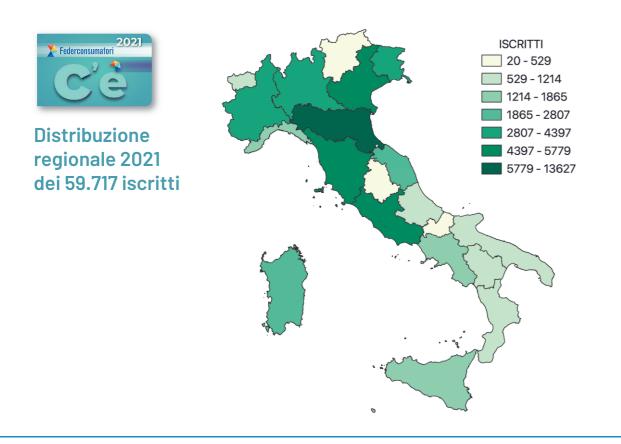
- usufruire dei nostri servizi, tutte le volte che ritiene necessario per l'intera durata della validità della tessera;
- aiutare a garantire questo servizio nel tempo e a sostenere una struttura al servizio dei più deboli;
- condividere i principi di chi si batte a difesa dei consumatori, troppo spesso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

Report tesseramento nazionale dal 2016 al 2021



Tesseramento regionale dal 2016 al 2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ABRUZZO	760	760	645	810	1.076	967
BASILICATA	490	404	373	375	618	650
CALABRIA	974	1.018	947	994	830	897
CAMPANIA	3.711	4.068	3.065	3.234	1.688	1883
EMILIA ROMAGNA	15.137	15.417	15.825	16.845	13.965	14.020
FRIULI VENZIA GIULIA	3.556	3.676	3.311	4.216	3.787	3,870
LAZIO	3.555	3.630	4.422	5.815	4.011	4,995
LIGURIA	2.478	2.026	1.858	1.847	1.593	1,750
LOMBARDIA	5.896	5.963	5.707	6.708	5.886	4. 454
MARCHE	2.783	2.893	2.947	3.079	2.898	2,828
MOLISE	421	423	416	415	372	366
PIEMONTE	4.162	3.114	3.720	4.190	4.041	4. 402
PROV. AUT. TRENTO	197	187	119	99	24	24
PUGLIA	1.606	1.204	1.113	1.214	1.407	1.414
SARDEGNA	4.125	2.901	2.196	2.043	2.139	2.331
SICILIA	1.785	1.897	1.709	1.890	1.777	2,006
TOSCANA	10.196	9.839	8.307	9.814	6.392	5,734
UMBRIA	990	608	579	641	678	534
VALLE D'AOSTA	881	1.408	1.252	1.226	958	1,082
VENETO	8.641	6.353	5.970	6.725	6.144	5.510
	tot. 72.290	67.789	64.481	72.180	60.284	59.717









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 Michele Carrus, eletto il 10 dicembre 2021.

LA PRESIDENZA

Componenti della Presidenza Nazionale di Federconsumatori – APS sono il Presidente Michele Carrus, il Vice-Presidente Roberto Giordano 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 dal-l'art. 11 dello 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 Antonio Terenzi Rocco Ligrani Elisabetta Grande Domenica Iannello Cristina Indrieri Pasquale Boscato Ileana Capurro M. Assunta Di Carluccio Davide Di Luccio Antonella Di Sorbo Fiorentino Lieto Emilia Muoio Felice Petillo Carlo Spirito Rosario Stornaiuolo Silvia Aldovini Stefano Aloisi Ester Anderlini Simona Baldaccini Renza Barani Giaime Barducci Milad Basir Carmela Bucciarelli Pamela Bussetti Concetta Chiaromonte Angela Cordani Erisa Dakoli Anna Dal Cero Tiziana Danese Giampiero Falzone Vincenzo Fuschini Paolo Garagnani Maurizio Gentilini Fabrizio Ghidini Alan Grasselli Maurizio Guidotto

Cesare Lochi Lucia Lusenti Silvia Macchiavelli Susanna Morselli Antonio Mumolo Andrea Ori Enrico Pecorari Barbara Poso Wainer Rustichelli Marcello Santarelli Piergiovanni Sitta Rino Soragni Giovanni Trisolini Emilio Viafora Barbara Vigilante Roberto Zapparoli Roberto Cescutti Erica Cuccu Angelo D'Adamo Wanni Ferrari Marco Missio Ilaria Moretti Marino Pittoni Gianfranco Tamburini Marco Valent Laura Ardia Valeria Caforio Simonetta Cervellini Pietro Daminato Stefano Monticelli Antonella Nanna Micaela Nikolassy Violetta Scipinotti Eugenio Zanin Livio Di Tullio Andrea Mandraccia Tiziana Minuto

Antonella Seminario

Marika Testera Silvano Azzola Carmelo Benenti Antonio Bettoni Maria Brancaccio Silvano Campioni Natale Carapellese Domenico Codispoti Francesco De Lorenzo Rosina Larosa Cristiano Maccabruni Giovanni Marelli Mara Merlo Luigi Pace Umberto Poggi Roberto Trefiletti Gabriele Belfatto Fausto Fattori Romina Iuliitti Patrizia Massaccesi Gianni Santori Cristiana Tullio Paola Venturi Landini Michele Scherino Mauro Casalino Giovanni Dei Giudici Orazio Filocamo Paola Gioia Bruno Pasero Giovanni Prezioso Claudio Torchio Fabio Vernetti Daniela Fracasso Mariangela Ghergo Domenico Zambetta Eliana Cara Luigi Casu

Giandomenico Dalias

Franco Delogu Giuseppina Mulas Silvia Poddie Andrea Pusceddu Alfio La Rosa Gaia Matteini Salvo Nicosia Clelia Papale Calogero Vizzini Marcella Berardi Giulio Bernacca Roberto Boschi Elena Cardile Silvia Cecchi Manuela Colella Fabio Coppolella Edi Dolfi Luca D'Onofrio Luca Falciani Massimo Falorni Fulvio Farnesi Pietro Ferrari Luana Gionpaolo Fabrizio Gorelli Cinzia Guerrini Sileno Menci Gabriele Mori Giuseppe Notaro Giorgio Romualdi Michele Rossi Chiara Rubbiani Franco Sandretti Chiara Selvatici Francesca Viviani Alessandro Petruzzi Franco Todaro Bruno Albertinelli Claudia Bionaz

Federconsumatori_APS Bilancio sociale 2021

Ermanno Iannelli

Antonio Fedele Gabriella Roggero Pietro Andrein Mara Bedin Dario Belli Nicoletta Bernardi Giovanna Capuzzo Patrizio Capuzzo Claudia De Marco Stefano Fogarollo

Luigia Giuriati Angela Lacanna Roberto Mantovan Luciano Marangoni Alberto Mastini Paolo Ormesi Giancarlo Segato Sergio Veroli

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 Michele Catalano Mimma Iannello Emilia Muoio Giovanni Berritto Fiorentino Lieto Felice Petillo Angela Cordani Dante Colombetti Ester Anderlini Renza Barani Rino Soragni Simona Baldaccini Lucia Lusenti Marzio Govoni Graziano Urbinati Silvia Machiavelli

Fabrizio Ghidini Michele Scherino Milad Basir Antonella Nanna Roberto Zapparoli Roberto Giordano Vincenzo Fuschini Sergio Veroli Erica Cuccu Michele Carrus Giovanni Dei Giudici Angelo D'Adamo Stefano Monticelli Giovanni Prezioso Violetta Scipinotti Fabio Vernetti Valeria Caforio Maridea Magagna Livio Di Tullio Domenico Zambetta Tiziana Minuto Andrea Pusceddu Carmelo Benenti Eliana Cara Mara Merlo Giandomenico Dalias Antimo De Col Alfio La Rosa Maria Brancaccio Salvo Nicosia Patrizia Massaccesi Massimo Falorni Romina Iuliitti Giuseppe Notaro

Chiara Rubbiani Pietro Ferrari Giorgio Romualdi Luca D'Onofrio Elena Cardile Giorgio Tibo Luisa Borghetti Rosanna Tranquillini Alessia Lanterna Bruno Albertinelli Paolo Ormesi Giorgia Petruzziello Dario Belli Agostino Di Maria Claudia De Marco Giovanna Capuzzo

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. 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

22 Bilancio sociale 2021 23

Anche quest'anno sono state molteplici e variegate le iniziative, i progetti, le attività che Federconsumatori ha svolto, sia a livello nazionale che a livello territoriale, con obiettivo di offrire sostegno e riscontro alle esigenze dei cittadini e della collettività.

Il contesto prodotto dalla pandemia e dalla lenta ripresa post-emergenza ci ha messo di fronte alla necessità di affrontare una crisi senza precedenti, aggravata dall'aumento dei prezzi delle materie prime e dalle speculazioni sempre più frequenti adottate da alcuni venditori.

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.

Di seguito si evidenziano alcuni passaggi dell'attività svolta dalla Federconsumatori – APS durante il 2021 nei diversi settori di interesse.

ENERGIA, GAS, IDRICO E RIFIUTI

In occasione del passaggio delle PMI al libero mercato dell'energia, il 1 gennaio 2021, abbiamo manifestato la necessità di rendere più concorrenziale e trasparente il mercato, istituendo un albo ufficiale dei venditori (attualmente più di 700 sul mercato libero!), per far sì che possano operare solo coloro che rispettino i diritti dei cittadini e dei lavoratori, che siano in possesso di tutti i requisiti necessari sul piano economico e che improntino la loro strategia industriale agli obiettivi dell'Agenda 2030.

