

## BILANCIO SOCIALE FEDERCONSUMATORI - APS 2022

### PRESENTAZIONE

La crisi che il Paese sta attraversando, accompagnata da paura, incertezza sul futuro e rabbia, rischia di sfociare in una grande emergenza sociale. Le politiche del Governo in carica non aiutano a mitigare le contraddizioni, le disuguaglianze e le ingiustizie, anzi, al contrario, se continueranno nella direzione intrapresa non faranno che acutizzarle ed esasperarle.

In questa situazione è fondamentale recuperare i valori democratici e solidaristici in Italia e in Europa, chiamate ad assumere un ruolo da garanti e protagonisti nella transizione verso una società più equa, sostenibile e attenta ai diritti di tutti. Una transizione in cui non si deve lasciare indietro nessuno, che prima ancora di paletti, parametri e obiettivi in campo economico si deve prefissare valori inderogabili da rispettare, diffondere, coltivare e da rendere globali.

Ci sono ancora molte sfide, determinanti per il futuro e per lo sviluppo della democrazia, in cui l'Europa potrà fare la differenza: prime fra tutte, quelle della transizione ecologica e digitale. In questi ambiti l'UE potrà e dovrà fornire un forte impulso, attraverso un importante e consistente programma di investimenti che ne garantiscano non solo la realizzazione, ma anche criteri di accesso sostenibili, equi e solidali.

Nel nuovo contesto sociale è sempre più determinante il ruolo delle Associazioni dei Consumatori nel rappresentare le istanze dei cittadini.

Ecco perché Federconsumatori lavora costantemente per sviluppare la propria sensibilità e capacità di visione, per fare in modo di non limitarsi a comprendere i problemi, ma di dotarsi prontamente degli strumenti necessari per affrontarli.

Michele Carrus

Presidente Federconsumatori – APS

## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale 2022 è stato redatto rispettando le “*Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’Art. 14 Comma 1 D.LGS. 117/2017*”, adottate con il Decreto 4 luglio 2019 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare la struttura interna e organizzativa di Federconsumatori nonché di descriverne e spiegarne le attività condotte nel 2022.

La parte iniziale del documento è dedicata, oltreché a valori e principi che da più di 35 anni ispirano l’attività, e gli interventi di Federconsumatori, alla composizione dell’Associazione, alla sua struttura, agli organi che ne gestiscono l’operatività, agli sportelli, a volontari, dipendenti e collaboratori, agli stakeholder, agli enti con cui Federconsumatori dialoga e collabora e ai finanziatori.

Nella seconda sezione del Bilancio, invece, è stato ritenuto opportuno mettere in evidenza le iniziative concrete assunte in riferimento a fatti e circostanze di attualità che, nel corso dell’anno, sono stati rilevanti sia per il mondo del consumerismo che sotto il profilo socioeconomico, con particolare riguardo alle questioni risultate maggiormente sfidanti e ai risultati raggiunti.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL’ENTE

Nome: Federconsumatori - APS

Codice Fiscale: 97060650583

Forma giuridica: Associazione di Promozione Sociale

Qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore: Associazione di Promozione Sociale

Indirizzo sede legale: via Palestro, 11 – 00185 Roma

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

Aree territoriali di operatività: Italia (tutte le Regioni)

Valori e finalità perseguite (missione dell’ente): la Federconsumatori persegue finalità di promozione sociale ponendosi come obiettivo prioritario la tutela degli utenti. L’Associazione ispira la propria azione ai principi contenuti nei Trattati istitutivi della Comunità Europea, nel Trattato sull’UE e nella Costituzione Italiana. Il rispetto dei diritti umani, politici e civili, l’uguaglianza, la dignità sociale, la libertà personale e di culto, la trasparenza, la correttezza del mercato, la legalità, la privacy, la sicurezza, la giustizia, il rispetto della dignità umana e la democrazia costituiscono pertanto i valori a cui è ispirata l’attività di Federconsumatori.

Attività statutarie individuate facendo riferimento all’art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all’art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017: ai sensi dell’art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 (c.d. Codice del Terzo Settore), la Federconsumatori ha come scopo esclusivo la tutela dei fondamentali diritti dei consumatori, risparmiatori e utenti relativamente alla legalità del mercato, alla tutela della salute, alla salvaguardia dell’ambiente, alla sicurezza di prodotti e servizi, al diritto ad un’informazione corretta, alla correttezza della pubblicità, alla qualità dei servizi pubblici, alla tutela degli interessi economici e del

risparmio, al contrasto a qualsiasi patologia abbia un risvolto sociale e comunque a quanto altro possa ascrivere alla pratica e all'impostazione teorica del consumerismo.

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

Contesto di riferimento: tutela dei diritti dei consumatori.

## CHI SIAMO

Fondata nel 1988, la Federconsumatori opera da oltre tre decenni a tutela dei diritti dei cittadini. In qualità di Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro, Federconsumatori svolge attività di assistenza e consulenza in tutti gli ambiti del consumerismo, attraverso una rete di sedi e sportelli che in tutta Italia garantiscono una presenza capillare a copertura dell'intero territorio nazionale. Gli scopi solidaristici e di utilità sociale orientano la nostra azione, attraverso la quale, grazie ad un impegno concreto, serio e quotidiano a fianco dei cittadini, abbiamo conquistato un ruolo di primo piano sia nel variegato panorama delle Associazioni dei Consumatori che, a livello più ampio, nel panorama sociopolitico nazionale. Il mantenimento di una ferma posizione di terzietà rispetto a qualsiasi tentativo di condizionamento esterno nonché il perseguimento dell'interesse del cittadino come finalità ultima e primaria della nostra attività hanno inoltre consentito a Federconsumatori di costruire e conservare nel tempo una solida credibilità e di diventare un punto di riferimento affidabile per i cittadini.

Il nostro lavoro riguarda sì le questioni più immediatamente e direttamente riconducibili all'ambito del consumerismo, come acquisti e contratti, ma si svolge anche in un raggio molto più ampio che include, solo per citare alcuni esempi, la salute, l'ambito assicurativo e finanziario (quindi la tutela dei risparmiatori), la sicurezza di prodotti e servizi, la promozione di consumi sostenibili, la correttezza delle pratiche commerciali, la trasparenza e la pubblicità. Un'azione di tutela a 360 gradi, quindi, che ci vede impegnati ogni giorno e a cui affianchiamo operazioni di divulgazione – soprattutto attraverso l'organizzazione di incontri, eventi, dibattiti, conferenze e campagne di informazione – finalizzate a incrementare il livello di conoscenza e di consapevolezza dei cittadini: in questo modo riusciamo a rendere gli utenti sempre meno vulnerabili al rischio di truffe, raggiri e ingiustizie da parte di soggetti che spesso abusano della propria posizione di forza per adottare condotte scorrette quando non del tutto illegali. Il quadro di regolazione dei numerosi settori che compongono il panorama consumeristico, per quanto articolato e in continuo divenire, non sempre garantisce al consumatore l'effettiva possibilità di far valere i propri diritti: in questo contesto, quindi, svolgiamo non solo un ruolo di intermediari tra cittadini e soggetti istituzionali per correggere la normativa laddove quest'ultima si riveli inadeguata ma interveniamo anche a supporto dei consumatori in situazioni in cui sia necessario individuare strumenti volti a colmare eventuali zone grigie o vuoti giuridici.

Federconsumatori collabora e interloquisce regolarmente con una molteplicità di soggetti del panorama politico e istituzionale a livello nazionale e internazionale, come il Ministero delle imprese e del Made in Italy, il Ministero del Lavoro, la Commissione Europea per le Politiche dei Consumatori, il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, le Camere di Commercio, il Comuni e le Province.

Federconsumatori è iscritta al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), l'organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti a livello nazionale istituito presso l'ex

Ministero dello Sviluppo Economico (oggi MIMIT) e fa parte di ECU (European Consumers' Union), il network che riunisce 28 Associazioni di Consumatori afferenti a 19 diversi Paesi europei.

Fermi restando i valori che hanno ispirato e continuano a orientare la nostra *mission*, siamo chiamati, per la natura stessa dell'Associazione, ad affrontare circostanze in continua trasformazione e a volte del tutto inedite. I progressi che scienza e tecnologia raggiungono a ritmi incalzanti impongono un'accelerazione sempre più rapida a cambiamenti socioeconomici a cui siamo chiamati ad adeguarci e a fronte dei quali il singolo cittadino resta spesso spaesato. Agli interventi nei settori dell'energia, della telefonia, dei trasporti, del turismo, delle banche, della salute, degli acquisti, dei consumi e della pubblicità ingannevole si stanno pertanto affiancando quelli relativi alla vasta gamma di problematiche riconducibili alla dimensione virtuale, come la sicurezza dei dati immessi in rete, i nuovi mezzi di investimento e pagamento – come bitcoin e criptovalute –, le *fake news* e, più in generale, tutti i rischi connessi agli avanzamenti tecnologici.

A tutto questo aggiungiamo poi un ulteriore tassello: la responsabilità, che avvertiamo forte e profonda e che cerchiamo di estendere il più possibile, di adottare, strutturare e rendere permanenti stili di vita sostenibili, nel rispetto del pianeta e dell'ambiente e di portare avanti un modello di sviluppo equo, orientato all'uguaglianza e alla democrazia.

La nostra attività si svolge quindi su due fronti, diversi ma complementari ed essenziali l'uno all'altro: l'assistenza ai cittadini nella quotidianità e un'attività di natura più politica e di vera e propria rappresentanza. Questo dualismo ci porta ad affrontare sia i problemi direttamente posti dai consumatori che di assumere una visione di più ampia prospettiva, cogliendo le criticità che emergono nell'intero tessuto sociale.

Il perseguimento dei nostri obiettivi, la promozione dei valori che ci ispirano e l'intero lavoro che svolgiamo ogni giorno non sarebbero tuttavia realizzabili senza l'immenso capitale umano costituito da volontari, dipendenti e collaboratori che operano in Federconsumatori e che ogni giorno mettono a disposizione dell'Associazione e degli utenti competenze e professionalità. Al fine di garantire agli operatori arricchimento e crescita professionale nonché di assicurare ai consumatori un'assistenza qualitativamente adeguata, organizziamo corsi ed eventi di formazione dedicati al personale sulle tematiche di nostra competenza.

