



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987

Bilancio sociale 2022

Prefazione del presidente Regionale Giancarlo Monsignori

Care associate e cari associati, consumatori, istituzioni, vi presento il nostro Bilancio Sociale 2022:

oltre ad essere il resoconto di un anno della nostra attività che ci ha visto fortemente impegnati nel contrastare gli effetti della crisi energetica, della spirale inflattiva sui consumatori e sulle fasce deboli in particolare, indirizzato ad assistere ed orientare i consumatori, promuoverne diritti, difendere valori e attivare sinergie. Insomma, un anno teso al progresso della Società, con la finalità: “valorizzazione della persona”.



Adiconsum si distingue nel panorama consumerista per la sua matrice sociale e sindacale: persegue la sua missione, attraverso il dialogo, l'ascolto e la proposta, non piuttosto nelle aule dei tribunali. Una metodologia che richiede costantemente di migliorare la propria capacità di analisi ed elaborazione politica. Si tratta di una scelta a volte faticosa, di pazienza e tenacia, necessarie ogni giorno, ma che si dimostra poi altamente premiante, conferendoci autorevolezza e assicurandoci la fiducia del pubblico.

Voglio ringraziare tutti coloro che ci hanno sostenuto ed accompagnato in questo lavoro e considero importante questo momento di rendicontazione, puntuale ed analitica, dei risultati che insieme abbiamo conseguito. L'invito è a partecipare sempre più numerosi ai momenti di socializzazione e alla vita democratica dell'Associazione.

Vi auguro una buona lettura.

Giancarlo Monsignori

Bilancio Sociale 2022

Un altro anno di battaglie e di soddisfazioni, un altro anno di progetti e di obiettivi raggiunti: è giusto che una grande associazione, come la nostra, si impegni nella redazione del proprio Bilancio Sociale in linea con la positiva evoluzione della società civile, che sempre più si sta rendendo protagonista.

Questo documento testimonia il nostro impegno, offre trasparenza all'uso delle risorse, misura i risultati.

Va evidenziato, che, in questo documento sono contenute tutte le informazioni utili ad inquadrare il nostro operato, le abbiamo sempre condivise e rese disponibili alla nostra base associativa, alla cittadinanza.

Siamo sempre stati orgogliosi di raccontare la nostra storia e la nostra attività.

Non abbiamo mai celato la fatica quotidiana di reperire risorse e la necessità di impiegarle in modo il più possibile fruttuoso, per perseguire i nostri obiettivi di promozione del consumo sostenibile, informato, tutelato e critico.

Non abbiamo mai smesso di impegnarci per crescere, migliorare, ampliare i nostri ambiti di attività, per seguire una società che cambia e sviluppa sempre nuovi bisogni, evidenzia nuove emergenze e criticità.

Tutto questo oggi trova, nel Bilancio Sociale 2022, una giusta dimensione di oggettività, verificabilità, sistematicità e comparabilità.

Non possiamo che confidare nella comprensione dei lettori, per ogni eventuale mancanza attuale e sperare nei loro contributi di critica costruttiva e di riflessione, tesi a sostenere il nostro sforzo.

Metodologia di raccolta e sistematizzazione dei dati

Sulla base delle precedenti esperienze, il lavoro di redazione per questo Bilancio Sociale ha seguito in modo piuttosto fedele le indicazioni fornite dal DM 4 luglio 2019 *“Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore.”*

Per quanto riguarda gli obiettivi, i contenuti, le modalità di acquisizione, elaborazione e organizzazione delle informazioni, siamo in piena continuità con le precedenti rendicontazioni e questo rende i dati facilmente comparabili.

Il processo di raccolta dei dati, selezione e approfondimento ha interessato tutte le unità funzionali della sede Regionale dell'Associazione.

Sono stati collezionati dati e report di attività dei vari settori ed uffici, raccolti elementi di carattere finanziario orizzontali e trasversali, per tutte le attività.