Siamo intervenuti in merito all'erogazione automatica dei bonus sociali circa la necessità di operare i dovuti adeguamenti affinché i dati sensibili trattati siano ridotti all'essenziale e siano fornite le necessarie informative agli utenti allo scopo di renderli consapevoli del fatto che i dati presenti nelle DSU sono trattati per l'erogazione dei bonus, contestando il mancato coordinamento tra le Autorità e gli organismi preposti alla predisposizione delle normative in materia.

Abbiamo richiesto ad ARERA e alle istituzioni l'apertura di un serio confronto e dialogo sulla



regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nell'ambito del quale poter discutere approfonditamente degli standard qualitativi minimi da garantire agli utenti.

Abbiamo promosso e sostenuto fortemente lo sviluppo delle comunità energetiche in Italia. A tal proposito abbiamo avviato iniziative di divulgazione e sensibilizzazione della cittadinanza, come il webinar: "Comunità energetiche. La condivisione come risorsa verso la transizione ecologica." Un'importante occasione per fare il punto sullo sviluppo di azioni condivise e di economie collaborative volte ad affermare una società più equa e sostenibile. Con l'occasione abbiamo creato una piattaforma (www.comunitaterritoriali.it), sulla quale poter inserire le esperienze di produzione di energia condivisa, anche con l'obiettivo di rappresentare un soggetto facilitatore per l'incontro tra la collettività e questo nuovo modello di produzione-consumo.

In occasione della Giornata mondiale dell'acqua abbiamo aderito all'appello "#water2me" per difendere e dif-



fondere l''etica" e i "valori" dell'acqua come bene pubblico e diritto irrinunciabile.



Abbiamo aderito all'Alleanza contro la Povertà Energetica, al fine di contribuire al con-

trasto dell'esponenziale crescita della povertà energetica e dei vulnerabili, contro ogni forma di aggressi-



vità e di asimmetria informativa del mercato. Siamo impegnati nelle comunità per trovare soluzioni condivise e forme di collaborazione su ogni fronte con gli altri soggetti coinvolti per individuare nuove esperienze, che possano creare pressione anche a livello istituzionale".

Abbiamo siglato con le altre 19 Associazioni dei Consumatori del CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti Associazioni dei

Consumatori uno storico accordo con le sette grandi aziende dei settori energetico, idrico e del teleriscaldamento. Per la prima volta in Italia, alla luce della positiva esperienza



maturata negli scorsi anni, è stato sottoscritto un Protocollo Unitario. Obiettivo dell'intesa che vede il coinvolgimento dei maggiori operatori nazionali del settore, è rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Abbiamo concesso a titolo non oneroso il patrocinio all'iniziativa IFEC - Italian Forum of Energy Communities promossa da WEC Italia -Comitato nazionale italiano del Consiglio Mondiale dell'Energia e dall'Energy Center del Politecnico di Torino. Come abbiamo più volte evidenziato, siamo convinti che la nascita e lo sviluppo di nuove forme di azioni condivise e di economie collaborative, unite alle crescenti opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali, costituiscono il fulcro della transizione energetica. In quest'ottica, la Federconsumatori vuole essere in prima linea nella costruzione di un nuovo modello di organizzazione sociale basato sulla produzione e sul consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili.



Abbiamo contestato aspramente le partite pregresse sulle bollette dell'acqua, chiedendo l'erogazione rimborsi per chi abbia pagato tali conguagli ritenuti illegittimi.

La nostra Associazione insieme ad ACU, Adoc, Adusbef, Adiconsum, Altroconsumo, Associazione, Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, CODICI, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa Del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori, in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ha elaborato la Carta del Consumo Circolare, per promuovere il passaggio dalla cultura dello scarto e dello spreco alla cultura del riciclo e del riuso.



Abbiamo organizzato un webinar sulla mobilità sostenibile con la partnership di Canale Energia,

per affrontare i diversi profili di sviluppo e di criticità di que-



sto nuovo sistema di mobilità urbana in grado di diminuire gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dai veicoli privati. Siamo intervenuti relativamente all'art. 5 della bozza del DDL Concorrenza in materia di concessioni di grande derivazione idroelettrica.

Le disposizioni contenute nel decreto sono sotto molti aspetti curiose e controverse: le aste per assegnare gli impianti idroelettrici, infatti, così



congegnate, rischiano di consegnare gran parte della produzione di energia italiana a grandi gruppi finanziari e gruppi internazionali. Per questo abbiamo chiesto al Parlamento la modifica della misura in questione attraverso l'introduzione di paletti che garantiscano di mantenere in casa il controllo di tali importanti e decisive risorse.

Abbiamo denunciato l'invio a milioni di cittadini di lettere relative al bonus gas, finalizzate

alla verifica dei requisiti per i clienti domestici che utilizzano forniture centralizzate (condominiali) per riscaldamento. Alla luce dell'elevato numero di richieste pervenuteci abbiamo avviato un con-



fronto con l'Acquirente Unico, che ci ha supportato nel chiarire i dubbi sollevati.

TELECOMUNICAZIONI

Nel 2021 l'attività di Federconsumatori nel settore telecomunicazioni si è svolta in primis attraverso l'invio di osservazioni, contributi e proposte anche - ma non solo - in risposta alle consultazioni pubbliche indette dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in ordine a specifiche esigenze e problematiche emerse nel corso dell'anno: è il caso, ad esempio, delle consultazioni sulle agevolazioni riservate agli utenti disabili nell'ambito dei servizi di telecomunicazioni, sulle disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso e sulle linee guida in materia di accesso ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica.



L'Associazione è inoltre intervenuta nelle procedure di modifica di normative e regolamenti che hanno avuto un impatto immediato sulla tutela degli utenti nel settore TLC, contribuendo attivamente alle implementazioni apportate al regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazioni (c.d. "Conciliaweb") e trasmettendo specifiche osservazioni sul Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche, entrato in vigore alla fine dell'anno in seguito all'emanazione di un decreto di recepimento della direttiva europea dedicata.

È stata altresì realizzata una costante attività di informazione e divulgazione in merito a particolari criticità sui servizi forniti agli utenti dagli operatore nel settore: è il caso degli episodi di down di linee telefoniche e/o connessioni ad Internet, delle attivazioni di servizi non richiesti, di provvedimenti e sanzioni emessi dalle Autorità di Vigilanza nei confronti dei gestori per condotte commerciali scorrette o poco trasparenti, delle questioni relative alla "libertà di modem" o ancora degli attacchi hacker – con conseguenti furti di dati e altri disagi per gli utenti – realizzati ai danni di alcuni operatori.

Federconsumatori ha poi proseguito il dialogo costruttivo con le principali aziende del settore delle telecomunicazioni. Tale percorso si è concretizzato nella sottoscrizione di protocolli di intesa con Vodafone e Wind Tre – nell'ambito dei quali sono stati concordati appuntamenti, iniziative e incontri con finalità di discussione, dialogo, formazione e informazione su temi di rilevanza strategica per la tutela del consumatore nel quadro dei servizi digitali, con particolare riguardo alle connessioni fibra e 5G – e nell'adesione al protocollo sperimentale per lo svolgimento dei reclami sul portale di conciliazione TIM. In questo

stesso contesto si inserisce la partecipazione dell'Associazione alla seconda fase del progetto Risorgimento Digitale, già svolto e avviato nel 2020 con TIM e altre Associazioni di Consumatori, con la realizzazione di webinar dedicati alla sicurezza degli acquisti online.

A partire dall'avvio della stagione calcistica 2021/2022 ha infine assunto crescente rilievo il "caso DAZN": la piattaforma, dopo essersi ag-

giudicata i diritti per la trasmissione delle partite della serie A di calcio, ha dimostrato di non disporre delle strumentazioni tecniche indispensabili a garantire un servizio quali-



tativamente adeguato ad un elevato numero di clienti, aumentato in misura considerevole rispetto al passato proprio in seguito all'assegnazione alla società stessa dei diritti televisivi sulla massima serie. Per mesi gli abbonati hanno riscontrato blackout, assenze di segnale, blocchi di audio e/o video e altri malfunzionamenti, a cui si è aggiunta la palese inadeguatezza di un servizio clienti che non solo non prevedeva una numerazione telefonica in alternativa alla chat online ma che ha dimostrato tutti i limiti di un sistema basato unicamente sugli operatori virtuali (chatbot).

Federconsumatori è più volte intervenuta sulla questione con comunicati stampa e post sui social network e con segnalazioni e richieste di intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nonché con specifiche comunicazioni all'azienda per ottenere l'implementazione del servizio di assistenza e l'erogazione di rimborsi automatici agli abbonati impattati dai disservizi.

gennaio

- Invio di osservazioni e proposte in risposta alla consultazione pubblica indetta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla Delibera n.334/20/CIR relativa alle procedure di portabilità del numero mobile e alle relative misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della sim (SIM SWAP)
- I Richiesta di chiarimento ad AGCom in merito all'utilizzo della Broadband Map gestita dall'Autorità stessa nel contesto del Piano voucher per la connettività in banda ultra larga di famiglie e imprese
- Richiesta di riscontro ad AGCom in merito alle osservazioni trasmesse da Adiconsum, Adoc, Federconsumatori e Udicon sulla Delibera n.401/20/CONS relativa alle disposizioni in materia di blocco e abilitazione all'acquisto dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso
- Richiesta di incontro al Vicedirettore di AGCom Enrico Maria Cotugno (trasmessa da Federconsumatori per conto di Adoc, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Udicon e UNC) per discutere dell'attuazione del Conciliaweb 2.0

febbraio —

Partecipazione all'audizione convocata da AGCom per consentire alle Associazioni di Consumatori di illustrare i contributi trasmessi nel quadro della Delibera n.604/20/CONS, relativa all'applicazione di nuove agevolazioni riservate agli utenti disabili nell'ambito dei servizi di telecomunicazioni