## I NOSTRI VALORI

La nostra Associazione, da sempre, declina la sua attività su due versanti, entrambi importanti e vitali: l'assistenza ai cittadini e l'attività politica di rappresentanza.

Una duplice vocazione, una dualità intrinseca nel nostro ruolo: un versante non può essere disgiunto dall'altro senza che, entrambi, perdano un po' del loro significato e della loro forza. La raccolta delle segnalazioni degli utenti, l'attività di denuncia nei confronti di aziende ed enti che non rispettano i diritti in ambito consumeristico, l'educazione al consumo e il sostegno nelle scelte quotidiane da compiere, in tale contesto, trovano il loro naturale sbocco nella promozione di iniziative legislative, proposte, battaglie per il riconoscimento di nuovi diritti emergenti. Passando da una prospettiva singola a una più ampia visione collettiva possiamo dare voce e rappresentanza, a livello politico e istituzionale, alle istanze dei cittadini, creando nuovi spazi di tutela laddove non esistono o ancora non se ne percepisce la necessità.

Sono le grandi battaglie di cui siamo stati e siamo promotori, dalla tutela dei risparmiatori traditi dalle banche di fiducia alla lotta contro il mostro dell'usura che affligge tante persone e piccoli imprenditori, dal contrasto dell'affarismo che specula sulla salute delle persone al raggirio degli utenti delle utility per abuso di clausole

vessatorie, sono battaglie come queste, per non citare che pochi esempi, che dimostrano qual è il nostro spazio di intervento nella società e in che modo si deve sviluppare il nostro ruolo di protagonisti dell'azione sociale.

Seguendo questa chiave di lettura è evidente quanto sia importante rendere chiaro ai cittadini quali sono le peculiarità e le caratteristiche della Federconsumatori, qual è la nostra storia, quali sono i nostri valori, quali i nostri obiettivi. Nel variegato panorama delle Associazioni dei consumatori ci siamo sempre distinti per trasparenza, correttezza, affidabilità, elevata rappresentatività e capillare diffusione sul territorio nazionale. Il nostro lavoro di assistenza alle persone che affidano a noi la tutela dei loro diritti, calpestati spesso da soggetti potenti e distanti, ha potuto giovare di questi connotati distintivi, insieme alla competenza e alla passione militante dei nostri quadri e attivisti, rendendoci quel che siamo: l'organizzazione più accessibile per i cittadini, i lavoratori, i pensionati, i giovani, le famiglie, i quali possono contattare direttamente, in modo agevole quasi ovunque in Italia, una nostra sede, ufficio o sportello, in cui trovano operatrici e operatori in carne e ossa, non soltanto virtuali, disponibili all'ascolto, al consiglio, all'aiuto concreto; operatori in grado di connettersi immediatamente a una rete organizzativa nella quale si trovano le migliori professionalità, capaci di supportare in ogni fase la trattazione dei problemi e lo svolgimento delle azioni più opportune di tutela individuale, plurima o collettiva.

La nostra grande forza sono i valori che ci guidano, i principi di equità sociale e inclusione, la nostra forte vocazione democratica, partecipativa, solidaristica. Nella nostra iniziativa e proposta abbiamo sempre prestato un'attenzione particolare al contrasto delle disuguaglianze sociali, economiche e ambientali e alla tutela delle fasce più deboli della società. L'equità parte dal diritto a un lavoro e un reddito dignitoso, da una formazione inclusiva, dall'accesso alle cure, alla qualità dell'abitare e alle opportunità della vita di relazione: perciò su questi campi intendiamo intensificare ancor di più la nostra attività, avanzando proposte e promuovendo iniziative, anche insieme al sindacato, ad altre associazioni e forze sociali organizzate, che proiettino il Paese verso un futuro più giusto, utilizzando gli spazi di sovrapposizione che si offrono all'azione comune, nel rispetto della specifica funzione rappresentativa di ciascuna organizzazione.

## **SEDI FEDERCONSUMATORI – APS**

- Sede Nazionale
- 20 sedi regionali
- 769 sportelli territoriali

## **SPORTELLI DEDICATI**

Alla luce della crescente complessità dei problemi che i cittadini, quotidianamente, si trovano ad affrontare, Federconsumatori ha aperto alcuni sportelli dedicati a tematiche specifiche, su cui è richiesta una particolare assistenza o su cui si sono registrate maggiori richieste di tutela:

- Sovraindebitamento
- Salute e sanità

- Alimentazione
- Immigrazione
- Disabilità
- Turismo
- Energia
- Amici a 4 zampe
- Gioco d’Azzardo

## CENSIMENTO

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

## VOLONTARI

Nelle sedi Federconsumatori operano 4483 volontari di cui:

Numero dei volontari in organico [Maschi]	827
Numero dei volontari in organico [Femmine]	729
Numero dei volontari con diritto di voto [Maschi]	507
Numero dei volontari con diritto di voto [Femmine]	369
Numero dei volontari occupati [Maschi]	164
Numero dei volontari occupati [Femmine]	198
Numero dei volontari pensionati [Maschi]	398
Numero dei volontari pensionati [Femmine]	194
Numero dei volontari studenti [Maschi]	3
Numero dei volontari studenti [Femmine]	11
Numero dei volontari disoccupati, casalinghe, inattivi e invalidi [Maschi]	6
Numero dei volontari disoccupati, casalinghe, inattivi e invalidi [Femmine]	24
Numero dei volontari da 19 a 29 anni [Maschi]	4
Numero dei volontari da 19 a 29 anni [Femmine]	23
Numero dei volontari da 30 a 54 anni [Maschi]	156
Numero dei volontari da 30 a 54 anni [Femmine]	254
Numero dei volontari da 55 a 64 anni [Maschi]	95
Numero dei volontari da 55 a 64 anni [Femmina]	74
Numero dei volontari di 65 anni e più [Maschi]	318
Numero dei volontari di 65 anni e più [Femmine]	129

## COLLABORATORI

Nelle sedi Federconsumatori operano 87 collaboratori di cui:

Lavoratori retribuiti in organico con contratto di prestazione occasionale e collaborazione [Maschi] 43

Lavoratori retribuiti in organico con contratto di prestazione occasionale e collaborazione] [Femmine] 44

## DIPENDENTI

Nelle sedi Federconsumatori operano 168 dipendenti di cui:

Lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, determinato o di apprendistato [Maschi] 44

Lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, determinato o di apprendistato [Femmine] 124

## L 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 costitutivi 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 2022 ha avviato n. 46 volontari di cui 28 Femmine e 18 Maschi su un progetto di Servizio Civile Universale:

### PROGETTO: "SILVER&G[OLD] – CONSUMO CONSAPEVOLE"

Il progetto intende potenziare le attività di back office e front office degli sportelli Federconsumatori delle sedi coinvolte, accorciando la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, supporto e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, non tralasciando di trasmettere al cittadino consumatore consapevolezza e coscienza circa i propri diritti. Verranno altresì aumentate le occasioni di confronto e raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli in ottica migliorativa del servizio [AZIONE A: potenziamento back-office e front office]. Si prevede, inoltre, di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al cittadino-consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi offerti sul territorio in cui è inserito, attraverso l'organizzazione di specifici eventi ed attività formative/informative e di sensibilizzazione territoriale anche attraverso l'attivazione di sportelli itineranti e animazione di strada [Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio]. Pertanto il progetto porta il suo peculiare contributo alla piena realizzazione del programma di intervento nel quale è contenuto poiché concorre al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che il

programma stesso ha individuato Goal n. 16; contestualmente il progetto concorre a rispondere alle sfida sociale n. 4 che il programma si prefigge di affrontare di migliorare le condizioni di sicurezza di aree particolarmente vulnerabili, puntando in particolare alla prevenzione e al contrasto dei reati di frode e truffa a danno soprattutto degli anziani.

## TESSERAMENTO

Da circa 35 anni la Federconsumatori – APS 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.

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

Il cittadino verrà assistito dalla nostra sede territoriale più vicina alla tua residenza, oppure tramite lo sportello online, contatto telefonico o via e-mail.

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

**NEL 2022 IL NUMERO DEGLI ISCRITTI ALLA FEDERCONSUMATORI È 99668.**

**Iscriversi alla FEDERCONSUMATORI È MOLTO SEMPLICE!**

**La quota di iscrizione è di 40,00 euro.**

**RIVOLGITI A UNO DEI NOSTRI SPORTELLI**

**ISCRIVITI TRAMITE BONIFICO**

**ISCRIVITI CON CARTA DI CREDITO**

Metodi di pagamento accettati

VISA MasterCard postepay

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.





## TESSERAMENTO DIVISO PER REGIONI 2022

<b>REGIONI</b>	<b>2022</b>
ABRUZZO	1563
BASILICATA	1025
CALABRIA	1474
CAMPANIA	3345
EMILIA-ROMAGNA	21909
FRIULI-VENEZIA GIULIA	6682
LAZIO	8552
LIGURIA	2750
LOMBARDIA	8102
MARCHE	3647
MOLISE	558
PIEMONTE	6087
PROV. AUT. TRENTO	100
PIUGLIA	1886
SARDEGNA	7344
SICILIA	3713
TOSCANA	9754
UMBRIA	945
VALLE D'AOSTA	1592
VENETO	8640
<b>TOTALE</b>	<b>99.668</b>

## 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 Vicepresidente Roberto Giordano e la Vicepresidente Giovanna Capuzzo.

## L'ASSEMBLEA DEI SOCI DELEGATI

L'Assemblea Nazionale dei soci delegati è il massimo organo elettivo e deliberante della Federconsumatori – APS ed è costituita dai delegati eletti dalle assemblee territoriali e regionali; è convocata, in via ordinaria, ogni quattro anni dal Consiglio Direttivo che approva, secondo i quorum previsti dall'art. 11 dello Statuto dell'Associazione, 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 e i due supplenti nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia;
- elegge i tre componenti effettivi del Collegio dei Probiviri e 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 n. 2016/679.

