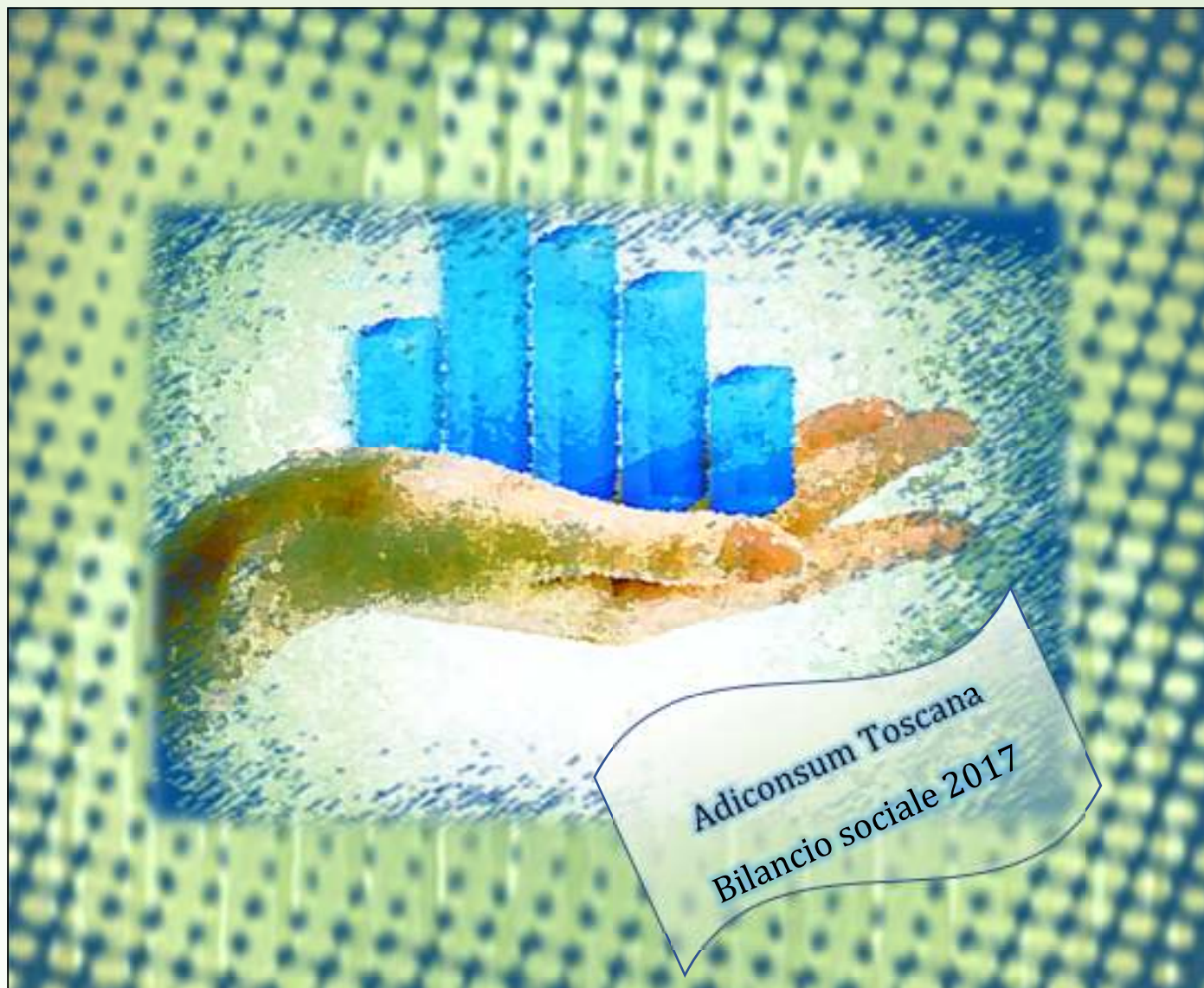




Tutto ciò che ha valore nella società umana dipende dalle opportunità di progredire che vengono accordate ad ogni individuo.

Albert Einstein



Bilancio sociale 2017

*Alla Società, quell'organo delicato a cui apparteniamo
e di cui dobbiamo prenderci cura perché nostra mente e corpo*



Bilancio sociale 2017

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 2017

3.GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI

4.LE ATTIVITA' 2017

L' ATTIVITA' DI CONSULENZA E CONCILIAZIONE

INIZIATIVE E PROGETTI

5.CONGRESSI

6.GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

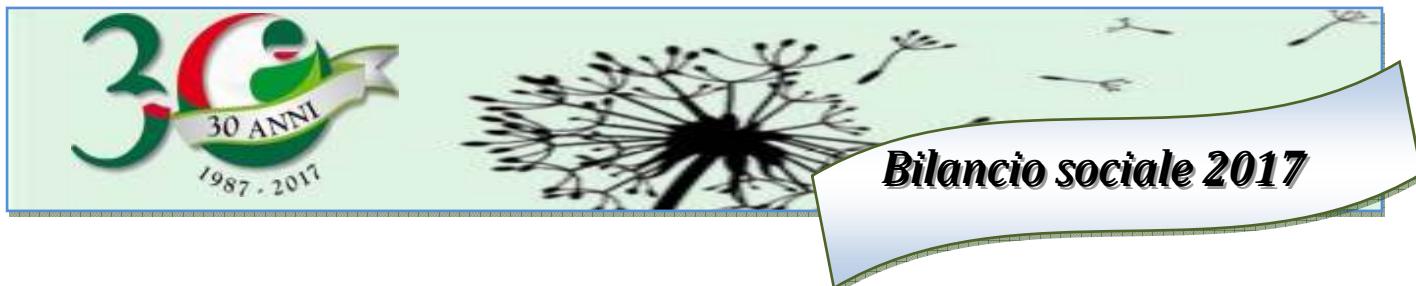
I MASS MEDIA

IL SITO

7. DATI ECONOMICI 2017

MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE



PREMESSA

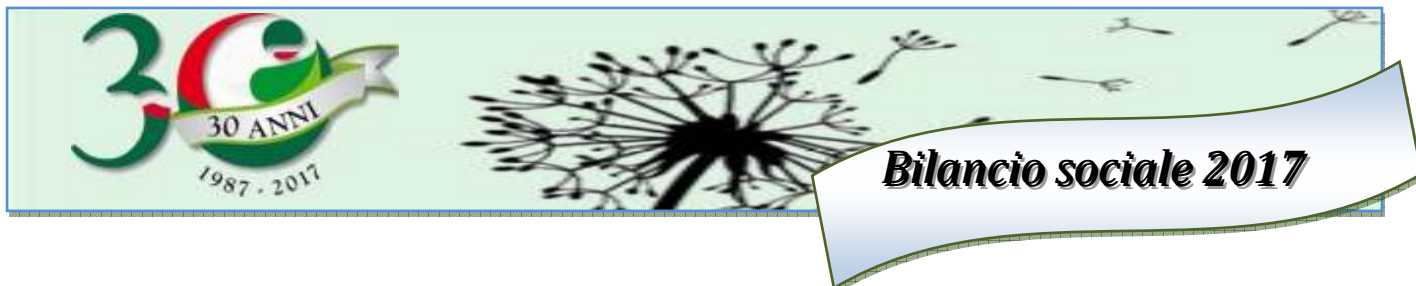
Perché il bilancio sociale

La Trasparenza nei confronti dei consumatori, che sono cittadini e in parte soci di Adiconsum Toscana, è un valore per noi non negoziabile.

Da questo principio nasce la volontà da cui trova sviluppo, ormai da 7 anni, lo sforzo dell'Associazione, di monitorare e riordinare l'immenso lavoro svolto da volontari, collaboratori e dipendenti nel corso dell'anno.

Il bilancio sociale è dunque il frutto di questo "mettere in trasparenza", è il riportare a dati quantitativi rappresentati graficamente le diverse e molteplici energie messe in campo, i sentimenti e le emozioni vissute, dalla squadra Adiconsum Toscana insieme ai consumatori che ad essa si affidano. Questa sistematizzazione permette a tutti noi, addetti ai lavori, nostri soci, cittadini, istituzioni e aziende, di avere un quadro della complessa situazione e degli interessi che giocano nel nostro universo della tutela dei diritti dei consumatori e della protezione degli interessi sociali dei soggetti più deboli.





1. ADICONSUM

È l'Associazione dei Consumatori promossa dalla **Cisl** nel 1987, riconosciuta come Associazione dei Consumatori rappresentativa a livello nazionale; componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (**CNCU**), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Adiconsum è l'unica Associazione dei Consumatori autorizzata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per svolgere attività di prevenzione dei fenomeni del sovraindebitamento e dell'usura, gestendo l'apposito **Fondo di Prevenzione Usura (L.108/1996)** che opera a **livello nazionale**.

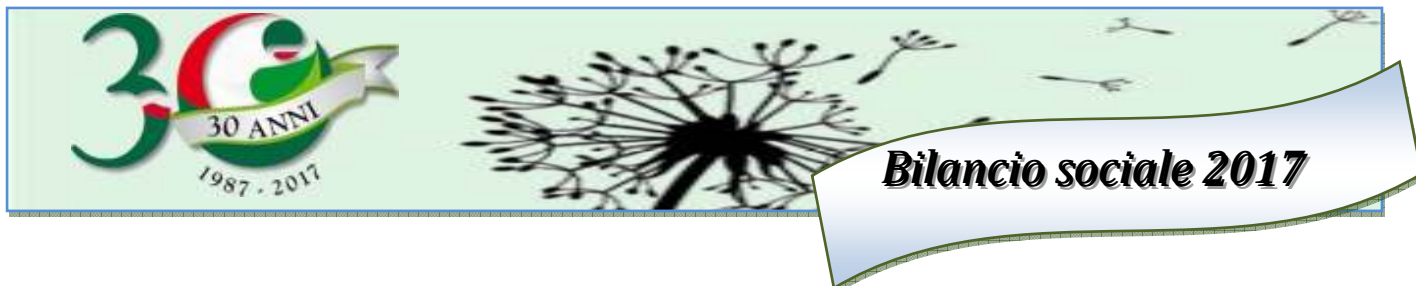
Dal 2006 gestisce, su incarico del Ministero dello Sviluppo economico e della Commissione europea, il centro Europeo Consumatori (ECC-Net) che diffonde informazioni sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale e al consumo transfrontaliero in ambito UE. Inoltre risponde a tutte le richieste individuali di informazioni e chiarimenti da parte dei consumatori in caso di controversie transfrontaliere.

È presente su tutto il territorio nazionale, **con circa 150 sedi locali, provinciali e regionali** ove i propri operatori, i propri volontari ed i propri dirigenti forniscono **assistenza e tutela individuale e collettiva** ai consumatori ed alle famiglie.

Adiconsum negozia e concerta condizioni di difesa individuale e collettiva dei consumatori per l'**eliminazione delle vessazioni, delle pratiche commerciali scorrette, delle truffe** che le persone e le famiglie quotidianamente subiscono da aziende senza scrupoli.

Adiconsum lavora in stretta sinergia con le *Authority* e con le Istituzioni che hanno la tutela del consumatore come propria missione.

Adiconsum pone al centro del proprio agire: la formazione, l'informazione, la conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende e le buone pratiche quali strumenti di difesa e di riscatto dei consumatori.



❖ Chi siamo

Adiconsum Toscana è un'Associazione autonoma e senza scopo di lucro che a partire dal 1987, anno della sua costituzione, è stata promossa dalla Cisl Toscana: Riconosciuta dalla Regione Toscana, è iscritta nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale (APS).

Fa parte del Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU) Toscana.

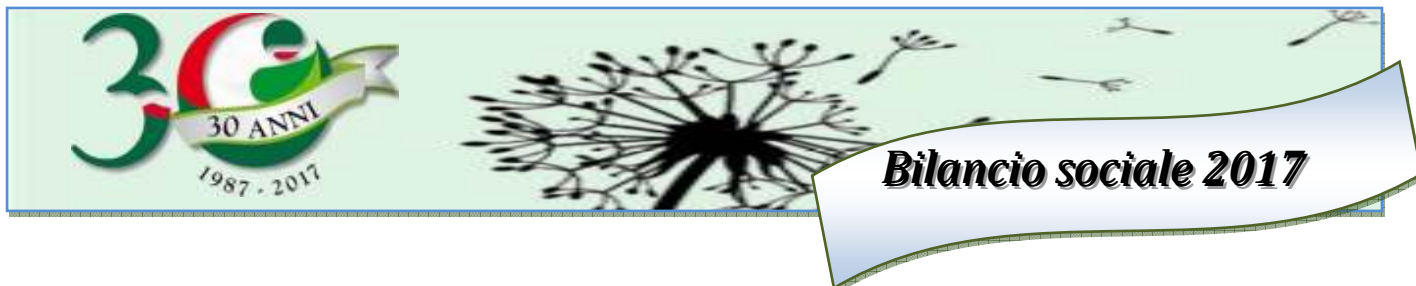
Dal 2004 è iscritta nella sezione A del Registro Regionale delle Associazioni di promozione sociale, articolazione della Città metropolitana di Firenze.