Chi è Adiconsum: nascita, statuto, l'associazione oggi

Costituzione e Denominazione

ADICONSUM UMBRIA - ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI APS - già costituita nel 1992 come Adiconsum - Associazione difesa consumatori ed ambiente, è un'Associazione riconosciuta ai sensi del Codice Civile, ed è un'Associazione di promozione sociale ai sensi della Legge 6 giugno 2016 n. 106 e del D.Lgs 3 luglio 2017 n. 117 Codice del Terzo Settore, così come modificato dal D.Lgs 3 agosto 2018 n. 105, del Codice del Consumo e successive modifiche di legge. Con riferimento alla procedura di migrazione dell'Associazione di Promozione Sociale (APS) nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), si segnala che questa è stata iscritta con il provvedimento di avvenuta iscrizione N° 111378 in seguito alla conclusione della trasmigrazione.

Codice fiscale: 94049230546

Indirizzo sede legale: Via Campo di Marte 4/n 06124

Valori e finalità sociali

Lo Statuto vigente è stato approvato il 1992: ha subito, negli anni, gli opportuni adeguamenti in relazione alle mutate necessità ed alle evoluzioni normative.

L'Associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, non ha scopo di lucro, e ha come oggetto la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, anche come risparmiatori e con particolari situazioni



di disagio economico.

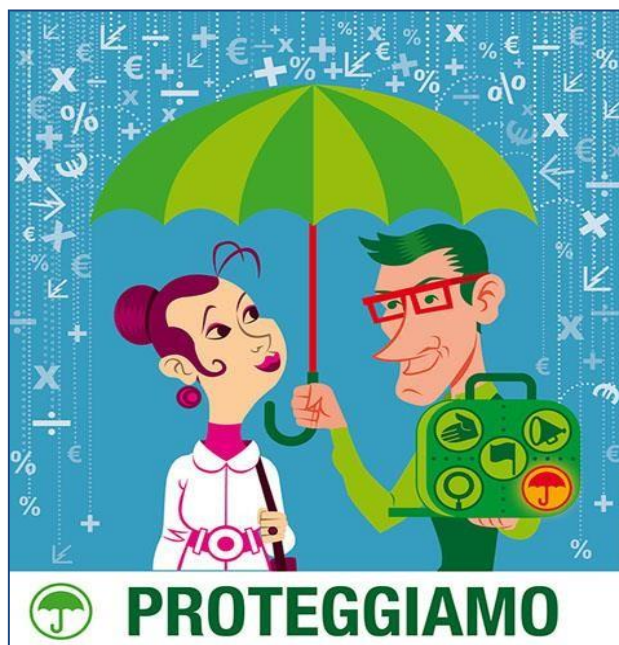
L'Associazione s'ispira ai principi della sussidiarietà, della partecipazione democratica, della solidarietà e promozione sociale, dell'autonomia e responsabilità e opera in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi dell'Unione Europea e nella normativa comunitaria derivata.

L'Associazione si propone di implementare ogni possibile difesa e la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori-utenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il diritto alla salute pubblica e privata, il diritto alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta;
- il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi anche finanziari e bancari;
- il diritto all'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza;
- il diritto all'informazione ed alla formazione, all'educazione al consumo responsabile, critico e solidale, eco-compatibile e per un uso razionale dell'energia;
- il diritto alla tutela del risparmio,
- il diritto all'educazione all'uso del denaro per prevenire il fenomeno del sovra-indebitamento e dell'usura.

L'Associazione si propone inoltre i seguenti obiettivi:

- promuovere una cultura associativa fra consumatori e utenti, col fine di aggregarli come interlocutori organizzati delle istituzioni, delle altre forze sociali, dei produttori ed erogatori di beni e servizi;
- promuovere una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie;
- promuovere la bilateralità e la pariteticità con soggetti pubblici e privati, in una logica di tutela del consumatore attraverso la sussidiarietà, la concertazione, la solidarietà e la mutualità;
- promuovere il valore sociale dei servizi pubblici e privati, stimolarne un'equilibrata diffusione, verificarne il livello qualitativo.



Attività Sociali

Nel perseguire i propri scopi associativi, l'Associazione esercita, in via esclusiva o principale, l'attività di interesse generale di cui all'art.5, comma 1, lettera w) del Codice del Terzo Settore: promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui all'articolo 5 CTS, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, in favore dei propri soci o di terzi, avvalendosi in modo prevalente, anche indirettamente, dell'attività di

volontariato dei propri associati.