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

Donatella Sarra	Ileana Capurro
Antonio Terenzi	M. Assunta Di Carluccio
Rocco Ligrani	Davide Di Luccio
Elisabetta Grande	Antonella Di Sorbo
Domenica Iannello	Fiorentino Lieto
Cristina Indrieri	Emilia Muoio
Pasquale Boscato	Felice Petillo

Carlo Spirito	Enrico Pecorari
Rosario Stornaiuolo	Barbara Poso
Silvia Aldovini	Wainer Rustichelli
Stefano Aloisi	Marcello Santarelli
Ester Anderlini	Piergiovanni Sitta
Simona Baldaccini	Rino Soragni
Renza Barani	Giovanni Trisolini
Giaime Barducci	Emilio Viafora
Milad Basir	Barbara Vigilante
Carmela Bucciarelli	Roberto Zapparoli
Pamela Bussetti	Roberto Cescutti
Concetta Chiaromonte	Erica Cuccu
Angela Cordani	Angelo D'Adamo
Erisa Dakoli	Wanni Ferrari
Anna Dal Cero	Marco Missio
Tiziana Danese	Ilaria Moretti
Giampiero Falzone	Marino Pittoni
Vincenzo Fuschini	Gianfranco Tamburini
Paolo Garagnani	Marco Valent
Maurizio Gentilini	Laura Ardia
Fabrizio Ghidini	Valeria Caforio
Alan Grasselli	Simonetta Cervellini
Maurizio Guidotto	Pietro Daminato
Ermanno Iannelli	Stefano Monticelli
Cesare Lochi	Antonella Nanna
Lucia Lusenti	Micaela Nikolassy
Silvia Macchiavelli	Violetta Scipinotti
Susanna Morselli	Eugenio Zanin
Antonio Mumolo	Livio Di Tullio
Andrea Ori	Andrea Mandraccia

Tiziana Minuto	Bruno Pasero
Antonella Seminario	Giovanni Prezioso
Marika Testera	Claudio Torchio
Silvano Azzola	Fabio Verneti
Carmelo Benenti	Daniela Fracasso
Antonio Bettoni	Mariangela Ghergo
Maria Brancaccio	Domenico Zambetta
Silvano Campioni	Eliana Cara
Natale Carapellese	Luigi Casu
Domenico Codispoti	Giandomenico Dalias
Francesco De Lorenzo	Franco Delogu
Rosina Larosa	Giuseppina Mulas
Cristiano Maccabruni	Silvia Poddie
Giovanni Marelli	Andrea Pusceddu
Mara Merlo	Alfio La Rosa
Luigi Pace	Gaia Matteini
Umberto Poggi	Salvo Nicosia
Roberto Trefiletti	Clelia Papale
Gabriele Belfatto	Calogero Vizzini
Fausto Fattori	Marcella Berardi
Romina Iuliitti	Giulio Bernacca
Patrizia Massaccesi	Roberto Boschi
Gianni Santori	Elena Cardile
Cristiana Tullio	Silvia Cecchi
Paola Venturi Landini	Manuela Colella
Michele Scherino	Fabio Coppolella
Mauro Casalino	Edi Dolfi
Giovanni Dei Giudici	Luca D'Onofrio
Orazio Filocamo	Luca Falciani
Paola Gioia	Massimo Falorni

Fulvio Farnesi	Antonio Fedele
Pietro Ferrari	Gabriella Roggero
Luana Gionpaolo	Pietro Andrein
Fabrizio Gorelli	Mara Bedin
Cinzia Guerrini	Dario Belli
Sileno Menci	Nicoletta Bernardi
Gabriele Mori	Giovanna Capuzzo
Giuseppe Notaro	Patrizio Capuzzo
Giorgio Romualdi	Claudia De Marco
Michele Rossi	Stefano Fogarollo
Chiara Rubbiani	Luigia Giuriati
Franco Sandretti	Angela Lacanna
Chiara Selvatici	Roberto Mantovan
Francesca Viviani	Luciano Marangoni
Alessandro Petruzzi	Alberto Mastini
Franco Todaro	Paolo Ormesi
Bruno Albertinelli	Giancarlo Segato
Claudia Bionaz	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.

Il Consiglio Direttivo è composto dai seguenti membri:

Antonio Terenzi	Felice Petillo
Michele Catalano	Angela Cordani
Mimma Iannello	Dante Colombetti
Giovanni Berritto	Ester Anderlini
Fiorentino Lieto	Renza Barani

Rino Soragni	Maridea Magagna
Simona Baldaccini	Domenico Zambetta
Lucia Lusenti	Andrea Pusceddu
Marzio Govoni	Eliana Cara
Graziano Urbinati	Giandomenico Dalias
Silvia Machiavelli	Alfio La Rosa
Fabrizio Ghidini	Salvo Nicosia
Milad Basir	Massimo Falorni
Roberto Zapparoli	Giuseppe Notaro
Vincenzo Fuschini	Chiara Rubbiani
Erica Cuccu	Pietro Ferrari
Angelo D'Adamo	Giorgio Romualdi
Stefano Monticelli	Luca D'Onofrio
Violetta Scipinotti	Elena Cardile
Valeria Caforio	Giorgio Tibo
Livio Di Tullio	Luisa Borghetti
Tiziana Minuto	Rosanna Tranquillini
Carmelo Benenti	Alessia Lanterna
Mara Merlo	Bruno Albertinelli
Antimo De Col	Paolo Ormesi
Maria Brancaccio	Giorgia Petruzzello
Patrizia Massaccesi	Dario Belli
Michele Scherino	Agostino Di Maria
Antonella Nanna	Claudia De Marco
Roberto Giordano	Giovanna Capuzzo
Sergio Veroli	
Michele Carrus	
Giovanni Dei Giudici	
Giovanni Prezioso	
Fabio Verneti	

## IL 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 amministrativo e contabile dell'Associazione, che riferisce direttamente al Consiglio Direttivo.

Il Collegio dei Sindaci Revisori è composto dai seguenti membri:

Marta D'Alessandro

Susanna Morselli

Roberto Russo

## IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Il Collegio dei Probiviri è un organo di giurisdizione interna della Federconsumatori - APS. Esso funge da Collegio Arbitrale che decide in seconda istanza e 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.

Il Collegio dei Probiviri è composto dai seguenti membri:

Umberto Dolci

Clelia Papale

Pasquale Boscato

## IL 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 in prima istanza, avverso cui viene presentato ricorso.

Il Collegio Statutario è composto dai seguenti membri:

Fulvio Farnesi

Marta D'Alessandro

Matteo Ferrari Zanolini

## LA NOSTRA ATTIVITÀ NEL 2022

Nel corso del 2022 Federconsumatori ha realizzato, a livello nazionale così come in ambito regionale e territoriale, una pluralità di iniziative, attività e progetti al fine di salvaguardare i diritti dei cittadini e di rispondere alle esigenze di assistenza della collettività.

L'anno appena trascorso ha segnato un momento di significativa ripresa rispetto al periodo più drammatico della pandemia e alla fase di incertezza che ha caratterizzato i momenti immediatamente successivi ai mesi di acuzie dell'emergenza sanitaria. Il contesto socioeconomico, tuttavia, non può essere certo descritto come roseo, anche perché ancora segnato, sotto vari aspetti, non solo dagli strascichi della pandemia stessa ma anche dalle conseguenze del conflitto in Ucraina e dai consistenti rincari dei prezzi delle materie prime.

Si tratta di un quadro complesso e articolato, che ha posto Federconsumatori in condizione di affrontare sfide inedite e che soprattutto ha fatto sorgere nella società nuove necessità di tutela.

Di seguito si evidenziano alcuni passaggi dell'attività svolta dalla Federconsumatori – APS durante il 2022 nei diversi settori di interesse.

### ENERGIA, GAS, IDRICO E RIFIUTI

I rincari e le speculazioni sui prezzi dell'energia, del gas, dei carburanti, delle materie prime, dei generi di prima necessità sono sempre più insopportabili per le famiglie italiane. Alle conseguenze della pandemia si sono aggiunte le gravi ricadute della guerra in Ucraina, che si sta combattendo non solo sul piano geo-politico, ma sempre di più si sposta su quello economico con enormi speculazioni sui mercati. A tal fine, la Federconsumatori e le altre Associazioni del CNCU hanno organizzato una Assemblea Nazionale Unitaria in diretta streaming.

A seguito dell'Assemblea Nazionale Unitaria sopra menzionata, la Federconsumatori e le altre Associazioni facenti parte del CNCU, hanno presentato al Governo un documento unitario con una serie di provvedimenti che spaziano dall'energia ai carburanti. Un pacchetto di misure per salvare le tasche delle famiglie e contrastare i rincari dei prezzi al dettaglio e delle bollette che si sono abbattuti sui consumatori italiani.

La Federconsumatori ha organizzato manifestazioni contro il caro-energia e il caro-vita, a Roma in Piazza SS. Apostoli e nelle principali città italiane, davanti alle Prefetture, chiamata "delle Pentole vuote" per simboleggiare la difficoltà dei cittadini a soddisfare bisogni essenziali, come portare in tavola quotidianamente pranzo e cena.

L'Associazione, inoltre, ha ottenuto, insieme alle altre Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU, importanti accordi per la rateizzazione degli importi fatturati ai clienti, a condizioni migliorative rispetto a quelle disposte dalla Delibera ARERA n. 636/2021/R/COM del 30 dicembre 2021, siglati con alcune delle principali aziende operanti sul mercato dell'energia.

La Federconsumatori ha organizzato e partecipato ad una serie di iniziative e webinar sul tema della povertà energetica, del risparmio ed efficientamento energetico. La nostra Associazione è partner dell'Alleanza contro la povertà energetica, con la quale collabora e partecipa a numerose attività di



contrasto alla povertà energetica. È, inoltre, firmataria tra gli altri del Manifesto “Insieme per contrastare la povertà energetica”, nato da un’iniziativa di Banco dell’Energia Onlus.