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 Costituzione Italiana, nonché della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

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.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, stipula numerosi protocolli di intesa per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per ottenere trasparenza delle tariffe, per la qualità del servizio e per la gestione dei reclami con procedure extragiudiziali come le conciliazioni paritetiche ADR.

Adiconsum Toscana dispone di un servizio di consulenza ai cittadini che possono accedere liberamente agli sportelli e alle sedi dell'Associazione presenti su tutto il territorio toscano.



❖ Cosa facciamo

Gli *obiettivi principali* che da sempre animano l'attività di volontari e operatori di Adiconsum Toscana sono:

- TUTELA dei diritti e degli interessi dei cittadini/consumatori/utenti;
- INFORMAZIONE sulle tematiche inerenti i consumi, le tariffe e le normative;
- PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE al consumo consapevole.

ADICONSUM TOSCANA è presente 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;

- ✓ favorisce 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;
- ✓ 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, contribuisce a sviluppare una sensibilità cittadina in tema di tutela dell'ambiente e della salute;
- ✓ tutela gli interessi economici e giuridici dei consumatori ed utenti promuovendo una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie.

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.

I consulenti e i legali di cui disponiamo affiancano il cittadino su tematiche quali: il corretto utilizzo dei mezzi pubblicitari, la garanzia e la qualità dei prodotti e dei beni di consumo, l'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 promuovono, inoltre, il controllo sociale dei servizi stimolandone una equilibrata diffusione e verificandone il livello qualitativo.

Operiamo 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.





Bilancio sociale 2017

❖ **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)



Bilancio sociale 2017

2. MODELLO ORGANIZZATIVO

❖ Organi statutari

Gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale sono:

Congresso regionale; Consiglio regionale; Presidente regionale; Presidenza regionale; Collegio dei Sindaci

CONGRESSO REGIONALE Funzioni	Il Congresso regionale è il massimo organo deliberante di ADICONSUM Toscana e si riunisce in seduta ordinaria ogni 4 anni e determina l'indirizzo generale dell'Associazione. Elegge a scrutinio segreto: ➤ i componenti del Consiglio Regionale ➤ i componenti del Collegio dei Sindaci ➤ i componenti del Collegio dei Probiviri
---	---

CONSIGLIO REGIONALE Funzioni	Il Consiglio Regionale è l'organo deliberante dell'Associazione tra un congresso e l'altro; è formato da componenti eletti democraticamente dal percorso congressuale e dura in carica 4 anni. ➤ Si riunisce almeno due volte l'anno su convocazione del Presidente ed ha il compito di definire gli indirizzi dell'attività associativa. ➤ Elegge al suo interno il Presidente e, su proposta di quest'ultimo, gli altri componenti della Presidenza, formula il programma annuale dell'Associazione. Delibera ➤ il Regolamento attuativo dello Statuto dell'Associazione; ➤ il Regolamento dei trattamenti economici e normativi; ➤ approva l'entità e le modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'Associazione agli organi centrali, nonché le quote associative territoriali proposte dalla Presidenza regionale; ➤ approva i bilanci preventivi annuali e consuntivi di competenza della struttura nazionale e le relative relazioni, delibera la gestione commissariale delle Strutture regionali e territoriali nel caso di gravi violazioni dello Statuto, e nei casi di accertata violazione e/o carenza delle politiche associative del consumerismo, organizzative ed amministrative; ➤ convoca il Congresso regionale; ➤ delibera su proposta della Presidenza il deferimento dei soci al Collegio dei Probiviri secondo quanto previsto dall'articolo 13
---	--



	La seduta del Consiglio regionale è valida quando si ha la presenza del 50% più uno dei componenti dello stesso. Le decisioni del Consiglio regionale vengono assunte a maggioranza semplice, ad eccezione di quelle per le quali si prevede una maggioranza qualificata.
--	---

PRESIDENTE REGIONALE Funzioni	Il Presidente regionale ha la rappresentanza legale e politica dell'Associazione e risponde unicamente delle decisioni e delle obbligazioni assunte a livello regionale. ➤ Oltre ai compiti e alle funzioni previsti nei Regolamenti attuativi, il Presidente rappresenta l'Adiconsum Toscana 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 dei superiori organi deliberanti. Inoltre convoca, presiede e coordina la Presidenza Regionale ed il Consiglio Regionale. In assenza del Presidente o per motivato impedimento, i poteri a lui conferiti sono esercitati da un componente la Presidenza Regionale designato dal Presidente.
---	--



Bilancio sociale 2017

PRESIDENZA REGIONALE

Funzioni

La Presidenza Regionale è composta dal Presidente Regionale e dai Segretari regionali di Presidenza.

E' l'organo esecutivo delle deliberazioni assunte dal Congresso e dal Consiglio Nazionale e dura in carica 4 anni rinnovabili.

I Segretari regionali di Presidenza coadiuvano, attraverso le deleghe loro assegnate, il Presidente nell'espletamento delle sue funzioni, rispondendo del proprio operato al medesimo e agli organi statutari.

La Presidenza risponde collegialmente di fronte ai superiori Organismi deliberanti della gestione del patrimonio finanziario dell'Associazione regionale.

Per l'attuazione dei programmi di attività per lo svolgimento di ricerche o studi e per la preparazione di documentazione e di quanto altro sia utile o necessario, la Presidenza Regionale può istituire Dipartimenti, Uffici e Commissioni, potendosi avvalere, inoltre, di collaborazioni tecnico-scientifico, anche esterne, per l'espletamento delle attività dell'Associazione.

La Presidenza Regionale:

- Fissa l'ordine del giorno del Consiglio Nazionale su indicazione del Presidente;
- Predispone i regolamenti interni e le loro eventuali modifiche;
- Predispone i bilanci consuntivi e preventivi da sottoporre all'approvazione del Consiglio Regionale e delibera le variazioni di bilancio e la destinazione di nuove entrate;
- Propone l'entità e modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'Associazione agli Organi centrali, nonché le quote associative da approvare nel Consiglio Regionale;
- Nomina le reggenze su richiesta dei rispettivi Consigli Regionali o Territoriali;
- Nomina i dirigenti ed i responsabili periferici in assenza o nelle more della costituzione degli organi

In caso di decadenza o dimissioni del Presidente Regionale decade l'intero organo di Presidenza. Presidente e Presidenza Regionale decadono dalle loro funzioni anticipatamente alla scadenza del mandato, a seguito di motivata sfiducia espressa dal Consiglio Regionale dell'Adiconsum. La proposta di deliberare la sfiducia degli organi esecutivi eletti dal Consiglio Regionale deve essere presentata da almeno 1/3 dei componenti del Consiglio Regionale.

La delibera sulla proposta va assunta nella prima sessione successiva del Consiglio Regionale, da effettuarsi entro 60 giorni da quella in cui è avanzata la richiesta, con la maggioranza dei 2/3 dei componenti del Consiglio Regionale.



Bilancio sociale 2017

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Funzioni

I Collegi dei Sindaci dell'Adiconsum Regionale, delle Strutture regionali e delle Strutture territoriali, sono deputati al controllo amministrativo a norma degli articoli dello Statuto e dei Regolamenti. L'attività del Collegio dei Sindaci deve essere improntata ai principi di autonomia e indipendenza. Essi partecipano alle sedute dei rispettivi Consigli con diritto di parola. Durano in carica 4 anni, rinnovabili.

I Collegi dei Sindaci sono composti da cinque Componenti, di cui tre effettivi e due supplenti. Essi sono eletti dal rispettivo congresso e non sono revocabili nel corso del mandato congressuale. Nelle votazioni si esprimono tre preferenze. Risultano eletti i componenti effettivi del Collegio dei Sindaci tre candidati che hanno riportato in sede congressuale, il maggior numero di voti. I due candidati che seguono immediatamente nella graduatoria dei suffragi fanno parte del Collegio quali componenti supplenti.

I sindaci non possono far parte di altri Organi statutari di Adiconsum né dei Collegi sindacali di strutture periferiche.

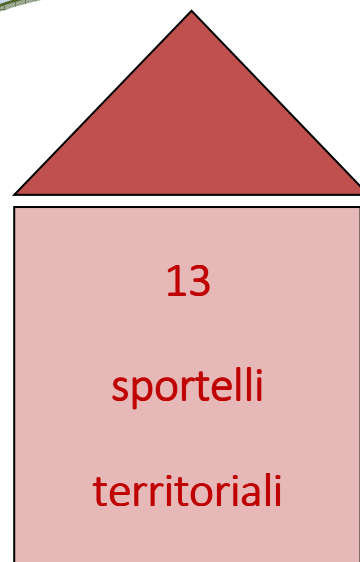
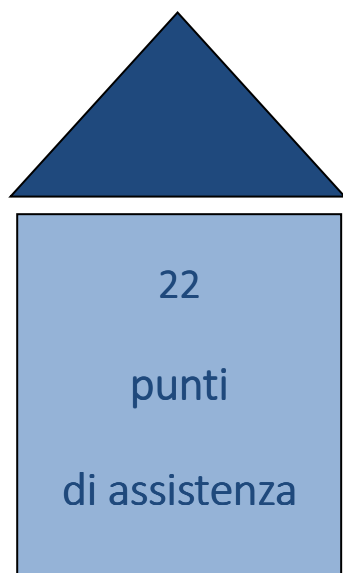
❖ LE SEDI ADICONSUM SUL TERRITORIO

La diffusione di Adiconsum sul territorio regionale è un elemento di fondamentale importanza per il cittadino che può, tramite gli sportelli e i punti di assistenza, accedere alla tutela, alle informazioni e rivolgersi a consulenti e legali preparati e pronti a promuoverne i diritti.

Il Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 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"), ha rideterminato i criteri per la classificazione degli sportelli e dei punti di assistenza definiti:



Bilancio sociale 2017



Gli **sportelli** sono definiti come i luoghi fisici dotati di: scrivania; computer con *smart card* e software adeguato alla gestione della firma digitale; della posta elettronica certificata e altri strumenti dediti alla gestione dell'attività documentale; un telefono e un archivio, sia fisico che telematico per la gestione delle pratiche. Offrono assistenza per un minimo di 6 ore settimanali, per almeno due giorni alla settimana e garantiscono un numero di pratiche annue non inferiore a 30.

Punti di assistenza sono definite tutte le sedi operative che non hanno i requisiti degli sportelli ma che sono comunque aperti al pubblico e forniscono ai cittadini consulenza e tutela.

Gli operatori, sia degli sportelli che dei punti di assistenza, seguono le pratiche degli utenti, dopo aver istruito una serie di procedure in rappresentanza del consumatore richiedente, finalizzando il proprio lavoro alla tutela dei diritti dei mandanti.

Presso gli sportelli, e in alcuni punti di assistenza, è possibile ricevere consulenze, (anche telefoniche e/o tramite posta elettronica) da professionisti o operatori che trasmettono elementi conoscitivi e concettuali, forniscono informazioni agli utenti, sia direttamente che tramite altre organizzazioni.