Adiconsum promuove l'informazione, la formazione e l'educazione al consumo dei beni e dei servizi, anche attraverso la pubblicazione di riviste, agenzie d'informazione, guide informative e altresì attraverso ricerche, studi, test, sondaggi, osservatori, manifestazioni, convegni e corsi di formazione, in proprio o per conto o in collaborazione con soggetti pubblici e privati.

Adiconsum tutela gli interessi economici e giuridici individuali, diffusi e collettivi dei consumatori e utenti ricorrendo agli strumenti dell'azione collettiva, della costituzione di parte civile nel processo penale e della costituzione nel processo civile e amministrativo, della trattativa, nonché alle azioni e ai ricorsi in sede amministrativa e giurisdizionale, al fine di ottenere un uso corretto dei mezzi pubblicitari, di eliminare forme di pubblicità ingannevole, di garantire la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei beni di consumo e la tutela della salute e dell'ambiente, di evitare l'inserimento e di accertare l'inefficacia delle clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, di eliminare ogni pratica contrattuale, commerciale ed economica scorretta ed abusiva, di far cessare gli abusi, le speculazioni e le frodi, di ottenere forme riparatorie idonee a correggere ed eliminare gli effetti dannosi derivanti dagli atti e comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti.

Adiconsum rappresenta gli interessi dei consumatori-utenti nei rispettivi organismi ai vari livelli: rivendica una politica del consumo che divenga parte integrante della politica economica nazionale ed europea; un'adeguata legislazione in materia di assistenza e tutela dei consumatori che preveda anche la presenza di strutture consultive e decisionali legittimate ad esprimere gli interessi nei confronti delle istituzioni.

Adiconsum collabora con altre associazioni, organizzazioni e comitati di consumatori operanti sul territorio Regionale e con le altre organizzazioni di consumatori per sviluppare un adeguato movimento dei consumatori; contratta con enti, associazioni, imprese, istituzioni pubbliche e private, norme e principi che assicurino adeguate informazioni, trasparenza e controllo ai consumatori-utenti e/o miglioramento della qualità del prodotto e dei servizi; promuove azioni contro ogni forma di inquinamento e per il controllo della qualità dei prodotti e dei beni di consumo, a tutela della salute e della sicurezza.

Adiconsum promuove iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo delle energie alternative, nella salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema.

Adiconsum promuove osservatori per rilevare la qualità, i prezzi e le tariffe dei beni di consumo e dei servizi; promuove gruppi d'acquisto collettivi; stipula accordi e convenzioni che consentano concreti risparmi o altre convenienze per gli associati; promuove azioni giudiziarie per reati che ledono gli interessi dei risparmiatori e dei consumatori, il buon andamento del mercato mobiliare e finanziario; promuove iniziative d'informazione per la tutela degli utenti dei servizi finanziari, bancari o assicurativi.

Adiconsum contrasta e contribuisce a prevenire il fenomeno dell'usura e del sovra-indebitamento, anche attraverso forme di tutela, prevenzione, assistenza ed informazione, attivando o partecipando ad iniziative di solidarietà in favore degli usurati e dei sovra-indebitati.

Promuove iniziative, attività, progetti e programmi, in proprio o con la collaborazione di altri Enti, Associazioni, Fondazioni e Organizzazioni, enti pubblici e privati, stipula di contratti e convenzioni con enti pubblici e privati.

Il perimetro delle attività statutarie è in linea di massima più ampio di quelle effettivamente realizzate.

Nel presente Bilancio si illustrano in modo sistematico e dettagliato possibile le attività condotte nell'anno di riferimento.