Abbiamo avviato e coltivato un dialogo proficuo con Utilitalia, presentando anche un documento di proposte e temi focali da affrontare, per valutare insieme la costruzione di strumenti a sostegno dei cittadini, con particolare riguardo a quelli più vulnerabili, che si trovano in difficoltà nel rispettare le scadenze delle bollette di questo periodo. Riteniamo, inoltre, indispensabile avviare un confronto urgente sulla fine del mercato di tutela per i clienti domestici in programma il 10 gennaio 2024, al fine di assicurare che tale passaggio avvenga in modo trasparente e assicurando le giuste tutele agli utenti coinvolti.

In tal senso, la Federconsumatori ha richiesto più volte ad ARERA l’apertura di tavoli di lavoro, sui principali temi di politica energetica, quali tra gli altri il passaggio al mercato libero dell’energia, la prescrizione delle bollette, le comunità energetiche e l’autoconsumo collettivo.

Abbiamo organizzato e partecipato ad una serie di iniziative e webinar sul tema delle comunità energetiche e dell’autoconsumo collettivo, con l’obiettivo di diventare un soggetto promotore e facilitatore per l’ingresso e l’adesione a questo nuovo modello di produzione e consumo.

Siamo, in tal senso, intervenuti offrendo un contributo sul tema dell’attuazione della disciplina per la regolamentazione degli incentivi per la condivisione dell’energia di cui all’articolo 8 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n.199 (Comunità energetiche e sistemi di autoconsumo – impianti di potenza fino a 1 MW).

La Federconsumatori ha preso parte a “Energy Academy”, iniziativa nata dalla collaborazione tra Enel e l’Istituto per la Competitività (I-Com): un percorso di formazione, approfondimento e aggiornamento sul processo di transizione ecologica e sui mercati dell’energia.

La Federconsumatori ha partecipato all’iniziativa lanciata da Eni S.p.A. “Prosumer Road”, un ciclo di incontri organizzato da Eni con le Associazioni dei Consumatori, le Istituzioni, le Università e i rappresentanti di Confindustria sui temi dell’energia, della transizione e dell’economia circolare.

La Federconsumatori ha assistito i cittadini coinvolti nella vicenda delle c.d. “partite pregresse” per ottenere i rimborsi loro spettanti. La contestazione delle partite pregresse sulle bollette dell’acqua è una battaglia che Federconsumatori porta avanti da molto tempo.

La nostra Associazione ha denunciato come, ai cittadini, siano state recapitate milioni di lettere relative al bonus gas, finalizzate alla verifica dei requisiti per i clienti domestici che utilizzano forniture centralizzate (condominiali) per riscaldamento. Comunicazioni che sono state inviate sia a chi ha un impianto per riscaldamento autonomo (e pertanto non era tenuto a fornire tali informazioni), sia a chi ne ha uno centralizzato. In tal senso, ha assistito i numerosi cittadini coinvolti, mettendo in campo diverse azioni di tutela.

La Federconsumatori ha instaurato un dialogo permanente con alcune delle principali società di energia che operano sul libero mercato, per valutare le diverse opportunità di collaborazione, anche attivando canali di conciliazione dedicati.

Su segnalazione di Federconsumatori, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha adottato misure cautelari nei confronti di Iren e di altre società venditrici di energia e gas, per non

aver rispettato il divieto di modificare il prezzo di fornitura di energia elettrica e gas naturale disposto dal Decreto Aiuti bis nell'agosto 2022.

Inoltre, siamo intervenuti più volte con le Autorità competenti (da ultimo nel DCO n. 646/2022), sul tema dei bonus sociali elettrico e gas naturale per i clienti economicamente disagiati, per valutare e richiedere una revisione delle modalità e della frequenza di determinazione dell'ammontare delle agevolazioni.

## BANCHE, SERVIZI FINANZIARI E ASSICURAZIONI

Da anni Federconsumatori è impegnata nella tutela dei cittadini che hanno 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: basti pensare che, per un buono fruttifero serie Q emesso a maggio (dal 1988 al 1995) per il valore iniziale di Lire 5.000.000 il maltolto da parte di Poste Italiane S.p.A. e Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. ammonta a ben 3.773,49 euro.

Per far valere i diritti di questi risparmiatori e per permettere loro di ottenere il giusto riconoscimento del danno subito abbiamo deciso di avviare una class action rivolta a tutti i possessori di buoni fruttiferi postali serie Q emessi dopo il 1° luglio 1986 e riscossi entro il 19 maggio 2021. In tal senso, abbiamo raccolto migliaia di pre-adesioni di cittadini coinvolti che, grazie alla class action, potranno far valere in una sola azione e con costi estremamente contenuti i propri diritti.

Abbiamo informato i cittadini in possesso di buoni fruttiferi postali che è possibile effettuare ricorsi anche se i propri buoni non sono della serie Q: in tal senso i nostri sportelli hanno offerto informazioni e assistenza legale a livello territoriale anche per il riconoscimento del giusto importo dei buoni.

A maggio 2022 il Tribunale Civile di Roma, inaspettatamente, ha dichiarato l'inammissibilità della class action presentata dalla Federconsumatori per tutelare le ragioni dei risparmiatori in possesso dei buoni fruttiferi postali della serie Q a vedersi corrisposte le somme dovute.

Una pronuncia che abbiamo contestato sin dal primo momento, ritenendola inspiegabile e del tutto opinabile, specialmente in relazione ad alcune considerazioni richiamate nell'ordinanza, che sovvertono principi consolidati in ambito consumeristico. Per questo, Federconsumatori ha deciso di proseguire la propria iniziativa di tutela dei risparmiatori, impugnando l'ordinanza e rimettendo ai Giudici superiori la decisione sull'ammissibilità e sul merito dell'azione intrapresa. Auspichiamo che in tale sede di giudizio vengano riconosciute le ragioni dei cittadini coinvolti, che in ogni caso difenderemo anche ricorrendo ad azioni di tutela individuale.

In tal senso, continuiamo a raccogliere le adesioni alla class action tramite il portale [www.serieq.it](http://www.serieq.it), dove i cittadini possono reperire tutte le informazioni utili per far valutare i buoni fruttiferi in loro possesso e per partecipare all'azione.

È proseguito l'impegno della Federconsumatori a tutela delle vittime del risparmio tradito. La nostra Associazione, in questi anni, ha assistito migliaia di cittadini coinvolti nelle vicende di risparmio

tradito, aiutandoli a recuperare, almeno in parte, i propri risparmi andati in fumo a causa di condotte scorrette da parte di alcune banche fallite.

In vista dell'imminente scadenza dell'operatività della Commissione Tecnica dell'apposito Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR), il 31 dicembre 2022, abbiamo rilevato come molte posizioni risultassero ancora aperte, per diverse ragioni: da errori nella comunicazione dei dati sul reddito e sul patrimonio, al ritardo nell'esame delle domande, ad un indennizzo ritenuto non corretto, al rigetto di alcune istanze senza che sia prevista alcuna possibilità di appello.

Per risolvere e correggere queste criticità Federconsumatori ha scritto al Ministero Economia e Finanze e a Consap chiedendo di istituire un ulteriore livello di valutazione delle istanze rigettate che permetta ai risparmiatori di presentare ricorso, prevedendone l'attività anche oltre il termine del 31/12; di accelerare i lavori della commissione fino al loro completamento; di redistribuire gli eventuali fondi residui a favore dei cittadini danneggiati e solo parzialmente ristorati, come peraltro previsto dalla normativa istitutiva del FIR, la Legge 145/2018.

Per queste ragioni Federconsumatori ha sollecitato anche il nuovo Governo ad un incontro per discutere di queste proposte, al fine di tutelare i diritti dei risparmiatori gravemente colpiti dalle note vicende che hanno interessato le Banche Venete e le Banche del Centro Italia.

Abbiamo seguito con attenzione gli alti e bassi nell'andamento del mercato delle criptovalute, caratterizzato da una estrema, eccessiva volatilità, che fa apparire gli investimenti in tale settore più simili al gioco d'azzardo che al mercato azionario. Abbiamo rilevato come sia alto, in tale settore, il rischio di aggrottaggio. 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 sregolato.

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, danneggiati 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, proseguendo tale attività di tutela anche nel corso di tutto il 2022.

La Federconsumatori ha sottolineato quanto fosse inconcepibile e dannoso l'innalzamento a 60 euro della soglia per i pagamenti con Pos, inizialmente previsto in Manovra. Una misura che avrebbe consentito agli esercenti o ai liberi professionisti, sotto tale soglia, di rifiutare pagamenti con carte di credito, prepagate, bancomat e qualsiasi forma di pagamento digitale, pretendendo dai clienti il pagamento in contanti, senza essere soggetti ad alcuna sanzione. Attraverso tale intervento era forte il rischio di facilitare l'evasione fiscale, così come del resto viene fatto con la norma che innalzava il tetto ai contanti fino a 5.000 euro. Abbiamo rilevato come tale operazione risultasse dannosa per l'intera economia, invitando ad un ripensamento da parte del Governo.

Siamo intervenuti a proposito di MPS, giudicando a dir poco curiosa la sentenza che assolve tutti gli imputati. La curiosa decisione della Corte di Appello di Milano tra non sussistenza dei fatti e prescrizioni, ha assolto tutti gli imputati nel processo sul caso banca Monte dei Paschi di Siena (tra i quali l'ex presidente di MPS Giuseppe Mussari, l'ex DG Antonio Vigni, le banche Deutsche Bank AG e Nomura). La sentenza ha ribaltato le condanne in primo grado inflitte a fine 2019, quando il Tribunale di Milano aveva riconosciuto la scorrettezza della condotta delle banche che, di fatto, avevano falsato le notizie relative al reale "stato di salute" dell'Istituto di credito, inducendo molti risparmiatori ad acquistare le azioni ad un prezzo non corrispondente al loro reale valore, impedendo inoltre agli stessi di disfarsene in tempo utile, prima che il valore delle azioni crollasse. Con il pronunciamento sono state revocate le confische agli enti per un totale di circa 150 milioni di euro. L'esito del processo si è rivelato, quindi, estremamente deludente per i risparmiatori, che confidavano di vedere riconosciute le proprie ragioni e di poter ottenere, tutti, i risarcimenti per le operazioni condotte dalla banca. Invece, oltre al danno, si è aggiunta la beffa: i risparmiatori che avevano ottenuto dei risarcimenti a seguito della sentenza di primo grado dovranno restituire gli importi riconosciuti e pagare pro quota le spese del giudizio.