Al 31/12/2017, **Adiconsum Toscana** conta **13 sportelli**, diffusi su tutto il territorio regionale, e **22 punti di assistenza**



Bilancio sociale 2017

○ Dislocazione per Province e Città Metropolitana

Provincia	Sportelli	Punti di assistenza
Arezzo	1	3
Firenze	3	3
Grosseto	1	1
Livorno	1	5
Lucca	2	2
Massa Carrara	-	1
Pisa	1	-
Pistoia	2	2
Prato	1	5
Siena	1	-
Totale	13	22





Bilancio sociale 2017

○ SEDI E CONTATTI

AREZZO	
Segretario Provinciale VINCENZO TRESCA	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
Arezzo Via Michelangelo, 116 tel: 0575/355672 fax: 0575/24867 e-mail: arezzo@adiconsum.it	Foiano della Chiana Via Gioco del Pallone, 7/8 tel/fax: 0575/640047 e-mail: arezzo@adiconsum.it
	San Giovanni Valdarno Viale Gramsci, 96 tel/fax: 055/9121462 e-mail: arezzo@adiconsum.it
	Sansepolcro Via S. Puccio, 44 tel/fax: 0575/742893 e-mail: arezzo@adiconsum.it



Bilancio sociale 2017

FIRENZE	
Segretario Provinciale GRAZIA SIMONE	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
Firenze Via Carlo del Prete, 135 tel: 055/3269042-4379684 fax: 055/3269043 e-mail: firenze@adiconsum.it	Borgo San Lorenzo Via Caduti di Montelungo tel/fax: 055/8457343 e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it
Firenze 2 Via Dell'Arcolaio 41/43 tel: 055/603278 - 603195 fax: 055/603278 e-mail: rondinella@adiconsum.it	Pontassieve Via F.lli Cervi, 40 tel: 055/8368209 fax: 055/8313007 e-mail: pontassieve@toscana.adiconsum.it
Empoli Piazza XXIV Luglio, 16/17 - tel: 0571/72660-700557 fax: 0571/76966 -1836282 e-mail: empoli@adiconsum.it	SESTO FIORENTINO Via G.Verdi, 105 tel: 055/4489164 fax: 055/4489164 e-mail: sestofiorentino@toscana.adiconsum.it

GROSSETO	
Segretario Provinciale GIULIANO INNOCENTI	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
Grosseto Via Senegal, 25 tel: 0564/24328 fax: 0564/418753 e-mail: grosseto@adiconsum.it	Castel del Piano Corso Nasini, 13 tel: 0564/24328 fax: 0564/418753 e-mail: grosseto@adiconsum.it



Bilancio sociale 2017

LIVORNO	
Segretario Provinciale CLAUDIO BROGI	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
Livorno Via C. Goldoni, 73 tel: 0586/886525 fax: 0586/895268 e-mail: livorno@adiconsum.it	Cecina Via Don Minzoni, 31 tel/fax: 0586/681306 e-mail: cecina@adiconsum.it
	Collesalveti Via Cavour, 4 tel/fax: 0586/966409 e-mail: collesalveti@adiconsum.it
	Rosignano Marittimo Via dei Mille, 12 tel/fax: 0586/767846 e-mail: rosignano@adiconsum.it
	Piombino Via San Francesco, 67 tel: 0565/220249 fax: 0565/220104 e-mail: piombino@adiconsum.it
	Porto Ferraio Piazza Virgilio, 34/36 tel: 0565/918020 fax: 0565/918020 e-mail: portoferraio@adiconsum.it





Bilancio sociale 2017

LUCCA	
Segretario Provinciale DONATELLA NELLI	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
Lucca Viale Puccini, 1780 tel/fax: 0583/508816 e-mail: lucca@adiconsum.it	Altopascio Via Gavinana, 4 tel/fax: 0583/216484 e-mail: lucca@adiconsum.it
Viareggio tel: 0584/384459 fax: 0584/430727 e-mail: lucca@adiconsum.it	Capannori Via Don A. Mei, 35 tel/fax: 0583/933041 e-mail: lucca@adiconsum.it

MASSA CARRARA	
Segretario Provinciale ALESSANDRO BUONGIORNI	
SPORTELLI	PUNTI DI ASSISTENZA
	Massa Via del Patriota, 12 tel: 0585/41772 fax: 0585/45460 e-mail: massacarrara@adiconsum.it



Bilancio sociale 2017

PISA

Segretario Provinciale GAGLIARDI LIA

SPORTELLI

PUNTI DI ASSISTENZA

Pisa

Via Corridoni, 36

tel: 050/518233

fax: 050/29467

e-mail: pisa@adiconsum.it

PISTOIA

Segretario Provinciale DENISA DOMENICHELLI

SPORTELLI

PUNTI DI ASSISTENZA

Pistoia

Viale Matteotti, 37

tel: 0573/970148-970149

fax: 0573/970121

e-mail: pistoia@adiconsum.it

Montecatini Terme

Via Milazzo, 1

tel/fax: 0572/79999

e-mail: pistoia@adiconsum.it

Pescia

Via del Loreto, 6

tel/fax: 0572/47158

e-mail: pistoia@adiconsum.it

Quarrata

Piazza Risorgimento, 46

tel: 0573/970148/49

fax: 0573/970121

e-mail: pistoia@adiconsum.it



Bilancio sociale 2017

PRATO

Segretario Provinciale BECOCCO FRANCO

SPORTELLI

Prato

Via Pallacorda, 5

tel: 0574/699103

fax: 0574/21076

e-mail: prato@adiconsum.it

PUNTI DI ASSISTENZA

Poggio a Caiano

Piazza XX Settembre, 36

tel/fax: 055/8706629

e-mail: prato@adiconsum.it

Vaiano

Via Mazzini, 22

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail: prato@adiconsum.it

Seano

Via Baccheretana, 116 C

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail: prato@adiconsum.it

Montemurlo

Via Rubicone, 21

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail: prato@adiconsum.it



Bilancio sociale 2017

Prato

Via A. Borgioli, 66

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail: prato@adiconsum.it

Siena

Segretario Provinciale GUIDO PRATESI

SPORTELLI

Siena

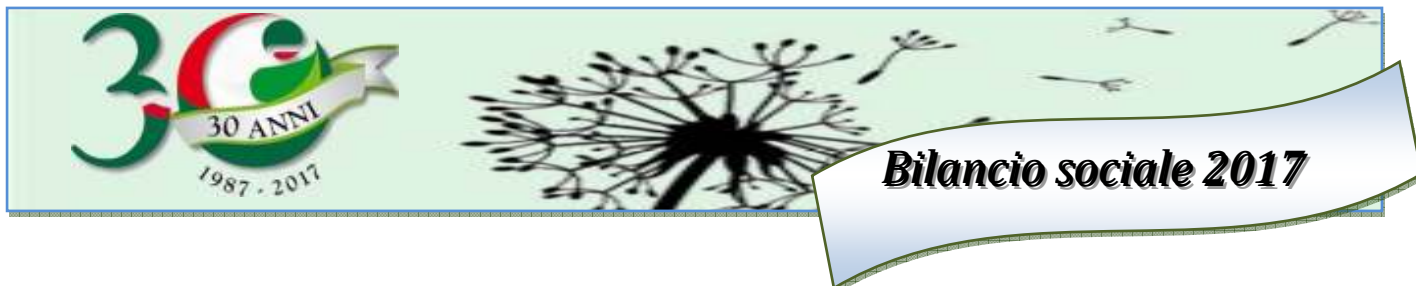
Via Curtatone, 2

tel: 366-7482351

fax: 0577/224630 (FNP)

e-mail: siena@adiconsum.it

PUNTI DI ASSISTENZA



❖ Le Risorse Umane

"Le azioni che traggono origine dalla virtù non basta che abbiano un determinato carattere per essere compiute con giustizia o con temperanza, ma occorre anche che chi le compie le compia possedendo una certa disposizione: innanzitutto deve conoscerle, poi deve sceglierle, e sceglierle per sé stesse; infine, in terzo luogo, deve compierle con una disposizione d'animo ferma e immutabile."

Aristotele - Etica Nicomachea

Il gruppo Adiconsum Toscana agisce concentrando tutte le proprie risorse verso l'obiettivo di tutelare, informare ed educare i consumatori e i cittadini.

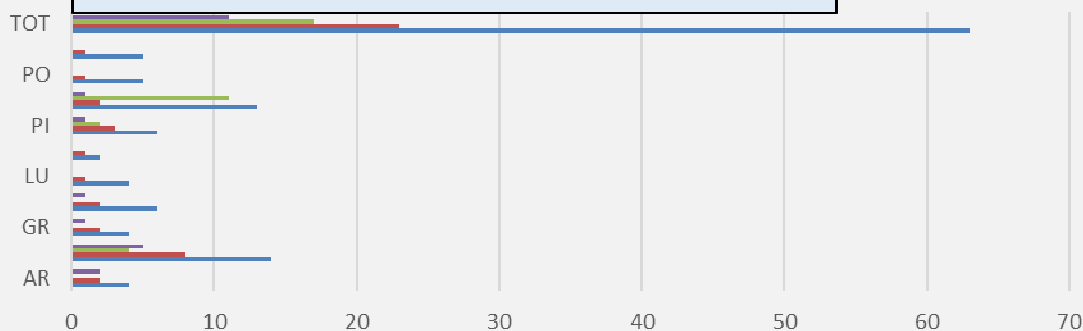
Le persone coinvolte, maggiormente collaboratori volontari, legali volontari e professionisti volontari, rappresentano un valore inestimabile per Adiconsum Toscana, ma soprattutto per i consumatori/utenti che si rivolgono all'Associazione per ricevere informazioni e consulti e risolvere problematiche legali e consumeristiche.

La formazione del personale è costantemente aggiornata tramite:

- organizzazione e partecipazione a corsi, sia interni che esterni all'Associazione;
- adesione a seminari e convegni,
- partecipazione a tavoli e conferenze.



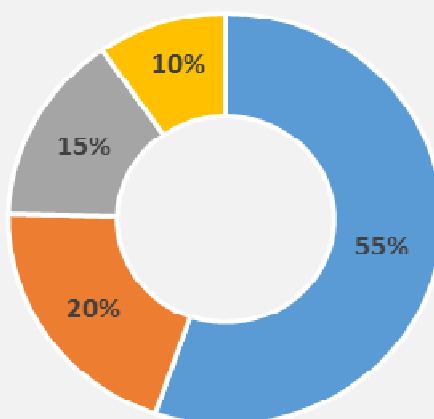
DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE PER PROVINCE



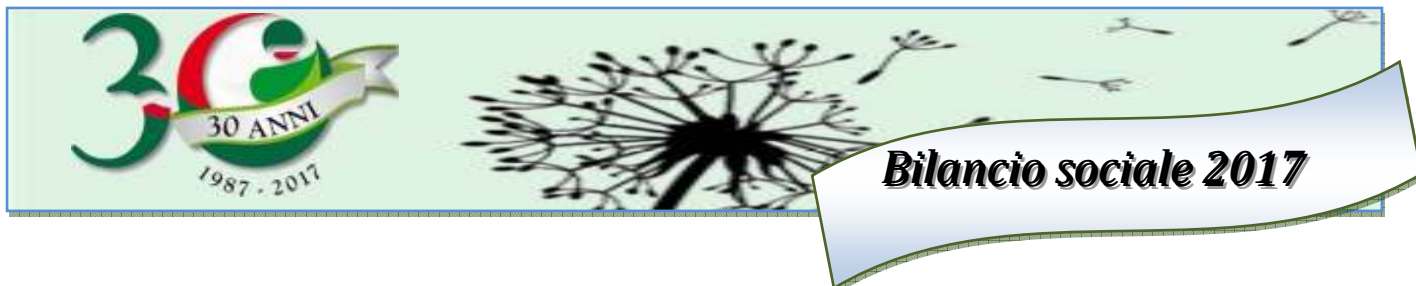
	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
conciliatori	2	5	1	1	0	0	1	1	0	0	11
collaboratori	0	4	0	0	0	0	2	11	0	0	17
n. consulenti legali	2	8	2	2	1	1	3	2	1	1	23
n. volontari	4	14	4	6	4	2	6	13	5	5	63

■ conciliatori ■ collaboratori ■ n. consulenti legali ■ n. volontari

**PERCENTUALI RISORSE UMANE
ADICONSUM TOSCANA**



■ volontari ■ consulenti legali ■ collaboratori ■ conciliatori



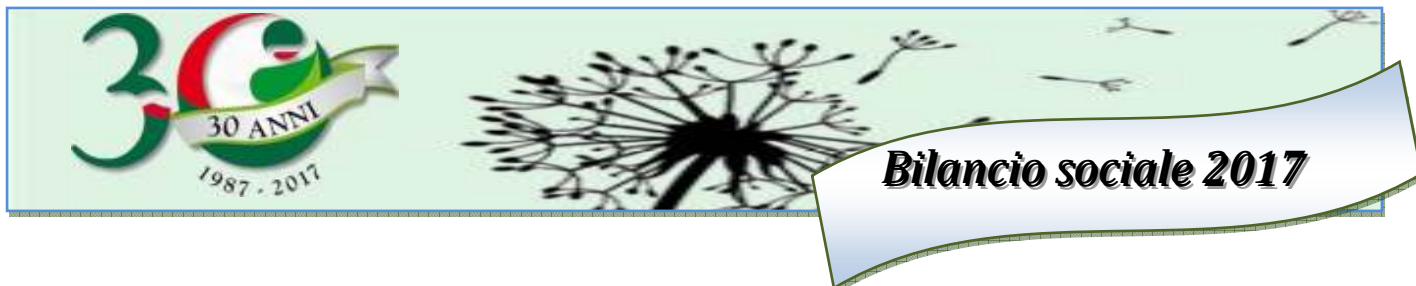
❖ L'attenzione verso i soci

Il consumatore e il codice del consumo

“Nel rispetto della Costituzione ed in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità europea, nel trattato dell’Unione europea, nella normativa comunitaria con particolare riguardo all’articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità economica europea, nonché nei trattati internazionali, il presente codice armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, al fine di assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti”, così l’articolo 1 del *Codice del Consumo*, entrato in vigore il 23 ottobre 2005 con l’obiettivo di riordinare l’assetto normativo posto a tutela del consumatore. Si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007), e nasce dal lavoro di una Commissione istituita presso il Ministero dello Sviluppo economico, in forza della delega contenuta nell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.