- Segnalazione all'Autorità Garante delle Comunicazioni relativamente alla prassi adottata da numerosi call center e reti di vendita operanti principalmente per conto di aziende del mercato dell'energia e delle telecomunicazioni per offrire promozioni e servizi, che nel corso di telefonate commerciali utilizzano indebitamente il nome di Federconsumatori per conferire maggiore credibilità alla proposta e per acquisire la fiducia dell'interlocutore.
- Invio di osservazioni e proposte in risposta alla consultazione pubblica indetta da AGCom in merito alla Delibera n.10/21/CONS, relativa alle disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso
- Segnalazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali e all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente sulle pratiche di telemarketing scorretto nel settore energia

■ Sottoscrizione Protocollo di intesa con Vodafone e altre Associazioni di consumatori. Le parti, concordando sull'importanza assunta nella società odierna dal crescente sviluppo delle reti a banda ultra larga 5G e fibra, hanno concordato un calendario di incontri nel corso dei quali affrontare le tematiche di rilevanza strategica per i consumatori, l'industria e il mercato

- Invio di osservazioni e proposte in risposta alla consultazione pubblica indetta da AGCom in merito alla Delibera n.85/21/CONS, relativa alle linee guida in materia di accesso ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica
- I Invio di osservazioni e proposte in risposta alla consultazione pubblica indetta da AGCom in materia di condizioni di servizio CV/224 TIKTOK

luglio _____

- Segnalazione ad AGCom in merito all'impossibilità per gli abbonati DAZN di contattare la piattaforma per ottenere indicazioni, chiarimenti e assistenza a causa della totale mancanza di un servizio clienti
- Istanza di accesso al fascicolo del Procedimento avviato da AGCom nei confronti di TIM e DAZN per accertare eventuali l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE nonché per verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari atte a ripristinare e mantenere condizioni concorrenziali nel mercato interessato.

■ Segnalazione ad AGCom in merito al mancato adempimento da parte della società Ultracomm Inc (Ultracall) alle delibere emanate dall'Autorità stessa e all'adozione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti

agosto _____

- Richiesta di partecipazione al Tavolo tecnico permanente sulla rete per il calcio in streaming costituito da AGCom alla presenza di DAZN e dei principali operatori di telecomunicazioni nazionali
- Richiesta a DAZN di definizione di un programma di miglioramento ed implementazione dell'assistenza clienti e dell'erogazione di adequate compensazioni pecuniarie ai clienti per malfunzionamenti, assenze di segnale ed altri disservizi (richiesta rinnovata il 21 settembre 2021)

settembre _____

I Invio di osservazioni e proposte in risposta alla Consultazione pubblica indetta da AGCom sulla Delibera n.208/21/CONS, relativa alla modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

■ Segnalazione ad AGCom in merito ai continui e ripetuti blackout e disservizi sulla piattaforma DAZN

ottobre _____

- Invio alla IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni della Camera dei Deputati di osservazioni sul Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche
- Sottoscrizione Protocollo di intesa con Wind Tre e altre Associazioni di consumatori. Considerando la crescente diffusione delle tecnologie digitali, divenute sempre più pervasive nella vita quotidiana dei cittadini, le parti hanno sottoscritto un accordo per consolidare i rapporti reciproci e sviluppare iniziative di formazione e informazione
- Richiesta di incontro a TIM per valutare l'andamento del trial reclami e per affrontare i problemi relativi alla piattaforma di conciliazione Mirart nonché per discutere della questione relativa al rimborso per la fatturazione a 28 giorni

novembre _____

■ Segnalazione ad AGCom e Antitrust della pratica commerciale scorretta messa in atto da DAZN con l'annunciata cancellazione dell'opzione concurrency nonché della potenziale vessatorietà delle condizioni di utilizzo adottate dalla società stessa

municazioni

TRASPORTI

In primo luogo l'associazione si è attivata per chiedere nei trasporti regionali ferroviari l'applicazione del regime del price cap tariffario ai contratti di servizio in corso, principio sancito sin dal 2015 e tuttavia mai realmente applicato nel Paese. Questo principio prevede l'introduzione di un sistema che sancisce un limite massimo di aumento del costo del servizio di trasporto e soprattutto la necessità che lo stesso sia agganciato al rispetto dei seguenti parametri di qualità, pubblicamente verificati dalle associazioni dei consumatori: capillarità e diffusione territoriale, sovraffollamento e freguenza del trasporto, puntualità e regolarità, pulizia, sicurezza del viaggio e delle stazioni, inquinamento ambientale. Al fine di rendere effettivi questi diritti si è agito di concerto con Federconsu-



matori Abruzzo e con altre associazioni del territorio abruzzese che hanno sostenuto l'iniziativa impugnando la delibera di affidamento del servizio regionale che aveva dimenticato di osservare le disposizioni sopra indicate. Il Tar Abruzzo - L'Aquila si è infine pronunciato nel 2021 annullando il contratto regionale ed obbligando alla sua modifica, dando pieno accoglimento alle richieste delle associazioni.

■ Sempre sulla tratta adriatica, a seguito di segnalazioni giunte da utenti e raccolte dalle nostre strutture territoriali, si è posta l'attenzione sul possibile abuso di posizione dominante della società Trenitalia sulle tratte non Alta Velocità. In tali tratte difatti Trenitalia agisce, oggi, in regime di monopolio, in particolare su alcuni collegamenti infra regionali che sulla tratta Adriatica non sono più oggetto di contratti di servizio, ma che l'azienda continua ad erogare come attività a "mercato", con totale libertà nella fissazione del prezzo. Si è potuto verificare che, pur a fronte di servizi per tempi e qualità completamente differenti, il prezzo a kilometro dei biglietti è molto simile tra le tratte Alta Velocità e quelle non Alta Velocità, il che è probabilmente conseguenza della necessità dell'azienda di bilanciare il costo della concorrenza che soffre in una parte del Paese con un aumento dei prezzi lì dove è invece monopolista. La progressiva riduzione delle corse a contratto di servizio potrebbe esporre sempre più i consumatori a subire in futuro tali distorsioni, quindi l'Associazione ha agito raccogliendo le segnalazioni degli utenti, svolgendo simulazioni di costo che provassero gli assunti sopra indicati ed infine esponendo il tutto all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di modo da far accertare l'abuso di posizione dominante.

A seguito invece di segnalazioni giunte dalla Regione Toscana e raccolte dalla nostra struttura territoriale si è concentrata l'attenzione sul disagio sofferto dai pendolari del trasporto regionale a causa di un sovraffollamento dei treni in stazione che favorisce il passaggio dei convogli A.V., causando ritardi cronici sulle linee regionali. Il fenomeno si è come detto verificato in particolare in Toscana ma probabilmente riguarda anche altre parti del Paese e deriva dall'attesa imposta nell'ingresso alle stazioni ai treni regionali al fine di favorire e dare precedenza a quelli A.V. Tale problematica si è presentata nell'ultimo periodo in cui i treni A.V. hanno aumentato le corse finendo per determinare il possibile ingorgo / rallentamento nell'ingresso in stazione, esponendo cosi i treni regionali all'accumulo continuo e quotidiano di ritardi. Raccolte le segnalazioni degli utenti, la questione è stata portata all'attenzione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, quale ente supervisore dell'assegnazione e corretta esecuzione delle tracce orarie.

Riguardo le tratte Alta Velocità ci si è invece occupati dell'assenza di un sistema di calmierazione dei prezzi e soprattutto della mera facoltatività della vendita degli abbonamenti da parte dei gestori A.V. In relazione a questo aspetto la Federconsumatori Nazionale, insieme al Comitato Nazionale Pendolari A.V. composto da oltre 300 aderenti residenti su tutto il territorio nazionale, ha promosso un ricorso (attualmente ancora pendente) avverso la Delibera Art n. 46/2016 con la quale è stata disposta la vendita alternativa dei servizi nelle modalità tariffarie dell'abbonamento: la norma avrebbe comportato il rischio di esclusione di tutte le persone che utilizzano i servizi A.V. per motivi lavorativi, che non potrebbero permettersi il costo dell'acquisto ogni giorno di biglietti singoli. Si è in particolare posta la necessità di garantire l'accessibilità economica di un servizio universale come quello del trasporto anche quando gestito in forma totalmente liberalizzata, come per l'appunto sono oggi i servizi A.V. La medesima questione è stata portata anche più volte all'attenzione del Parlamento e del Ministero dei Trasporti. Nel corso dell'ultimo anno si è proceduti a svolgere le ultime attività giurisdizionali dinanzi al Consiglio di Stato, dal quale si attende, a breve, una decisione sul tema.

In tema di concessioni autostradali si è posta l'attenzione sulla mancata introduzione nel sistema nazionale di un sistema che garantisca il monitoraggio della qualità del servizio e la gestione trasparente dello stesso, con un livello tariffario strettamente proporzionale al servizio reso sulle singole tratte. Anche in questo caso la riforma delle convenzioni autostradali, avviata nel 2019, sarebbe dovuta entrare in vigore negli anni immediatamente successivi ma ancora oggi registra un forte ritardo nella sua effettiva implementazione. Si è pertanto proceduto, raccogliendo le segnalazioni giunte dalla Regione Sicilia e sulla base di iniziativa assunta dalla nostra struttura regionale, a segnalare il forte ritardo nell'esecuzione di un corretto servizio autostradale, evidenziando la presenza continua di cantieri e l'incapacità di effettuare la manutenzione in via ordinaria sui tratti autostradali, con conseguente blocco della circolazione. A seguito della nostra segnalazione l'AGCM ha aperto un procedimento istruttorio a carico del gestore siciliano per pratica commerciale aggressiva, vista la richiesta ai consumatori del pagamento pieno del pedaggio pur a fronte di prolungate e documentate situazioni di disagio e carenza del servizio.



