



Bilancio sociale

20/6



“Le frontiere, materiali o mentali, di calce e mattoni o simboliche, sono a volte dei campi di battaglia, ma sono anche dei workshop creativi dell’arte del vivere insieme, dei terreni in cui vengono gettati e germogliano (consapevolmente o meno) i semi di forme future di umanità.

(Zygmunt Bauman)



BILANCIO SOCIALE 2016

Ai cittadini soci che continuano ad animare
il nostro lavoro con la loro fiducia ed il loro sostegno



INDICE

PREMESSA

PERCHE' IL BILANCIO SOCIALE

1. **ADICONSUM TOSCANA**

CHI SIAMO

COSA FACCIAMO

AMBITI DI INTERVENTO

2. **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

GLI ORGANI STATUTARI

LE SEDI TERRITORIALI DI ADICONSUM

LE RISORSE UMANE

I SOCI - DATI TESSERAMENTO 2016

3. **GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI**

4. **LE ATTIVITA' 2016**

L' ATTIVITA' DI CONSULENZA E CONCILIAZIONE

INIZIATIVE E PROGETTI

5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

I MASS MEDIA

IL SITO

6. DATI ECONOMICI 2016

MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE

PREMESSA

Perché il bilancio sociale

“Le frontiere, materiali o mentali, di calce e mattoni o simboliche, sono a volte dei campi di battaglia, ma sono anche dei workshop creativi dell'arte del vivere insieme, dei terreni in cui vengono gettati e germogliano (consapevolmente o meno) i semi di forme future di umanità”.

Zygmunt Bauman

La condivisione è un elemento importante della nostra vita quotidiana.

Nonostante le difficoltà che si incontrano nell'affrontare un percorso condiviso, il risultato evidenzia un perfezionamento negli elementi utilizzati che apportano un miglioramento in noi stessi e nel mondo che ci circonda ed è per questo che abbiamo deciso anche quest'anno di redigere il bilancio sociale.

Adiconsum Toscana, essendo un'Associazione no profit, non è obbligata a presentare il bilancio sociale. La motivazione che ci spinge a presentare a tutti il nostro operato è una questione etica. Ci sentiamo in dovere di essere trasparenti in primis agli occhi dei nostri consumatori poiché il lavoro di Adiconsum è incentrato sui diritti che spettano a ciascun utente che in momenti di difficoltà si rivolge a noi.

Il bilancio sociale mostra la nostra mission ed è uno strumento che utilizziamo per far sì che gli stakeholder (portatori di interesse) ne vengano a conoscenza.

Rendicontare ci permette di studiare le esigenze della società contemporanea e nello stesso tempo soddisfare le esigenze future di tutta l'umanità.

1. ADICONSUM TOSCANA

• Chi siamo

ADICONSUM TOSCANA è una Associazione autonoma e senza scopo di lucro, promossa dalla Cisl, i cui obiettivi principali sono l'informazione e la tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/consumatori/utenti, nonché l'educazione degli stessi per un consumo più consapevole. Costituita nel 1987, è una struttura che ad oggi vanta sedi territoriali in tutta la Toscana accreditate presso la Regione Toscana. Fa parte del Comitato Regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) istituito presso la Regione Toscana e della RETE PRONTOCONSUMATORE.

E' socio fondatore del Centro Tecnico del Consumo, associazione di 2° livello delle Associazioni dei Consumatori.

Dal 2004 è iscritta nella sezione A del Registro Regionale delle Associazioni di promozione sociale, articolazione provinciale di Firenze, oggi città metropolitana di Firenze.

Adiconsum Toscana si confronta costantemente con le istituzioni e con le aziende di servizio pubblico, partecipa ai tavoli di confronto con le associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle Authorities in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo.

L'Associazione si ispira ai principi della partecipazione democratica, della solidarietà, della promozione sociale, dell'autonomia e della responsabilità e a tutti i principi della nostra Nazione e su cui è stata fondata l'Unione Europea.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, ha stipulato numerosi protocolli di intesa, per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per la trasparenza delle tariffe, per la qualità del servizio e per la gestione dei reclami con procedure extragiudiziali come la conciliazione paritetica. Adiconsum Toscana dispone di un servizio di consulenza ai cittadini che possono accedere liberamente agli sportelli e alle sedi dell'Associazione presenti sul territorio toscano. I consulenti e gli operatori degli sportelli, Soci dell'Associazione, svolgono soprattutto un'attività di informazione ai consumatori sui loro diritti, sulle leggi in vigore e sulle soluzioni possibili per risolvere i loro problemi. Adiconsum Toscana è anche dotata di un proprio Centro Giuridico, tra le cui finalità rientra anche l'informazione legale extragiudiziale agli associati fornita dai professionisti soci dell'Associazione che ne condividono gli obiettivi e con tali attività ne realizzano gli scopi.

Cosa facciamo

ADICONSUM Toscana opera su tutto il territorio toscano per promuovere e coordinare l'attività delle strutture decentrate con modalità, finalità e organi analoghi a quelli previsti a livello regionale, promuove la cultura associativa fra i consumatori ed utenti, istituzioni, forze sociali produttori ed erogatori di beni e servizi.

Ha il compito di favorire la partecipazione democratica degli associati attraverso momenti di studio, informazione, confronto, dibattito, sia all'interno che all'esterno dell'associazione, e coinvolge in varie forme gli associati nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti e delle iniziative volte alla tutela collettiva.

Tutela gli interessi economici e giuridici dei consumatori ed utenti promuovendo una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie.

L'Associazione promuove azioni a favore della tutela dei diritti dei cittadini/consumatori e utenti, ovvero sul corretto utilizzo dei mezzi pubblicitari, della garanzia e qualità dei prodotti e beni di consumo, sull'accertamento delle clausole vessatorie nei contratti, l'eliminazione di ogni pratica contrattuale e commerciale scorretta ed abusiva, la prevenzione del fenomeno dell'usura e del sovraindebitamento e promuove, inoltre, il controllo sociale dei servizi stimolandone una equilibrata diffusione e verificandone il livello qualitativo.

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

Adiconsum Toscana attraverso la promozione di 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, contribuisce a sviluppare una sensibilità cittadina in tema di tutela dell'ambiente e della salute.

- **Ambiti di intervento**

Le tematiche trattate dall'associazione sono trasversali oltre che disciplinari e questo motiva la pluralità di iniziative riguardo varie problematiche che subentrano nella vita dei cittadini.

Gli ambiti di intervento che maggiormente vedono l'impegno dell'Associazione sono:

- **TELECOMUNICAZIONI/TECNOLOGIA** ([tv digitale](#), pay tv, banda larga, [internet](#), media digitali, [telefonia](#), diritto d'autore, [commercio elettronico](#), sicurezza, accesso alla rete, nuove tecnologie emergenti);
- **SANITÀ/SALUTE** (farmaci, diritto alla salute, responsabilità medica, servizi sanitari)
- **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** (diritto di accesso agli atti, semplificazione del rapporto cittadino/pubblica amministrazione)
- **COMMERCIO E ALIMENTAZIONE** (contratti e garanzie, sicurezza e qualità dei prodotti, etichettatura e tracciabilità dei prodotti, educazione alimentare)
- **CASA** (contratti di compravendita, mutui, ristrutturazione, qualificazione energetica)
- **ENERGIA** (bollette, utenze, contratti, risparmio energetico)
- **TRASPORTI/TURISMO** (carte dei servizi, pacchetti viaggio, servizi turistici)
- **SCUOLA** (formazione e informazione al consumo consapevole)
- **FISCO** (credito e usura)
- **BANCHE E ASSICURAZIONI** (accesso al credito, tassi mutui e prestiti, contratti, tutela obbligazionisti)

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO

• Organi statutari

Il Congresso regionale, il Consiglio regionale, Il Segretario generale, il Comitato di segreteria, il Comitato esecutivo e il Collegio dei Revisori sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale.

Il Congresso Regionale

Funzioni

- Il Congresso Regionale è il massimo organo deliberante di ADICONSUM Toscana. Esso è costituito dai rappresentanti dei soci espressi dalle strutture e associazioni aderenti e dai rappresentanti dei soci individuali delegati su base territoriale, secondo modalità e criteri definiti dal Consiglio.
- Il congresso ha tutti i poteri per conseguire le finalità sociali ed in particolare:
- elegge i componenti del Consiglio Regionale di cui all'art.12;
 - fissa gli indirizzi programmatici dell'attività di ADICONSUM Toscana per il quadriennio successivo.

Il Consiglio Regionale

Funzioni

- Il Consiglio Regionale elegge al suo interno il Segretario generale e, sentita la sua proposta, elegge da due a quattro componenti il Comitato di Segreteria.
- Il Consiglio Regionale quale organo deliberativo permanente:
- formula il programma annuale dell'Associazione sulla base delle direttive approvate dal Congresso;
 - approva i bilanci preventivi e consuntivi predisposti dal Comitato di Segreteria e le relative relazioni;
 - convoca il Congresso Regionale;
 - istituisce, su proposta del Comitato di Segreteria, i settori, i servizi e gli uffici stabilendone le attribuzioni;
 - approva, su proposta del Comitato di Segreteria, il Regolamento dello Statuto;
 - elegge i componenti del Collegio dei revisori dei conti dell'Associazione; delibera a maggioranza dei 2/3 dei presenti eventuali cooptazioni di membri motivata da esigenze di rappresentanza territoriale o settoriale; il numero dei membri cooptati non può essere uguale o superiore al 50% dei membri eletti;
 - approva il regolamento per la partecipazione dei soci aderenti e/o affiliati al Congresso dell'Associazione.

Il Comitato Esecutivo

Funzioni

- Il Comitato Esecutivo, formato dai componenti il Comitato di Segreteria e da un segretario di ogni territorio;
 - esamina e coordina le iniziative sulle politiche del consumerismo nei confronti delle Istituzioni e delle controparti;
 - esamina e coordina nell'ambito delle scelte del Consiglio Generale lo stato della attività operativa dell'associazione ed il suo raccordo con le strutture e le attività nazionali/territoriali.

Il Comitato di Segreteria

Funzioni

- Il Comitato di Segreteria è l'organo esecutivo delle deliberazioni assunte dal Congresso e dal Consiglio Regionale, impegna l'Associazione nei confronti di terzi, prende tutte le misure atte ad assicurare il normale funzionamento dell'Associazione.
Inoltre il Comitato di Segreteria:
 - predispone i regolamenti di carattere generale relativi anche al funzionamento dei servizi dell'Associazione;
 - propone all'approvazione del Consiglio Regionale il regolamento generale dello Statuto, le eventuali sue modifiche, la convocazione del Congresso;
 - convoca il Consiglio Regionale, determinandone l'ordine del giorno;
 - predispone i bilanci consuntivi e preventivi da sottoporre all'approvazione del Consiglio Regionale;
 - delibera le variazioni di bilancio, le eventuali riserve e la destinazione di nuove entrate;
 - stabilisce entità e modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'Associazione agli organi centrali, nonché le quote associative annuali e periodiche da ratificare nel Consiglio Regionale;
 - autorizza il Segretario generale Regionale ad accettare lasciti, donazioni, eredità, legati, atti di liberalità, sovvenzioni e contributi non in contrasto con le finalità dell'Associazione;
 - decide l'azione o la costituzione in giudizio dell'Associazione, delegando il Segretario generale o altro componente del Comitato di segreteria a sottoscrivere la procura; tale sottoscrizione impegna processualmente e nei confronti dei terzi dell'Associazione;
 - ratifica i provvedimenti assunti dal Segretario generale in via d'urgenza;
 - determina i responsabili dei settori operativi, dei Comitati tecnico-scientifici, sceglie collaboratori ed esperti.
 - determina i rappresentanti dell'Associazione presso Comitati consultivi o

decisionali di organismi pubblici o istituzionali;

- determina i dirigenti e i responsabili periferici in assenza o nelle more della costituzione degli organi.

Il Segretario generale regionale

Funzioni

- Il Segretario generale regionale è il legale rappresentante dell'Associazione. Il Segretario Generale Regionale:
 - convoca, presiede e coordina il Comitato di Segreteria e il Comitato esecutivo;
 - presiede e coordina il Consiglio Regionale;
 - coordina l'attività dell'Associazione ed è preposto ai rapporti esterni;
 - delega per singoli atti o tipologia di essi i membri del Comitato di Segreteria.

Il Collegio dei revisori

Funzioni

- il Collegio dei Revisori:
 - verifica la legittimità delle operazioni del Consiglio;
 - verifica periodicamente la cassa, i documenti e le registrazioni contabili con la redazione di un verbale;
 - verifica il bilancio consuntivo e preventivo prima della loro presentazione
 - presenta annualmente la relazione al bilancio consuntivo.

• LE SEDI ADICONSUM SUL TERRITORIO

La capillare diffusione sul territorio regionale presuppone un'Associazione coesa, ben articolata e insostituibile nella rilevazione di problemi che emergono quotidianamente, anticipando i canali di osservazione e di ascolto istituzionali.

E' quindi di primaria importanza lavorare per ricercare una sempre migliore forma di collaborazione e organizzazione necessaria alla creazione di sinergie a livello regionale, rispondenti alle nuove istanze della società che l'Associazione si troverà ad affrontare.