L’approvazione del Codice rappresenta un momento fondamentale per la tutela dei consumatori italiani in quanto precedentemente ad esso, la disciplina dei rapporti di consumo era rimandata alla legislazione di settore come recepita dalle direttive comunitarie. Il Codice conserva un unico filo conduttore ovvero il rapporto di consumo, dalla pubblicità alla corretta informazione, dal contratto alla sicurezza dei prodotti, fino all’accesso alla giustizia e alle Associazioni rappresentative dei consumatori. 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. 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.

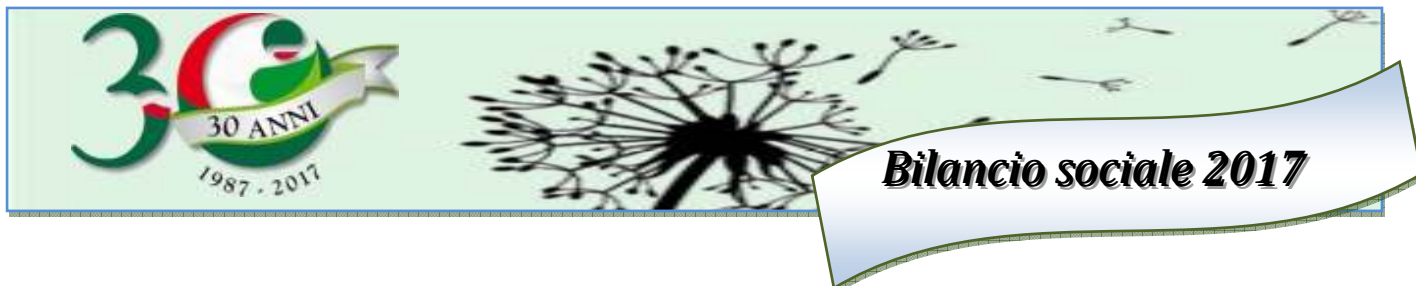


Tessera che viene rilasciata ai nostri soci

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.

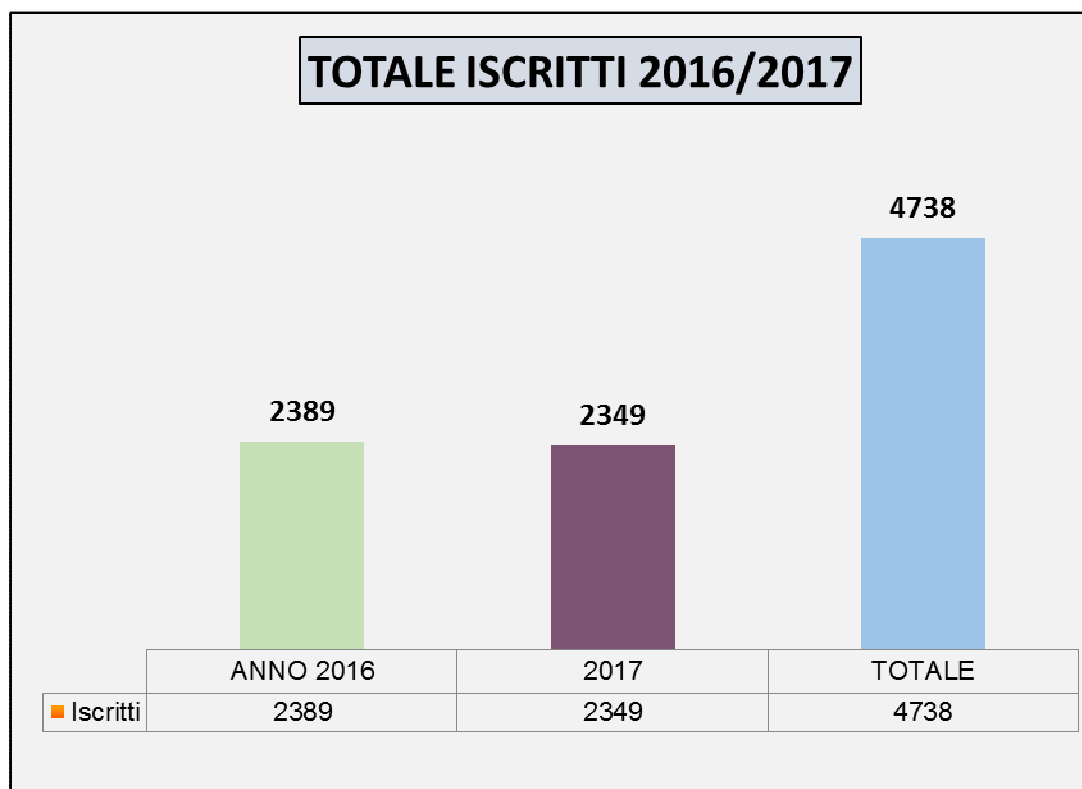


Costo Tessera 2017 Adiconsum Toscana	
Anticipo Tessera	10,00 €
Tesserati Cisl	15,00 €
Costo Tessera 2017	35,00€

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

- 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 della tessera 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 di 35 euro, più le eventuali spese di spedizione della documentazione e delle fotocopie.
- 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.





Dal grafico si evince un sostanziale mantenimento degli iscritti da parte dei consumatori che si sono rivolti ad Adiconsum Toscana.

Adiconsum Toscana continua a promuovere 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.

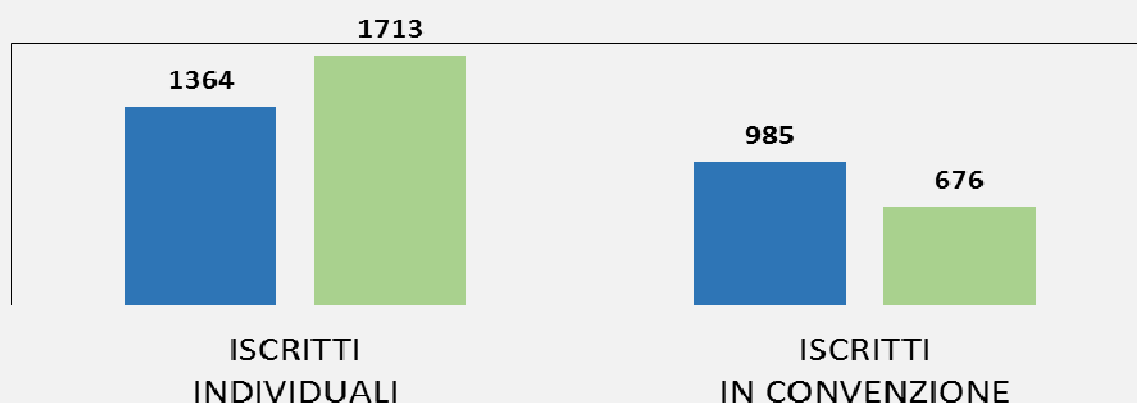
Adiconsum Toscana continua ad impegnarsi su tutti i fronti per promuovere la tutela del consumatore e cercare di coinvolgerlo, attraverso l'iscrizione, nello sviluppo di una cultura consumeristica, al fine di renderlo consapevole degli strumenti di tutela e di assistenza a sua disposizione.



Bilancio sociale 2017

ISCRITTI 2016/2017

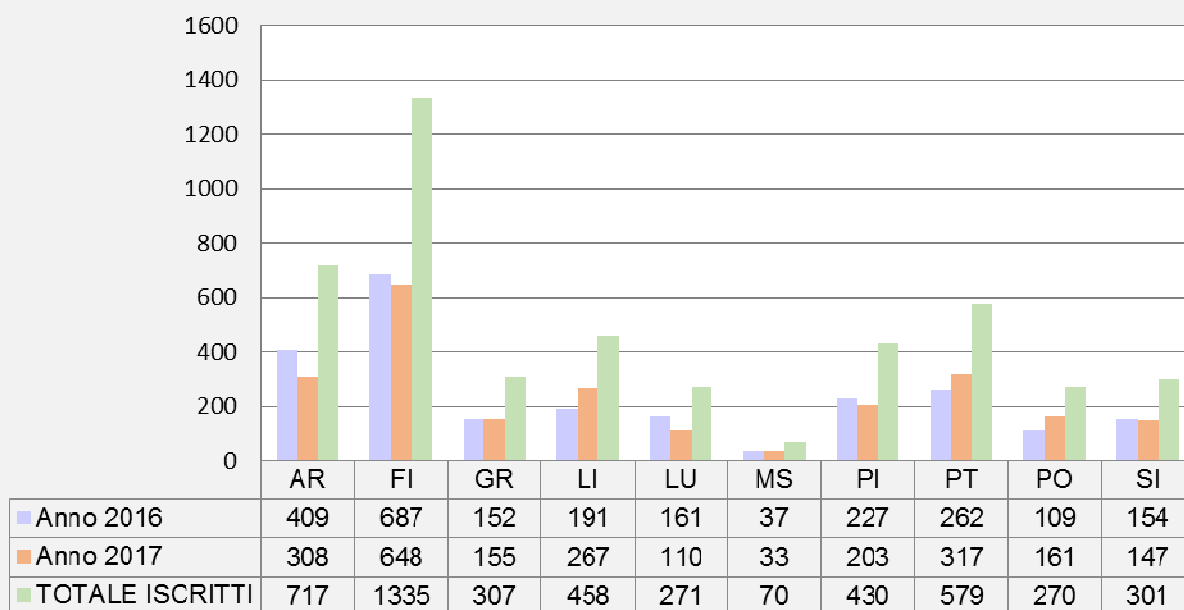
■ 2017 ■ 2016



Nell'arco dell'anno ci sono state alcune richieste da parte dei cittadini, di contribuire al sostegno dell'Associazione attraverso un contributo della tessera Adiconsum pari a 2,00€.

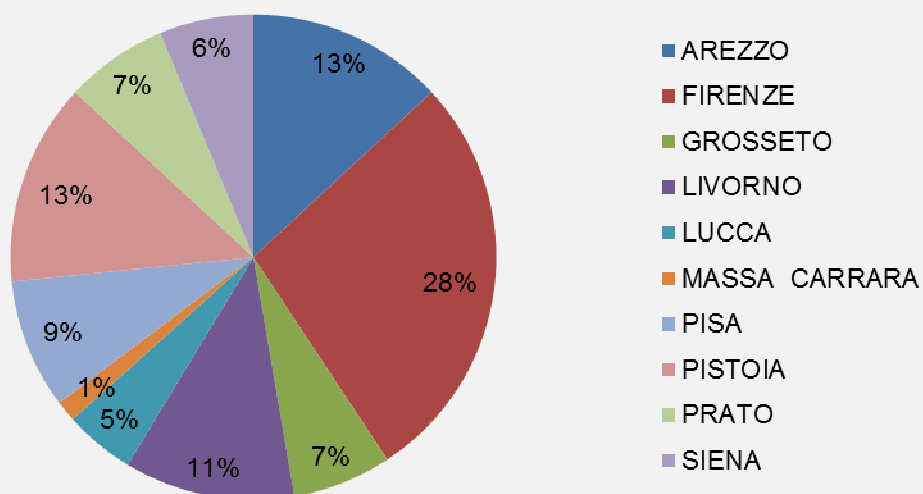
Adiconsum Toscana ha come buon proposito per l'anno 2018 di trovare una regolamentazione per tali iscritti.