- Su segnalazione di un nostro associato, si è posta l'attenzione sulla reale accessibilità dei servizi di trasporto e servizi a questi connessi da parte delle persone a mobilità ridotta. In particolare si è inoltrata una diffida volta a garantire l'accessibilità del servizio di noleggio auto offerto negli aeroporti, oggi del tutto interdetta alle persone con disabilità. La suddetta richiesta di adeguamento è stata inoltrata a tutte le società di autonoleggio presenti in aeroporto e all'ente concedente, tenuto anch'esso a garantire l'accessibilità dei servizi offerti in stazione ai viaggiatori.
- L'Associazione ha infine partecipato ad una serie di incontri presso le società del settore e gli enti istituzionali, fornendo le osservazioni richieste alle Carte dei Servizi dei gestori, così come alle iniziative regolamentari assunte dagli organi competenti. Si segnala in tal senso l'avvio con la società Trenitalia del percorso della Conciliazione Paritetica estesa anche al trasporto regionale, che potrà comportare un più facile accesso dei viaggiatori ai loro diritti.

SEGNALAZIONI

- Segnalato a gennaio 2021, all'AGCM, all'ART e al MIT, l'aumento dei costi dei biglietti di aerei, treni e bus durante le festività;
- Segnalato a giugno 2021, all'Antitrust, l'aumento dei costi applicati dagli autonoleggi;
- Segnalata a luglio 2021, all'AGCM e all'ENAC, la compagnia aerea Blue Panorama per il mancato rimborso dei biglietti non utilizzati in periodo di Covid-19;
- I Segnalata a novembre 2021, all'AGCM e all'ENAC, la compagnia aerea Neos Air per l'applicazione di prezzi esorbitanti, considerando che la stessa è l'unica azienda ad effettuare voli diretti dall'Italia alla Cina e viceversa;
- Segnalata a novembre 2021, all'AGCM e all'ENAC, la compagnia aerea Tap Air Portugal per il mancato rimborso dei biglietti non utilizzati in periodo di Covid-19;
- Segnalata a dicembre 2021, all'AGCM e all'ENAC, la compagnia aerea Ryanair per il mancato rimborso dei voli con destinazione Austria durante l'estensione del lockdown della nazione a dicembre 2021.

TURISMO

- I Gen inviata segnalazione all'AGCM e al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti l'aumento dei prezzi riscontrato per i biglietti dei trasporti durante le festività;
- I Giu inviata al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e all'Autorità di Regolazione dei Trasporti una segnalazione sull'aumento dei prezzi per il noleggio delle autovetture;
- Lug inviata segnalazione all'AGCM per il mancato rimborso da parte di Blue Panorama dei biglietti non usufruiti durante il periodo di Covid-19;
- Set Alitalia inviata al Ministero dello Sviluppo Economico, all'Enac e all'Amministrazione Straordinaria di Alitalia una richiesta di chiarimenti in merito alle cancellazioni dei voli, al rimborso dei voucher e al programma Millemiglia;
- Nov inviata segnalazione all'AGCM relativamente alla compagnia aerea Neos Air per il monopolio dei voli diretti Italia Cina e Cina Italia
- Nov inviata segnalazione all'AGCM per il mancato rimborso da parte di Tap Air Portugal dei biglietti non usufruiti durante il periodo di Covid-19;
- Dic inviata segnalazione all'AGCM per Ryanair, poiché vendeva biglietti nonostante il lockdown in Austria.

Comunicati stampa

- 02 feb Crociere da incubo. Costa condannata a risarcire una famiglia per danno da vacanza rovinata - Federconsumatori ha ottenuto un rimborso per una famiglia modenese;
- 16 feb Riapertura impianti: stop fino al 5 marzo. Federconsumatori pronta ad assistere i cittadini nella richiesta di rimborso dei servizi di cui non potranno usufruire
- 19 feb Turismo: Norwegian Air vicina al fallimento. I passeggeri che attendono il rimborso scrivano al commissario straordinario entro il 24 febbraio. Federconsumatori a disposizione per informazioni o assistenza
- 05 mar Turismo: il Tar ha confermato la multa di 150 mila Euro a Grimaldi Lines per aver fornito ai clienti informazioni ingannevoli sulle tariffe
- 02 apr Viaggi Pasqua: consigli e indicazioni per chi volesse disdire la partenza
- 05 mag Turismo: accolti gli impegni di Vueling sui rimborsi dei voli cancellati nel 2020. Federconsumatori a disposizione degli utenti per segnalazioni di eventuali inadempienze della compagnia
- 06 mag Viaggi: voucher prolungati a 24 mesi. Necessario un piano di rilancio che pensi alle esigenze delle famiglie, oltre che a quelle delle imprese!
- 12 mag Easyjet: compagnia multata dall'Antitrust per 2,8 mln. I cittadini hanno denunciato informazioni lacunose e carenti e gravi difficoltà nell'ottenere il riconoscimento dei propri diritti

- 24 mag Turismo: l'Antitrust multa anche Ryanair per 4,2 milioni di euro. Gravi e numerosi gli abusi messi in atto a danno dei passeggeri con la "scusa" dell'emergenza pandemica
- 25 mag Turismo: quadruplicata, nel 2020, l'attività dello sportello SOS Turista. Mancati rimborsi, ma anche truffe e servizi carenti sono stati i problemi maggiormente riscontrati. Necessaria una regolamentazione del settore più attenta ai diritti dei passeggeri
- 02 giu Estate 2021: circa il 12% degli italiani approfitterà del ponte per trascorrere almeno un giorno fuori casa. Meta preferita saranno i lidi, con costi in lieve crescita
- 16 giu Estate 2021: i parchi acquatici riaprono in sicurezza e sempre più famiglie li scelgono per passare un weekend di relax, nonostante un lieve aumento dei prezzi rispetto allo scorso anno
- 07 lug Turismo: il Tar del Lazio rinvia al 15 agosto l'entrata in vigore del regolamento che tutela passeggeri minori o con disabilità. Le compagnie non perdono occasione per lucrare anche a danno dei viaggiatori più vulnerabili
- I 30 lug Vacanze 2021: sempre più famiglie optano per una vacanza in campeggio. Con l'aumento della domanda crescono i prezzi e si sperimentano nuove tipologie di alloggio: nasce il glamping, il campeggio 2.0 per una vacanza all'insegna del lusso
- 02 ago Traghetti 2021: per viaggiare verso Sardegna e Sicilia aumentano i costi, ma non la qualità dei servizi

36

- 25 ago Alitalia: la compagnia di bandiera chiude i battenti. Da domani decollerà ITA. Come ottenere il rimborso o modificare la propria prenotazione per i voli in programma dopo il 15 ottobre
- 26 ago Trasporto aereo: Ryanair, Wizzair, Volotea e EasyJet nel mirino dell'Enac. Non si sono ancora adeguate al regolamento a tutela di minori e disabili
- 21 set Green pass: a Fiumicino addetti alla sicurezza sprovvisti di lettori per i QR code.

Aeroporti di Roma corra ai ripari. Federconsumatori pronta a verificare l'adeguatezza dei controlli in tutti gli scali

- 27 set Turismo: la giornata internazionale del turismo sia un'occasione per formulare nuove strategie per rilanciare il settore
- 1 29 ott Alitalia: molti i cittadini ancora senza rimborso. Necessario un intervento urgente del Ministero e dell'Enac per riconoscere i diritti dei turisti e contrastare gli abusi in atto
- 29 ott Blue Panorama: la compagnia sospende ufficialmente la propria attività. Ora si dispongano i dovuti rimborsi e si informino correttamente i passeggeri
- 07 dic Turismo: Ryanair non riconosce i diritti degli utenti in tempo di pandemia. Il lockdown in Austria non permette di accedere nel Paese e la compagnia non rimborsa i biglietti
- 09 dic Turismo: dilaga online la vendita di falsi pacchetti turistici covid-free. Federconsumatori a disposizione dei cittadini per segnalazioni e assistenza





RENDICONTO ATTIVITA'



SPORTELLO SOS TURISTA

ANNO 2021



"Da Chi ha avuto il nostro numero?"

		n°
	INTERNET	1301
	FEDERCONSUMATORI TERRITORIALI	381
	GIA' NOSTRO ASSISTITO	44
	FARNESINA	38
	AMICI	38
	GIORNALE	17
	CGIL	14
	CAMERA DI COMMERCIO	2
	SCONOSCIUTO	18
	Totale	1853



Provenienza	Totale
Modena e Provincia	342
Emilia Romagna	293
Lombardia	239
Lazio	180
Veneto	154
Toscana	120
Piemonte	92
Campania	71
Sicilia	53
Marche	52
Puglia	45

Liguria	30
FVG	20
Trentino A.A.	14
Abruzzo	13
Valle d'Aosta	9
Sardegna	7
Calabria	7
Basilicata	7
Umbria	6
Estero	5
Molise	0
Non conosciuta	94

"Da quale Regione ci chiama?"