Nel 2016, ADICONSUM Toscana ha una struttura di 12 sportelli ed 19 punti di assistenza accreditati dalla Regione Toscana, di cui uno sportello presso la Città metropolitana di Firenze.

Con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 23 dicembre 2014, n. 83/R recante modifiche al decreto del Presidente della Giunta regionale 22 ottobre 2008, n. 54/R

(Regolamento di attuazione dell'articolo 9 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 "Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti"), sono state rideterminate le definizioni che sono state utilizzate nel testo del regolamento, al fine di individuare in modo univoco il significato di termini quali sportello, punto di assistenza, pratica e consulenza, oltre ad un altro articolo che descrive le caratteristiche stesse dello sportello.



A fronte di tale modifica del regolamento, si è avuta la riduzione degli sportelli da 30 a 12; tale riduzione non ha però in alcun modo influito sull'attività di assistenza al cittadino in quanto, Adiconsum con i suoi punti di assistenza sul territorio continua la sua mission di tutela a sostegno dei cittadini-consumatori ed utenti.



SEDI E CONTATTI

PROVINCE

AREZZO

SEGRETARIO PROVINCIALE

GIOVANNI CUCITI

SEDI

sede : Via Michelangelo,116 – 52100 Arezzo

telefono : 0575/355672

fax : 0575 24867

e-mail: arezzo@adiconsum.it

**punto di assistenza: Via Gioco del Pallone, 7/9 –
52045 Foiano della Chiana (Ar)**

Telefono e Fax 0575/640047

e-mail: arezzo@adiconsum.it

**punto di assistenza: Viale Gramsci, 96 - 52027
San Giovanni Valdarno (Ar)**

Telefono e Fax: 055/9121462

e-mail: arezzo@adiconsum.it

**punto di assistenza: via S. Puccio 44
52037 Sansepolcro (Ar)**

Telefono e Fax: 0575/742893

e-mail: arezzo@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2016

FIRENZE

SEGRETARIO PROVINCIALE

GRAZIA SIMONE

sede : Via Carlo del Prete 135 , 50127 Firenze

telefono : 055 /3269042 – 055/4379684

fax : 055 /3269043

e -mail : firenze@adiconsum.it

toscana@adiconsum.it

sede : Via dell'Arcolaio 41/43 - 50137 Firenze

telefono: 055/603278 – 055/603195

fax : 055/603278

e-mail: rondinella@adiconsum.it

sede : Piazza XXIV Luglio ,16/17 – 50053 Empoli

telefono: 0571 /72660 – 0571/700557

fax: 0571/76966 – 0571/1836282

e-mail: empoli@adiconsum.it

punto di assistenza : Via Caduti di Montelungo

20/22/24 - 50032 Borgo San Lorenzo(Fi)

telefono/fax : 055 / 8457343

e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it

punto di assistenza : Via F.lli Cervi,40 - 50065

Pontassieve (Fi)

telefono : 055/8368209

fax: 055/8313007

e-mail: fnppontassieve@fnpfirenze.it

GROSSETO

SEGRETARIO PROVINCIALE

GIULIANO INNOCENTI

sede : Via Senegal, 25 - Grosseto (Gr)

telefono: 0564/24328

fax: 0564/418753

e-mail: grosseto@adiconsum.it

punto di assistenza : Corso Nasini,13 - 58033

Castel del Piano (Gr)

telefono e fax: 0564/956683

telefono: 0564/24328

e-mail: casteldelpiano@adiconsum.it

sede : Via C.Goldoni,73 - 57125

Livorno (Li)

telefono: 0586/886525

fax: 0586/895268

e-mail: livorno@adiconsum.it

LIVORNO

SEGRETARIO PROVINCIALE

CLAUDIO BROGI

punto di assistenza : Via Don Minzoni,31 - 57023

Cecina (Li)

Telefono e fax: 0586/681306

e-mail: cecina@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2016

punto di assistenza : Via Cavour,4 - 57014
Collesalveti (Li)

telefono e fax: 0586/966409

e-mail: collesalveti@adiconsum.it

punto di assistenza : Via dei Mille, 12 -
fraz.Rosignano Solvay - 57013 Rosignano
Marittimo (Li)

telefono e fax: 0586/767846

e-mail: rosignano@adiconsum.it

punto di assistenza: via S. Francesco 67
57025 Piombino (LI)

Telefono: 0565/220249 Fax: 0565/220104

e-mail: piombino@adiconsum.it

punto di assistenza: Piazza Virgilio 34/36
57037 Porto Ferraio (LI)

Telefono e Fax: 0565/918020

Email: portoferraio@adiconsum.it

LUCCA

SEGRETARIO PROVINCIALE

DONATELLA NELLI

sede : Viale Puccini, 1780 - 55100 Lucca

telefono e fax : 0583/508816

e-mail: lucca@adiconsum.it

sede : L.go Risorgimento,9- 55049 Viareggio (Lu)

telefono: 0584/384459

fax: 0584/430727

e-mail: lucca@adiconsum.it

punto di assistenza : Via Gavinana,4 - 55015
Altopascio (LU)

telefono e fax: 0583/216484

e-mail: lucca@adiconsum.it

punto di assistenza : Via Don A.Mei,35 - 55012
Capannori (Lu)

telefono e fax: 0583/933041

e-mail: lucca@adiconsum.it

MASSA-CARRARA

SEGRETARIO PROVINCIALE

ALESSANDRO BONGIORNI

punto di assistenza : Via del Patriota,12 - 54100
Massa

telefono: 0585/41772

fax: 0585/45460

e-mail: massacarrara@adiconsum.it



BILANCIO SOCIALE 2016

PISA

SEGRETARIO PROVINCIALE

LUIGI BINI

punto di assistenza : Via Corridoni, 36 - 56125 Pisa
telefono: 050/518233
fax: 050/29467
e-mail: pisa@adiconsum.it

PISTOIA

SEGRETARIO PROVINCIALE

DENISA SIRA DOMENICHELLI

sede : Viale Matteotti, 37 - 51100 Pistoia
telefono: 0573/970148-49
fax: 0573/970121
tel.-segreteria generale: 0573/970148
e-mail: pistoia@adiconsum.it
sede : Via del Loreto,6 - 51017
Pescia (Pt)
telefono e fax: 0572/47158
e-mail: pistoia@adiconsum.it

punto di assistenza : Via Milazzo, 1 - 51016
Montecatini Terme (Pt)
telefono e fax: 0572/79999
e-mail: pistoia@adiconsum.it
punto di assistenza : Piazza Risorgimento,46
51039 Quarrata (Pt)
telefono: 0573/970148/49 fax: 0573/970121
e-mail: pistoia@adiconsum.it

PRATO

SEGRETARIO PROVINCIALE

FRANCO BECOCCI

sede : Via Pallacorda, 5 - 59100 Prato (Po)
telefono: 0574/699103
fax: 0574/21076
e-mail: prato@adiconsum.it

punto di assistenza : Piazza XX Settembre, 36 -
59016 Poggio a Caiano (Po)
telefono e fax: 055/8706629
e-mail: prato@adiconsum.it
punto di assistenza : Via Mazzini, 22
59021 Vaiano (Po)
telefono: 0574/4987289 fax: 0574/4987069
e-mail: prato@adiconsum.it

SIENA

SEGRETARIO PROVINCIALE

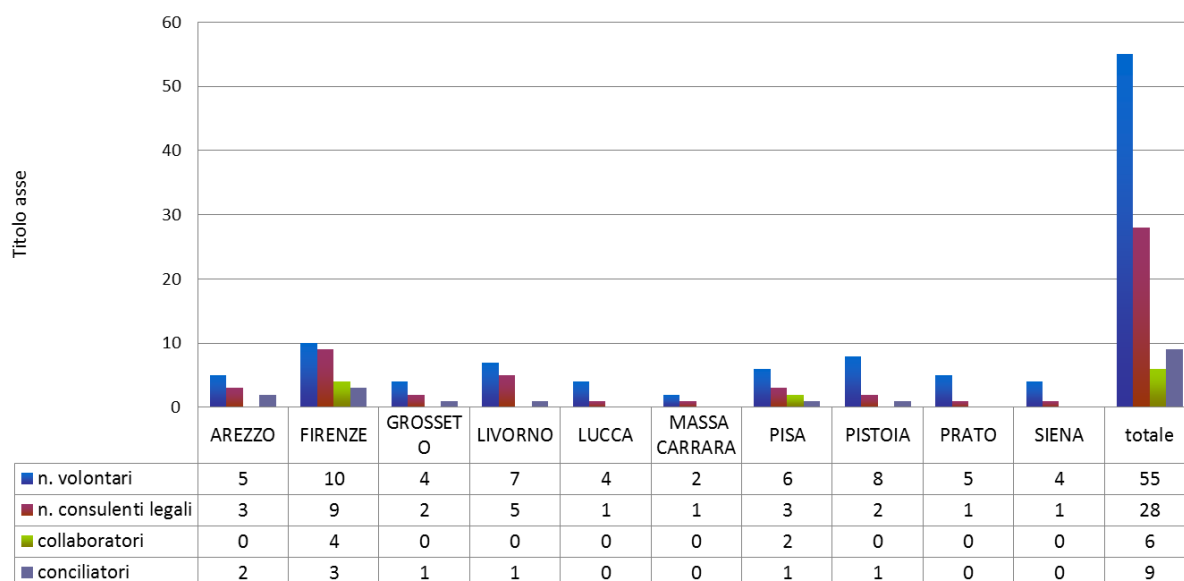
GUIDO PRATESI

sede: Via Curtatone, 2 - 53100 Siena
telefono e fax: 0577/43142
e-mail: siena@adiconsum.it

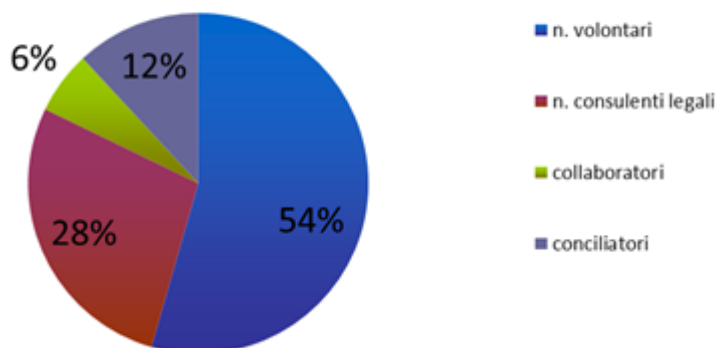
➤ Le Risorse Umane

L'obiettivo costante dell'Associazione è quello di informare e educare i consumatori attraverso attività intraprese in favore della salvaguardia e della tutela dei diritti, grazie anche alla preziosa collaborazione del personale impiegato, rappresentato maggiormente da volontari, da legali e professionisti che realizzano azioni determinanti per il raggiungimento di sempre maggiori livelli di soddisfazione dei cittadini-consumatori e utenti. È essenziale dunque una attività costante e continua di formazione e aggiornamento del personale.

Distribuzione delle risorse umane per Provincia



% RISORSE UMANE



- **I soci: dati tesseramenti 2016**

Secondo quanto previsto dallo Statuto possono essere Soci di Adiconsum:

- tutti i lavoratori, cittadini, consumatori ed utenti che condividono lo statuto di Adiconsum;
- le strutture e organizzazioni sindacali della CISL ai vari livelli categoriali e confederali, enti e cooperative che intendono contribuire e sostenere la tutela del consumatore utente;
- le associazioni, movimenti, leghe, circoli, gruppi organizzati purché i loro scopi richiamino gli interessi dei consumatori, dei cittadini, degli utenti, dei lavoratori e non siano in contrasto con le finalità di ADICONSUM Toscana.

La rappresentanza dei soci collettivi nella vita associativa viene regolata da apposite convenzioni approvate dal Consiglio Regionale. Ogni socio partecipa a tutte le attività e fruisce dei servizi di ADICONSUM; esercita il diritto di voto per eleggere gli organi statutariamente previsti e partecipa ad ogni manifestazione e sostiene le iniziative della vita associativa.

Il Ministero dello Sviluppo Economico con il Decreto del 21 dicembre 2012 n° 260, *“regolamento recante norme per l'iscrizione nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ai sensi dell'art. 137 comma 2 del Codice del Consumo”*, ha ridefinito il concetto di **iscritto** e ristabilito i criteri di individuazione del numero degli iscritti attribuibili a ciascuna AA. CC. che richiede l'iscrizione all'elenco tenuto presso il Ministero.

Il Decreto specifica che gli iscritti all'Associazione sono esclusivamente coloro che hanno espressamente manifestato la volontà di aderirvi attraverso una sottoscrizione considerata atto libero, volontario ed univoco di adesione all'Associazione dei Consumatori. Ai fini del riscontro del possesso del requisito numerico di associati, stabilito dalla legge, possono essere considerati soci tutti gli iscritti all'Associazione in forza di una manifestazione espressa distinta da ogni altra volontà di ottenere dall'Associazione singoli beni o servizi.

Il Decreto precisa che le iscrizioni devono essere comprovate dal pagamento di una quota associativa di importo non meramente simbolico corrisposto in forma tracciabile almeno una volta nel biennio anteriore alla relativa dichiarazione degli iscritti presentata dalle Associazioni.