La Federconsumatori, parte civile al processo, ha giudicato insolita questa decisione, così distante da quella assunta in primo grado. In questo modo il punto di vista dei risparmiatori è tornato in secondo piano, relegandoli ad un'inesorabile condanna alla disparità informativa e all'impossibilità di valutare il reale rischio delle proprie operazioni finanziarie. In tal modo è stata ulteriormente minata una fiducia già precaria verso il sistema bancario e le attività finanziarie regolate, spingendoli verso mercati nuovi e ancora più rischiosi, come quelli delle criptovalute.

La Federconsumatori è intervenuta chiedendo al Governo e, soprattutto, a Banca d'Italia di vigilare attentamente sull'andamento dei tassi applicati sui mutui, affinché, oltre ai "normali" aumenti, non si aggiungano fenomeni speculativi da parte degli istituti di credito. In tal senso, informa ed assiste i cittadini nella valutazione di un'eventuale surroga del mutuo stipulato. Il nostro Osservatorio Nazionale, inoltre, ha realizzato diversi studi e un monitoraggio sull'andamento dei tassi e sulle ripercussioni per i cittadini.

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.

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.

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.

## TELECOMUNICAZIONI

Nel 2022 l'attività di Federconsumatori nel settore telecomunicazioni si è svolta seguendo due principali filoni di attività: l'invio di osservazioni, contributi e proposte in risposta alle consultazioni pubbliche indette dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'intervento in ordine a specifiche esigenze e problematiche emerse nel corso dell'anno.

Nel primo gruppo rientrano le osservazioni trasmesse in risposta alle consultazioni pubbliche indette da AGCom per l'adozione di linee in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", per la modifica del quadro regolamentare in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti e per raccogliere contributi sul regolamento in materia di "tutela dei diritti fondamentali della persona, di rispetto del principio di non discriminazione e di contrasto ai discorsi d'odio".

Il secondo caso, invece, comprende la segnalazione inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per telemarketing scorretto nel settore energia e utilizzo illecito del nome di Federconsumatori – con cui la nostra Associazione ha portato all'attenzione di AGCom una prassi spesso utilizzata dagli operatori di telemarketing nel settore energia che, allo scopo di conferire maggiore credibilità alla telefonata stessa, utilizzano indebitamente il nome dell'Associazione, proponendo a ignari utenti la sottoscrizione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas – e per le ripetute e diffuse assenze di segnale dei canali televisivi RAI riscontrate in molte zone del Paese, in merito alle quali è stata anche trasmessa opportuna comunicazione alla stessa azienda radiotelevisiva.

Alla fine del mese di agosto, inoltre, Federconsumatori ha inviato, congiuntamente alle Associazioni Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons e Udicon e a TIM una richiesta al Ministero dello Sviluppo Economico relativa al protocollo che la società ha, in via sperimentale, avviato con le citate organizzazioni per la gestione dei reclami: nella comunicazione sono stati evidenziati gli aspetti fondamentali di una procedura di conduzione dei contenziosi che, grazie a un iter agile e snello, consente di ridurre le tempistiche di gestione degli stessi, con immediati vantaggi per il consumatore.

Sempre in un'ottica di collaborazione con le aziende del settore allo scopo di offrire un sempre migliore livello qualitativo di servizi e di assistenza al cittadino, Federconsumatori ha sottoscritto, insieme ad altre Associazioni (Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva e Udicon) un accordo di collaborazione con Wind Tre, nel cui quadro è stato realizzato un progetto con scopi principalmente informativi e divulgativi sul tema del 5G. Le Associazioni coinvolte hanno condotto un'indagine esplorativa per verificare il livello di conoscenza della cittadinanza sull'argomento nonché un'analisi del *sentiment* dell'opinione pubblica al riguardo. I risultati delle rilevazioni sono stati analizzati e sistematizzati in un report, la cui presentazione è stata organizzata per l'inizio del 2023.

Dopo aver ricevuto numerose segnalazioni da parte di una vasta platea di utenti, inoltre, Federconsumatori ha trasmesso una comunicazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali denunciando diffuse problematiche nel funzionamento del nuovo Registro Pubblico delle Opposizioni – sulla cui operatività abbiamo anche condotto una specifica indagine, proprio allo scopo di rilevare le maggiori criticità – in particolare in merito alla prosecuzione delle telefonate promozionali indesiderate anche successivamente all'iscrizione nonché ad un malfunzionamento del sistema che, facendo risultare scaduta la registrazione dopo pochi giorni, rende vana l'intera operazione.

Nel mese di dicembre, poi, le Associazioni dei Consumatori hanno inviato una lettera congiunta ai maggiori operatori di telecomunicazioni (Fastweb, TIM, Vodafone e WindTre) in merito all'indicizzazione all'inflazione del costo dei servizi di telecomunicazione, in base al quale i gestori stessi hanno programmato un aumento generalizzato delle tariffe.

Infine, Federconsumatori ha aderito al Tavolo tecnico istituito da AGCom per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150, istituito allo scopo di promuovere e favorire l'applicazione condivisa e omogenea delle prescrizioni normative europee in materia di *platform to business*.

A ciò si aggiunge l'attività di comunicazione su questioni di stretta attualità. Federconsumatori è intervenuta con articoli, comunicati stampa e interviste sulle nuove possibilità di rimborso per gli utenti in caso di disservizi con la piattaforma DAZN determinate da uno specifico intervento di AGCom, sulle informazioni ingannevoli sui diritti delle partite del campionato di calcio di Serie A divulgate da Sky (in ordine alle quali è stata irrogata una sanzione da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) e sull'insufficiente livello di informazione sulle agevolazioni destinate agli utenti disabili per la telefonia fissa e mobile e per la connessione alla rete internet.

## WELFARE E SANITA'

A differenza di quanto accaduto nei due anni precedenti, nel corso del 2022 il Dipartimento Welfare e Salute di Federconsumatori ha sì continuato a seguire alcune vicende legate alla pandemia ma è anche tornato ad ampliare il proprio raggio di attività, riprendendo il filo di alcune questioni non direttamente connesse all'emergenza sanitaria.

È stata svolta una attenta riorganizzazione dell'intero Dipartimento, allo scopo di rendere il lavoro del gruppo il più efficiente possibile e soprattutto di avere un quadro il più possibile chiaro ed

esaustivo delle singole realtà presenti su tutto il territorio nazionale, in cui si presentano problematiche variegate. Considerando che il settore della sanità include una vastissima gamma di ambiti, sono state stabilite alcune aree prioritarie di intervento, identificando nella sanità territoriale e di prossimità, nelle liste d'attesa e nell'autonomia differenziata i temi su cui concentrare l'attività dell'Associazione in questo settore. A tale proposito Federconsumatori ha ritenuto fondamentale avviare un percorso condiviso in cui la difesa del SSN pubblico orienti le azioni dell'Associazione, valorizzando l'esperienza degli sportelli dedicati, coinvolgendo ogni figura specializzata e costruendo alleanze e collaborazioni, anche nel mondo sindacale, anche per realizzare iniziative, piattaforme, studi, indagini e ricerche.

La Federconsumatori ha partecipato alle attività del Tavolo dell'Alleanza contro la Povertà, dell'Associazione Salute Diritto Fondamentale e del Comitato di contrasto al gioco d'azzardo "Mettiamoci in Gioco".

Nel corso dell'anno, inoltre, Federconsumatori ha seguito ed è intervenuta in merito a questioni legate ad accadimenti di attualità, in ordine ai quali si sono appunto poste problematiche che hanno impattato in una certa misura, maggiore o minore a seconda delle specifiche circostanze, sulla collettività in ordine a temi relativi alla salute.

Si segnala a tale proposito che già nel 2021 Federconsumatori aveva denunciato e messo in guardia gli utenti da un video, diffuso su TikTok, che pubblicizzava gocce oculari che, a detta del produttore, erano in grado di cambiare il colore degli occhi. La nostra Associazione ha continuato a seguire la vicenda, tanto che attraverso la struttura di Parma, è stata anche presentata una segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in seguito alla quale la stessa Antitrust, messa a conoscenza di tali condotte, ha irrogato alla Crystal Drops. Co. una sanzione di 45mila euro per pratiche commerciali scorrette. Il video è stato diffuso senza essere accompagnato da indicazioni e avvertenze utili ad esplicitarne il contenuto promozionale: una mancanza particolarmente grave, che pone l'utente in una condizione di inconsapevole fragilità proprio a causa di un'informazione non trasmessa e che configura una precisa fattispecie di pubblicità occulta. L'Antitrust ha altresì riscontrato come la condotta dell'azienda sia stata idonea a trarre in inganno i potenziali utilizzatori sulle effettive caratteristiche del prodotto, inducendoli ad impiegarlo senza adottare le specifiche cautele necessarie.

Altra questione di rilievo è stata rappresentata dal problema delle aziende che, illegittimamente, esercitano l'attività odontoiatrica. Negli ultimi anni la questione ha coinvolto migliaia di cittadini e l'annosa vicenda del fallimento della catena Dentix ha costituito solo l'ultimo e più eclatante capitolo di una lunga serie di fallimenti che hanno lasciato i malcapitati pazienti con trattamenti odontoiatrici non conclusi o addirittura appena iniziati a fronte però di pagamenti già corrisposti. Vista la rilevanza dell'argomento, Federconsumatori ha trasmesso una richiesta di incontro al Ministero della Salute per discutere di una possibile riforma della normativa vigente, in modo tale da garantire i rimborsi ai cittadini coinvolti e introducendo severe sanzioni a carico delle società responsabili di comportamenti scorretti, illeciti e poco trasparenti.