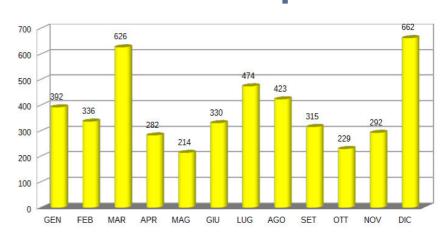


Numero assistiti per mese

Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot
392	336	626	282	214	330	474	423	315	229	292	662	4575



Numero assistiti per mese





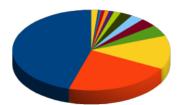
Percentuale consulenze

Tipologia

	n°	%
Trasporto aereo	841	45,4%
Pacchetto	407	22,0%
Albergo	249	13,4%
Agenzia	86	4,6%
Affitto appartamento / Residence	61	3,3%
Trasporto terrestre	50	2,7%
Trasporto marittimo	46	2,5%
Trasporto ferroviario	27	1,5%
Evento	19	1,0%
Campeggio	16	0,9%
Noleggio Auto	13	0,7%
Affitto camera B&B	7	0,4%
Contratto vacanze a lungo termine	5	0,3%
Agriturismo	1	0,1%
Altro	25	1,3%
Totale	1853	100,0%



Percentuale consulenze



- Trasporto aereo
- Albergo
- Affitto appartamento / Residence
- Trasporto marittimo
- Evento
- Noleggio Auto ■ Contratto vacanze a lungo
- termine
- Pacchetto ■ Agenzia
- Trasporto terrestre
- Trasporto ferroviarioCampeggio
- Affitto camera B&B
- Agriturismo



Reclami Alberghi

PANDEMIA	155
IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA	19
QUALITA' SERVIZIO	13
PARTENZA ANTICIPATA	11
PROBLEMI IGIENICO-SANITARI	6
PRENOTAZIONE	4
CAPARRA	2
FURTO DANNEGGIAMENTO	1
PREZZO	0
ALTRO	38
TOTALE	249



Reclami Pacchetti

PANDEMIA	362
IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA/EVENTI ECCEZIONALI	8
SPORCIZIA	5
PENALE ANNULLAMENTO	4
ANNULLAMENTO DEL TOUR OPERATOR	3
MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA	2
INADEMPIMENTO CONTRATTUALE	2
ASSICURAZIONE SANITARIA	1
RITARDO / ANTICIPO NEL TRASPORTO	0
FURTO DANNEGGIAMENTO	0
FALLIMENTO	0
ALTRO	20
TOTALE	407



PANDEMIA	689
CANCELLAZIONE	52
FALLIMENTO	15
IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA	7
SMARRIMENTO / DANNEGGIAMENTO / RITARDO BAGAGLIO	6
OVERBOOKING	6
RITARDO VOLO	5
ERRORE PRENOTAZIONE	5
ANNULLAMENTO	5
ERRORE EMISSIONE BIGLIETTI	0
ALTRO	51
TOTALE	841

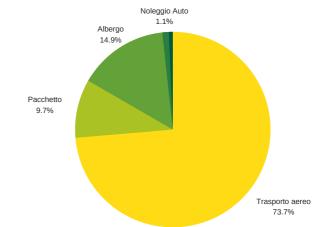


Reclami Servizi
Turistici
acquistati
on line

Tipologia	Totale	%
Trasporto aereo	685	73.7%
Pacchetto	90	9.70%
Albergo	139	14.9%
Noleggio Auto	10	1.1%
Altro	6	0.6%
Totale	1184	100%



Reclami Servizi Turistici acquistati on line





Federconsumatori_APS | Bilancio sociale 2021

SALUTE

Nel corso dell'anno 2021 il Dipartimento Salute ha continuato, sulla scia di quanto svolto e realizzato nel 2020, a seguire le guestioni legate alla pandemia. Sul sito web di Federconsumatori, sui profili social e tramite i principali media sono state pubblicate e diffuse istruzioni utili sugli aggiornamenti della normativa in materia di contenimento del contagio, in modo da fornire riscontro alla diffusa richiesta di indicazioni chiare da parte dei cittadini, comprensibilmente disorientati da un contesto fortemente critico e mutevole. L'attività di comunicazione e informazione in ambito sanitario si è pertanto concentrata sugli obblighi da rispettare nei diversi contesti della vita personale, sociale e professionale, sui vaccini e sul Green Pass.

L'attività del Dipartimento si è anche esplicitata in ordine ad altre questioni rilevanti per la salute e la sicurezza dei cittadini, come la sanità territoriale e di prossimità, il funzionamento dei soccorsi sanitari in emergenza e la commercializzazione di prodotti e trattamenti estetici. Si è inoltre conclusa la annosa vicenda del fallimento della catena odontoiatrica Dentix, in merito alla quale Federconsumatori ha garantito assistenza a migliaia di persone. Infine, Federconsumatori ha partecipato alle attività del Tavolo dell'Alleanza contro la Povertà e dell'Associazione Salute Diritto Fondamentale.

maggio _

• Webinar sulla sanità territoriale e di prossimità realizzato in collaborazione con le Case di Comunità.

luglio _____

I Federconsumatori aderisce al progetto SEAM (Sanitary Emergency Air Mobility) della Società Italiana Sistema 118 siglando un importante protocollo di intesa finalizzato a promuovere la spe-



rimentazione di un sistema avanzato di soccorso sanitario in emergenza. Il protocollo prevede la sperimentazione di un sistema di soccorso a beneficio di soggetti in imminente pericolo di vita coordinato dalle Centrali Operative 118 mediante l'invio, su scenari critici, di droni in grado di veicolare defibrillatori automatici, in caso di arresto cardiaco improvviso, emoderivati, in caso di politraumi con shock emorragico, antidoti, potenzialmente salvavita, in caso di intossicazioni acute che ne richiedano la somministrazione più precoce possibile.

settembre _____

Convegno Sicurezza è libertà

Federconsumatori ha organizzato un convegno sui temi proposti nel libro "Caccia al Virus" di Andrea Crisanti, docente microbiologia all'Università di Padova, e Michele Mezza, docente di marketing all'Università Federico II di Napoli. Il dibattito si è concentrato in particolare su vaccini e condivisione sociale nel contrasto alla diffusione del Coronavirus.

novembre _____

Federconsumatori ha segnalato all'AGCM e al Ministero della Salute la crescente diffusione sui social network di promozioni di improbabili prodotti di bellezza (ad esempio gocce per gli occhi per cambiare colore all'iride o trattamenti per rimuovere imperfezioni e inestetismi della pelle) che non solo vengono pubblicizzati ingannevolmente, millantandone inesistenti effetti miracolosi, ma che possono anche rivelarsi dannosi per la salute degli utilizzatori.

dicembre —

- In seguito a quanto disposto dal c.d. "decreto Natale", che ha previsto l'obbligo di indossare le mascherine Ffp2 sui mezzi di trasporto pubblici, è stata riscontrata una corsa all'accaparramento, con conseguente rialzo dei prezzi dei dispositivi stessi. Alla luce di tale premessa, Federconsumatori è intervenuta sulla vicenda chiedendo al Governo l'imposizione di un prezzo massimo.
- Federconsumatori, sollecitata dalle lamentele dei cittadini in molti casi esasperati dall'attesa, ha inoltre svolto un monitoraggio sui tempi di attesa per entrare in contatto con i numeri attivati a livello regionale per l'emergenza Covid. Dall'analisi è emerso che le numerazioni telefoniche in questione risultano spesso irraggiungibili, con tempi di attesa prolungati, interruzioni di linea e messaggi registrati che non rispondono alle reali necessità degli utenti.