Struttura organizzativa, organi statutari, democrazia interna, amministrazione

In questa sezione diamo conto della struttura associativa, degli organi e delle loro funzioni, delle forme di democrazia interna e di altre importanti questioni della vita associativa: **tuttavia, è necessario rimandare il lettore alla versione integrale dello Statuto, pubblicata sul sito web dell'Associazione www.Adiconsumumbria.it, nella sezione "Trasparenza", raggiungibile dalla Home page.**

Organi Statutari

Sono organi dell'Associazione:

- a) il Congresso Regionale;
- b) il Consiglio Regionale;
- c) il Presidente Regionale;
- d) la Presidenza Regionale;
- e) l'Organo di Controllo

Non può essere nominato componente degli Organi, e, nel caso, decade dal suo ufficio, l'interdetto, l'inabilitato, il fallito, o chi è stato condannato ad una pena che comporta l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

I Presidente Regionale

Il Presidente Regionale dura in carica 4 anni e ha la rappresentanza legale e politica dell'Associazione e risponde unicamente delle decisioni e delle obbligazioni assunte dall'Associazione.

Oltre ai compiti e alle funzioni previsti nel Regolamento di attuazione dello Statuto, il Presidente Regionale rappresenta l'Associazione nei confronti dei terzi, delle pubbliche autorità e degli organi giurisdizionali; assume tutte le decisioni e gli atti necessari al normale funzionamento dell'Associazione, attua le decisioni degli organi deliberanti.

L'Organo di controllo

Anche qualora non ricorrano le fattispecie previste dall'articolo 30 del d.lgs 117/2017, l'Associazione si dota di un Organo di controllo composto da tre membri, di cui uno indicato come Presidente, più due supplenti, eletti dal Congresso Regionale. Ai componenti dell'Organo di controllo si applicano l'articolo 2399 e 2397, comma secondo, del Codice civile. L'Organo di controllo esamina la gestione amministrativa e il patrimonio dell'Associazione, verifica il bilancio consuntivo e ne riferisce al Consiglio Regionale con relazione scritta. L'Organo di controllo esercita, inoltre, compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee

guida.

Articolazioni

L'Associazione si articola in un unico livello: regionale, secondo le modalità previste dal Regolamento di attuazione dello Statuto.

Patrimonio

Il patrimonio dell'Associazione è costituito dalle quote associative, dai contributi degli associati, lasciti, donazioni, beni mobili ed immobili di cui l'Associazione è proprietaria o titolare a qualsiasi titolo, e di tutti gli altri beni su cui vanta diritto. Per il raggiungimento degli scopi associativi e per quanto altro è ritenuto utile per il migliore conseguimento degli stessi, l'Associazione si avvale:



- a) dei contributi degli Enti locali, della Regione, dello Stato, delle organizzazioni europee e internazionali;
- b) delle risorse provenienti da progetti, studi, pubblicazioni, sondaggi, documentazioni, ricerche e quant'altro realizzato per conto degli aderenti e di terzi, istituzioni pubbliche od organismi privati;
- c) dei proventi ricavati da sottoscrizioni, contributi ordinari e straordinari, pubblici o privati, o da lasciti, donazioni, eredità, legati o atti di liberalità;
- d) della raccolta fondi, attraverso attività ed iniziative al fine di finanziare le proprie attività di interesse generale, anche attraverso la richiesta a terzi di lasciti, donazioni e contributi di natura non corrispettiva, nonché attività di raccolta fondi, anche in forma organizzata e continuativa, mediante sollecitazione al pubblico o attraverso la cessione o erogazione di beni o servizi di modico valore, impiegando risorse proprie e di terzi, inclusi volontari e dipendenti, nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, in conformità con le eventuali linee guida adottate dalle Autorità preposte;
- e) proventi da attività diverse di cui all'art 6 del Codice del Terzo Settore.

Associati

I soci dell'Associazione sono di due categorie: Soci Ordinari persone fisiche, Soci aderenti collettivi.

La qualità di Socio Ordinario persona fisica è attribuita a tutti coloro senza distinzione di età, di nazionalità, di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, che ne facciano richiesta, aderendo all'Associazione direttamente attraverso l'iscrizione, condividendone i principi e le finalità e impegnandosi a versare la quota associativa.



Accettandone le finalità e gli scopi, il socio si impegna a partecipare alle attività sociali e a osservare lo Statuto, il Regolamento di attuazione dello Statuto Regionale e le delibere degli Organi Sociali.