Inoltre, nel mese di gennaio si è tenuto il webinar "Farmaci, etica, economia – per una medicina sostenibile, più attenta alla persona e agli sprechi", organizzato da Federconsumatori per trattare i temi legati all'appropriatezza prescrittiva e alla validità e all'uso consapevole dei farmaci.

Infine, abbiamo seguito con attenzione e dato grande risonanza ad alcune gravi criticità del Servizio Sanitario e al suo progressivo deterioramento – dimostrato anche dalla carenza di posti letto nelle strutture sanitarie pubbliche e dalla dequalificazione del servizio di primo soccorso nonché da una generale condizione di vera e propria emergenza nell’accesso alle cure – nonché ad argomenti di importante rilevanza sociale e politica, oltre che sanitaria, come la mancata applicazione della normativa che garantisce l’interruzione volontaria di gravidanza.

## ALIMENTAZIONE E COMMERCIO

Anche alla luce di casi di attualità e di innumerevoli sequestri realizzati dai Carabinieri dei NAS nel corso dell’anno, Federconsumatori ha ribadito la richiesta di norme sempre più stringenti e di un inasprimento delle sanzioni per chiunque metta a rischio la salute dei cittadini commercializzando prodotti alimentari non a norma, contraffatti o adulterati. Siamo intervenuti sulle gravi irregolarità igienico sanitarie riscontrate in esercizi commerciali e allevamenti in tutta Italia, richiedendo tolleranza zero per chi specula sulla salute dei consumatori.

Altro punto di grave criticità è stato costituito dagli allarmanti rincari dei prodotti alimentari, sia sulla spinta dell’aumento delle materie prime, sia sull’onda dei rincari energetici che influiscono sui costi di produzione e di trasporto: abbiamo quindi aderito alla proposta di Fiesi Assopanificatori Confesercenti di un’indagine parlamentare sul rincaro delle farine, in merito al quale è stata anche svolta una indagine di rilevazione dei prezzi dall’Osservatorio Nazionale Federconsumatori. Abbiamo anche segnalato questi aumenti all’Antitrust, invitando la stessa Authority a monitorare sui fenomeni speculativi ed a verificare la sussistenza di eventuali operazioni di cartello.

Federconsumatori si è unita alla campagna di opposizione alla richiesta di riconoscimento del “Prošek” croato la cui denominazione, decisamente troppo simile a quella del prosecco, rischia di trarre in inganno i consumatori. Ci siamo pertanto rivolti alla Commissione Europea chiedendo la tutela delle produzioni Dop e Igp e il contrasto all’italian sounding.

In collaborazione con Fiesi Confesercenti, Federconsumatori ha tracciato la mappa della progressiva desertificazione degli esercizi di vicinato e ha presentato una proposta di legge per contrastare il fenomeno.

Abbiamo espresso forte preoccupazione per l’orientamento assunto dal MISE alla luce della sospensione delle esportazioni di alcuni alimenti dall’Ucraina, tra cui l’olio di semi di girasole che, com’è noto, costituisce uno dei principali ingredienti di numerosi prodotti e la cui scarsa reperibilità ha indotto molti produttori a ricorrere ad altri oli e grassi, ponendo così un problema di etichettatura. La soluzione individuata dal MISE è stata piuttosto ambigua e discutibile, aprendo alla possibilità di introdurre una dicitura fin troppo generica.

Le tensioni sui mercati internazionali, alcune anche precedenti al conflitto in Ucraina, hanno pesato sulle spese delle famiglie: a tale riguardo, l’O.N.F. – Osservatorio Nazionale Federconsumatori ha aggiornato le stime complessive degli aggravii, riscontrando allarmanti aumenti nel paniere di beni “essenziali”, abbiamo chiesto di sterilizzare l’IVA sui prodotti fondamentali, azzerandoli sul pane, pasta e latte, portandola al 4% su carne e pesce e sono state avviate attività di monitoraggio e di controllo su eventuali fenomeni speculativi o intese restrittive sui prezzi. Per rivendicare efficaci



misure contro il caro vita il 10 giugno siamo scesi in Piazza SS. Apostoli a Roma e nelle principali piazze italiane.

È proseguita la partecipazione di Federconsumatori alla campagna di Federmosti “In Vino Veritas”, finalizzata a far emergere informazioni sugli ingredienti utilizzati nei vini, in particolare sull’eventuale presenza di saccarosio.

L’Osservatorio Nazionale Federconsumatori, come ogni anno, ha effettuato il monitoraggio dei costi dei regali e dei prodotti legati alle festività natalizie.

## TRASPORTI E TURISMO

Nell’ambito dei trasporti ferroviari, Federconsumatori si è attivata per chiedere nei trasporti regionali l’applicazione del regime del *price cap* tariffario – che prevede limite massimo di aumento del costo del servizio nonché il collegamento di quest’ultimo a precisi parametri di qualità – ai contratti di servizio in corso, principio sancito sin dal 2015 e tuttavia mai realmente applicato. Su iniziativa di Federconsumatori Piemonte ed insieme ad altre Associazioni dei Consumatori regionali, a settembre 2022 è stato presentato ricorso verso il contratto dei servizi ferroviari regionali stipulato dall’Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.A, relativamente all’applicazione del regime del *price cap*. Federconsumatori si è occupata dell’assenza di un sistema di calmierazione dei prezzi e soprattutto della facoltatività della vendita degli abbonamenti da parte dei gestori Alta Velocità: insieme al Comitato Nazionale Pendolari A.V. abbiamo promosso un ricorso, ancora pendente, verso la Delibera Art n. 46/2016 con la quale è stata disposta la vendita alternativa dei servizi nelle modalità tariffarie dell’abbonamento.

L’Associazione ha partecipato a numerosi incontri con le società del settore dei trasporti e con le istituzioni, fornendo osservazioni sulle Carte dei Servizi dei gestori – tra cui la Carta dei Servizi Intercity 2022 e la Carta dei Servizi Regionale di Trenitalia 2023 – e sulle iniziative regolatorie assunte dagli organi competenti.

A gennaio 2022, inoltre, è stato sottoscritto un protocollo di conciliazione con Trenitalia per il trasporto regionale.

Nell’ambito del trasporto aereo, Federconsumatori ha più volte sollecitato il Ministero dello Sviluppo Economico ad attivare la procedura di accesso al rimborso dei voucher turistici emessi da Alitalia e mai utilizzati (chiedendo inoltre direttamente alla compagnia aerea i riferimenti dell’Amministrazione Straordinaria) e ha chiesto chiarimenti a Ryanair in merito all’utilizzo dei voucher spettanti agli utenti impossibilitati alla fruizione dei biglietti acquistati a causa del contagio da Covid.

Siamo, inoltre, intervenuti in relazione al caso Blue Panorama dopo la sospensione dell’attività, chiedendo tutele e garanzie per i passeggeri in possesso di biglietti o voucher già emessi, offrendo informazioni e assistenza ai cittadini coinvolti.

Federconsumatori ha poi continuato a seguire la vicenda che ha coinvolto Ryanair e una nota Associazione di Consumatori, che hanno sottoscritto una procedura di conciliazione sanzionata dall’Antitrust, per profili di ingannevolezza nonché per il conferimento di non meglio definite certificazioni di qualità del servizio: a tale proposito abbiamo chiesto a Ryanair l’apertura di un confronto con le maggiori Associazioni dei Consumatori per la definizione di una procedura di conciliazione trasparente e imparziale.

L'Associazione ha inoltre trasmesso a ITA Airways una specifica richiesta di modifica del banner presente sul sito web della compagnia, recante informazioni fuorvianti sulla possibilità di modificare gratuitamente i biglietti acquistati.

Nel settore autostradale, ad aprile 2022 abbiamo denunciato come, dopo ben 25 anni, Telepass abbia scelto proprio un momento difficile per le famiglie per applicare aumenti annui pari al 55% per l'utilizzo del dispositivo. Federconsumatori ha incontrato, con le altre Associazioni dei Consumatori, i vertici della società proprio per discutere della qualità del servizio e delle nuove offerte commerciali, comunicando nell'occasione la propria disponibilità a partecipare e al tavolo di lavoro annunciato dall'azienda stessa. Infine, abbiamo chiesto un incontro Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti per sollecitare una proroga della convenzione Telepass per i pendolari, scaduta il 31 dicembre 2017 e mai rinnovata, nonostante i nostri solleciti.

In merito alle questioni di natura prettamente turistica, Federconsumatori ha trasmesso una segnalazione all'AGCM per il pacchetto di abbonamento "eDreams Prime", sia relativamente alle informazioni ingannevoli fornite agli utenti in fase di sottoscrizione sia per le modalità di recesso.

Nel mese di maggio si è tenuta la conferenza stampa di presentazione dell'attività svolta dallo Sportello SOS Turista nel 2021 e nei primi mesi del 2022. Lo sportello opera a livello nazionale e si occupa nello specifico di problematiche riscontrate nel settore turistico.

Federconsumatori ha altresì seguito questioni relative ai diritti degli utenti disabili, sia nel trasporto ferroviario che relativamente all'assenza di una reale accessibilità dei servizi di trasporto e dei servizi a questi connessi da parte delle persone a mobilità ridotta.

Subito prima dell'estate, l'O.N.F. ha aggiornato il monitoraggio dei costi del noleggio auto presso le principali mete turistiche nonché delle tariffe dei traghetti per Sicilia e Sardegna: a fronte degli incredibili rincari, è stata inviata specifica segnalazione all'Antitrust per entrambe le questioni.

Siamo altresì intervenuti, sempre nella stagione estiva, su disagi e disservizi verificatisi in seguito alla cancellazione di voli da parte di numerose compagnie aeree e alla successiva difficoltà per gli utenti stessi di accedere alle procedure di rimborso.

Federconsumatori ha inviato alla IX Commissione della Camera dei Deputati e al CNCU le proprie osservazioni sullo schema di decreto legislativo per il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica e ha trasmesso a Enac documentazione integrativa alla Consultazione della Commissione Europea "Viaggiare migliore protezione dei passeggeri e dei loro diritti".