BANCHE, SERVIZI FINANZIARI E ASSICURAZIONI

- È proseguito l'impegno della Federconsumatori a tutela delle vittime del risparmio tradito. La Legge di Bilancio 2021 ha aumentato dal 40% a fino al 100% l'anticipo sul ristoro del Fondo Indennizzo Risparmiatori. A seguito del completamento dell'esame istruttorio, secondo tale disposizione, ai beneficiari può essere anticipato fino all'intero importo dell'indennizzo deliberato dalla Commissione tecnica, in attesa della predisposizione del piano di riparto. Una notizia positiva per i risparmiatori, che già otterranno un indennizzo pari ad appena il 30% delle somme perse (e comunque fino a un limite di 100.000 Euro), almeno ora potranno averlo senza doverlo frazionare in acconto e saldo. Abbiamo invitato il Governo a prevedere, in tal senso, dei criteri da seguire nella decisione di corrispondere o meno l'intero importo in sede di acconto: privilegiando i redditi più bassi e l"anzianità" della domanda, tenendo conto anche dell'età avanzata di molti cittadini che ancora attendono i ristori.
- Siamo intervenuti a tutela dei cittadini che sono rimasti vittima di una truffa estremamente diffusa, messa in atto da parte di un sedicente avvocato che, qualificandosi falsamente come incaricato dalla società finanziaria AGOS, contattava clienti che presentano pagamenti in sospeso invitandoli a rimborsare le rate arretrate tramite Postepay, su un conto ovviamente falso. Una truffa ben architettata, in cui, dietro al palese tentativo di appropriarsi delle somme dovute dai clienti all'azienda, emergeva anche una grave violazione della privacy dei clienti da parte di soggetti malintenzionati.
- Anche nel corso del 2021 è proseguita la lunga serie di condanne dell'A.C.F. (arbitro per le controversie finanziarie) nei confronti della Banca Popolare di Bari per aver indotto i risparmiatori all'acquisto di titoli azionari della banca di cui erano correntisti. Ancora una volta, nel mirino dell'A.C.F. erano l'incompletezza e la superficialità delle informazioni fornite ai risparmiatori in fase di acquisto dei titoli azionari, in particolare per quanto riguarda i rischi legati alle azioni illiquide non quotate, nonché l'assoluta noncuranza e spregiudicatezza con cui tali azioni venivano proposte ai clienti senza verificare che le operazioni fossero adequate e appropriate per gli acquirenti. Sono stati riconosciuti altri risarcimenti per i risparmiatori che si erano rivolti alla Federconsumatori di Bari per denunciare la condotta scorretta dell'istituto, per un totale di oltre 205 mila euro. Sono ormai più di un centinaio le risoluzioni dell'A.C.F. a favore dei risparmiatori truffati dalla Banca Popolare di Bari: persone che in molti casi avevano visto andare in fumo i risparmi di una vita. Un susseguirsi di vittorie che ha incoraggiato i risparmiatori truffati a non arrendersi e a rivolgersi a noi per ottenere giustizia, a maggior ragione dal momento che i vertici aziendali della BPB continuano a fare "orecchie da mercante" pur in presenza delle condanne subite nelle opportune sedi giudiziarie. Oltre a proseguire nella tutela dei diritti dei risparmiatori truffati, Federconsumatori si è costituita parte civile nel processo contro i vertici di Banca Popolare di Bari per la mancata trasparenza e la cattiva gestione dell'istituto.
- Abbiamo denunciato e segnalato alle Authorities competenti come diversi istituti bancari abbiano adottato politiche a dir poco discutibili per incentivare gli investimenti delle somme depositate sui conti correnti. Dopo la minaccia di chiusura dei conti con depositi superiori a 100 mila Euro paventata da Fineco in assenza di un portafoglio titoli o di una forma di investimento, è giunta Unicredit che ha deciso di spalmare i maggiori costi su tutti i correntisti titolari di un conto My Genius, aumentando da luglio il canone mensile del conto corrente My Genius di circa il 70%. La conferma di come l'eccesso di liquidità sui conti sia diventato un oneroso problema per gli istituti di credito, ora costretti a pagare le conseguenze delle condotte assunte negli anni passati. La tendenza a lasciare i propri risparmi sul conto, infatti, è sicuramente determinata o comunque fortemente influenzata dagli avvenimenti degli ultimi anni: tra spinte verso investimenti in diamanti, operazioni baciate e chi più ne ha più ne metta. È evidente come tutto ciò abbia compromesso la fiducia verso gli istituti bancari e la loro attività di consulenza: le note vicende che hanno investito il settore bancario e finanziario hanno mostrato tutte le carenze, asimmetrie, nonché spesso vere scorrettezze nell'informativa ai clienti in tema di investimenti. Per arginare il problema, al posto di tentare di riacquistare la fiducia dei clienti, le banche hanno adottato decisioni arbitrarie e unilaterali, come la chiusura del conto. Una politica a nostro avviso fortemente lesiva dei diritti dei cittadini, che ha confermato il nostro timore di una vera e propria ipotesi di cartello da parte degli istituti. A tale proposito abbiamo inviato delle segnalazioni a Antistrust, Banca d'Italia e Consob.
- Abbiamo seguito con attenzione gli alti e bassi nell'andamento del mercato delle criptovalute, che sono arrivate a bruciare oltre 300 miliardi di dollari. Un andamento che dimostra come il segmento delle criptovalute sia caratterizzato da una estrema, eccessiva volatilità, che fa apparire gli investimenti in tale settore più simili al gioco d'azzardo che al mercato azionario. C'è da chiedersi se, in un mercato totalmente privo di regole e controlli, i forti sbalzi sul mercato delle criptovalute siano determinati da fattori reali o, piuttosto, da previsioni e rilanci di analisti unicamente intenzionati ad influenzarne l'andamento. È forte, infatti, il rischio di aggiotaggio. Ecco perché l'UE è all'opera per ridurre i rischi per gli investitori e fornire stringenti parametri alle società che emettono le criptovalute. In tal senso abbiamo rivendicato alle istituzioni italiane ed europee una vera regolamentazione del mercato in un settore dove tutti, senza alcun controllo e senza alcuna tutela, potenzialmente possono investire e perdere ingenti somme. Per questo riteniamo che sia necessario da parte della BCE e delle banche nazionali un ruolo attivo, più incisivo e determinato, che miri ad affermare correttezza e trasparenza in un mercato ancora troppo "torbido" e sregolato.
- La Consob ha pubblicato un comunicato in cui metteva in guardia i risparmiatori, informandoli "che le società del Gruppo Binance non sono autorizzate a prestare servizi e attività di investimento in Italia". Nel mirino dell'Autorità che regolamenta i mercati finanziari il tentativo della società di operare in Italia, reso esplicito dalla piattaforma attraverso la pubblicazione di contenuti in italiano nella sezione "derivates" e "Stock

Token" del sito www.binance.com. La Consob ha preso posizione sulla vicenda alla luce del tentativo di Binance di offrire servizi di investimento in derivati e azioni tokenizzate. Rimane salvo, però, il settore di principale attività della piattaforma, che è invece quello della vendita di criptovalute su cui la Consob non si pronuncia vista la totale assenza di regolamentazione di questo mercato. Una vera incongruenza, che denunciamo da tempo. Basta guardare ai dati per capire l'urgenza di adottare una seria regolamentazione in materia. L'Italia, secondo recenti dati, si trova infatti al 14 posto della classifica dei Paesi in cui si investe di più in criptovalute: circa il 16% degli italiani ha investito in tale mercato. Una tendenza molto spiccata soprattutto tra i giovanissimi: il 50% degli italiani che utilizzano criptovalute è compreso fra i 26 e i 45 anni, è in forte crescita, inoltre, il tasso di coinvolgimento tra i 18 e i 24 anni. In tal senso è urgente che la BCE e le banche nazionali si facciano promotori di una disciplina che renda corretto e trasparente un mercato ancora troppo "selvaggio" e privo di regole.

Siamo intervenuti quando è saltata la trattativa tra Unicredit e il Ministero dell'Economia sull'acquisizione di MPS, chiedendo di individuare un accordo con l'Europa che consenta di dilatare i tempi: non vorremmo infatti che, viste le scadenze così ravvicinate, si dovesse optare per una svendita, piuttosto che per un'acquisizione equa. Il punto fermo rimane quello della tutela di risparmiatori, obbligazionisti e lavoratori della banca più antica: per questo abbiamo fatto appello al Governo, affinché in ogni modo tenti di salvaguardare un immenso patrimonio storico e culturale, oltre che economico, del nostro Paese.

■ Su segnalazione di Federconsumatori Venezia, l'Antitrust ha sanzionato la società Difesa Debitori. Con provvedimento del dicembre 2020, l'Autorità aveva deliberato che Difesa Debitori S.p.A. si era resa colpevole di condotte fortemente lesive dei diritti dei consumatori. Nel dettaglio la società aveva messo in atto pratiche commerciali scorrette fornendo ai cittadini informazioni ingannevoli e omettendo informazioni rilevanti relative alla promozione dei propri servizi di consulenza ed intermediazione offerti a pagamento ai consumatori per la risoluzione delle proprie situazioni debitorie. Nell'ambito di tale attività promozionale, effettuata sul sito ufficiale dell'azienda, il professionista, fornendo informazioni parziali e non veritiere, induceva il consumatore debitore, che già versa in una particolare condizione di difficoltà economica, ad addossarsi ulteriori costi in maniera non consapevole, alimentando eccessive aspettative circa gli esiti della richiesta. Ad aggravare la posizione della società c'era la reiterazione dei comportamenti scorretti, che si sono protratti anche dopo il divieto da parte dell'AGCM di diffondere ulteriormente la pratica commerciale scorretta. Nello specifico, la Società ha promosso, attraverso quotidiani on line e messaggi di posta elettronica, la propria attività di consulenza enfatizzando la propria capacità di garantire ai consumatori debitori la riduzione, anche fino al 90%, del loro debito, la sospensione o diminuzione delle rate dei loro mutui e finanziamenti, il blocco di pignoramenti e dei decreti ingiuntivi. Stante la reiterazione della condotta scorretta e l'inottemperanza agli obblighi disposti dall'AGCM all'esito del procedimento istruttorio, l'Autorità ha comminato alla società una sanzione di 1.100.000 di Euro. Abbiamo invitato i cittadini interessati, danneg-

giati dalle condotte di Difesa Debitori a rivolgersi alle sedi della Federconsumatori, presenti su tutto il territorio nazionale per informazioni su come far valere i propri diritti.

Federconsumatori è intervenuta per tutelare i risparmiatori che avevano investito i propri averi in diamanti da investimento. Vicenda per la quale l'AGCM ha multato per 15 milioni di Euro le banche ed i broker che proponevano investimenti "certi e sicuri" in diamanti. Proposte "gravemente ingannevoli e omissive", ha motivato l'Autorità Garante, che ha aggiunto come le quotazioni relative ai prezzi dei diamanti fossero fissate attraverso la "contrattazione in mercati organizzati". In relazione a tale vicenda alcune banche hanno deciso di rimborsare i risparmiatori, con altre abbiamo intavolato discussioni e trattative che ancora oggi non hanno trovato una soluzione definitiva e del tutto soddisfacente per gli utenti (vedi Banco BPM), per questo il nostro impegno in tal senso prosegue attraverso l'assistenza quotidiana per ottenere il pieno ristoro dei risparmiatori ingannati. Un impegno ancora più convinto e determinato alla luce della sentenza del TAR che ha confermato le sanzioni comminate dall'Antitrust nei confronti di banche e intermediari che proponevano investimenti in diamanti fornendo garanzie ingannevoli. Federconsumatori si è impegnata fin dal primo momento per chiedere la restituzione delle somme investite dai risparmiatori, truffati proprio all'interno del proprio istituto bancario di fiducia. Molti hanno già ottenuto il ristoro dei propri risparmi, altri sono coinvolti nella procedura fallimentare di IDB.

- Abbiamo proseguito, al fianco dell'IVASS, l'opera di "risveglio" delle polizze dormienti presso le compagnie, sia italiane che estere, richiedendo il massimo impegno degli enti competenti affinché i beneficiari non perdano il diritto alla riscossione.
- Negli ultimi anni abbiamo assistito ad una forte crescita dell'indebitamento legato a motivi di salute. Terapie, esami specialistici, interventi e cure sono sempre più impegnativi dal punto di vista economico, complice anche la spinta verso il privato determinata dai lunghi tempi di attesa e dalle carenze del servizio pubblico. In particolare, molti cittadini sono ricorsi a forme di indebitamento per sostenere i costi delle cure odontoiatriche e non di rado sono incorsi in fallimenti e disservizi (da Ideasorriso a Dentix).
- Federconsumatori, da sempre impegnata nella tutela dei cittadini contro i rischi connessi al settore finanziario e al sovraindebitamento, ha promosso iniziative per informare e mettere in guardia i cittadini dalle possibili insidie ed illustrare quali precauzioni adottare in caso di ricorso a queste forme di prestito.





lo Sono Originale

Il progetto "lo Sono Originale" è promosso dalla Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU. Anche nel 2021, in continuità con le precedenti edizioni, è stata condotta una campagna di educazione e sensibilizzazione sulla cultura della legalità e sul contrasto alla contraffazione. Nell'ambito del programma attualmente in corso sono stati pianificate numerose attività: laboratori nelle scuole coinvolte, un percorso formativo rivolto ai docenti e workshop di approfondimento in collaborazione con decine di università. Nel 2021 inoltre è stato programmato lo svolgimento di eventi di animazione sul territorio in contesti di aggregazione (ad es. fiere e sagre) per promuovere le tematiche centrali del progetto in tutta Italia.