DISTRIBUZIONE ISCRITTI PER PROVINCIA

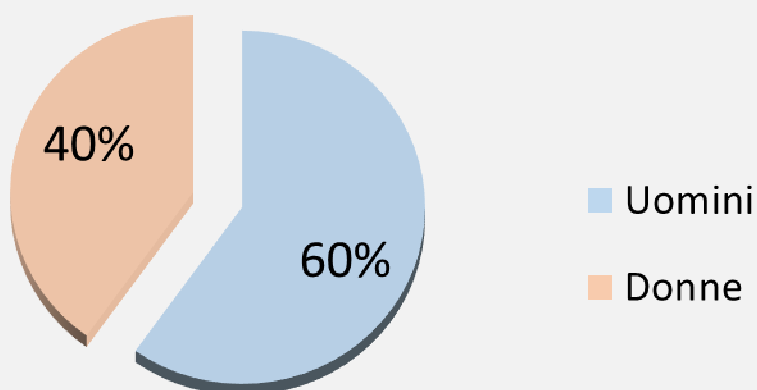




PERCENTUALE ISCRIZIONE SULLE PROVINCE

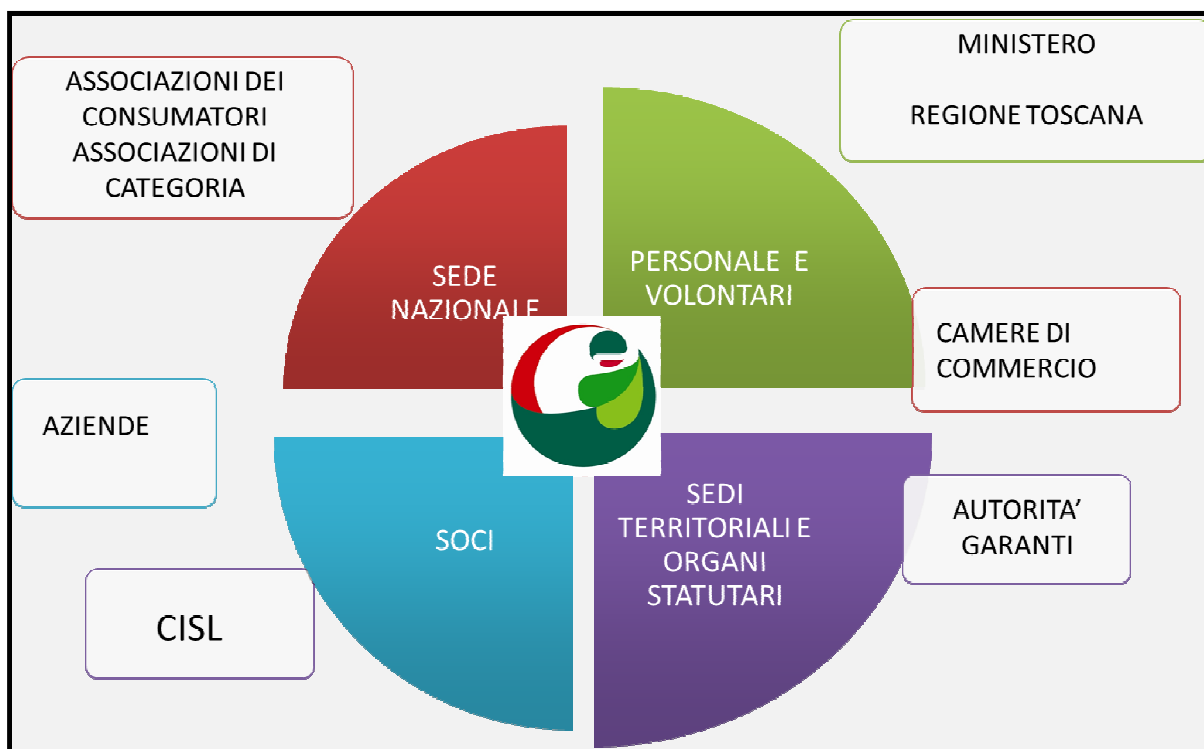


PERCENTUALE ISCRITTI PER GENERE





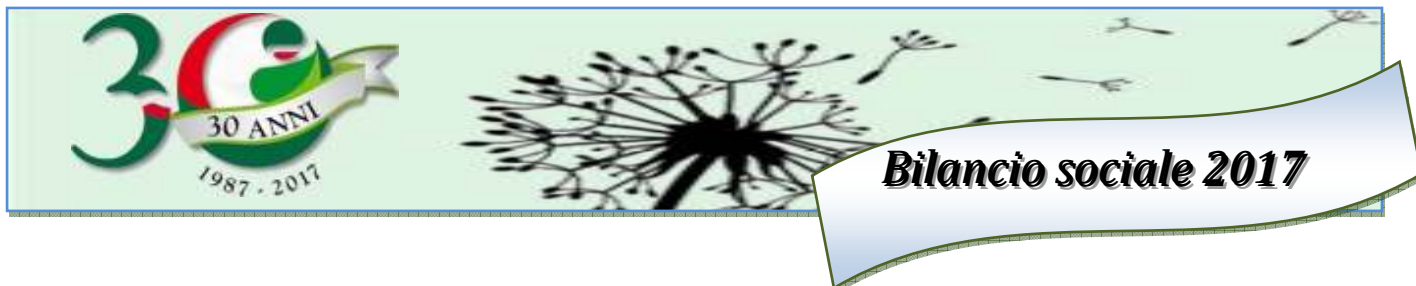
3.GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI



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

Anche per l'anno 2017 Adiconsum Toscana ha intrattenuto costanti rapporti con le Istituzioni e con le Aziende di servizio pubblico, ha partecipato ai tavoli di confronto con le Associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale venendo 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 la Città Metropolitana, 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 (C. 461 art. 2 Legge 244/2007).



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

Nel 2017 ADICONSUM Toscana ha partecipato ai seguenti Tavoli:

Regione Toscana

- ✚ Riunioni del CRCU;
- ✚ Tavolo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali con ANCI, Regione e CRCU;
- ✚ Tavolo istituito della Autorità Idrica Toscana;
- ✚ Forum della sanità;
- ✚ Comitato di Partecipazione AOU Careggi;
- ✚ Conferenza Permanente delle Autonomie Sociali;
- ✚ Comitato di Partecipazione Azienda USL 8 di Arezzo;
- ✚ 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.





Bilancio sociale 2017

4. ATTIVITA' 2017

❖ L'organizzazione delle attività di assistenza e di conciliazione

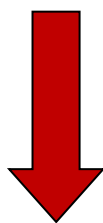
L'Associazione svolge principalmente attività di assistenza al cittadino/consumatore presso tutti gli sportelli sul territorio toscano. Il consumatore che si rivolge ad Adiconsum può avvalersi della professionalità di consulenti ed esperti legali in materia di consumo.

13 SPORTELLI TERRITORIALI

22 PUNTI DI ASSISTENZA



PER UN TOTALE DI 185 ORE DI APERTURA



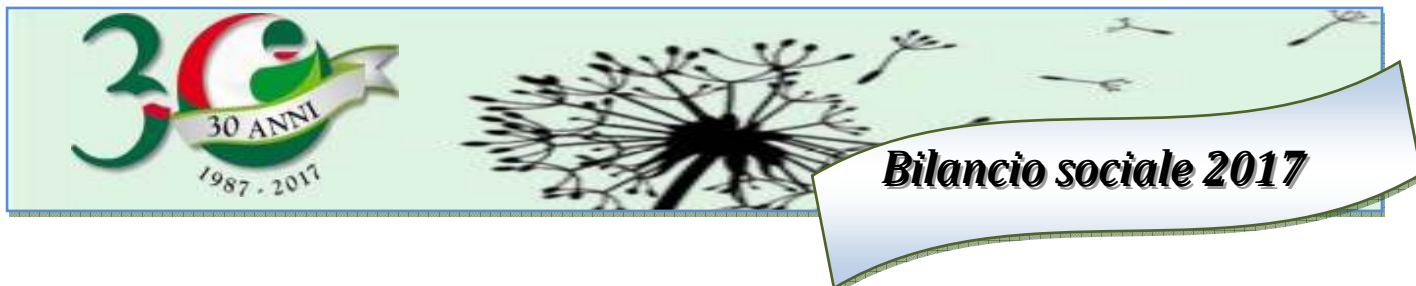
11608

**Telefonate
ricevute**



2959

**Informazioni
fornite allo sportello**



Nel 2017, l'utilizzo del sistema di gestione pratiche 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 a fini statistici.

Il reclamo è la prima forma scritta o, comunque, formalizzata, attraverso la 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.

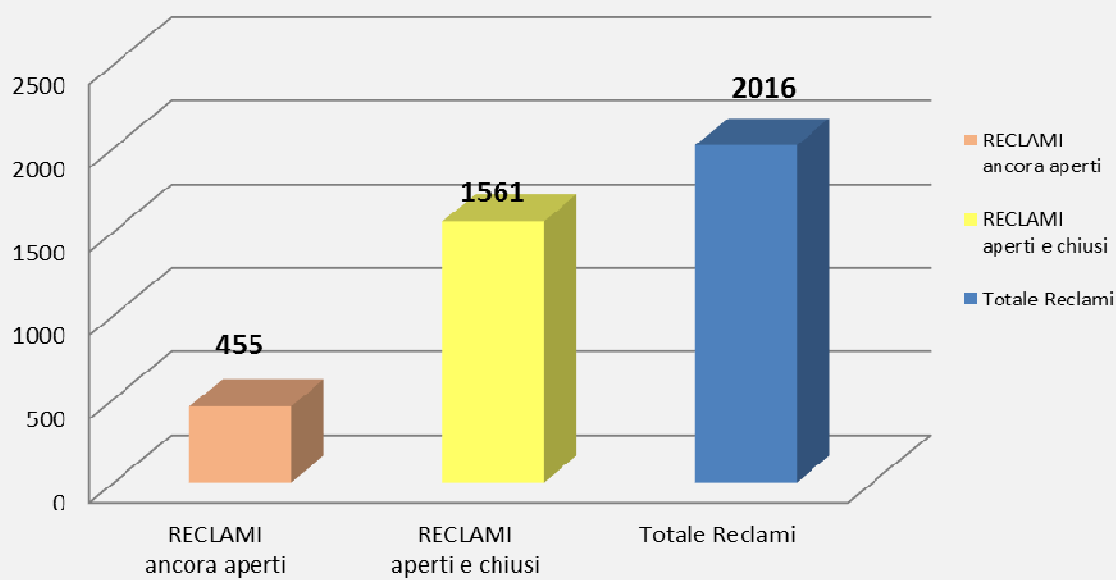
Di seguito vengono riportati i dati relativi all'attività di informazione, assistenza e di conciliazione svolti sul territorio regionale nell'anno 2017.

Sono **2016** i reclami gestiti da Adiconsum nel 2017, di cui 1561 risultano aperti e chiusi nell'anno, mentre i restanti 455 risultano ancora aperti. Rispetto al 2016 sono stati presentati 100 reclami in più.