A dicembre, infine, è stata svolta una analisi interna, con il contributo delle strutture regionali di Federconsumatori, della delibera ART n. 236/2022 relativa alle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti.

Federconsumatori fa parte della Consulta di Autostrade per la sicurezza e la qualità del servizio autostradale.

## PROGETTI

### *Io Sono Originale*

Il progetto “Io 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 2022, 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 state 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.

### *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. Molte attività realizzate nel quadro dell’iniziativa progettuale, già avviate nel 2021, sono proseguite nei primi mesi del 2022: è stato portato avanti in particolare il coinvolgimento delle scuole, con la prosecuzione da una parte del percorso di formazione del corpo docente e dall’altra dei lavori svolti dagli studenti, così come è proseguita l’attività di scambio e riuso realizzata attraverso i punti di “stoccaggio”, in particolare in alcune realtà territoriali in cui questo stesso servizio si è rivelato particolarmente efficiente.

### *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.

### ***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, U.di.Con e Unione Nazionale Consumatori) hanno promosso il progetto “Energia: Diritti a Viva Voce”, finanziato dalla Cassa Conguaglio 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.

### ***Generazioni in Salute – Questione di stili di vita***

Il progetto Generazioni in Salute è stato elaborato con l’obiettivo a prevenire e contrastare alcune dipendenze tipiche dei soggetti appartenenti alle fasce di età 11-14 anni e over 65 attraverso la metodologia di progetto partecipato, in cui quindi i beneficiari sono soggetti attivi nella realizzazione delle attività. Federconsumatori, in qualità di soggetto promotore, traccia le linee guida per l’implementazione delle attività, lasciando ai beneficiari stessi l’opportunità di adattarle ai singoli contesti, e affianca i destinatari nella realizzazione delle attività di prevenzione e di contrasto alle dipendenze. I beneficiari non sono più soggetti passivi di una campagna di comunicazione contro l’utilizzo di alcune sostanze ma diventano così ideatori delle attività di prevenzione e di contrasto, declinandole in base alle caratteristiche del proprio habitat di appartenenza. Questa metodologia ben si presta a favorire la penetrazione delle informazioni nel contesto territoriale individuato, ed a creare un effetto “a catena” di coazione a ripetere, che consente di aumentare nel tempo il numero dei soggetti coinvolti e, partendo dalle acquisizioni di base, di sviluppare e/o adattare il messaggio da veicolare e le modalità di veicolazione in base alle specificità del momento o alle criticità/dipendenze di volta in volta emergenti. L’attività con i giovani ha previsto il coinvolgimento di alcuni istituti scolastici in un vero e proprio percorso didattico di autoformazione, realizzato con l’ausilio dell’insegnante, degli esperti della Federconsumatori e del materiale distribuito presso le scuole, e l’elaborazione e produzione dei materiali e/o prodotti informativo/divulgativi da diffondere in primis a livello di microcosmo - organizzando incontri informativi all’interno dello stesso istituto scolastico - replicando poi il modello in altri ambiti (es. altre scuole piuttosto che gruppi scout o associazioni sportive dilettantistiche) per arrivare ad ampliare la capacità di diffusione e l’effetto moltiplicatore del messaggio realizzando ad esempio una campagna di comunicazione da veicolare sui social network. Così come per i giovani, anche il coinvolgimento degli over 65, già costituiti in gruppi all’interno di associazioni o comunque luoghi di incontro, è stato realizzato organizzando attività finalizzate a contrastare la diffusione delle dipendenze nonché a promuovere corretti stili di vita. Nei primi mesi del 2022 è stata realizzata una parte consistente delle attività di progetto, che nel corso dell’anno precedente avevano incontrato numerose difficoltà e rinvii a causa delle conseguenze dell’emergenza sanitaria.

### **#STAYGREEN. Riconosci il vero ecologico**

Il progetto #STAYGREEN ha avuto come obiettivo generale quello di contribuire ad aumentare la consapevolezza dei consumatori nelle scelte e nelle abitudini di acquisto, al fine di contribuire ad uno sviluppo dell'economia circolare, acquisendo la consapevolezza necessaria per compiere scelte sostenibili. In quest'ottica è stato ritenuto necessario fornire in primis agli utenti nozioni e informazioni in merito all'impronta ambientale di prodotti e servizi quale indicatore di sostenibilità di questi ultimi che consente pertanto di stimare gli effetti dei consumi sull'ambiente. La crescente importanza acquisita in questi anni dalle tematiche ambientali nei temi al centro dell'attenzione dell'opinione pubblica nonché il sempre maggiore peso acquisito dalla sostenibilità quale fattore di orientamento delle scelte di acquisto dei consumatori, inoltre, hanno portato alla diffusione del c.d. "greenwashing", cioè all'attuazione da parte delle aziende di campagne informative finalizzate a vantare una reputazione ambientale non corrispondente al vero. Si tratta di una vera e propria pratica ingannevole, a cui è necessario opporre una determinata azione di contrasto che passa prima di tutto da una capillare azione di informazione e formazione. Partendo da questo presupposto, nell'ambito del progetto #STAYGREEN è stata condotta un'attività informativa digitale rivolta ai giovani – principalmente attraverso post sui principali social media e pagine web informative – e, parallelamente, una divulgazione su supporto cartaceo anche la popolazione adulta meno avveza all'impiego delle tecnologie digitali. Un'altra sezione del progetto è stata inoltre condotta di concerto con altre Associazioni di Consumatori (Adoc, Cittadinanzattiva, Udicon, Unione Nazionale Consumatori e Utenti dei Servizi Radio Televisivi), con le quali è stato organizzato un ciclo di incontri online sull'economia circolare e sono state prodotte delle guide tematiche sulla produzione di energia, sull'eco design, sul ciclo di produzione e distribuzione, sul consumo, riutilizzo e riparazione dei prodotti, sulla raccolta dei rifiuti e sul riciclo.

Nel quadro dello stesso progetto e in collaborazione con le suindicate Associazioni, inoltre, sono state svolte attività di miglioramento e sviluppo degli strumenti, dei mezzi e delle competenze, allo scopo di raggiungere un numero sempre maggiore di consumatori nonché di offrire a questi ultimi un'assistenza qualitativamente adeguata.

### **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 subito abbiamo promosso una class action rivolta a tutti i possessori di buoni fruttiferi postali serie Q emessi dopo il 1° luglio 1986 e riscossi entro il 19 maggio 2021.

Siamo intervenuti, inoltre, chiedendo al Governo e, soprattutto, a Banca d'Italia di vigilare attentamente sull'andamento dei tassi applicati sui mutui, affinché, oltre ai "normali" aumenti, non si aggiungano fenomeni speculativi da parte degli istituti di credito. In tal senso, abbiamo informato ed assistito i cittadini nella valutazione di un'eventuale surroga del mutuo stipulato.

Sono ancora molti i risparmiatori che, nonostante abbiano presentato tempestivamente la domanda di accesso al Fondo Indennizzo Risparmiatori ancora attendono il rimborso dovuto. Federconsumatori, in tal senso, ha più volte sollecitato una richiesta di incontro-tavolo di confronto urgente, al fine di poter porre rimedio alle molte posizioni immotivatamente rigettate e/o non ancora valutate.

Su segnalazione di Federconsumatori, l'AGCM ha sanzionato la società Difesa Debitori, colpevole di aver adottato condotte fortemente lesive dei diritti dei consumatori. Nel dettaglio la Società ha 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.

Abbiamo, inoltre, proseguito la nostra attività di monitoraggio sulle condotte adottate dalle società che operano nei diversi settori di competenza, anche e soprattutto alla luce del sempre maggiore utilizzo dello strumento dell'e-commerce, per contrastare fenomeni speculativi e tutelare la concorrenza. Nel dettaglio:

- abbiamo segnalato all'AGCM le problematiche riscontrate da alcuni utenti durante l'acquisto online di prodotti sul sito di TigerShop;
- abbiamo segnalato all'AGCOM le condotte aggressive, ingannevoli e lesive adottate da alcune società di telemarketing nel settore energetico, anche utilizzando impropriamente il nome di Federconsumatori;
- abbiamo inviato una segnalazione all'AGCM, relativamente alle problematiche riscontrate da alcuni utenti con l'esercizio del diritto di recesso e contestuale reso di prodotti acquistati sulla piattaforma di e-commerce Amazon;
- abbiamo inviato una segnalazione all'AGCM, relativamente all'aumento del costo del servizio Amazon Prime;
- abbiamo inviato una segnalazione all'AGCM, relativamente alle problematiche riscontrate da alcuni utenti con l'acquisto di prodotti sulla piattaforma di e-commerce ePrice;
- abbiamo segnalato più volte ad ARERA l'inoperatività dello Sportello del Consumatore di Acquirente Unico che, a causa di un attacco hacker, è stato messo fuori uso ad agosto 2022, creando non pochi problemi a cittadini e Associazioni.

In ambito bancario e finanziario, inoltre, è stato sottoscritto un apposito Accordo Quadro tra Federconsumatori e Unicredit allo scopo di regolamentare la gestione delle controversie con lo stesso istituto di credito. È inoltre proseguita la collaborazione, già formalmente ufficializzata nel 2020 attraverso un apposito accordo di validità triennale, con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria.

## **STRUTTURE, STRUMENTI, CANALI DI INFORMAZIONE**

### **Sondaggi, analisi e ricerche**

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

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

### **Attività Giuridica**

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

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

### **SOS Turista**

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

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

### **Assistenza e iscrizione online**

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

Per mezzo dello sportello online e dell'indirizzo e-mail dedicato all'assistenza abbiamo fornito migliaia di pareri e consulenze per aiutare i cittadini a risolvere i loro problemi e chiarire i loro dubbi.