Proget

Attiva le tue scelte: metti al centro la tua salute

Nel quadro del progetto "Attiva le tue scelte: metti al centro la tua salute", realizzato da Federconsumatori e finanziato dalla Fondazione Forum ANIA Consumatori, è stata prodotta un'analisi per verificare la risposta alla crescente domanda di assistenza legata alla diffusione delle malattie croniche in alcuni Paesi europei in cui Sistema sanitario pubblico sia analogo a quello italiano. Sono state quindi fotografate le azioni messe in campo in termini di prevenzione, di gestione delle risorse e di finanziamento delle attività, per individuare best practice importabili nel nostro Paese. È stato inoltre diffuso un questionario per rilevare le esigenze degli intervistati e per sondare la propensione a stipulare polizze integrative. All'inizio del 2021 è stato prodotto un report dell'attività condotta, i cui risultati sono stati presentati e discussi in un convegno organizzato.





e-RA DIGITALE

Il progetto "e-RA DIGITALE: il consumatore incontra il web" è stato realizzato da Federconsumatori in collaborazione con Adoc e Adusbef allo scopo di tutelare gli utenti dai rischi derivanti dall'utilizzo non corretto delle tecnologie digitali e dalle transazioni economiche effettuate online. Sono state svolte attività con finalità educative, informative e di sensibilizzazione, attivando un servizio di consulenza online e mettendo a disposizione degli utenti una rete di sportelli a cui chiedere assistenza.

Re-Consumer

Il progetto Re-Consumer si è rivolto agli adolescenti, che in questi anni hanno dimostrato una crescente sensibilità verso le tematiche ambientali, puntando a promuovere l'economia circolare e lo scambio/riuso beni non utilizzati. Sono state coinvolte scuole superiori di primo e secondo grado in cui sono state inserite nell'offerta formativa ore di lezione dedicate al tema dell'economia circolare e del riuso: a tale scopo gli insegnanti degli istituti sono stati opportunamente formati tramite webinar dedicati agli argomenti in questione. Gli adulti, invece, sono stati coinvolti attraverso focus group, al fine di creare momenti di confronto. Sono stati infine organizzati punti di "stoccaggio" in cui i cittadini hanno avuto la possibilità di consegnare beni non utilizzati da cedere gratuitamente ad altri utenti interessati ad entrarne in possesso.



Federconsumatori_APS | Bilancio sociale 2021



SIGN

Il progetto SIGN, finanziato dall'Unione Europea per tramite dell'Ufficio UE per la Proprietà Intellettuale EUIPO, si pone l'obiettivo di migliorare la percezione dei giovani consumatori in merito ai diritti di proprietà intellettuale. Federconsumatori insieme ad altre sette Associazioni di Consumatori di altrettanti Paesi europei ed al network di associazioni ECU -European Consumers' Union ha realizzato una campagna informativa sui social network ed indetto un concorso nell'ambito del quale giovani di età compresa tra i 15 e i 24 anni hanno svolto un sondaggio e pubblicato contenuti multimediali originali di sensibilizzazione sull'importanza della proprietà intellettuale.



Progetto DD 17 Novembre 2020

Il progetto, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, è stato principalmente finalizzato alla realizzazione di attività volte a fornire informazioni ed assistenza ai consumatori, con un focus specifico inerente le problematiche derivanti dall'emergenza sanitaria da COVID-19.

Sono stati realizzati podcast e video pillole informativi, per essere maggiormente vicini ai consumatori è stato prodotto il TG Diritti in TV, con approfondimenti su tematiche di stretta attualità. Al fine di garantire una maggiore inclusione ed utilità sociale della attività della associazione, è stato adequato il sito internet www.federconsumatori.it ai livelli di accessibilità, seguendo le Linee guida sulla accessibilità degli strumenti informatici ex D. Lgs. 106/218. Le modifiche apportate hanno consentito di introdurre la Gestione della accessibilità per:

- Epilessia, con attenuazione dei colori e rimozione dei flash o Ipovedenti, con regolazione della grafica del sito
- Disabilità cognitiva, con aiuto a focalizzare la concentrazione su un contenuto specifico
- ADHD-Disturbo da Deficit di Attenzione Iperattività, con supporto per la riduzione delle distrazioni e miglioramento della concentra-
- Non vedenti, con navigazione del sito con software screen reader.

Progetto Avviso 3/2020

Il contesto in cui la Federconsumatori si è trovata a dover operare con la pandemia da CO-VID-19, ha reso necessario l'adequamento della propria infrastruttura tecnologica al fine di rendere fluido e gestibile il processo lavorativo di informazione, assistenza, consulenza e interrelazione, sia verso l'esterno che verso le proprie strutture interne.

L'ampia ramificazione territoriale che da anni caratterizza e rappresenta un punto di forza della nostra Associazione, per il rapporto diretto e di prossimità con i cittadini-consumatori oltreché con le Istituzioni ed organizzazioni locali, è stata potenziata - attraverso il progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - con l'innesto del pilastro tecnologico atto a consentire un interrelazione ed un interscambio fra i diversi soggetti coinvolti nella gestione delle specifiche pratiche/problematiche. Il potenziamento della infrastruttura IT dell'Associazione è stato realizzato muovendosi su due fronti paralleli: la gestione del processo di iscrizione e la realizzazione di un archivio documentale condiviso.

I primi mesi del 2021 hanno visto la definizione e conclusione delle attività.



Energia: Diritti a Viva Voce

I contratti di energia elettrica, gas e acqua possono nascondere rischi ed insidie per gli utenti: proprio per questo 18 Associazioni di consumatori (ADOC, Adiconsum, Adusbef, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Udicon e Unione Nazionale Consumatori) hanno promosso il progetto "Energia: Diritti a Viva Voce", finanziato dalla Cassa conquaglio per il settore elettrico su disposizione di ARERA proprio per offrire informazioni e assistenza. Nell'ambito del progetto è stata creata una rete di sportelli su tutto il territorio nazionale, presso i quali operano i consulenti delle Associazioni coinvolte; gli operatori mettono a disposizione le proprie competenze per aiutare i cittadini ad orientarsi tra le diverse offerte commerciali, a comprendere la struttura tariffaria delle bollette e degli importi fatturati, a gestire eventuali controversie con i gestori, a saperne di più sull'accesso ai bonus e a controllare meglio i consumi quotidiani.

CONSULTA GIURIDICA

- Da anni Federconsumatori è impegnata nella tutela dei cittadini che avevano scelto di tutelare i propri risparmi sottoscrivendo buoni fruttiferi postali e, al momento della riscossione, si sono visti riconoscere un importo nettamente inferiore al dovuto. Una vera e propria ingiustizia, che ha sottratto a migliaia di cittadini somme a volte anche ingenti. Per far valere i diritti di questi risparmiatori e per permettere loro di ottenere il giusto riconoscimento del danno subìto abbiamo promosso una class action rivolta a tutti i possessori di buoni fruttiferi postali serie Q emessi dopo il 1º luglio 1986 e riscossi entro il 19 maggio 2021.
- Siamo intervenuti, inoltre, segnalando all'Antitrust, oltre che alle autorità di vigilanza competenti in materia finanziaria quali Banca d'Italia e Consob, l'incredibile vicenda accaduta a numerosi correntisti italiani che sono stati contattati dal proprio istituto di credito perché hanno accumulato troppo denaro sul proprio conto corrente. Abbiamo richiesto un intervento di indagine sull'ipotesi di cartello tra le diverse banche che, seppure con modalità differenti, sembrano tutte contemporaneamente allineate su tali politiche di contrasto all'accumulo di somme sui conti correnti.
- Abbiamo condotto un monitoraggio permanente sulle truffe in campo consumeristico: ne costituisce un esempio di frode architettata da un sedicente avvocato che, qualificandosi falsamente come incaricato dalla società finanziaria AGOS, contatta clienti che presentano pagamenti in sospeso invitandoli a rimborsare le rate arretrate tramite PostePay, su un conto ovviamente falso. In tal senso abbiamo offerto la nostra assistenza ai cittadini coinvolti dal raggiro.
- Abbiamo sostenuto le doglianze dei numerosi risparmiatori coinvolti nell'acquisto di titoli azionari della Banca Popolare di Bari di cui erano correntisti e che hanno visto

andare in fumo i risparmi di una vita. Oltre a proseguire nella tutela dei di-



ritti dei risparmiatori truffati, Federconsumatori si è costituita parte civile nel processo contro i vertici di Banca Popolare di Bari per la mancata trasparenza e la cattiva gestione dell'istituto.



Strutture, strumenti, canali di informazione di informazione

In prima linea, dentro ai problemi, per aiutare i cittadini ogni giorno ad affrontare ingiustizie e disservizi

Studi, analisi, ricerche

Federconsumatori dispone di uno storico e accreditato centro studi: l'O.N.F. - Osservatorio Nazionale Federconsumatori. L'O.N.F. conduce ricerche, studi e sondaggi con l'obiettivo di analizzare tendenze socioeconomiche, andamenti nei comportamenti di consumo e nelle dinamiche di prezzo. Gli studi realizzati mirano anche ad approfondire i meccanismi che determinano modifiche ed evoluzioni nelle abitudini dei cittadini: si tratta di strumenti determinanti per l'attività di denuncia e di proposta legislativa che la Federconsumatori svolge ogni giorno, a livello nazionale ed europeo.