Possono aderire all'Associazione, quali Soci collettivi nei termini previsti e con le modalità previste dalla legge e dal Regolamento di attuazione dello Statuto Regionale, tutte le associazioni dotate, o meno, di personalità giuridica, che abbiano finalità non contrastanti con quelle dell'Associazione, che abbiano sede legale in Italia e in Europa e non abbiano scopo di lucro, che condividano i principi e le finalità e si impegnano a rispettare il presente Statuto e a versare la quota associativa.

L'Associazione sviluppa e incoraggia la partecipazione democratica degli associati, anche attraverso momenti di studio, informazione, confronto, dibattito, sia all'interno sia all'esterno dell'associazione; individua forme di coinvolgimento degli associati nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti e delle iniziative volte alla tutela collettiva dei consumatori e utenti.

Il numero di associati (medio, in quanto la tessera associativa ha validità di un anno dalla data di iscrizione e non coincide con l'anno solare) nel corso del 2022 è stato di **500** unità.

I volto dell'Associazione: il personale, i collaboratori e i volontari

Come previsto dallo Statuto Adiconsum, l'Associazione può avvalersi di prestazioni di lavoro dipendente od autonomo, ricorrendo anche a propri associati, nei limiti previsti dall'articolo 36 del Codice del Terzo Settore. Nell'esercizio 2022, di cui il presente Bilancio Sociale riferisce, Adiconsum Regionale si è avvalsa sia di personale dipendente a tempo indeterminato e determinato, che di collaboratori e consulenti, nonché di volontari.

Hanno operato presso Adiconsum Regionale:

a) lavoratori dipendenti:

- 3 operatore

-

b) Consulenti professionali: hanno operato 4 consulenti esterni, con specifiche competenze professionali

Ai lavoratori dipendenti si applicato è il CCNL del Terziario - Confcommercio per i dipendenti da aziende del terziario distribuzione e servizi. A tal proposito, lo Statuto prevede che *"I lavoratori dell'Associazione hanno diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.* Come previsto dallo Statuto Adiconsum, i volontari sono persone che per loro libera scelta svolgono, per il tramite dell'Associazione, attività in favore della comunità e del bene comune, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità. La loro attività deve essere svolta in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà.

L'attività dei volontari non può essere retribuita in alcun modo, neppure dai beneficiari. Ai volontari possono essere rimborsate dall'Associazione soltanto le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti fissati dal comma 4 art.17 CTS e alle condizioni preventivamente stabilite dal Consiglio Regionale: sono in ogni caso vietati rimborsi spese di tipo forfetario.

La qualità di volontario è incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di lavoro retribuito con l'associazione. L'Associazione assicura i volontari contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi.

Il personale ha ricevuto formazione specifica in relazione alle necessità collegate alla mansione svolta e ad esigenze/opportunità di volta in volta emerse:

- contenuto informatico
- contenuto giuridico
- contenuto linguistico

Sono state varie le occasioni formative, in presenza e di forma di FAD (e-learning, webinar ecc.) che l'associazione ha potuto offrire nel 2022 sia ai suoi lavoratori che ai Volontari.

Le attività condotte nel 2022

Le attività dell'Associazione si indirizzano in modo sistematico e costante, verso tutti i suoi stakeholders:

- verso le istituzioni, Regionali, Comunali, con una costante ricerca del contatto ed una puntuale partecipazione, consultazioni, tavoli e gruppi di lavoro, comitati ecc.
- Quando richiesto, Adiconsum invia pareri e posizioni scritte
- verso i consumatori: attraverso attività informative e di comunicazione mediatica, attività formative, progetti e iniziative rivolte a gruppi target specifici (consumatori vulnerabili, anziani, popolazione scolastica, persone affette da **digital divide**, ecc).
- verso le imprese e loro associazioni, con attività di negoziazione per protocolli d'intesa finalizzati a: 1) migliorare la trasparenza e correttezza verso i consumatori; 2) dare piena attuazione ai loro diritti, come sanciti nella normativa nazionale e comunitaria; 3) promuovere la risoluzione conciliativa delle controversie; 4) condurre attività di monitoraggio delle criticità; 5) promuovere azioni congiunte di sensibilizzazione ed informazione del pubblico dei consumatori, progetti e campagne.
- verso i propri associati, cui Adiconsum ha garantito assistenza individuale e servizi (es. servizio di accesso ai SIC – Sistemi di Informazioni Creditizie, convenzioni, pubblicazioni, partecipazione alla vita associativa in varie forme, segnatamente quelle della democrazia interna).
- verso i consumatori non associati, cui Adiconsum ha offerto un servizio gratuito di assistenza individuale via e-mail e libero accesso a tutte le pubblicazioni prodotte, consulenza gratuita sul sovraindebitamento e servizio di accesso al Fondo di Prevenzione Usura. Vanno anche menzionati i servizi di assistenza offerti nell'ambito di specifici progetti o iniziative, che sono sempre gratuiti e aperti a tutti.