L'attività di assistenza al cittadino fornita agli sportelli dell'Associazione comprende l'informazione e gli incontri con i consulenti professionisti. In generale si può ritenere che :

1. L'informazione è un dato che fornisce elementi di conoscenza, cioè informa su qualcosa con notizie e indicazioni, senza che ci sia da parte del cittadino la richiesta all'Associazione a procedere con azioni specifiche di incontri con i

consulenti professionisti, come ad esempio, informazioni rivolte a conoscere l'esistenza e/o i contenuti delle carte del servizio, regolamenti, leggi, delibere ecc. In questo caso si può ricevere l'informazione presso gli sportelli di Adiconsum Toscana gratuitamente.

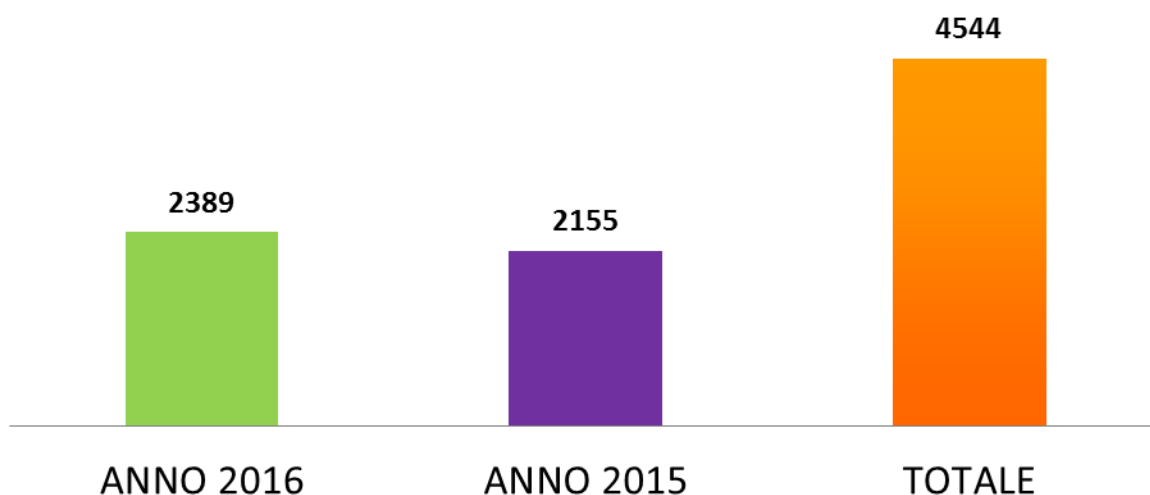
2. L'incontro con i consulenti professionisti è l'opera prestata da una persona che con adeguata professionalità dà pareri e consigli su questioni di cui ha particolare competenza, avvalendosi anche di notizie e di documenti personali presentati dal cittadino, come ad esempio, i casi in cui il cittadino oltre all'informazione, come sopra descritta, chiede espressamente all'Associazione di verificare, sulla base dei suoi dati personali, se esistono o meno le condizioni a procedere.

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di procedere e chiede l'intervento dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e salvo casi particolari regolati con opportune convenzioni o accordi, il costo della tessera è di 35 euro, più le eventuali spese di spedizione della documentazione e delle fotocopie.
- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di non procedere o comunque si riserva di decidere in un secondo tempo e pertanto la consulenza si conclude in occasione del primo incontro senza ulteriori azioni da parte dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e il costo è di 10 euro.

Il consumatore, per eventuali nuove necessità nell'anno corrente, che richiedono azioni verso terzi da parte dell'Associazione, dovrà integrare il costo tra quanto già versato e l'importo intero della tessera annuale, più le eventuali spese di spedizione della documentazione e delle fotocopie.

TOTALE ISCRITTI 2015/2016

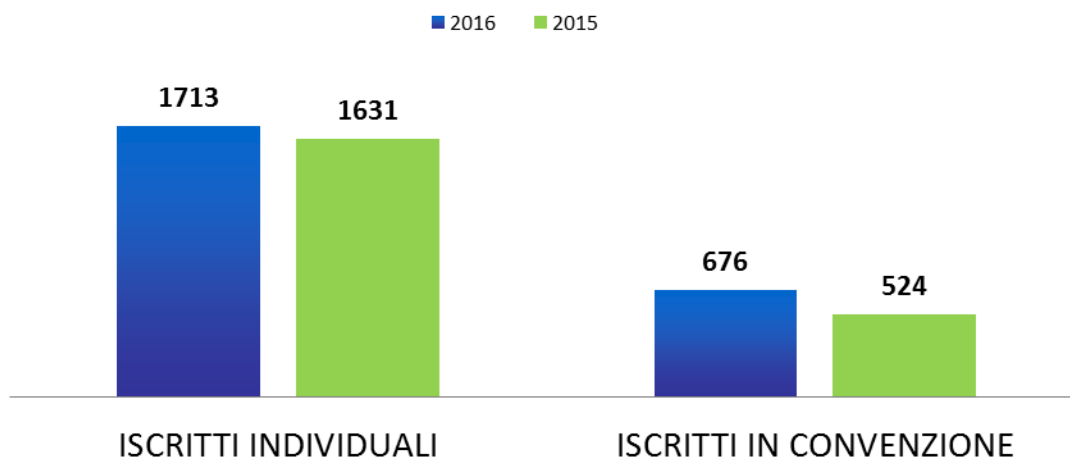


Dal grafico si evince, anche quest'anno, un notevole aumento del numero degli iscritti, 234 iscritti in più rispetto al 2015, dovuto sicuramente all'attività di assistenza e di fidelizzazione che Adiconsum svolge ogni anno, oltre che ad un incremento del numero degli iscritti in convenzione tramite patti associativi.

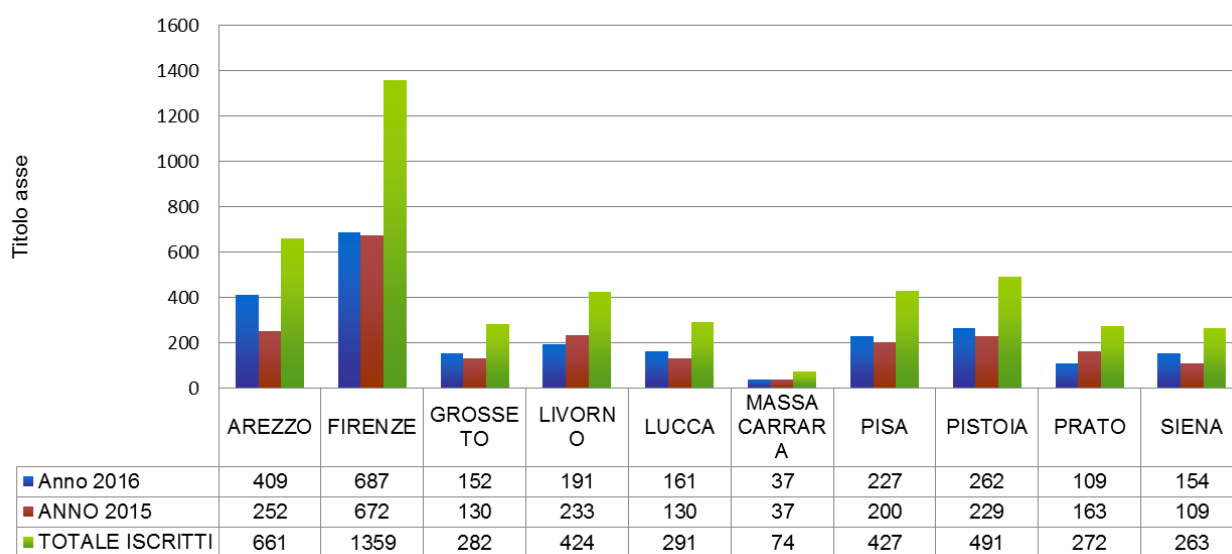
Infatti, Adiconsum promuove ogni anno la sottoscrizione dei patti associativi, non solo con le Associazioni dei lavoratori (nel caso specifico di Adiconsum con la CISL), ma anche con tutte le altre Associazioni interessate, al fine di creare una rete di relazioni utili a rafforzare e consolidare le forme di tutela dei cittadini.

Adiconsum Toscana continua ad impegnarsi su tutti i fronti per promuovere la tutela del consumatore e cercare di coinvolgerlo, attraverso l'iscrizione, nello sviluppo di una cultura consumeristica, al fine di renderlo consapevole degli strumenti di tutela e di assistenza a sua disposizione.

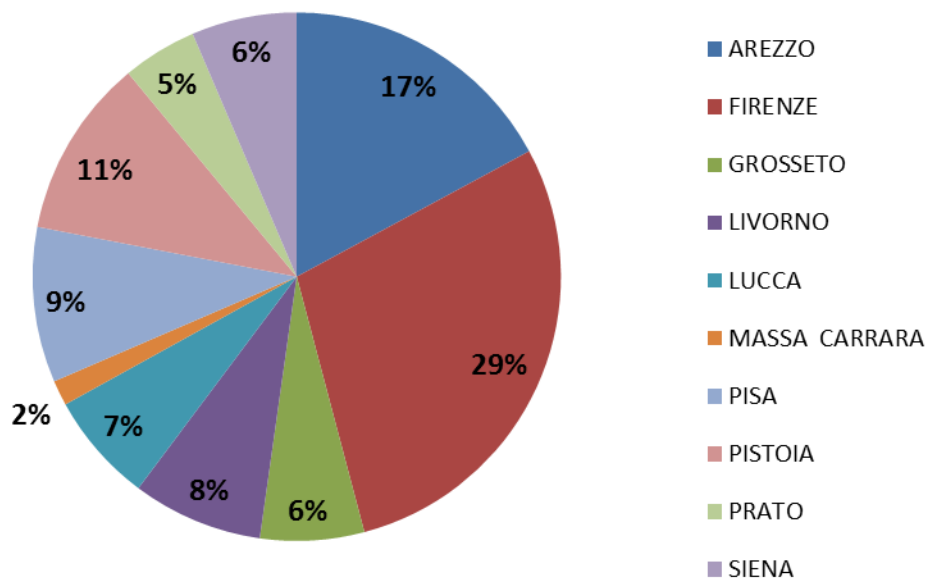
ISCRITTI 2015/2016



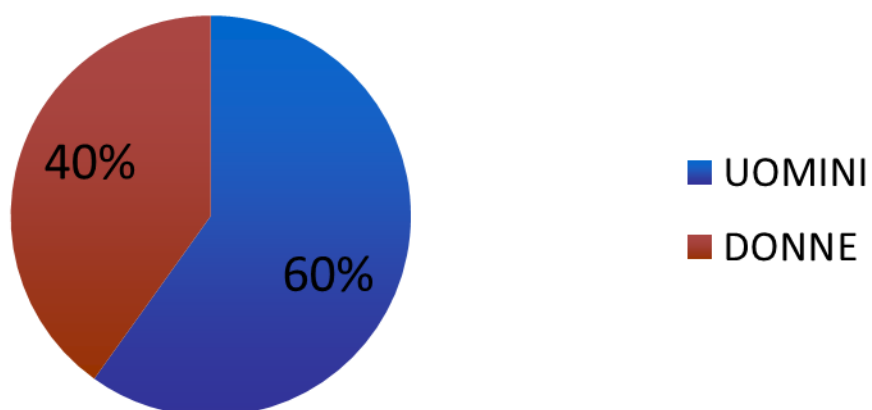
DISTRIBUZIONE ISCRITTI PER PROVINCIA



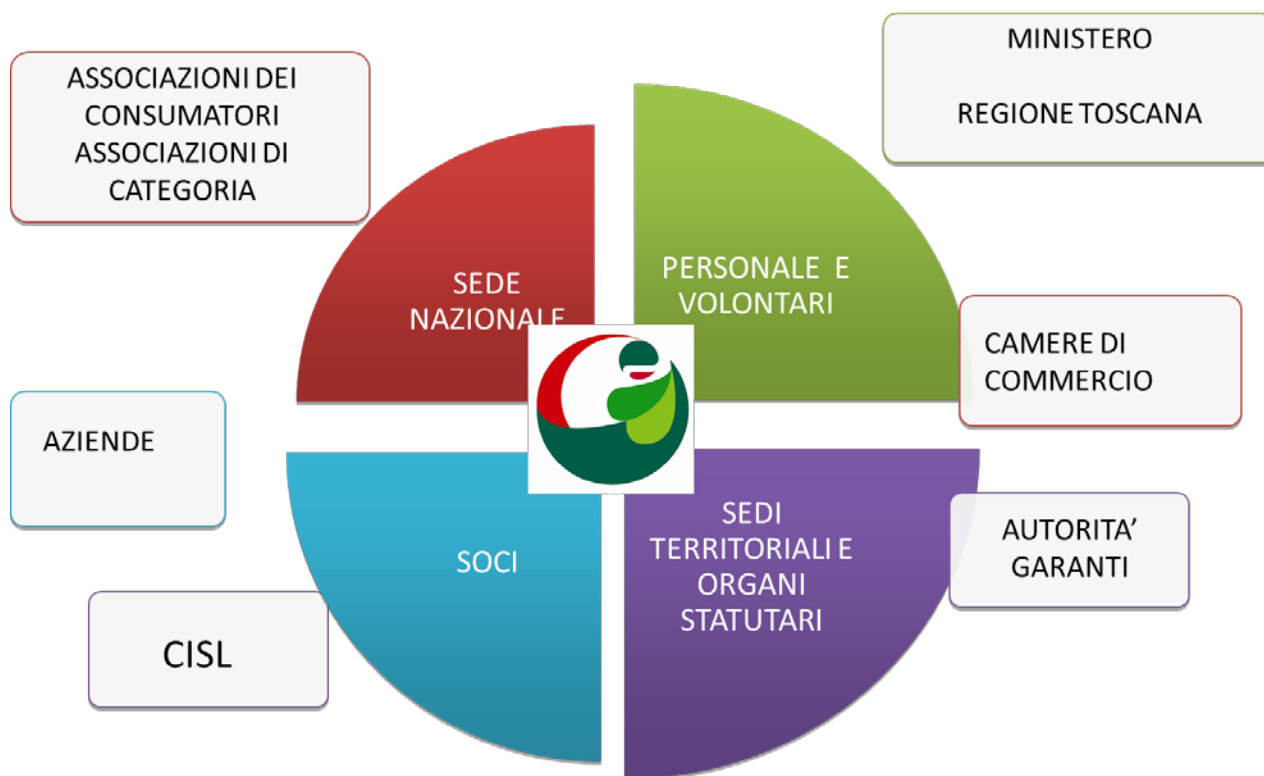
%TOTALE ISCRITTI



% ISCRITTI PER GENERE



3.GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI



Adiconsum Toscana ha adottato il dialogo come strumento innovativo ed efficace di gestione e di mediazione di interessi, facendosi elemento trainante di una crescita e maturazione del movimento consumerista nel suo complesso.