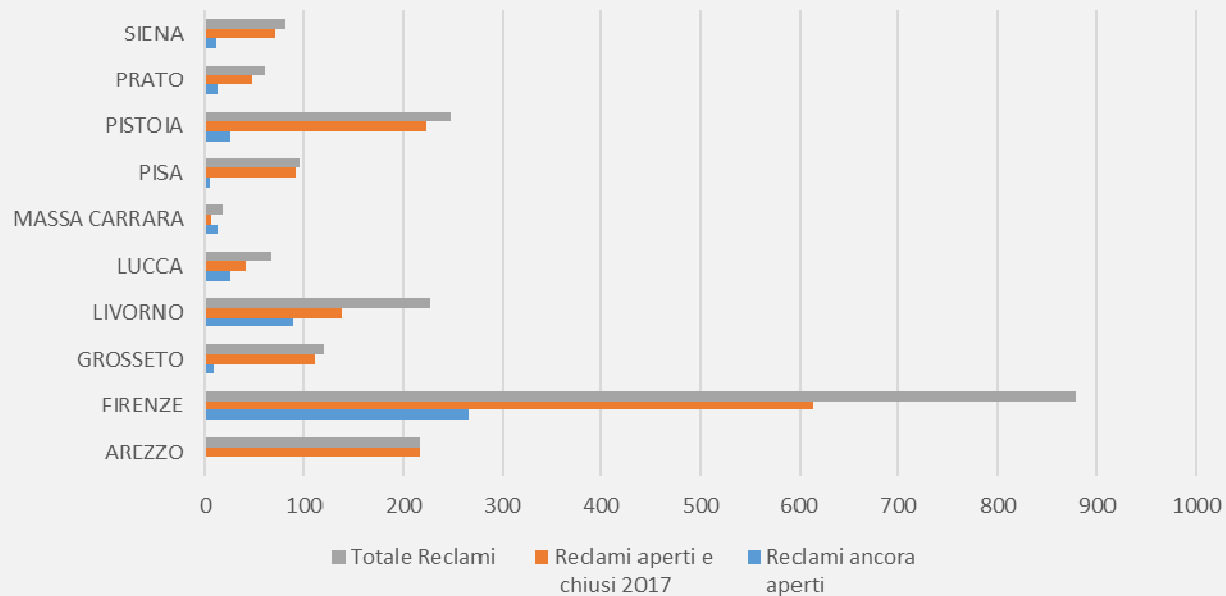


Bilancio sociale 2017

Reclami 2017

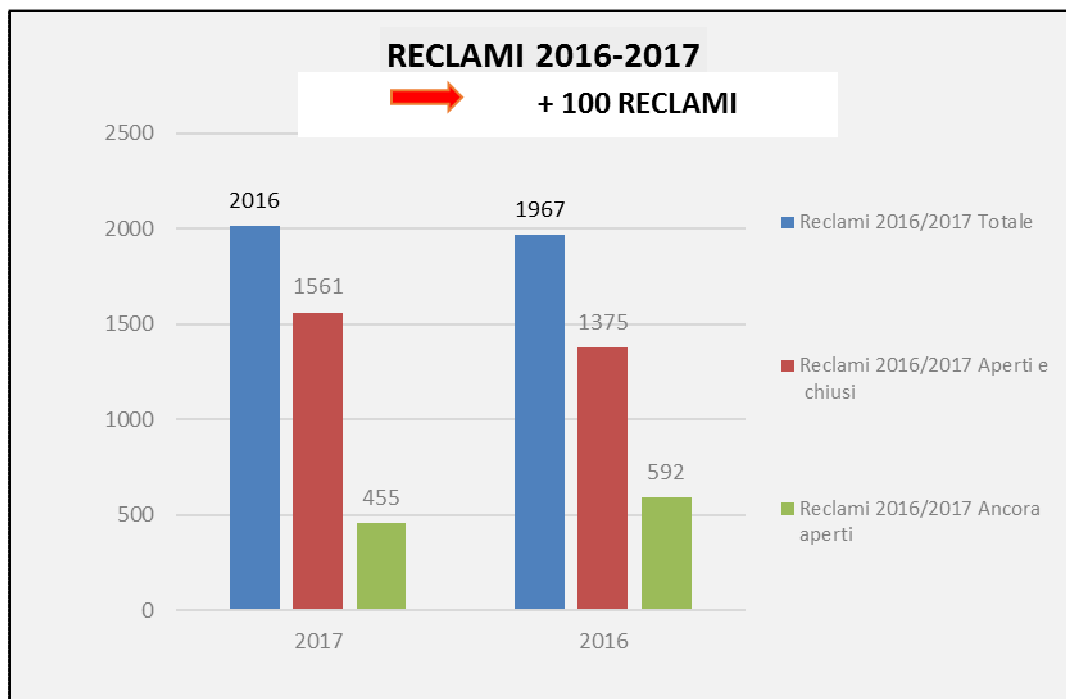


DISTRIBUZIONE RECLAMI PER PROVINCIA



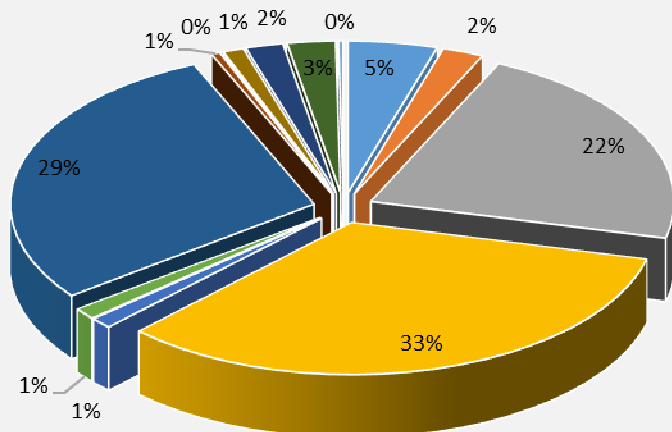


Bilancio sociale 2017



I Reclami gestiti hanno interessato principalmente il **settore dei servizi postali e delle telecomunicazioni con il 33% del totale**, seguito dal settore energia con il 29%; il 22% comprende i servizi finanziari; il restante 16% comprende pratiche relative al settore dei beni di consumo, servizi generali per i consumatori, servizi di trasporto, servizi per il tempo libero, salute, istruzione, auto, condominio.

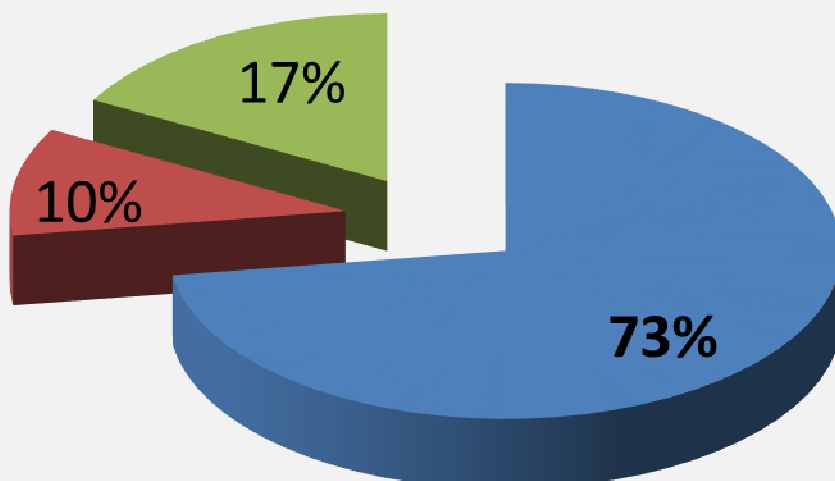
PERCENTUALE RECLAMI PER SETTORE DI INTERVENTO



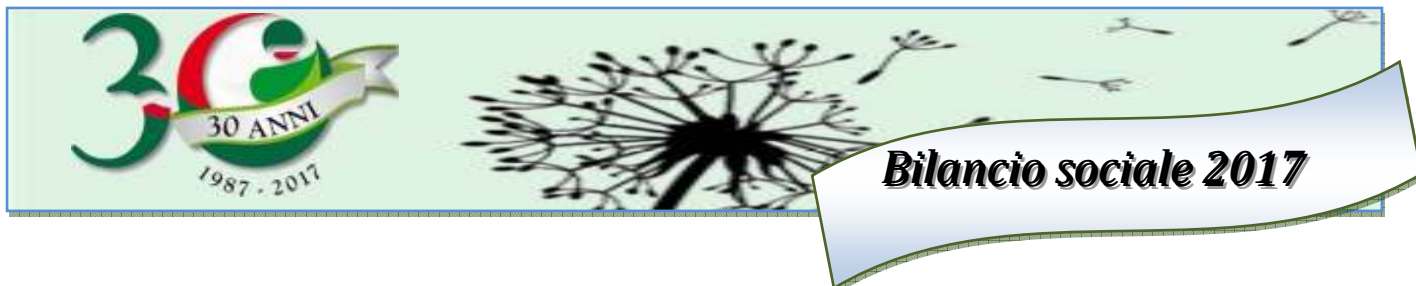
- Beni di consumo
- Servizi generali per i consumatori
- Servizi finanziari
- Servizi postali e telecomunicazioni
- Servizi di trasporto
- Servizi per il tempo libero
- Energia: acqua, luce, gas
- Salute
- Istruzione
- Auto
- Condominio

I reclami gestiti nel 2017 hanno presentato un alto indice di positività pari al 74%.

Esito Reclami 2017



- Esito positivo
- Esito negativo
- Privi di esito



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 **«negoziazione paritetica»**, distinguendola 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 2017

TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE	TOTALI POSITIVE	IMPORTI RECUPERATI	IMPORTO MEDIO	INDICE DI POSITIVITA' PERCENTUALE
CONCILIAZIONI PARI-TETICHE "TELECOM ITALIA"	178	177	€ 63.858,21	€ 358,75	99,44
CONCILIAZIONI PRES-SO "CO.RE.COM. TO-SCANA	38	31	€ 9.937,11	€ 320,55	81,58
CONCILIAZIONI PARI-TETICHE "TIM"	26	25	€ 6.995,70	€ 279,83	96,15
CONCILIAZIONI "BAN- CO POSTA- POSTE ITALIANE"	60	27	€ 26.538,21	€ 982,90	45,00
CONCILIAZIONI "VO- DAFONE"	11	9	€ 2.499,44	€ 277,72	81,82
CONCILIAZIONI "H3G"	2	3	€ 222,65	€ 74,22	150,00
CONCILIAZIONI "TE- LETU"	3	1	€ 802,32	€ 802,32	33,33
CONCILIAZIONI "FA- STWEB"	5	4	€ 112,00	€ 28,00	80,00
CONCILIAZIONI ON LINE "WIND- INFOSTRADA"	14	13	€ 1.396,34	€ 107,41	92,86
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA "AGCOM"	5	4	€ 5.320,00	€ 1.330,00	80,00
CONCILIAZIONI ENERGIA MERCATO LIBERO (ENI, GREEN- NETWORK)	14	13	€ 9.060,00	€ 696,92	92,86
CONCILIAZIONI ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	3	1	€ 110,00	€ 110,00	33,33
SERVIZI POSTALI	5	4	€ 1.537,60	€ 384,40	80,00
SERVIZIO IDRICO	1	1	€ 2.797,24	€ 2.797,24	100,00
TOTALI	365	313	€ 131.186,82	€ 419,13	85,75





Bilancio sociale 2017

Il totale delle domande di Conciliazione presentate nel 2017 sono state pari a **365**, di cui **313 conclusesi con esito positivo**, per un totale di **131.186,82 €** recuperati a favore dei cittadini e un indice di positività quasi dell'**86%**. Delle conciliazioni presentate, ben **282** riguardano il comparto delle **telecomunicazioni**, **65** quello dei **servizi postali e banco posta**, e solo **18** il **settore energia**.

REPORT CONCILIAZIONI 2016/2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE		TOTALI POSITIVE		IMPORTI RECUPERATI	
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TELECOM ITALIA"	188	178	163	177	€ 57.602,82	€ 63.858,21
CONCILIAZIONI PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA"	55	38	41	31	€ 21.887,93	€ 9.937,11
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TIM"	8	26	8	25	€ 2.952,47	€ 6.995,70
CONCILIAZIONI "BANCO POSTA- POSTE ITALIANE"	51	60	22	27	€ 2.085,00	€ 26.538,21
CONCILIAZIONI "VODAFONE"	10	11	9	9	€ 4.351,25	€ 2.499,44
CONCILIAZIONI "H3G"	3	2	3	3	€ 833,68	€ 222,65
CONCILIAZIONI "TELETU"	2	3	1	1	€ 203,87	€ 802,32
CONCILIAZIONI "FASTWEB"	2	5	2	4	€ 744,60	€ 112,00
CONCILIAZIONI ON LINE "WIND-INFOSTRADA"	9	14	7	13	€ 2.366,82	€ 1.396,34
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA "AGCOM"	1	5	1	4	€ 250,00	€ 5.320,00
CONCILIAZIONI ENERGIA MERCATO LIBERO (ENI, GREENNETWORK, EDISON)	3	14	12	13	€ -	€ 9.060,00
CONCILIAZIONI ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	6	3	2	1	€ 4.756,00	€ 110,00
SERVIZI POSTALI	0	5	0	4	€ -	€ 1.537,60
SERVIZIO IDRICO	0	1	1	1	€ -	€ 2.797,24
TOTALI	338	365	271	313	€ 98.034,44	€ 131.186,82

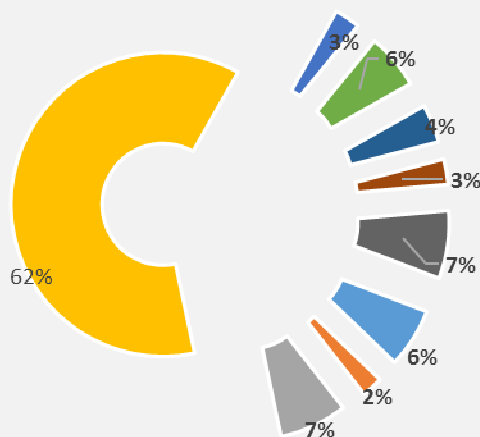
Nel 2017 sono state gestite dall'Associazione 27 conciliazioni in più rispetto al 2016 a cui corrisponde una differenza di 33.152,38€ sugli importi recuperati a favore dei cittadini.