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

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

### **Informazione e condivisione**

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

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



## LA COMUNICAZIONE

### Social

#### TWITTER

10.376 tweet

13096 follower

#### FACEBOOK

57.986 mi piace

#### INSTAGRAM

2.497 follower

#### YOUTUBE

88.088 visualizzazioni

COMUNICATI STAMPA – 281

USCITE SULLA STAMPA NAZIONALE E LOCALE – 12.514

USCITE SUL WEB, TESTATE ONLINE, BLOG – 19.628

TOTALE USCITE – 32.124

FEDERCONSUMATORI.IT


TOTALE UTENTI MENSILI – 72.314

## FACEBOOK

## Il post più visto nel 2022

**Federconsumatori** ✓  
 Pubblicato da Andrea Falbo [?] · 19 aprile 2022 · 🌐

🔴 Il concorso SIGN è stato prorogato al 6 Maggio 2022!  
 Hai ancora tempo per inviarti una foto, un disegno o un video per avere la possibilità di vincere un Iphone 13 ed un viaggio in Spagna!  
 Visita il sito del progetto per saperne di più: <https://project-sign.eu/concorso-multimediale/?lang=it>



PROJECT-SIGN.EU  
**Concorso – SIGN Project**  
 Scatta una foto o realizza un disegno o un contenuto... [Scopri di più](#)

**203.939** Persone raggiunte    **1160** Interazioni    [Mettilo nuovamente in evidenza](#)

Elemento messo in evidenza in data 19 apr 2022 Completata  
 Di Andrea Falbo

Persone raggiunte	<b>197.000,0</b>	Clic sul link	<b>758</b>
-------------------	------------------	---------------	------------

[Visualizza risultati](#)

👍❤️ 17    Condividi: 3

[Mi piace](#)    [Commenta](#)    [Condividi](#)    🌐

**Prestazioni del tuo post**

**203.939** persone raggiunte

**25** Reazioni, commenti e condivisioni 📉

<b>21</b> Mi piace	<b>21</b> Sul post	<b>0</b> Sulle condivisioni
<b>1</b> Love	<b>1</b> Sul post	<b>0</b> Sulle condivisioni
<b>0</b> Commenti	<b>0</b> Sul post	<b>0</b> Sulle condivisioni
<b>3</b> Condivisioni	<b>3</b> Sul post	<b>0</b> Sulle condivisioni

**1135** Clic sul post

<b>0</b> Visualizzazioni della foto	<b>762</b> Clic sul link 📉	<b>373</b> Altri clic 📉
--	-------------------------------	----------------------------

**COMMENTI NEGATIVI**

<b>0</b> Nascondi post	<b>1</b> Nascondi tutti i post
<b>0</b> Segnala come spam	<b>0</b> Non mi piace più

Le statistiche indicate potrebbero non essere subito aggiornate rispetto a ciò che viene visualizzato nei post

## MAPPATURA STAKEHOLDERS

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

I principali stakeholders della Federconsumatori - APS sono:

- Istituzioni nazionali e locali:
  - Ministeri
  - Commissioni Parlamentari
  - Agenzia delle Entrate
  - Agenzia delle Dogane
  - Regioni
  - Province
  - Comuni
  - Camere di Commercio
  
- Forze dell'ordine:
  - Carabinieri
  - Polizia
  - Guardia di Finanza
  
- Associazioni di categoria:
  - Confindustria
  - Confesercenti
  - Confartigianato
  - Coldiretti
  - Lega Coop
  - CAN
  - CIA
  
- Associazioni sindacali
- Enti del Terzo Settore
- Media
- Università
  
- Controparti dei settori:
  - Banche
  - Assicurazioni
  - Telefonia
  - Postale
  - Energia

- Gas
  - Acqua
  - Rifiuti
  - Commercio al dettaglio
  - Commercio on line
  - Turismo
  - Trasporti
  - Spettacolo
- Studi professionali
  - Articolazioni territoriali
  - Cittadinanza

Federconsumatori – APS è membro di:



Federconsumatori – APS è socio di:



Federconsumatori – APS aderisce a:



## GLI OBIETTIVI

Nel corso del 2022 abbiamo costruito un percorso che ha saputo coinvolgere tutte le Associazioni intorno a una piattaforma comune, capace di creare una mobilitazione contro il caro-vita, tenutasi a giugno e poi ad ottobre, in cui siamo riusciti a portare in piazza e coinvolgere migliaia di cittadini, che si sono riconosciuti nelle nostre proposte e nelle nostre rivendicazioni. Questo percorso, condotto con intelligenza, strategia e tenacia, al fianco delle altre Associazioni che con noi stanno operando per intessere una rete più vasta di collaborazioni e alleanze, ci condurrà a ottenere maggiore riconoscimento e a instaurare un dialogo costruttivo con le istituzioni e con i nostri stakeholder. Sarà utile anche per far superare alla politica un eccesso di autoreferenzialità che è, in ogni caso, dannoso per l'interesse generale.

Non ci rimane, quindi, che agire con convinzione e consapevolezza in direzione degli obiettivi appena tracciati, senza tralasciare mai il nostro lato più umano e sensibile, quello che ci porta a batterci affinché nessuno rimanga mai indietro. In quest'ottica, lo studio attento dei fenomeni e delle tendenze che interessano il cambiamento sociale, ma anche lo stimolo della partecipazione attiva dei cittadini allo sviluppo democratico delle comunità e dei territori, sono elementi imprescindibili, per far sì che non venga mai meno la nostra capacità di confrontarci con la realtà e di adeguare la portata della nostra azione alle esigenze di tutti i cittadini.

Sulla base di tali presupposti dobbiamo operare per rendere sempre più forte, incisiva e riconoscibile la nostra azione, raccogliendo e dando espressione al nuovo bisogno di rappresentanza dei cittadini, sempre più lontano dalle ideologie classiche e vicino alla teorizzazione di una società più giusta, più equa e libera, attenta all'ambiente e ai bisogni della persona. In questa continua evoluzione di percezioni e richieste, rimangono saldi i nostri valori, la professionalità e la correttezza che contraddistinguono il nostro operato: saranno questi la cifra e il tratto distintivo che consentirà ai cittadini di riconoscersi come parte attiva della nostra comunità.

Per arrivare a tali obiettivi è necessario un gran lavoro di studio, osservazione e aggiornamento, oltre che di discussione e avvio di complessi iter legislativi. Non sottovalutiamo che è grande l'impegno richiesto all'Organizzazione, ma siamo consapevoli che noi più di altri dobbiamo farci carico di rappresentare le esigenze e ricercare le tutele che questo momento storico richiede.

Ecco perché è giunto il momento di strutturarci e darci la necessaria disciplina di organizzazione per assolvere a tale compito, complesso, ambizioso, ma anche estremamente motivante, se volgiamo lo sguardo ai risultati che ci potrà consentire di raggiungere.

## SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Bilancio Consuntivo 2022 dal Consiglio Direttivo Federconsumatori – APS approvato il 26/06/2023.

ONERI E COSTI	2022	2021	PROVENTI E RICAVI	2022	2021
<b>A) Costi e oneri da attività di interesse generale</b>			<b>A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>		
			1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	1.938.338	1.153.046
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	19.216	8.032	2) Proventi dagli associati per attività mutuali		
2) Servizi	2.670.739	2.380.318	3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	5.225	32.623
			4) Erogazioni liberali	300	1.580
3) Godimento beni di terzi	19.809	20.603	5) Proventi del 5 per mille	374.583	403.943
4) Personale	332.746	342.084	6) Contributi da soggetti privati	180.500	176.000
5) Ammortamenti	16.572	20.912	7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	16.000	8) Contributi da enti pubblici	410.048	725.575
7) Altri accantonamenti	24.917	39.929	9) Proventi da contratti con enti pubblici	139.080	333.090
8) Oneri diversi di gestione	2.972	1.614	10) Altri ricavi, rendite e proventi	70.853	70.543
9) Rimanenze iniziali			11) Rimanenze finali		
<b>Totale</b>	<b>3.086.971</b>	<b>2.829.492</b>	<b>Totale</b>	<b>3.118.927</b>	<b>2.896.400</b>
			Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	31.956	66.908
<b>B) Costi e oneri da attività diverse</b>			<b>B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			1) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		
2) Servizi			2) Contributi da soggetti privati		
3) Godimento beni di terzi			3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		
4) Personale			4) Contributi da enti pubblici		
5) Ammortamenti			5) Proventi da contratti con enti pubblici		
6) Accantonamenti per rischi ed oneri			6) Altri ricavi, rendite e proventi		
7) Oneri diversi di gestione			7) Rimanenze finali		
8) Rimanenze iniziali					
<b>Totale</b>			<b>Totale</b>		
			Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)		
<b>C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi</b>			<b>C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi</b>		
1) Oneri per raccolte fondi abituali			1) Proventi da raccolte fondi abituali		
2) Oneri per raccolte fondi occasionali			2) Proventi da raccolte fondi occasionali		
3) Altri oneri			3) Altri proventi		
<b>Totale</b>			<b>Totale</b>		-
			Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi		-
<b>D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>			<b>D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>		
1) Su rapporti bancari	5.632	2.910	1) Da rapporti bancari		
2) Su prestiti			2) Da altri investimenti finanziari		
3) Da patrimonio edilizio			3) Da patrimonio edilizio		
4) Da altri beni patrimoniali			4) Da altri beni patrimoniali		
			5) Altri proventi		
5) Accantonamenti per rischi ed oneri			<b>Totale</b>		
6) Altri oneri			Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	- 5.632	- 2.910
<b>Totale</b>	<b>5.632</b>	<b>2.910</b>			
<b>E) Costi e oneri di supporto generale</b>			<b>E) Proventi di supporto generale</b>		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			1) Proventi da distacco del personale		
2) Servizi			2) Altri proventi di supporto generale		
3) Godimento beni di terzi					
4) Personale					
5) Ammortamenti					
6) Accantonamenti per rischi ed oneri					
7) Altri oneri					
<b>Totale</b>			<b>Totale</b>		
<b>Totale oneri e costi</b>	<b>3.092.603</b>	<b>2.829.492</b>	<b>Totale proventi e ricavi</b>	<b>3.118.927</b>	<b>2.896.400</b>
			Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	26.324	63.998
			Imposte	12.126	11.997
			Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	14.198	52.001