Il 2022: Adiconsum accompagna la ripartenza e lotta per proteggere i consumatori dagli effetti della crisi energetica e dell'inflazione

Nel corso di quest'anno, segnato dal drammatico conflitto in Ucraina, dalla crisi energetica e dalla forte ripresa dell'inflazione, un anno che ha visto le famiglie italiane perdere una buona fetta del potere d'acquisto, Adiconsum ha moltiplicato gli sforzi per presenziare tutti i tavoli di lavoro, dialogare in modo attivo e

propositivo con le istituzioni, cercare spazi di collaborazione con le imprese, sostenere i cittadini in un percorso di autodifesa fatto di consapevolezza, accorgimenti e accurata programmazione.

La mole di impegno necessaria a far fronte alla maggior domanda di assistenza individuale non ha intaccato infatti l'impegno dell'Associazione sul fronte della tutela collettiva, che anzi ha necessitato di una voce forte e puntuale in difesa dei cittadini e consumatori più colpiti o penalizzati.

Adiconsum ha, concretamente:

- raccolto e convogliato, alle istituzioni nazionali, segnalazioni sulle problematiche emergenti e le violazioni ai diritti dei consumatori, evidenziando lacune normative e proponendo correzioni alle disposizioni vigenti;
- ascoltato e seguito da vicino le difficoltà delle persone più fragili, come gli anziani e le persone con disabilità;
- evidenziato alle istituzioni competenti e all'opinione pubblica le nuove emergenze come l'aggravarsi della povertà energetica, le forme di emarginazione e deprivazione legate al digital divide;
- diffuso informazione ed offerto chiarimenti riguardo alle misure introdotte dal Governo e dalle Authority, i bonus ecc.;
- pubblicato centinaia di articoli, comunicati stampa, news e post sui Social media.
- assistito i consumatori sui singoli casi con il sistema e-mail, enormemente potenziato per rispondere alla forte domanda.

Le attività di assistenza individuale: consulenza, assistenza al reclamo e conciliazioni

Adiconsum Umbria ha offerto informazioni personalizzate, assistenza al reclamo e orientamento gratuiti a **28.000** consumatori tramite: telefono, e-mail, ricevimento in presenza presso le proprie sedi. L'associazione ha assistito in forma diretta, in sede stragiudiziale e non, complessivamente fra le diverse tipologie di canale, servizio e sede, **oltre 48.000** consumatori. La tabella seguente mostra nel dettaglio questa attività.

Assistenza tramite sportelli fisici o on line	<ul style="list-style-type: none"> • n. 160 contatti di sportelli fisici o on line/call center • n. 3.244 contatti tramite numero telefonico prima assistenza (nazionale) • n. 9.236 contatti tramite e-mail prima assistenza (nazionale) • n. 10.165 contatti di assistenza nelle controversie transfrontaliere (CEC) • n. 1.918 pratiche Fondo di Prevenzione Usura e Sovraindebitamento • n. 776 richieste informazioni tramite programma gestione pratiche • 17.138 sessioni di chat live dello sportello online 	Totale di n. 42.445 consumatori assistiti
Tutela attraverso azioni stragiudiziali e non	<ul style="list-style-type: none"> • n. 5.750 reclami tramite programma gestione pratiche • n. 3.580 conciliazioni 	Totale di n. 9.330 consumatori assistiti

I progetti

I progetti costituiscono una parte importante dell'attività associativa: generano collaborazione con altre organizzazioni della società civile, le imprese, le istituzioni, gli enti di ricerca e le università, focalizzano una criticità o un bisogno specifico dei consumatori e mettono in atto campagne o iniziative pilota; organizzano eventi; producono molti tipi di materiale informativo; producono conoscenza ed esperienza; prevedono corsi di formazione specialistici per gli operatori e gli esperti dell'Associazione su tutto il territorio regionale; raccolgono e promuovono buone prassi; finanziano servizi, iniziative ed attività rilevanti sul piano della tutela individuale e collettiva dei consumatori; rendono l'associazione più autorevole fra i consumatori.