Di seguito la casistica delle problematiche più comuni nel settore delle telecomunicazioni

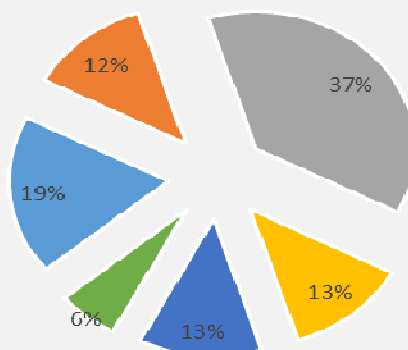
Casistica delle Problematiche linea fissa

- Contratto difforme dal concordato
- Diritto di recesso, dedassazione linea non accolta
- Disdetta, trasloco e subentro non accolto
- Dissevizi vari su linea e adsl
- Doppia fatturazione di compagnie diverse
- Problemi di fatturazione
- Guasti su linea e adsl
- Migrazione fallita
- Altro



Casistica delle problematiche linea mobile

- Traffico non riconosciuto
- Irregolarità contrattuale
- Problemi di fatturazione/prelievo ricaricabile
- Servizi/Prodotti non richiesti
- Recesso non accolto

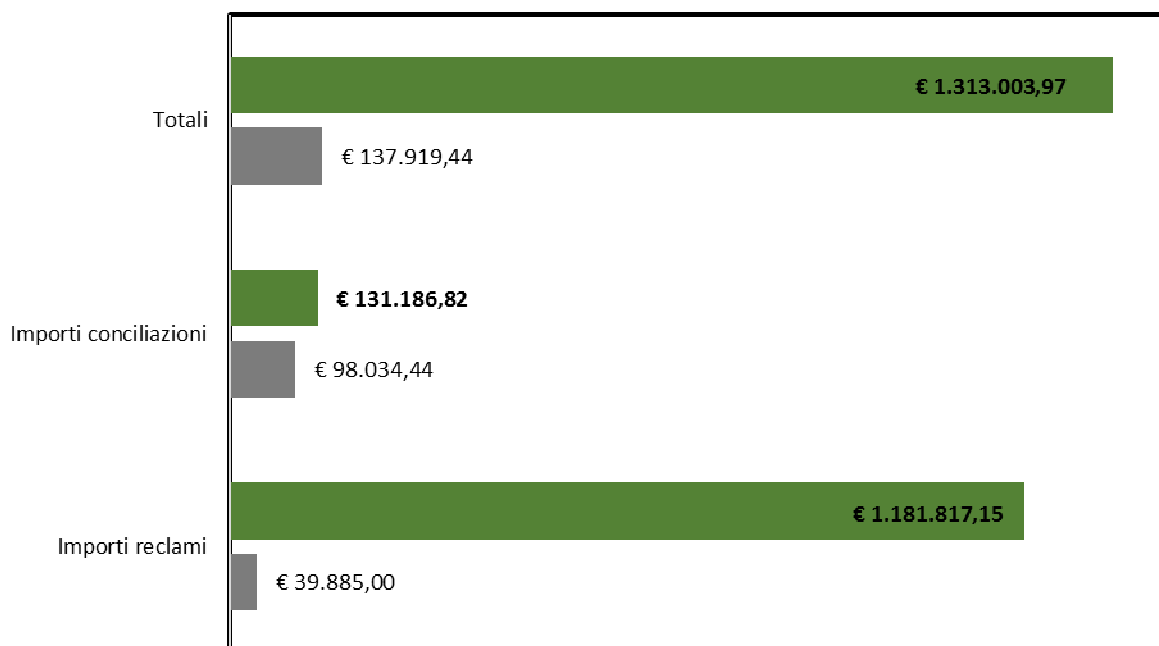




Bilancio sociale 2017

IMPORTI RECUPERATI 2016-2017

■ Anno 2017 ■ Anno 2016



Sono stati quindi recuperati nel corso del 2017:

131.186,82 Euro attraverso la risoluzione dei contenziosi tramite la conciliazione;

a cui vanno sommati ulteriori:

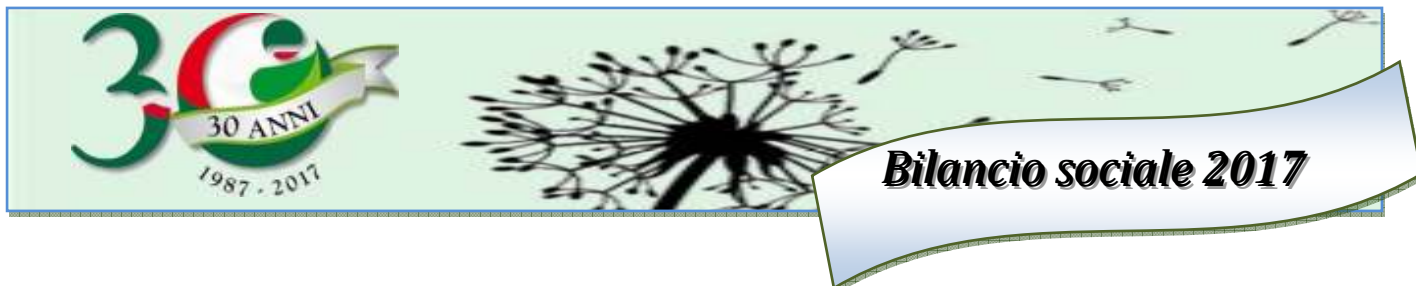
1.181.817,15 Euro recuperati con la risoluzione delle controversie in fase di reclamo

di cui:

1.059.000,00 Euro relativi alla risoluzione di pratiche bancarie.

Al netto delle pratiche *good banks*,

122.817,15 Euro è il totale recuperato a favore dei consumatori nel corso del 2017.



GOOD BANKS

Nel corso del 2017 Adiconsum Toscana ha continuato a svolgere la propria attività principalmente a favore dei risparmiatori colpiti dal default di Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio Soc. Coop. in liquidazione coatta amministrativa.

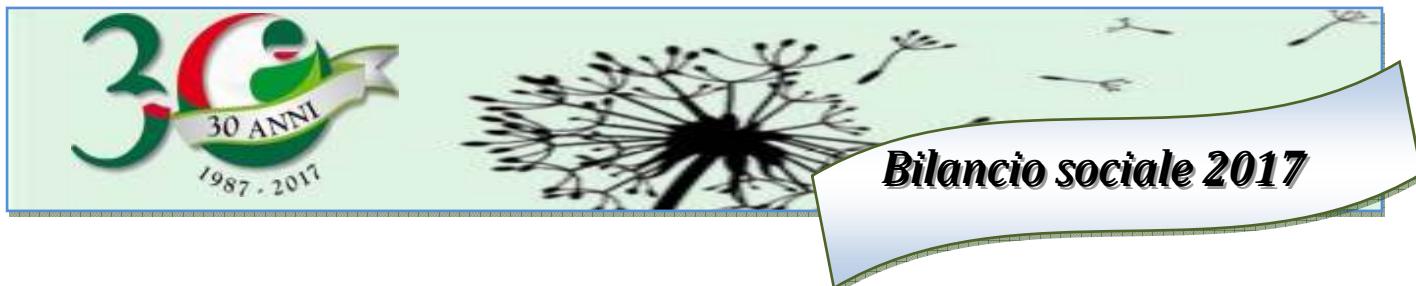
Oltre all'attività svolta nel corso del 2016, a seguito della riapertura dei termini prevista dalla legge 15/2017, per il tramite di Adiconsum Toscana sono state presentate, da parte degli obbligazionisti subordinati di Banca Etruria, ulteriori istanze di indennizzo forfetario al Fondo di Solidarietà.

L'attività è proseguita con l'erogazione materiale da parte di Adiconsum del contributo di 100 Euro riconosciuto dalla Regione Toscana a 267 risparmiatori residenti in Toscana.

Sono stati altresì proposti n. 11 arbitrati ANAC come disciplinati dal D.M. 83/2017, distribuiti tra gli sportelli di Firenze, Siena e Livorno.

Adiconsum Toscana è impegnata altresì nella gestione dei primi casi di soggetti coinvolti dal "burden sharing" di Banca Monte dei Paschi di Siena s.p.a., i quali hanno visto l'azzeramento dei propri prestiti obbligazionari in conseguenza della conversione di questi ultimi in azioni ordinarie della medesima banca.

Corre l'obbligo sottolineare che Adiconsum Toscana, per il tramite del proprio consulente legale Antonello Simone, ha costituito il riferimento per le pratiche della ex Banca Etruria su tutto il territorio nazionale.

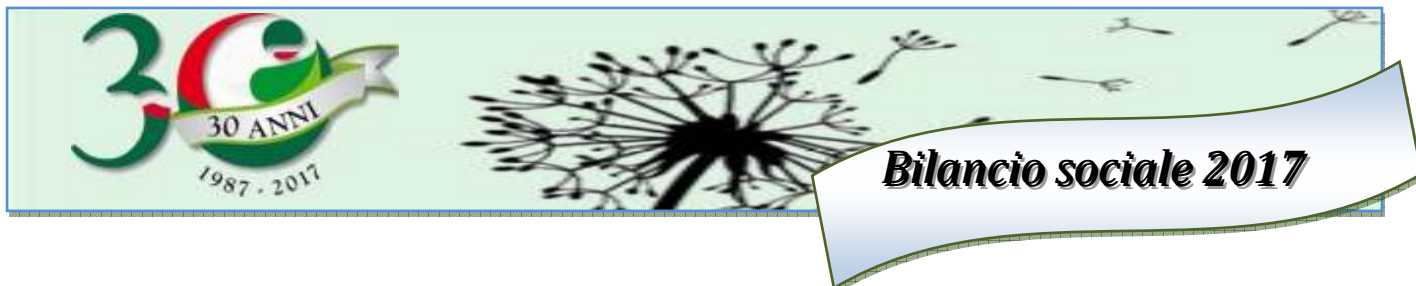


5. CONGRESSI

Come da Statuto, nel corso del 2017 le Sedi provinciali hanno provveduto ad organizzare i Congressi al fine di: discutere le problematiche socio-economiche che hanno coinvolto i consumatori che si rivolgono ai consulenti sul territorio e la maniera di affrontarle; riorganizzare la struttura dell'Associazione per meglio rispondere alle sollecitazioni provenienti dalla società civile.

I Congressi si sono svolti nelle seguenti località e nelle seguenti date:

- **AREZZO:** 21 aprile 2017
- **FIRENZE:** 2 maggio 2017
- **GROSSETO:** 7 marzo 2017
- **LIVORNO:** 11 marzo 2017
- **LUCCA:** 2 maggio 2017
- **MASSA – CARRARA:** 30 marzo 2017
- **PISA:** 22 febbraio 2017
- **PISTOIA:** 7 aprile 2017
- **PRATO:** 5 aprile 2017
- **SIENA:** 29 marzo 2017



CONGRESSO REGIONALE ADICONSUM TOSCANA

Fare e Rappresentare, Rappresentare per Fare

Regione Toscana- Palazzo del Pegaso

8 maggio 2017

Il VI Congresso Adiconsum Toscana

ha presentato l'attività svolta negli

ultimi 4 anni,

il posizionamento

dell'Associazione nel panorama

socio-economico attuale;

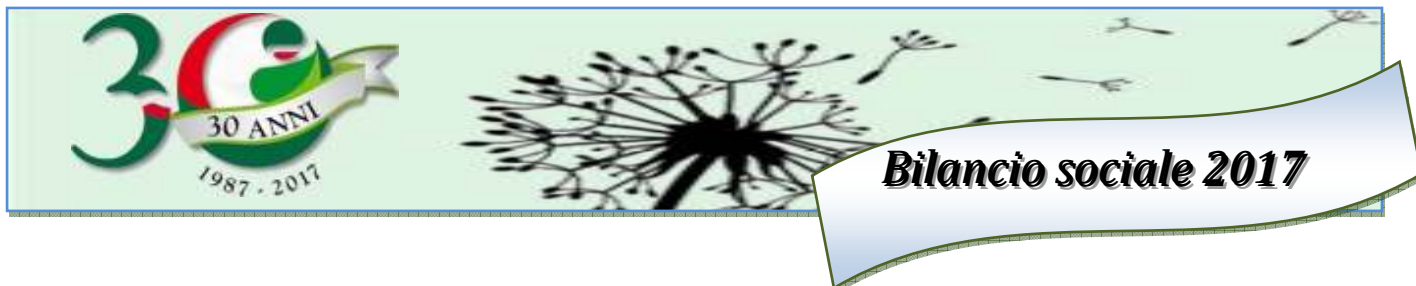
ha definito il nuovo assetto organizzativo

dell'Associazione.