Anche per l'anno 2016 Adiconsum Toscana ha intrattenuto costanti rapporti con le Istituzioni e con le Aziende di servizio pubblico, partecipa ai tavoli di confronto con le Associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle Authorities in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo e tutela dei cittadini. Relazioni costanti sono presenti con Regione Toscana, con Unioncamere Toscana, con le Province, con le Camere di Commercio della Toscana, con i Comuni della Regione Toscana, con le diverse Autorità della Regione.

L'Associazione prosegue la sua attività di partecipazione ai tavoli di confronto con i gestori dei servizi pubblici e privati al fine di continuare a promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione alla tutela del consumatore e stipulare nuovi accordi volti alla verifica e controllo della qualità dei servizi secondo i riferimenti di legge (Comma 461 art. 2 Legge 244/2007).



BILANCIO SOCIALE 2016

Adiconsum Toscana fa parte del Comitato Regionale dei Consumatori e degli Utenti **(CRCU)** istituito presso la Regione Toscana e della **RETE PRONTOCONSUMATORE**.

ADICONSUM Toscana ha partecipato nell'anno 2016:

Regione Toscana

- Partecipazione a riunioni del CRCU
- Partecipazione al Tavolo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali con ANCI, Regione e CRCU
- Partecipazione al Tavolo istituito della Autorità Idrica Toscana
- Partecipazione al Forum della sanità
- Partecipazione al Comitato di Partecipazione AOU Careggi
- Partecipazione alla Conferenza Permanente delle Autonomie Sociali
- Partecipazione Comitato di Partecipazione Azienda USL 8 di Arezzo
- Partecipazione Comitato di Partecipazione Azienda USL 2 di Lucca

Camera di Commercio di Firenze

- Componente del tavolo dell'Osservatorio Anticontraffazione

Camera di Commercio di Arezzo

- Convenzione regolazione del mercato, trasparenza e correttezza nei rapporti contrattuali, codici di condotta, marchi di qualità

Comune di Firenze

- Partecipazioni alle riunioni mensili della Commissione comunale per il controllo delle rilevazioni dei prezzi al consumo ai fini dell'aggiornamento dati ISTAT nazionali

Comune di Quarrata, Agliana e Montale (PT)

- Protocollo d'intesa per la gestione e l'assegnazione degli spazi dedicati ad eventi ordinari e straordinari.

CTC

- Protocolli d'intesa tra le Associazioni dei consumatori facenti parte del CTC e le Aziende di filiera corta partecipanti alla manifestazione de LA TOSCANA DEI CONSUMATORI, organizzata dal CTC con l'utilizzo dei fondi del MISE e il contributo della CCIAA di Firenze.

4.LE ATTIVITA' 2016

➤ L'organizzazione delle attività di assistenza e di conciliazione

L'Associazione svolge principalmente attività di assistenza al cittadino/consumatore presso tutti gli sportelli sul territorio Toscano. Il consumatore che si rivolge ad Adiconsum può avvalersi della professionalità dei consulenti ed esperti legali in materia di consumo.

Nel 2016, l'utilizzo del sistema di gestione pratiche, ancora perfettibile per alcuni aspetti, ha facilitato la consultazione dei documenti e l'inizio della costruzione della banca dati con modalità univoche su tutto il territorio, per una maggiore semplificazione nell'analisi dei dati ai fini statistici.

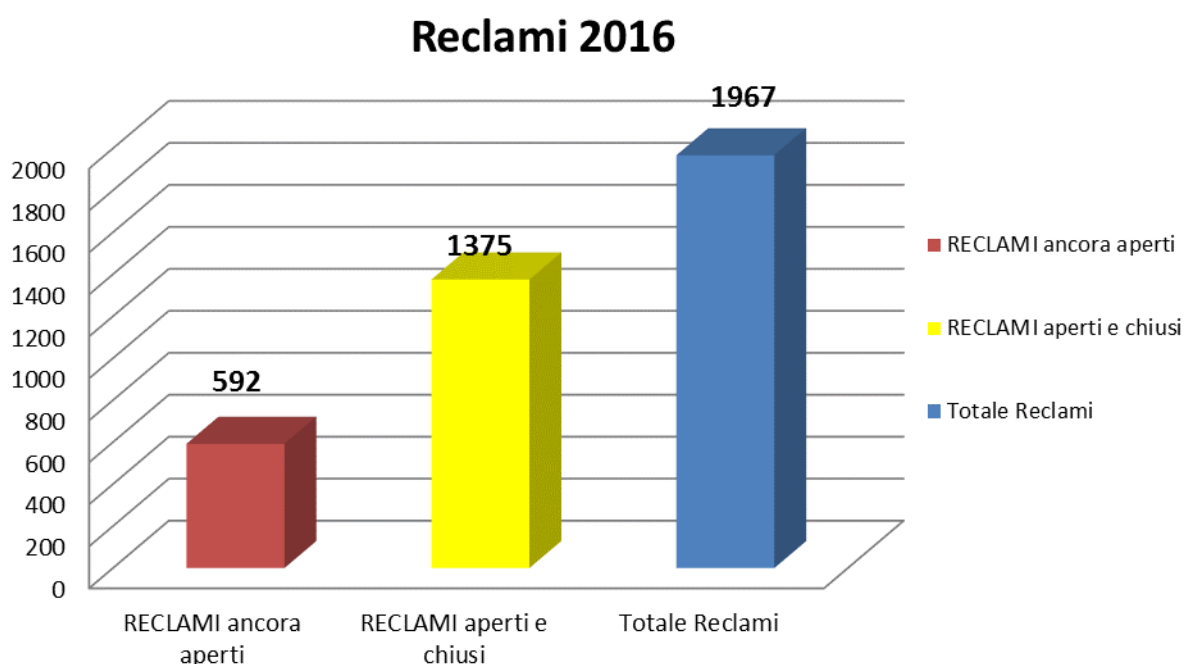
Di seguito vengono riportati i dati relativi all'attività di informazione, assistenza e di conciliazione svolti sul territorio regionale nell'anno 2016.



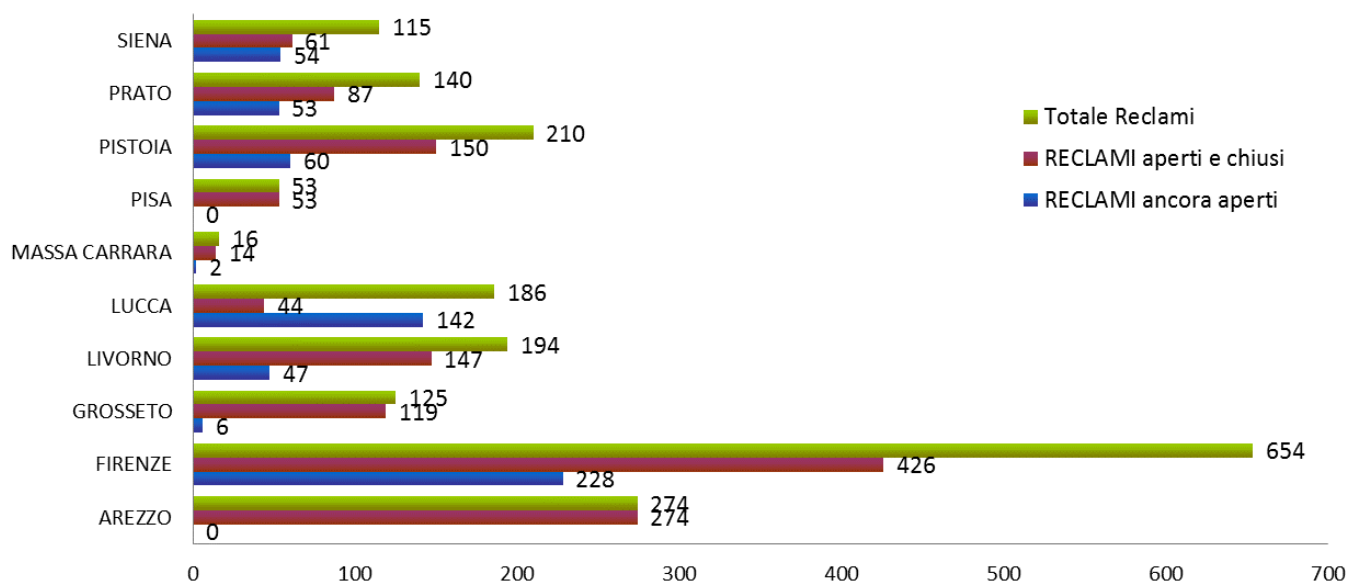
Il reclamo è la prima forma scritta o, comunque, formalizzata, attraverso il quale un consumatore-utente, tenta anche attraverso il supporto dell'Associazione, di **risolvere una problematica negativa** con la controparte.

Le problematiche possono riguardare un errore effettuato dalla Azienda/Libero professionista o Istituzione, una omissione o, più genericamente, un comportamento, ritenuto dal cliente/utente scorretto rispetto agli accordi contrattuali sottoscritti o alle leggi e normative vigenti. Per questo motivo **la gestione dei reclami**, non è da confondere con i suggerimenti e la richiesta di informazioni, che il cittadino consumatore e utente può richiedere o fornire, direttamente o indirettamente.

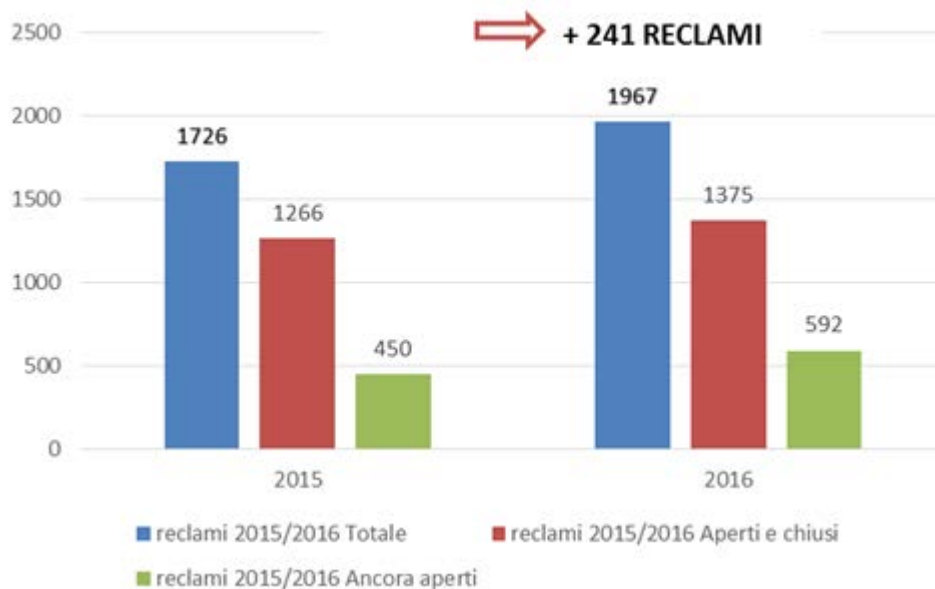
Sono **1967** i reclami gestiti da Adiconsum nel 2016, di cui 1375 risultano aperti e chiusi nell'anno, mentre i restanti 592 risultano ancora aperti. Rispetto al 2015 sono stati presentati 241 reclami in più.



DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER PROVINCIA

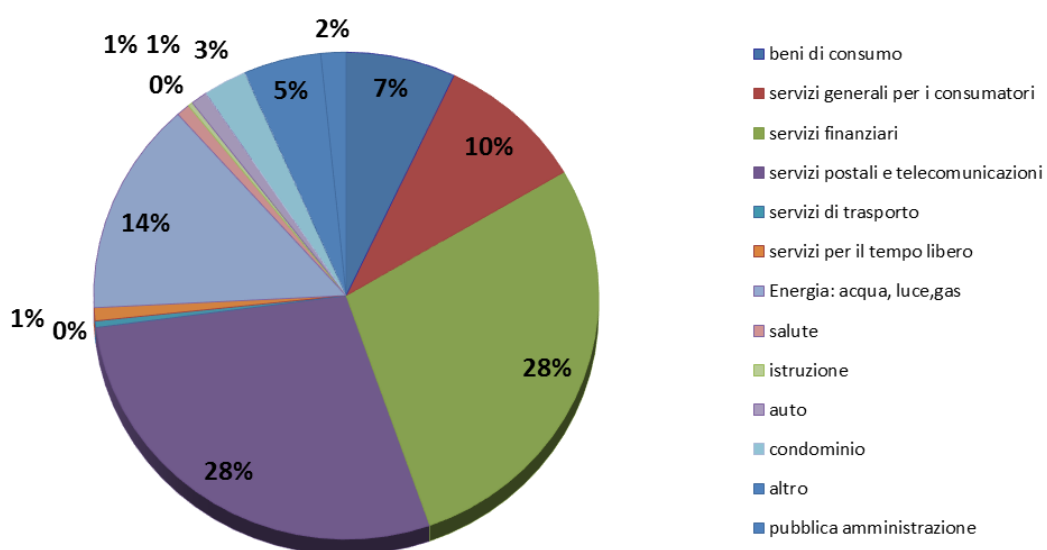


Reclami 2015-2016

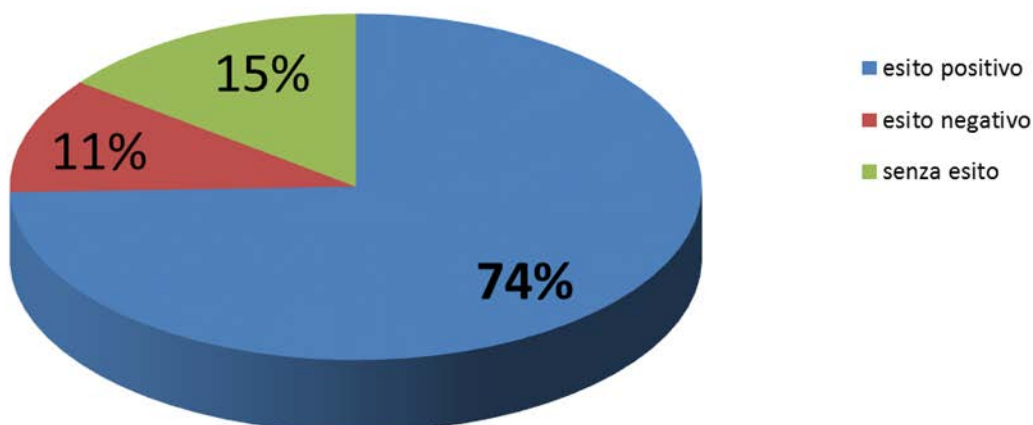


I Reclami gestiti hanno interessato principalmente il **settore delle telecomunicazioni ed i servizi finanziari con il 28%**, seguito dal settore energia con il 14%, il 10% comprende i servizi generali per i consumatori, mentre il restante 20% comprende pratiche relative al settore del commercio, turismo, trasporto, salute e pubblica amministrazione. I reclami gestiti nel 2016 presentano un alto indice di positività con il 74%.

% RECLAMI per settore d'intervento



Esito Reclami 2016



IL CASO GOOD BANKS

Lo scorso novembre viene dichiarato il fallimento di 4 banche (Banca Etruria, Banca Marche, Cassa di Risparmio di Chieti e Cassa di Risparmio di Ferrara) lasciando i risparmiatori senza più i loro investimenti.

Il Governo decise di far rinascere le quattro banche per salvaguardare i risparmi dei clienti e i posti di lavoro dei dipendenti, soprattutto per evitare che il crac di quattro banche senza controllo potesse minacciare la fiducia di tutto il sistema bancario italiano.

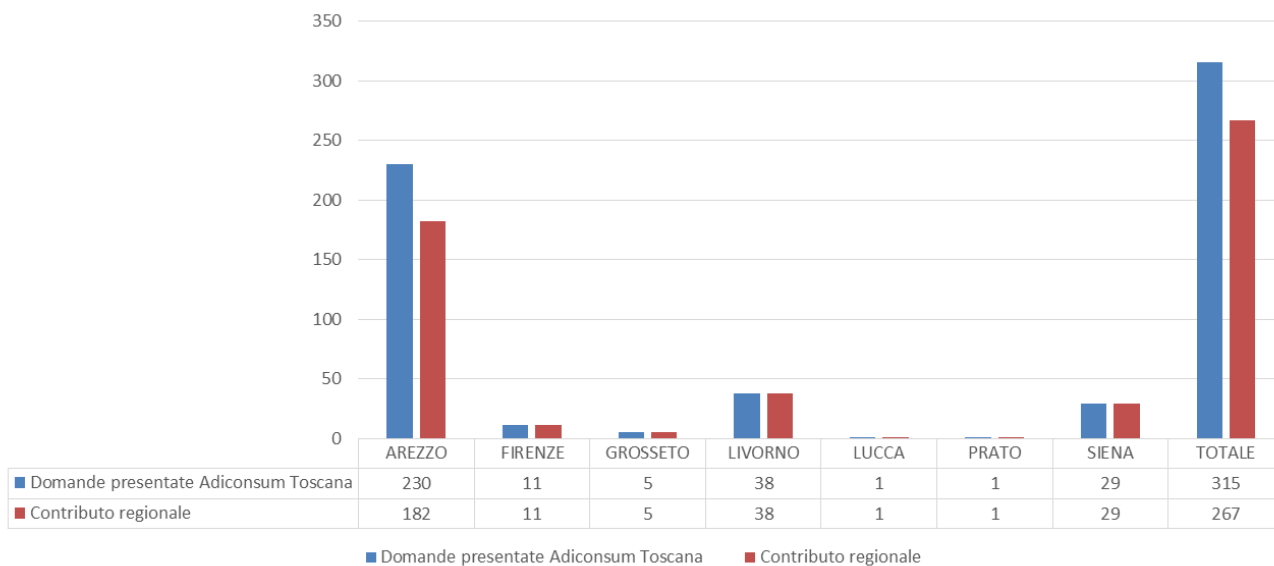
I 130 mila azionisti hanno perso tutto il valore dei loro titoli, così come circa 10 mila possessori di obbligazioni subordinate. Le persone coinvolte hanno visto volatilizzare gran parte dei loro risparmi, in violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza previsti dal testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998 n.58.

Come per il crac Parmalat nel 2006, anche in questo caso è stato molto importante il ruolo delle AA.CC. Nel caso specifico, nel maggio 2016, è stato sottoscritto un verbale d'intesa fra le 4 banche e le AA.CC. facenti parte del CNCU, per la costituzione di uno strumento volto a rendere più facile l'accesso alle procedure per ottenere un indennizzo delle somme investite, secondo quanto previsto dal D.L. 59/2016 approvato dal CDM del 29/04/2016 e sua conversione in Legge. Il ricorso può essere fatto direttamente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi che prevede lo storno dell'80-85% del capitale investito agli obbligazionisti, oppure tramite l'Arbitrato, come da procedimento di cui al D.M. 9 maggio 2017, n.83.

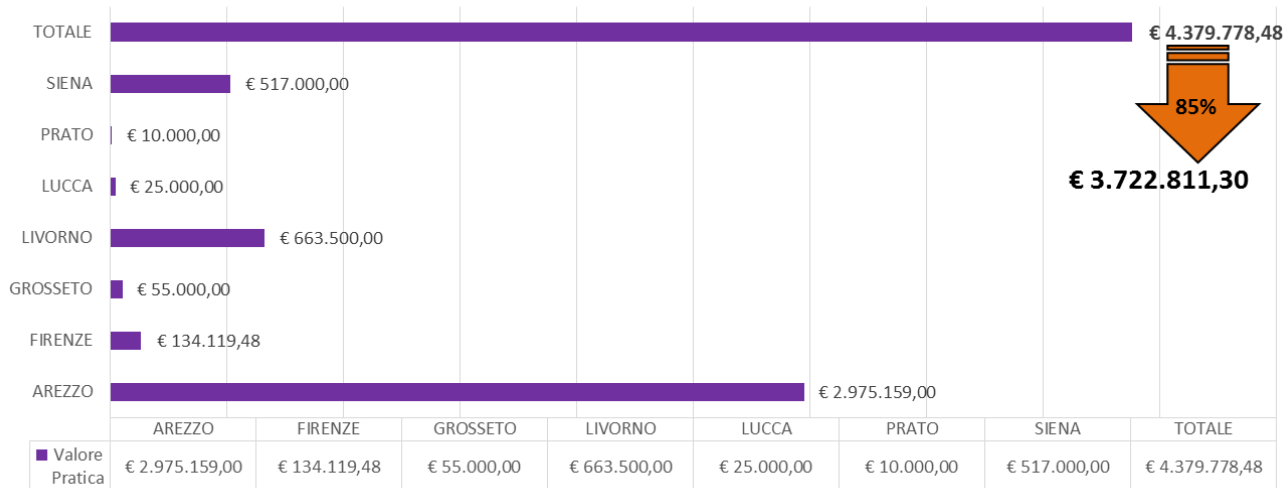
Inoltre, in attuazione della Legge regionale n.82/2015, Adiconsum Toscana ha operato anche come intermediario per facilitare l'accesso al contributo regionale di assistenza per gli obbligazionisti toscani danneggiati dalle crisi bancarie. Il contributo, previsto per le persone fisiche residenti in Toscana, è stato erogato per alleggerire i cittadini che si sono dovuti anche assumere l'onere dei costi relativi all'accesso alle forme di indennizzo o di risarcimento previste dalla normativa.

Quanto sopra spiega l'aumento, rispetto al 2015, dei reclami nel settore finanziario, in quanto Adiconsum Toscana, con il prezioso supporto delle sedi Territoriali coinvolte, ha gestito 314 istanze presentate da cittadini risparmiatori toscani, oltre 14 istanze da fuori regione per il solo recupero della documentazione.

ISTANZE PER PROVINCIA



Valore Pratica



Attività	IMPORTI
RECLAMI	€ 39.885,00
PRATICHE GOOD BANKS	€ 3.722.811,30
TOTALE	€ 3.762.696,30

L'ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE

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

Opportunamente l'art. 2 del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, ha coniato per essa la puntuale definizione di **«negoziiazione paritetica»**, distinguendo dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante dell'azienda e quello delle associazioni dei consumatori individuato dal consumatore stesso, che quindi, non prevede la figura del terzo soggetto che gestisce l'incontro di mediazione.

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

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

REPORT CONCILIAZIONI 2016									INDICE DI POSITIVI TA' %
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TELECOM ITALIA"	TOTALI PRESENTATE	188	TOTALI POSITIVE	163	IMPORTI	€ 57.602,82	IMP. MEDIO	€ 306,40	86,70
CONCILIAZIONI PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA	TOTALI PRESENTATE	55	TOTALI POSITIVE	41	IMPORTI	€ 21.887,93	IMP. MEDIO	€ 533,85	74,55
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TIM"	TOTALI PRESENTATE	8	TOTALI POSITIVE	8	IMPORTI	€ 2.952,47	IMP. MEDIO	€ 369,06	100,00
CONCILIAZIONI "BANCO POSTA- POSTE ITALIANE"	TOTALI PRESENTATE	51	TOTALI POSITIVE	22	IMPORTI	€ 2.085,00	IMP. MEDIO	€ 78,61	43,14
CONCILIAZIONI "VODAFONE"	TOTALI PRESENTATE	10	TOTALI POSITIVE	9	IMPORTI	€ 4.351,25	IMP. MEDIO	€ 483,47	90,00
CONCILIAZIONI "H3G"	TOTALI PRESENTATE	3	TOTALI POSITIVE	3	IMPORTI	€ 833,68	IMP. MEDIO	€ 277,89	100,00
CONCILIAZIONI "TELETU"	TOTALI PRESENTATE	2	TOTALI POSITIVE	1	IMPORTI	€ 203,87	IMP. MEDIO	€ 203,87	90,00
CONCILIAZIONI "FASTWEB"	TOTALI PRESENTATE	2	TOTALI POSITIVE	2	IMPORTI	€ 744,60	IMP. MEDIO	€ 372,30	100,00
CONCILIAZIONI ON LINE "WIND-INFOSTRADA"	TOTALI PRESENTATE	9	TOTALI POSITIVE	7	IMPORTI	€ 2.366,82	IMP. MEDIO	€ 338,12	77,78
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA "AGCOM"	TOTALI PRESENTATE	1	TOTALI POSITIVE	1	IMPORTI	€ 250,00	IMP. MEDIO	€ 250,00	100,00
CONCILIAZIONI ENERGIA MERCATO LIBERO (ENI, GREENNETWORK)	TOTALI PRESENTATE	3	TOTALI POSITIVE	2	IMPORTI		IMP. MEDIO	-	
CONCILIAZIONI ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	TOTALI PRESENTATE	6	TOTALI POSITIVE	3	IMPORTI	€ 4.756,00	IMP. MEDIO	€ 1.585,33	50,00
TOTALI	TOTALE GENERALE	338	TOTALI POSITIVE	262	€ 98.034,44		IMP. MEDIO	€ 577,24	82,92

Il totale delle domande di Conciliazione presentate nel 2016 sono state pari a **338**, di cui **262 conclusesi con esito positivo**, per un totale di **98.034,44 euro** recuperati a favore dei cittadini e un indice di positività del quasi **83%**. Delle conciliazioni presentate, ben **277** riguardano il comparto delle **telecomunicazioni**, **51** quello dei **servizi postali e banco posta**, e solo **9** il settore **energia**.