Qui illustriamo brevemente i singoli progetti: per informazioni più complete e per il materiale prodotto dai vari progetti, si rimanda all'apposita sezione del sito web www.adiconsumumbria.it.

I progetti sono finanziati con risorse proprie, con fondi pubblici, con finanziamenti dal mondo imprenditoriale: la maggior parte di essi si svolge su periodi di tempo superiori all'anno e comunque non necessariamente in coincidenza con l'anno solare: pertanto, ricadono nel periodo di riferimento del presente Bilancio Sociale solamente parte delle attività, dei risultati e degli impieghi di risorse (umane, materiali e finanziarie) di ciascun progetto, con la conseguente necessità di stimare i dati e l'inevitabile approssimazione.

PROGETTI NAZIONALI

Progetto "DICO Sì – Diritti Consapevolezza Opportunità Strumenti Inclusionione"



Iniziativa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico nell'ambito delle Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. DD 26 ottobre 2021, con l'obiettivo di ridurre il digital divide con uno specifico focus sui cittadini nella fascia over 60 e sulla popolazione femminile. Tra le attività: l'istituzione di 10 "Digital Desk", punti di assistenza attivi sul territorio nazionale per fornire un aiuto concreto alle consumatrici e ai consumatori a capire, conoscere, destreggiare i sistemi e gli strumenti digitali ed i potenziali problemi ad essi

collegati; una serie di eventi denominati Digital talk presso le sedi territoriali Adiconsum, nel corso dei quali diffondere materiali informativi e tutorial, favorendo la socializzazione e lo scambio di idee tra i partecipanti e il superamento di tutte quelle difficoltà iniziali che si incontrano con le tecnologie; live chat disponibile sul sito di Adiconsum Nazionale (www.adiconsum.it), per un primo orientamento sulle tematiche digitali, offrendo informazioni, consigli ed documenti di approfondimento. Nell'ambito della presente iniziativa, Adiconsum, insieme ad altre 10 Associazioni dei Consumatori, porta avanti iniziative congiunte sia con l'obiettivo di indagare, accrescere e promuovere le conoscenze e competenze dei cittadini consumatori relativamente alla sfera digitale, a quella ambientale e di economia circolare che per supportare il rafforzamento strutturale della tutela del consumatore migliorando la rete degli sportelli e dell'assistenza al cittadino che integrando la formazione del personale delle associazioni.

IL LAVORO DEI SETTORI TEMATICI

SETTORE ENERGIA

Nell'ambito del settore dell'energia, Adiconsum Umbria ha presidiato, nel corso dell'anno, il settore con un'intensa attività, come già ampiamente fatto negli anni scorsi, per incidere, con propri contributi in tutte le sedi opportune, sulla gestione di una fase particolarmente impegnativa per il settore che, dopo varie proroghe, dovrebbe vedere il completamento della liberalizzazione del mercato il 10 gennaio 2024, per tutti i consumatori domestici, ultimo step dopo il superamento della tutela per le medie e piccole imprese e, successivamente le microimprese (aprile 2023).

Quindi, seppure in presenza di strumenti messi a disposizione di tutti i consumatori dall'Autorità, volti a favorire la mobilità verso il mercato libero (Portale delle Offerte e Portale dei Consumi), Adiconsum Umbria non li reputa sufficienti e continua a seguire con attenzione la problematica, prestando supporto ai consumatori con attività di informazione e sostegno.

Adiconsum ha assicurato, come tutti gli anni, identico impegno nella tutela individuale del consumatore, sia attraverso le varie modalità conciliative ma anche e soprattutto continuando a svolgere una attività di formazione verso i consumatori con pubblicazioni e assemblee aperte ai cittadini nelle varie sedi della Regione. I temi oggetto dell'impegno di Adiconsum hanno riguardato le modalità della fatturazione dell'elettricità e del gas, con costanti informative e specificazioni sulla lettura e comprensione delle bollette.