SOS Turista

Lo sportello nazionale "SOS TURISTA" è divenuto ormai un punto di riferimento per i cittadini che riscontrano problemi e disservizi in ambito turistico. Negli anni, ha ottenuto aiutato migliaia di cittadini a ottenere giustizia, rimborsi, risarcimenti e danni per le proprie vacanze da incubo. L'attività che "SOS TURISTA" svolge non si ferma qui: è costante l'impegno dello sportello nel promuovere la corretta informazione rivolta ai cittadini, mettendoli in guardia dalle possibili disavventure che potrebbero capitare loro in viaggi. "SOS TURISTA" non si limita ad assistere turisti e passeggeri, ma opera per sostenere lo sviluppo di un'offerta turistica di qualità, promuovendo una maggiore consapevolezza e sensibilità del viaggiatore, in una logica di responsabilizzazione di tutti i soggetti che operano in tale comparto.

Assistenza e iscrizione online

La richiesta di assistenza online, attraverso il sito, il canale dedicato "Al tuo servizio" e i social, nel corso del 2021 è cresciuta in maniera esponenziale. Ormai i cittadini sono sempre più orientati a fruire di servizi on-demand, a portata di click, che permettano un riscontro rapido e assistenza qualificata. Questo ha portato la Federconsumatori ad aggiornare e potenziare i servizi offerti online, rendendoli sempre più efficienti e rapidi, in modo da assistere puntualmente i cittadini che chiedono il nostro aiuto. 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 hanno inoltre attivato veri e propri canali di video-assistenza.

Abbiamo inoltre messo a disposizione dei cittadini una efficiente modalità di iscrizione online, in modo che possano continuare a sostenerci anche senza muoversi da casa!

Informazione e condivisione

Federconsumatori da sempre è attiva e impegnata nel far sentire la voce e il punto di vista dei cittadini sui grandi temi di attualità economica, politica e sociale.

Sul sito www.federconsumatori.it vengono riportate le notizie, gli interventi e le guide prodotte dall'Associazione. I cittadini possono rimanere aggiornati sui loro diritti e sulle opportunità a loro disposizione anche su Federconsumatori News, un settimanale distribuito presso i nostri sportelli che ha anche una versione online connessa alla rivista.

Nel corso del 2021 sono stati sviluppati nuovi prodotti editoriali, in particolare un tq Diritti in TV e un podcast "Non perdere la bussola", per fornire ai cittadini contenuti sempre aggiornati, informazioni, approfondimenti tematici, aggiornamenti legislativi e consigli utili.

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.

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. La Fondazione organizza, inoltre, attività formativa, incontri ed iniziative utili a promuovere la cultura del consumo consapevole e responsabile.



La comunicazione a Zione

Social network



TWITTER

10.206 tweet

13.023 follower



FACEBOOK

58.878 mi piace



INSTAGRAM

2.006 follower



YOUTUBE

85.855 visualizzazioni



Comunicati stampa

Comunicati stampa

304

Uscite sulla stampa nazionale e locale

14.235

Uscite sul web, testate online, blog

20.442

Totale uscite

34.677

Federconsumatori.it

Totale visite mensili

65.074



Facebook

Il post più visto del 2021

Copertura: 75,7k





a comunicazione

Federconsumatori_APS Bilancio sociale 2021

Mappatura stakeholders holders

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 (front-office, telefono, TV, conferenze, convegni...) che quelli di nuova generazione (ovvero canali web e social network). I principali stakeholders dell'Associazione sono:

ISTITUZIONI NAZIONALI E LOCALI:

- Ministeri
- Commisioni 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

Federconsumatori - APS è membro di:







Federconsumatori - APS è socio di:





Federconsumatori - APS aderisce a:











Ogni anno Federconsumatori - APS pianifica gli Obiettivi da raggiungere attraverso una serie di attività in grado di:



Interpretare e rispondere in modo adeguato ai bisogni dei cittadiniutenti;

Definire le strategie e le autonome proposte per assolvere al ruolo di agente contrattuale e presidio di legalità;

Aumento progettualità con istituzioni pubbliche e private ed elaborazione di un codice etico;

Potenziare la devoluzione del 5X1000;

Affrontare i rischi, sapendo cogliere per i consumatori tutte le opportunità che ne scaturiscono e informandoli sulle giuste tutele;

Studiare e pianificare nuove strategie di comunicazione:

Potenziare servizi di consulenza per la costituzione e gli adeguamenti statutari ai sensi del Dlgs.117/2017;

Aumentare corsi di formazione specialistici per le esigenze delle nostre strutture territoriali;

Monitorare periodicamente gli input che provengono dagli stakeholders e le risorse interne, oltre che gli output che sono in grado di generare attraverso la loro attività:

Facilitare il rapporto tra Associazioni dei Consumatori e Istituzioni sia a livello nazionale che a livello europeo;

Rendere sinergico il rapporto con le AACC iscritte al CNCU e con gli Enti del Terzo Settore.



Bilancio Economico Omico

Rendiconto Gestionale 2021		
Proventi 2021		
Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	1.153.046	
Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	32.623	
Erogazioni liberali	1.580	
Proventi del 5 per mille	403.943	
Contributi da soggetti privati	176.000	
Contributi da enti pubblici	725.575	
Proventi da contratti con enti pubblici	333.090	
Altri ricavi, rendite e proventi	70.543	
Totale	2.896.400	

Impieghi 2021		
Attività di assistenza e consulenza ai consumatori e degli utenti dei servizi	1.665.039	
Attività di sensibilizzazione e di promozione sui diritti dei consumatori ed assistenza ai consumatori ed agli utenti nell'ambito delle attività finanziate.	621.920	
Attività di studio e ricerca	37.365	
Costi per l'attività di supporto alle strutture territoriali, alle attività generali ed allo sviluppo dell'associazione	505.168	
Oneri finanziari	2.910	
Oneri tributari	11.997	
Totale	2.844.399	

Stato Patrimoniale 2021 - ATTIVO	
A) quote associative o apporti ancora dovuti	
B) immobilizzazioni: I - immobilizzazioni immateriali: 1) costi di impianto e di ampliamento; 2) costi di sviluppo; 3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno 4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili; 5) avviamento; 6) immobilizzazioni in corso e acconti; 7) altre.	
Totale	
II - immobilizzazioni materiali: 1) terreni e fabbricati; 2) impianti e macchinari; 3) attrezzature; 4) altri beni; 5) immobilizzazioni in corso e acconti;	221.666 18.280
Totale	239.946
Ill - immobilizzazioni finanziarie, con separata indicazione aggiuntiva, per ciascuna voce dei crediti, degli importi esigibili entro l'esercizio successivo: 1) partecipazioni in: a) imprese controllate; b) imprese collegate; c) altre imprese; 2) crediti: a) verso imprese controllate; b) verso imprese collegate; c) verso altri enti del Terzo settore; d) verso altri; 3) altri titoli;	
Totale Totale immobilizzazioni	
C) attivo circolante: I - rimanenze: 1) materie prime, sussidiarie e di consumo; 2) prodotti in corso di lavorazione e semilavorati; 3) lavori in corso su ordinazione; 4) prodotti finiti e merci; 5) acconti. Totale	

II - crediti, con separata indicazione aggiuntiva, per ciascuna	
voce, degli importi esigibili oltre l'esercizio successivo:	
1) verso utenti e clienti;	
2) verso associati e fondatori;	
3) verso enti pubblici;	86.888
4) verso soggetti privati per contributi;	
5) verso enti della stessa rete associativa;	31.668
6) verso altri enti del Terzo settore;	
7) verso imprese controllate;	
8) verso imprese collegate;	
9) crediti tributari;	1.399
10) da 5 per mille;	
11) imposte anticipate;	
12) verso altri.	431
Totale	320.386
III - attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni:	
1) partecipazioni in imprese controllate;	
2) partecipazioni in imprese collegate;	
3) altri titoli;	
Totale	
IV - disponibilita' liquide:	1 000 570
1) depositi bancari e postali;	1.008.532
2) assegni; 3) danaro e valori in cassa;	809
Totale	1.009.341
10.000	
Totale attivo circolante	1.329.727
D) ratei e risconti attivi	
TOTALE ATTIVO	1.569.673



Passivo 2021	
A) patrimonio netto:	
I - fondo di dotazione dell'ente;	- 50.059
II - patrimonio vincolato:	
1) riserve statutarie;	
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	
3) riserve vincolate destinate da terzi;	
III - patrimonio libero:	
1) riserve di utili o avanzi di gestione;	
2) altre riserve;	
IV - avanzo/disavanzo d'esercizio.	52.001
Totale	1.942
B) fondi per rischi e oneri:	
1) per trattamento di quiescenza e obblighi simili;	
2) per imposte, anche differite;	
3) altri.	217.713
Totale	217.713
C) trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	105.008
D) debiti, con separata indicazione aggiuntiva, per ciascuna	
voce, degli importi esigibili oltre l'esercizio successivo:	
1) debiti verso banche;	567.197
2) debiti verso altri finanziatori;	
 debiti verso associati e fondatori per finanziamenti; 	
4) debiti verso enti della stessa rete associativa;	308.888
5) debiti per erogazioni liberali condizionate;	
6) acconti;	47.963
7) debiti verso fornitori;	290.559
8) debiti verso imprese controllate e collegate;	
9) debiti tributari;	17.385
10) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale;	13.008
11) debiti verso dipendenti e collaboratori;	10
12) altri debiti;	1 567 771
Totale	1.567.731
E) ratei e risconti passivi	
TOTALE PASSIVO	1.569.673

Federconsumatori_APS Bilancio sociale 2021