REPORT CONCILIAZIONI 2015/2016									
		2015	2016		2015	2016		2015	2016
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TELECOM ITALIA"	TOTALI PRESENTATE	97	188	TOTALI POSITIVE	93	163	IMPORTI	€ 33.451,30	€ 57.602,82
CONCILIAZIONI PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA"	TOTALI PRESENTATE	40	55	TOTALI POSITIVE	28	41	IMPORTI	€ 15.552,97	€ 21.887,93
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TIM"	TOTALI PRESENTATE	8	8	TOTALI POSITIVE	6	8	IMPORTI	€ 3.524,46	€ 2.952,47
CONCILIAZIONI "BANCO POSTA- POSTE ITALIANE"	TOTALI PRESENTATE	57	51	TOTALI POSITIVE	3	22	IMPORTI	€ 635,08	€ 2.085,00
CONCILIAZIONI "VODAFONE"	TOTALI PRESENTATE	18	10	TOTALI POSITIVE	18	9	IMPORTI	€ 9.068,73	€ 4.351,25
CONCILIAZIONI "H3G"	TOTALI PRESENTATE		3	TOTALI POSITIVE		3	IMPORTI		€ 833,68
CONCILIAZIONI "TELETU"	TOTALI PRESENTATE	6	2	TOTALI POSITIVE	5	1	IMPORTI	€ 1.108,27	€ 203,87
CONCILIAZIONI "FASTWEB"	TOTALI PRESENTATE	7	2	TOTALI POSITIVE	6	2	IMPORTI	€ 5.969,81	€ 744,60
CONCILIAZIONI ON LINE "WIND-INFOSTRADA"	TOTALI PRESENTATE	10	9	TOTALI POSITIVE	8	7	IMPORTI	€ 1.393,86	€ 2.366,82
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA "AGCOM"	TOTALI PRESENTATE	7	1	TOTALI POSITIVE	3	1	IMPORTI	€ 4.417,50	€ 250,00
CONCILIAZIONI ENERGIA MERCATO LIBERO (ENI, GREENNETWORK, EDISON)	TOTALI PRESENTATE	20	3	TOTALI POSITIVE	12	2	IMPORTI	€ 355,73	
CONCILIAZIONI ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	TOTALI PRESENTATE	2	6	TOTALI POSITIVE	2	3	IMPORTI	€ 436,00	€ 4.756,00
CONCILIAZIONI PUBLIACQUA	TOTALI PRESENTATE	1		TOTALI POSITIVE	1		IMPORTI	€ 100,00	
TOTALI	TOTALE GENERALE	273	338	TOTALI POSITIVE	185	262		€ 76.013,71	€ 98.034,44

Nel 2016 sono state gestite dall'Associazione 65 conciliazioni in più rispetto al 2015 a cui corrisponde una differenza di 22.000,00€ sugli importi recuperati a favore dei cittadini.

CASISTICA DELLE PROBLEMATICHE PIU' COMUNI: SETTORE TELECOMUNICAZIONI

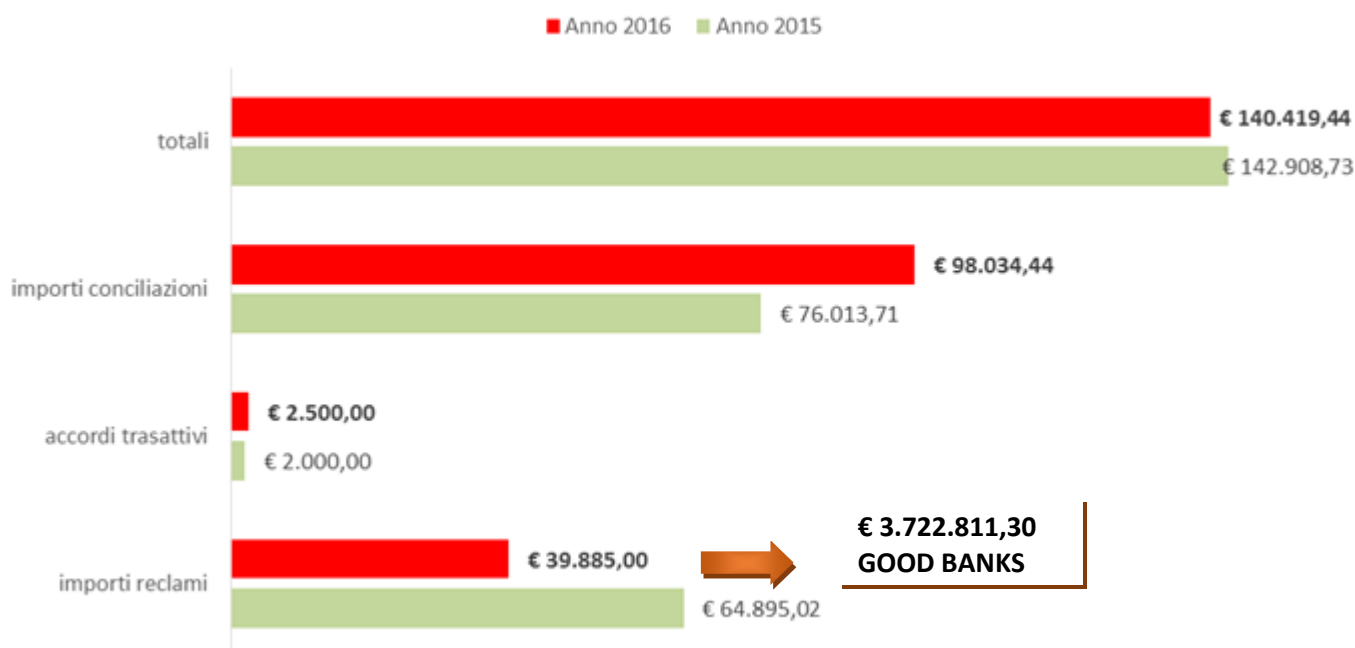
TELEFONIA FISSA

PROBLEMI CONNESSIONE ADSL	13%
PROBLEMI DI MIGRAZIONE CON E SENZA FIBRA	24%
RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DELLA LINEA	10%
DOPPIA FATTURAZIONE CON ALTRI GESTORI	9%
VELOCITA' DI NAVIGAZIONE INSUFFICIENTE	9%
PRODOTTI NON RICHIESTI	23%
CONTRATTO DIFFORME DAL CONCORDATO	8%
ALTRE CAUSE	4%
TOTALE	100%

CASISTICA DELLE PROBLEMATICHE PIU' COMUNI: SETTORE TELECOMUNICAZIONI

TELEFONIA MOBILE	
TRAFFICO DATI EXTRA SOGLIA	24%
PROBLEMI DI MIGRAZIONE	19%
COPERTURA RETE	9%
CONTRATTO DIFFORME DAL CONCORDATO	22%
MANCATA TRASPARENZA CONTRATTUALE	21%
ALTRE CAUSE	5%
TOTALE	100%

IMPORTI RECUPERATI 2015-2016



Dunque, **al valore complessivo degli importi recuperati nel 2016** attraverso la risoluzione dei contenziosi tramite la conciliazione, che ammonta a euro 98.034,44, vanno sommati 2.500 euro ca. recuperati tramite accordi transattivi presso il Co.re.com e 39.885,00 euro recuperati con la risoluzione delle controversie in fase di reclamo. Un totale di **€ 140.419,44** euro di importi recuperati a favore dei cittadini-consumatori, 2.489,29€ in meno rispetto al 2015 ma bisogna aggiungere gli importi delle istanze presentate nel settore bancario in merito al decreto Good banks.

• Iniziative e progetti

Nell'ambito del più ampio progetto **Consumi e consumatori: diritti e non solo** presentato alla Regione Toscana, anche nel 2016 l'Associazione ha perseguito gli obiettivi con una serie di iniziative dirette alla trattazione di alcuni temi di fondamentale interesse per i cittadini /consumatori/ utenti, non solo con il coordinamento a livello territoriale dei risultati ma attraverso un'intensa attività di:

- **Formazione** dei cittadini/consumatori/utenti e degli operatori degli sportelli **Informazione a cittadini e studenti**
- **Partecipazione ai tavoli di concertazione e gruppi di lavoro promossi dalla P.A., Enti Pubblici, Associazioni ad iniziative di grande rilevanza regionale.**

La Toscana dei Consumatori

Periodo	Dicembre 2016
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Evento organizzato dal Centro Tecnico per il Consumo e le Associazioni dei Consumatori socie, in collaborazione con la Regione Toscana, la Camera di Commercio di Firenze e le Aziende di filiera corta. Le Associazioni dei consumatori e altri soggetti istituzionali hanno partecipato a workshop e tavole rotonde su tematiche riguardanti alimentazione corretta e sostenibilità produttiva. Gli Esperti di Adiconsum hanno presenziato la manifestazione partecipando ai workshop e distribuendo materiale informativo ai cittadini in materia di consumo critico, truffe, fisco, telefonia, ambiente, sanità e salute, economia, tariffe, assicurazioni, scuola e internet sicuro, energia e risparmio energetico, mutui e servizi bancari, viaggi e turismo.

Festa del Medico di Famiglia

Periodo	Ottobre 2016
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Adiconsum ha partecipato alla settima edizione della “Festa del medico di famiglia” che ha visto il secondo appuntamento con il “Villaggio della Salute” , evento a cui hanno partecipato associazioni di malati e di cittadini. Adiconsum Toscana , da sempre attenta ai bisogni dei cittadini/consumatori ed impegnata sul territorio per tutelarne i diritti, ha preso parte anche quest’anno alla manifestazione con la partecipazione ad una tavola rotonda <i>per promuovere l’informazione dei cittadino/consumatore sull’etichettatura dei prodotti alimentari e cosmetici per effettuare una scelta etica, consapevole e sostenibile</i> .

Corri la vita

Periodo	Settembre 2016
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Anche quest’anno Adiconsum ha sostenuto la manifestazione “Corri la vita” con la sponsorizzazione delle coppe offerte ai vincitori. All’iniziativa hanno partecipato 35.100 persone permettendo di raccogliere 550.000€ per la lotta contro il tumore al seno.

Risparmio e credito

Periodo	Maggio 2016
Area territoriale	Grosseto
Descrizione del progetto	Incontro organizzato con Assicoop Toscana S.p.a – Agente UNIPOLSAI con i consumatori/risparmiatori finalizzato a dare informazioni sul nuovo scenario del mondo del risparmio alla luce della normativa che disciplina il rischio degli investimenti con particolare attenzione



BILANCIO SOCIALE 2016

all'introduzione del Bail-in.

Carte di credito

Uso e rischi

Periodo	Maggio 2016
Area territoriale	Grosseto
Descrizione del progetto	Organizzazione evento finalizzato all'illustrazione dei pericoli connessi all'uso delle carte di credito con particolare attenzione alla nuova funzione contactless.

INCONTRI CON IL CONSOZIO DI BONIFICA ALTO VAL D'ARNO

Periodo	2016
Area territoriale	Arezzo
Descrizione del progetto	Incontri organizzati in collaborazione con il Consorzio di bonifica Alto Val D'Arno e CISL Arezzo per la presentazione del "Piano di Classifica degli immobili 2016"

Partecipazione a corsi di formazione

Corso di formazione per conciliatori nel settore energia organizzato da Adiconsum Nazionale all'interno del progetto PFA 2016 che ha previsto corsi mirati, la formazione e l'aggiornamento degli operatori delle associazioni dei consumatori.

5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione dell'attività di Adiconsum è di fondamentale importanza al fine di consolidare su tutto il territorio toscano e non le modalità operative ed i traguardi che l'Associazione ogni anno si prefigge.

Oltre ai classici mezzi di comunicazione, quali ad esempio redazione di comunicati stampa, articoli a tema e newsletter mensile, Adiconsum ha scelto di adeguarsi alle nuove modalità di scambio di informazioni con i cittadini/consumatori privilegiando i social network.

Diversi i temi affrontati nei comunicati stampa che danno valore all'attività svolta dall'Associazione, dalle iniziative organizzate e promosse sul territorio ai consigli degli esperti in materia di consumo critico, energia, finanze, scuola, truffe, assicurazioni, trasporti, turismo, commercio, telefonia, internet....

L'ampio spazio dedicato alle iniziative di Adiconsum sulla stampa locale è fondamentale per rappresentare e rafforzare la presenza capillare dell'Associazione sul territorio.