La situazione economica e finanziaria

La raccolta fondi è esclusivamente finalizzata allo svolgimento delle attività statutarie, segnatamente il sostentamento della struttura operativa dell'associazione, l'erogazione di servizi di assistenza ed informazione individuale ai consumatori e lo svolgimento di campagne informative/progetti focalizzati su aspetti specifici di protezione dei consumatori o promozione dei loro diritti e del consumo consapevole.

In osservanza alle norme sulla trasparenza, Adiconsum Umbria pubblica sul sito istituzionale i dati sui finanziamenti ricevuti e sulla relativa destinazione; pubblica altresì, per ciascuna attività/progetto/servizio, delle pagine specifiche di dettagliata illustrazione degli obiettivi, delle azioni, delle partnership attivate, dei materiali prodotti, degli eventi organizzati e dei risultati conseguiti o valutazioni di impatto svolte.

Come analiticamente e dettagliatamente illustrato nei documenti di bilancio, Adiconsum riceve sia fondi di provenienza pubblica (5xmille, finanziamenti per progetti), che privata (quote associative individuali, finanziamento a progetti e attività bilaterali da imprese o fondazioni). La tabella sottostante riferisce i proventi dell'anno 2022 in forma disaggregata.

Ricavi e Proventi da attività di interesse generale

	31/12/2022	31/12/2021
Proventi da quote associative dei fondatori		
Proventi dagli associati per attività mutuali	€ 4.114,50	€ 3.345,35
Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		
Erogazioni liberali		
Proventi del 5 per Mille	€ 1.907,84	€
Contributi da strutture sindacali	€ 6.100,00	€ 4.846,00
Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€	€
Contributi da altri enti	€ 2.872,00	€ 3.629,50
Proventi da contratti con enti pubblici	€ 34.030,20	€ 26.429,67
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 19,05	€ 19,55
Rimanenze finali	€	€
Contributi per progetti	€	€
Sopravvenienze attive	€	€ 55,02
Totale	€ 49.043,59	€ 38.145,09

Non vi sono state segnalazioni di criticità emerse nella gestione di questi finanziamenti da parte degli amministratori.

Altre informazioni

La formazione

In merito, il Regolamento Adiconsum recita, all'art. 6:

“L'Associazione Adiconsum persegue il fine della crescita professionale delle risorse umane anche allo scopo di ottenere il miglioramento qualitativo e dell'efficienza organizzativa della sua attività e riconosce ai dipendenti il diritto/dovere alla formazione continua e alla riqualificazione professionale. A Tal fine, fin dal momento dell'assunzione la risorsa, qualunque sia il suo livello e la mansione svolta, verrà inserita in interventi formativi continui e permanenti.

Tali interventi si strutturano, in linea generale e salvi necessari adattamenti, in:

- *formazione di base, con carattere trasversale alle diverse aree professionali, mirata all'acquisizione di competenze nell'area tecnologica e nell'area dei linguaggi e all'utilizzo di almeno una lingua straniera, per i principali scopi comunicativi e operativi;*
- *formazione specifica, orientata al “contenuto tipico” del lavoro dell'Associazione Adiconsum.*
- *La formazione specifica viene effettuata sulla base di una valutazione dei fabbisogni formativi, sulla scorta degli esiti di tale ricognizione, saranno elaborati piani formativi o delle attività ed iniziative, a carattere obbligatorio e volontario, progettate, gestite ed erogate sia da strutture interne all'Organizzazione, sia da soggetti esterni accreditati.*

Il monitoraggio dell'organo di controllo

L'Organo di Controllo è il Collegio dei Revisori. Il Collegio, in data 02/05/2022, previo esame del documento, prende atto che Adiconsum ha redatto il Bilancio Sociale 2022 secondo le indicazioni fornite dalle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del Codice del Terzo settore.

Il Collegio ha verificato nel corso dell'anno 2022: l'osservanza delle finalità sociali, il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; il rispetto, nelle attività di raccolta fondi, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico; ha verificato altresì l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali.