LA STAMPA

Numerose le uscite sui quotidiani locali e online come La Nazione, La Repubblica, Corriere Fiorentino, Il Tirreno, Nove da Firenze, Valdarnopost, MET, Il sito di Firenze, Nanopress, Prontoconsumatore, Gonews, ObiettivoTre, Toscana TN News, Antenna3, FirenzeToday, Firenzepost, StampToscana, ToscanaTV,.

I media radio-televisivi nazionali e regionali rappresentano un supporto strategico per la promozione dell'attività dell'Associazione in quanto, per loro natura, consentono di raggiungere un pubblico ampio e trasversale con un messaggio molto diretto.

I SOCIAL NETWORK

Massiva la presenza di Adiconsum sul social network per eccellenza, Facebook, con una pagina dedicata all'Associazione Regionale, Adiconsum Toscana, e le pagine di Adiconsum Firenze, Grosseto, Massa Carrara, Pistoia e Livorno, un mezzo utile a veicolare e dare informazioni ai più di 2000 "amici" che seguono le pagine.

Prosegue mensilmente, la redazione di AdiconsumFlash, la newsletter di Adiconsum Toscana, inviata alle Istituzioni, alle categorie e agli associati.

II SITO

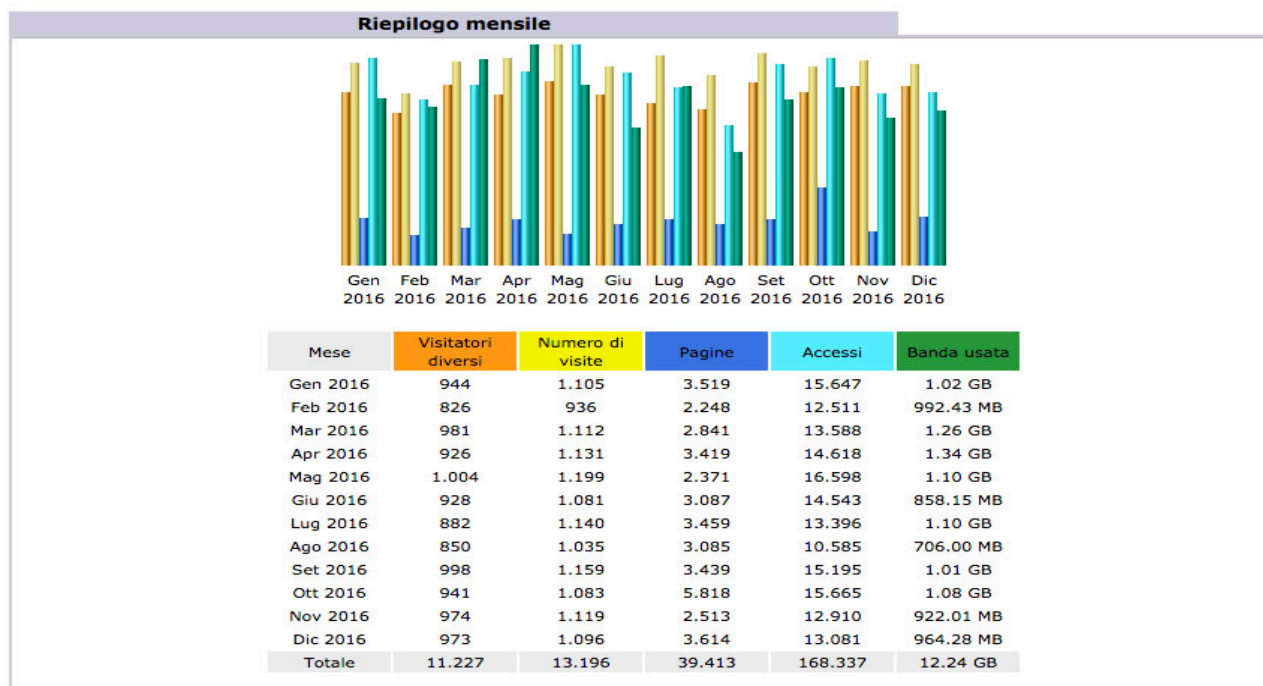
<http://www.adiconsumtoscana.it>

Dal 1/01/2016 al 31/12/2016 il sito di Adiconsum Toscana è stato visitato da 13.196 visitatori unici per un totale di 168.337 accessi al sito e 39.413 pagine visitate. Il sito continua a registrare l'apprezzamento dei cittadini, che in gran numero hanno richiesto assistenza online a cui è sempre stata data risposta.

Di seguito il grafico esplicativo.

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2016				
Prima visita	01 Gen 2016 / 02:34				
Ultima visita	31 Dic 2016 / 23:10				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 11.227 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	13.196 (1.17 visite/visitatore)	39.413 (2.98 Pagine/Visita)	168.337 (12.75 Accessi/Visita)	12.24 GB (972.93 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			84.872	131.664	6.54 GB

* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.

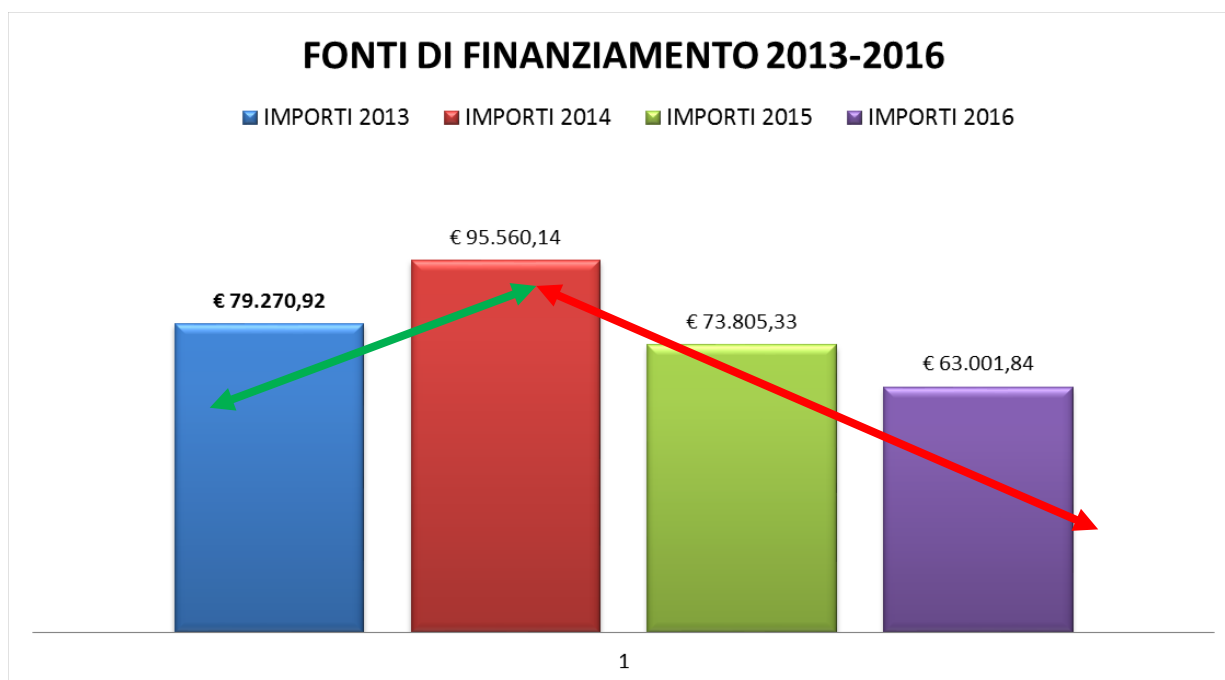


6. DATI ECONOMICI 2016

MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2016; per il dettaglio si rimanda al bilancio in allegato.

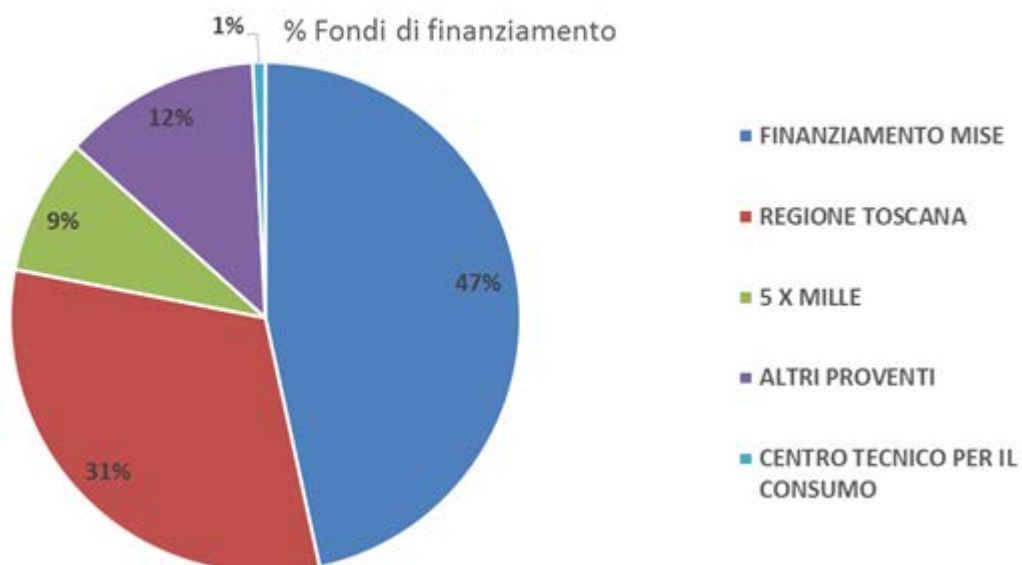
Nel grafico che segue, i costi riportati sono lordi, mentre, quest'anno, tutti i costi inseriti in bilancio sono stati riportati al netto, al fine di dare una maggiore chiarezza oltre che una più reale definizione della situazione economica dell'Associazione.



*costi lordi

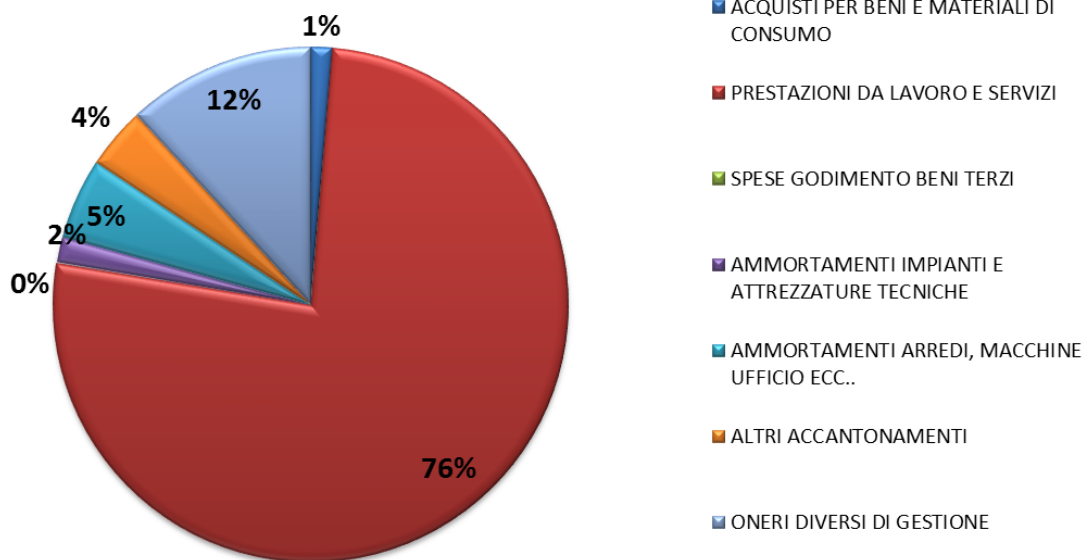
FONDI DI FINANZIAMENTO

CONTRIBUTI DA PERSONE GIURIDECHE E ASSOCIAZIONI	€ 39.794,40
PROVENTI DA ALTRE ATTIVITA'	€ 7.891,25
TOTALE	€ 47.685,65



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE	
ACQUISTI PER BENI E MATERIALI DI CONSUMO	€ 620,74
PRESTAZIONI DA LAVORO E SERVIZI	€ 35.653,82
SPESE GODIMENTO BENI TERZI	€ 18,00
AMMORTAMENTI IMPIANTI E ATTREZZATURE TECNICHE	€ 738,66
AMMORTAMENTI ARREDI, MACCHINE UFFICIO ECC..	€ 2.380,22
ALTRI ACCANTONAMENTI	€ 1.800,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 5.535,51
TOTALE	€ 46.746,95

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE



ALLEGATI

Conto Economico

Codice U.S. : ADITOSC

Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Anno Finanziario: 01/01/2016

Costi	ESERCIZIO 2016	Esercizio precedente 2015	VARIAZIONE %
CANCELLERIA,MATERIALI PER ELAB. E OGGETTI UFFICIO	€ 620,74	€ 37,29	94%
SERVIZI DI MANUTENZIONE	€ 61,00	€ 1.586,00	-96%
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA	€ 295,24	€ 0,00	100%
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 6.487,92	€ 6.900,48	-6%
COMPENSI OCCASIONALI	€ 1.000,00	€ 1.212,50	-21%
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA	€ 1.995,75	€ 2.714,00	-36%
SPESE ATTIVITA' COMMERCIALI(mat. Pubblicitario, abbonamenti)	€ 0,00	€ 1.323,70	-100%
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO	€ 50,80	€ 1.260,70	-96%
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE	€ 119,40	€ -	100%
SERVIZI DIVERSI DI TERZI	€ 2,50	€ -	100%
SPESE AMMINISTRATIVE E GENERALI (servizi contabili a terzi, valori bollati, stampati e spese	€ 218,49	€ 3.234,89	-93%
PERSONALE DI TERZI PRESTATO	€ 22.857,55	€ 26.411,01	-16%
SPESE TELEFONICHE	€ 925,14	€ 813,54	12%
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE	€ 74,01	€ 188,82	-61%
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI	€ 1.466,22	€ 3.114,74	-53%
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI VIAGGIO	€ 99,80	€ 69,00	31%
COSTI PER BENI TERZI	€ 0,00	€ 2.706,05	-100%
NOLEGGI BENI DIVERSI	€ 18,00	€ -	100%
AMMORTAMENTO IMPIANTI DIVERSI	€ 738,66	€ 134,85	82%
AMMORT. ARREDI, MOBILI, MACCHINE UFFICIO, ELABORATORI	€ 2.380,22	€ 689,36	71%
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI	€ 1.800,00	€ -	100%
SPESE DI RAPPRESENTANZA	€ 43,00	€ -	100%

IMPOSTE E TASSE DIVERSE	€ 100,10	€ 592,00	-83%
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI	€ 1.425,00	€ 18.608,57	-92%
SPESE VARIE E DIVERSE	€ 579,92	€ -	100%
SOPRAVVENIENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE	€ 3.387,49	€ 1.672,24	51%
ONERI FINANZIARI DIVERSI (interessi passivi e arrotondamenti)	€ 0,00	€ 60,39	-100%
ALIENAZIONI E CESPITI	€ 0,00	€ 475,20	-100%
TOTALE COSTI	€ 46.746,95	€ 73.805,33	-58%
Ricavi			
CONTRIBUTI E PROVENTI	€ 39.794,40	€ 72.917,49	-45%
SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE	€ 7.891,25	€ 887,84	89%
TOTALE RICAVI	€ 47.685,65	€ 73.805,33	-35%

Stato Patrimoniale			
Codice U.S. : ADITOSC			
Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			
Anno Finanziario: 01/01/2016			
Attività	Importo esercizio 2016	Importo esercizio 2015	VARIAZIONE %
SPESE SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
MACCHINE PER UFFICIO	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
ELETTRONICHE ED ELABORATORI			
MOBILI D’UFFICIO	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
ALTRE PARTECIPAZIONI	€ 3.000,00	€ 3.000,00	0%
CRED. PER TESSERE SPORTELLI			
ADICONSUM PROVINCIALI	€ 2.200,00	€ 4.320,00	-96%
VERSO STRUTTURE	€ 2.200,00		100%
CREDITI DIVERSI	€ 14.637,55	€ 30.131,50	-51%
CREDITI PER IRES ESERCIZI			
PRECEDENTI	€ 481,80	€ 486,80	-1%
CREDITI PER IRAP ESERCIZI			
PRECEDENTI	€ 325,00	€ 912,00	-64%
BANCA MPS C. CORRENTE 631153	€ 45.033,17	€ 38.739,32	14%
CASSA SEDE	€ 507,43	€ 398,08	22%

TOTALE ATTIVITA'	€ 88.331,15	€ 97.933,90	-11%
Passività	Importo esercizio 2016	Esercizio precedente 2015	VARIAZIONE %
AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 54.142,29	€ 54.142,29	0%
FONDO SPESE PER CONGRESSO	€ 1.800,00	€ 0,00	100%
FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 1.419,12	53%
FONDI AMMOR.TO MOBILI E ARREDI	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
F.DI AMMOR. MACCH. UFF. ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 6.344,52	27%
DEBITI VERSO FORNITORI	€ 4.742,99	€ 1.807,07	62%
ERARIO C/IVA	€ 0,00	€ 838,60	-100%
ERARIO C/RITENUTE SU LAV. DIP.	€ 0,00	€ 246,60	-100%
ERARIO C/IMPOSTE		€ 592,00	-100%
DEBITI V/ ERARIO E ENTI PREVID.	€ 574,26	€ 492,64	14%
DEBITI PER TESSERE V. ADICONSUM NAZIONALE	€ 2.200,00	€ 4.981,25	-56%
DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE	€ 3.976,71	€ 18.844,73	-79%
RATEI PASSIVI DIVERSI			
	€ 10,00	€ 0,00	100%
TOTALE PASSIVITA'	€ 87.392,45	€ 97.933,90	-12%

Bilancio di Esercizio

Dal: 01/01/2016 Al: 31/12/2016

Anno: Corrente

Codice U.S.: ADICTOSC

Solo mastri: No

Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Natura: Economici

Anno Finanziario: 01/01/2016

Stampa del: 03/05/2017 20:12:53

Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
CANCELLERIA, MATERIALI PER ELAB. E OGG. UFFICIO		620,74	CONTRIBUTI DIVERSI		34.345,51
SERVIZI DI MANUTENZIONE		61,00	CONTRIBUTI 5 PER MILLE		5.448,89
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA		295,24	SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE		7.891,25
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI		6.487,92			
COMPENSI OCCASIONALI		1.000,00			
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA		1.995,75			
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO		50,80			
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE		119,40			
SERVIZI DIVERSI DI TERZI		2,50			
SERVIZI DIVERSI AMMINISTRATIVI		218,49			
PERSONALE DI TERZI PRESTATO		22.857,55			
SPESE TELEFONICHE		925,14			
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE		74,01			
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI		1.466,22			
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI DI VIAGGIO		99,80			
NOLEGGI BENI DIVERSI		18,00			
AMMORTAMENTO IMPIANTI DIVERSI		738,66			
AMMORT. ARREDI, MOBILI, MACCHINE UFFICIO, ELABORATORI		2.380,22			
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI		1.800,00			
SPESE DI RAPPRESENTANZA		43,00			
IMPOSTE E TASSE DIVERSE (ICI, TARSU, ECC.)		100,10			
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI		1.425,00			
SPESE VARIE E DIVERSE		579,92			
SOPRAVVENIENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE		3.387,49			

Totale Costi:	46.746,95	Totale Ricavi:	47.685,65
Utile d'Esercizio:	938,70		
Totale a pareggio:	47.685,65	Totale a pareggio:	47.685,65

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

Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 03/05/2017 20:12:53

Fine Stampa
Pag. 1

Stato Patrimoniale				Dal: 01/01/2016 Al: 31/12/2016	
Codice U.S.: ADICTOSC				Anno: Corrente	
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA				Solo mastri: No	
Anno Finanziario: 01/01/2016				Natura: Patrimoniali	
				Stampa del: 03/05/2017 20:12:49	
Descrizione conto	Attività	Totale importo	Descrizione conto	Passività	Totale importo
SPESE SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00	AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		54.142,29
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	FONDO SPESE PER CONGRESSO		1.800,00
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI		8.724,74	FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00
MOBILI D'UFFICIO		4.725,08	FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI		2.996,38
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMOR.TO MACCH.UFF.ELETTRICHE ED ELAB.RI		8.724,74
CRED. PER TESSERE VSPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI		2.200,00	FONDI AMMOR.TO MOBILI D'UFFICIO		4.725,08
VERSO STRUTTURE		2.200,00	CISL SISTEMA SERVIZI FIRENZE SRL		4.544,79
CREDITI DIVERSI		14.637,55	CENTRO SERVIZI SRL		134,20
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI		481,80	AMMINISTRAZIONE SALE USR TOSCANA		64,00
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI		325,00	ERARIO C/RIT LAV AUTONOMO PROFESSIONISTI (COD1040)		374,26
BANCA MPS C. CORRENTE 631153		45.033,17	ERARIO C/RITENUTE SU COMP. OCCASIONALI (COD.1040)		200,00
CASSA SEDE		507,43	DEBITI PER TESSERE V. ADICONSUM NAZIONALE		2.200,00
			DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE		3.976,71
			RATEI PASSIVI DIVERSI		10,00

Totale Attività: 88.331,15

Totale a pareggio: 88.331,15

Totale Passività: 87.392,45

Avanzo d'Esercizio: 938,70

Totale a pareggio: 88.331,15

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

Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 03/05/2017 20:12:49

Fine Stampa

Pag.1

Stato Patrimoniale

Dal: 01/01/2016 Al: 31/12/2016

Anno: Corrente

Codice U.S.: ADICTOSC

Solo mastri: Si III Livello

Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Natura: Patrimoniali

Anno Finanziario: 01/01/2016

Stampa del: 03/05/2017 20:12:58

Descrizione conto	Attività	Totali importo	Descrizione conto	Passività	Totali importo
COSTI DI IMPIANTO, AMPLIAMENTO E PLURIENNALI		3.500,00	AVANZI E DISAVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		54.142,29
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	ALTRI FONDI RISCHI ED ONERI		1.800,00
ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82	FONDI AMMOR.TO ALTRE IMMOB.NI IMMATERIALI		3.500,00
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMOR.TO IMPIANTI E ATTREZZ.RE TECNICHE		2.996,38
CREDITI PER TESSERE		2.200,00	FONDI AMMOR.TO ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82
ALTRI_CREDITI		16.837,55	DEBITI VERSO FORNITORI		4.742,99
CREDITI VERSO ERARIO		806,80	DEBITI VERSO ERARIO		574,26
CREDITI VERSO BANCHE		45.033,17	DEBITI VERSO STRUTTURE SINDACALI		6.176,71
CASSA		507,43	RATEI PASSIVI		10,00

Totale Attività: 88.331,15

Totale Passività: 87.392,45

Avanzo d'Esercizio: 938,70

Totale a pareggio: 88.331,15

Totale a pareggio: 88.331,15

Bilancio di Esercizio			Dal: 01/01/2016 Al: 31/12/2016		
			Anno: Corrente		
Codice U.S.: ADICTOSC			Solo mastri: Si III Livello		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Natura: Economici		
Anno Finanziario: 01/01/2016			Stampa del: 03/05/2017 20:13:04		
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
ACQUISTI BENI E MATERIALI DI CONSUMO		620,74	CONTRIBUZ.DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI		39.794,40
SPESE PRESTAZIONI DI SERVIZI		35.653,82	PROVENTI DA ALTRE ATTIVITA'		7.891,25
SPESE PER GODIMENTO BENI DI TERZI		18,00			
AMMORT. IMPIANTI DIVERSI E ATTREZZATURE TECNICHE		738,66			
AMMORT.ARREDI,MOBILI,MACCHINE UFFICIO,ELABORATORI		2.380,22			
ALTRI ACCANTONAMENTI		1.800,00			
ONERI DIVERSI DI GESTIONE		5.535,51			

Totale Costi:	46.746,95	Totale Ricavi:	47.685,65
Utile d'Esercizio:	938,70		
Totale a pareggio:	47.685,65	Totale a pareggio:	47.685,65

Sede Regionale Adiconsum Toscana

50127 Firenze (FI) - Via Carlo Del Prete, 135

Resp. **Grazia Simone**

Tel 055/3269042- Fax 055/3269043

toscana@adiconsum.it

Sedi Territoriali Adiconsum Toscana

AREZZO

52100 Arezzo (AR) - Viale Michelangelo, 116

Resp. **Vincenzo Tresca**

Tel. 0575 355672 - Fax 0575 24867

arezzo@adiconsum.it

MASSA

54100 Massa (MS) - Via del Patriota, 12

Resp. **Alessandro Bongiorno**

Tel. 0585 41772 - Fax 0585 45460

massacarrara@adiconsum.it

FIRENZE

50127 Firenze (FI) - Via Carlo del Prete, 135

Resp. **Grazia Simone**

Tel. 055 3269042 - Fax 055 3269043

firenze@adiconsum.it

PISA

56125 Pisa (PI) - Via Corridoni, 36

Resp. **Lia Gagliardi**

Tel. 050 518233 - Fax 050 29467

pisa@adiconsum.it

GROSSETO

58100 Grosseto (GR) - Via Senegal, 25

Resp. **Giuliano Innocenti**

Tel. 0564 24328 - Fax 0564 418753

grosseto@adiconsum.it

PISTOIA

51100 Pistoia (PT) - Viale Matteotti, 37

Resp. **Denisa Sira Domenichelli**

Tel. 0573 970148 - Fax 0573 970121

pistoia@adiconsum.it

LIVORNO

57125 Livorno (LI) - Via Goldoni, 73

Resp. **Claudio Brogi**

Tel. 0586 886525 - Fax 0586 895268

livorno@adiconsum.it

PRATO

59100 Prato (PO) - Via Pallacorda, 5

Resp. **Franco Becocci**

Tel. 0574 699103 - Fax 0574 21076

prato@adiconsum.it

LUCCA

55100 Lucca (LU) - Viale Puccini, 1780

Resp. **Donatella Nelli**

Tel. e Fax 0583 508816

lucca@adiconsum.it

SIENA

53100 Siena (SI) - Viale Curtatone, 2

Resp. **Guido Pratesi**

Tel. e Fax 0577 43142

siena@adiconsum.it



ADICONSUM
TOSCANA

www.adiconsumtoscana.it