Organizzato presso la Sala del Giglio del Palazzo Pegaso della Regione Toscana, sono intervenuti: Eugenio Giani, Presidente del Consiglio Regione Toscana; Tiziano Bonini, Ricercatore in sociologia dei processi culturali e comunicativi c/o UNISI- Siena; Roberto Pistonina, Segretario Generale UST Cisl Firenze Prato; Rita Pelagotti, Camera di Commercio di Firenze; Enrico Bocci, Vicepresidente Confindustria Firenze; Simone Barni, Vice Presidente Publiacqua; Anna Lapini, Presidente Confcommercio Toscana; Paolo Caldesi, Regione Toscana; Fulvio Farnesi, Vice Presidente CRCU e rappresentante AA.CC.; Riccardo Cerza, Segretario Generale USR CISL Toscana; Walter Meazza, Presidente Adiconsum Nazionale.

Ha partecipato Paolo Landi ex Segretario Generale e fondatore di Adiconsum.



Estratto dalla Relazione del Presidente Regionale Grazia Simone:

“.....E’ fondamentale recuperare i valori di equità, modernità, crescita ed Europa, attraverso un confronto sociale serio e strutturato, di lunga veduta, in modo da riaffermare quei valori che sono alla base di un consumerismo di matrice sociale.

E’ in questa ottica che le Associazioni dei consumatori – ed in particolare Adiconsum – possono fare la loro parte.

Negli anni della nostra attività – ormai trentennale – diverse sono state le tappe segnate dal consumerismo. Forte l’attività, nei primi anni, a far crescere la consapevolezza dei consumatori, in una realtà, quella italiana, dove il consumerismo era sconosciuto. Una fase iniziale di legittimazione dell’attività delle Associazioni. Non è stato facile, perché mentre in altri Paesi c’erano strumenti legislativi come l’azione collettiva negli Stati Uniti o forti incentivi da parte degli Stati nei paesi nordeuropei, in Italia il deserto. Inizialmente abbiamo lavorato su di un consumerismo negoziale e sociale, chiedendo alle imprese dei servizi la revisione dei contratti di servizio, cercando di eliminare tutte quelle clausole a sfavore dei consumatori e proponendo procedure di conciliazione per risolvere i casi di contenzioso.

Abbiamo lottato per ottenere una normativa di legge che riconoscesse i diritti dei consumatori e la rappresentanza delle Associazioni dei consumatori, la legge 281/97 a livello nazionale, che ha rappresentato un ulteriore passo importante, ma prima ancora la legge regionale toscana del 1985.

Successivamente l’impegno a contribuire alla modernizzazione e diversificazione di un mercato più trasparente e più corrispondente ai bisogni del cittadino/consumatore/utente. Abbiamo, quindi, assistito e cercato di governare liberalizzazioni, globalizzazione, delocalizzazione, smaterializzazione del mercato con l’avvento del commercio elettronico, portando la voce autorevole dei consumatori nel contesto istituzionale, ad ogni livello, ma anche nell’arena mediatica e nel confronto con il mondo produttivo. Abbiamo cercato di intercettare le nuove sfi-



de che ogni cambiamento propone e le possibili insidie in modo da privilegiare e tutelare qualità, salute e sicurezza, sul piano etico della sostenibilità, dell'equità e di un consumo consapevole. Ne sono emerse sfide, a volte imponenti, alcune delle quali già affrontate e risolte, grazie a battaglie normative e ad un paziente lavoro di concertazione, tante altre ancora tutte da giocare.



Il Presidente Adiconsum Toscana Grazia Simone

In un mondo che cambia velocemente è, però, necessario ripensare e riprogettare il consumismo senza affezionarsi a modelli di tutela sperimentati, trincerarsi in difesa di un ruolo e di uno spazio già conquistato, perché ciò ridurrebbe giorno per giorno il nostro impegno togliendoci voce e legittimazione, non possiamo permettercelo se si vuole intercettare e rappresentare i nuovi bisogni dei cittadini. Dobbiamo, invece, adeguare, pur nel rispetto delle nostre origini, le nostre azioni individuando nuove strategie, procedure che non siano autoreferen-



Bilancio sociale 2017

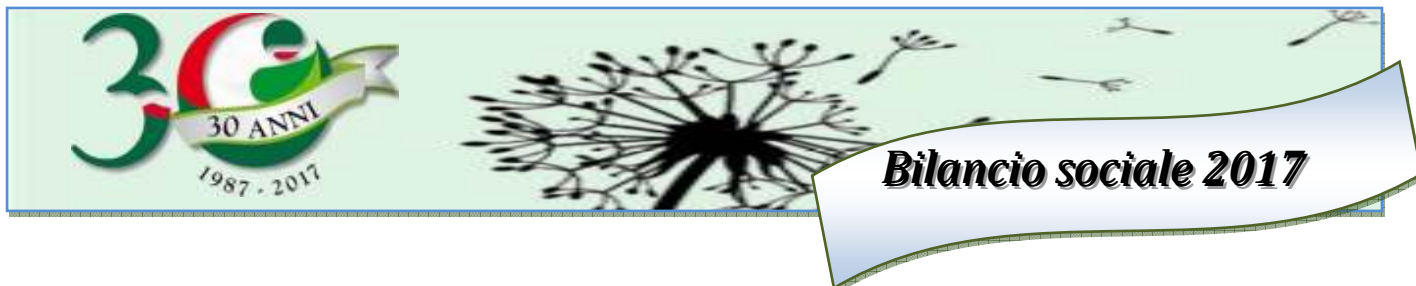
ziali, ma riconosciute per il loro apporto nella società moderna.



Intervento di Eugenio Giani

Presidente del
Consiglio della
Regione Toscana

Negli anni passati siamo stati capaci di contribuire alla educazione sociale, alla sensibilizzazione e responsabilizzazione dei cittadini con una presenza capillare e costante, con professionalità tali da consentirci di affrontare tutte le tematiche, con un servizio di informazione ed assistenza individuale, anche attraverso i media, con risorse umane ed economiche limitate, ma assicurando con una assistenza generalmente efficiente la copertura di tutto il territorio toscano. Poco bravi siamo stati nell'affermazione della tutela collettiva, ed oggi siamo distratti da temi e problematiche che perdono rilevanza e prevale la difficoltà ad affrontare le nuove sfide, poiché non supportati da adeguato equipaggiamento di competenze, risorse e strategie, ma anche la mancata capacità di fare sintesi tra le varie e molte Associazioni di consumatori che, molto spesso, su temi importanti si sono trovate divise nelle vie da percorrere, creando confusione nei cittadini/consumatori/utenti. Non è da sottovalutare anche quale fonte di divisione delle Associazioni, ad ogni livello, il progressivo ridursi degli spazi e delle fonti di so-



stentamento (dunque con le inevitabili lotte per la sopravvivenza).

Se si vuole riconquistare legittimazione è necessario affermare il nostro ruolo di portatori di una visione etica della società e del mercato, orientata ad un consumerismo sociale ed ancorata ai principi di equità, di inclusività, di attenzione ai soggetti e alle fasce sociali più vulnerabili, di responsabilità sociale delle imprese, di rispetto per l'ambiente e di sostenibilità per il futuro: tutte istanze che nel contesto di una competizione esasperata dalle dinamiche della globalizzazione e liberalizzazione rischiano di restare in secondo piano, soprattutto in tempi di crisi economica persistente, che fissa ben altre priorità.

Le Associazioni- ed in particolare ADICONSUM – devono recuperare presenza e ruolo concreto nelle sedi di consultazione e decisione a livello istituzionale, recuperare potere negoziale verso il mondo delle imprese, recuperare rappresentatività rispetto alla base: queste sono le tre sfide che abbiamo davanti e che dobbiamo prepararci ad affrontare”

Il **Congresso**, nell'ottica di dotare Adiconsum Toscana sia di consolidate che di nuove professionalità e sensibilità, ha ridefinito la composizione della Presidenza, confermando Grazia Simone come Presidente regionale, e indicando come Segretari di Presidenza Franco Becocci, Cinzia Matacchiera, Annarita Perone, Antonello Simone.



Bilancio sociale 2017

• Iniziative e progetti - 2017

Nell'ambito del più ampio progetto **Programma IPA - Infoconsumo- protezione- assistenza** presentato alla Regione Toscana, anche nel 2017 l'Associazione ha perseguito gli obiettivi con una serie di iniziative e partecipazioni dirette alla trattazione di temi di fondamentale importanza per i cittadini /consumatori/ utenti, non solo con il coordinamento a livello territoriale ma anche con soggetti appartenenti al mondo associativo del mercato (Associazioni di categoria), del sindacato di riferimento CISL Toscana.

- **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.**

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Anticorruzione, trasparenza, diritto societario nei servizi pubblici: dalla stratificazione della normativa alla semplificazione delle procedure
Periodo	Gennaio
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Evento organizzato da Confservizi Cispel Toscana e Publiacqua alla giornata promossa da Confservizi Cispel Toscana e Publiacqua

Partecipazione di Adiconsum Toscana	La <i>digital transformation</i> nel settore idrico toscano è oggi realtà grazie a Publiacqua, Acque e Acquedotto del Fiora
Periodo	Marzo
Area territoriale	Firenze



Bilancio sociale 2017

Descrizione del progetto	Publiacqua, Acque e Acquedotto del Fiora hanno presentato <i>MyPubliacqua, MyAcque, MyFiora</i> , sportelli aperti 24 su 24, sempre e immediatamente disponibili per le principali necessità dell'utente. Adiconsum ha partecipato alla presentazione delle innovative misure a servizio dei cittadini in maniera da poter rispondere alle richieste di informazioni provenienti da soci e consumatori.
Adiconsum e Aiel	La certificazione aria pulita di Aiel e Adiconsum, insieme per la trasparenza del mercato. In fiera ad Arezzo la seconda tappa del road tour nazionale della certificazione di qualità di stufe, inserti e caldaie a legna o pellet
Periodo	Marzo
Area territoriale	Arezzo
Descrizione del progetto	La certificazione Aria Pulita di Aiel stringe un'alleanza con Adiconsum per promuovere la conoscenza della prima certificazione italiana che verifica e certifica la qualità degli apparecchi di riscaldamento domestico alimentati con biomasse legnose.
Partecipazione di Adiconsum Toscana	Indagine Qualità del settore trasporti: individuazione panel di cittadini pendolari
Periodo	Aprile-Maggio
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Il Tavolo sulla Qualità dei Servizi (del quale fanno parte ANCI Toscana, Regione Toscana e le Associazioni dei consumatori), ha avviato un'indagine sulla qualità del settore trasporti, in particolare il servizio su ferro. Adiconsum ha fornito un <i>panel</i> di cittadini pendolari-passeggeri, i quali, con l'aiuto di una <i>app</i> , dovrebbero segnalare eventuali disservizi rispondendo periodicamente ad un questionario reperibile anche <i>on line</i> . Il risultato permetterebbe di valutare il livello di qualità percepito ed atteso da ogni cittadino, in relazione alla qualità del servizio realmente offerto



Bilancio sociale 2017

Partecipazione di Adiconsum Toscana	
Forum permanente per l'esercizio del diritto alla salute	
Periodo	Maggio
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Incontro finalizzato ad organizzare incontri di confronto/informazione a livello di area vasta, luogo di concertazione tra l'azienda sanitaria e l'azienda ospedaliera.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	
Firma di 21 protocolli d'intesa presso la CCIAA di Firenze con le maggiori categorie di rappresentanza del mondo del commercio, dell'artigianato e dell'agricoltura	
Periodo	Maggio
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Incontro organizzato dal Centro Tecnico per il Consumo con le Associazioni di categoria del commercio, Associazioni di categoria dell'agricoltura, Associazioni e aziende coinvolte nel progetto di rendere trasparente ed etico il mondo del consumo

Partecipazione di Adiconsum Toscana	
Commissione per la valutazione delle tecnologie e degli investimenti sanitari (HTA - Health Technology Assessment)	
Periodo	Giugno
Area territoriale	Pisa - Firenze
Descrizione del progetto	Organizzazione di due corsi di formazione e di un incontro di presentazione in merito alla propria esperienza d'uso rispetto alla specifica tecnologia per la costituzione di una <i>community</i> di riferimento e finalizzata alla partecipazione dei lavori della commissione.





Bilancio sociale 2017

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Per una pesca sostenibile - Workshop all'interno del Festival educazione, scuola e consumo
Periodo	Giugno
Area territoriale	Livorno
Descrizione del progetto	Incontro organizzato dal Centro Tecnico per il Consumo con le Associazioni di categoria del commercio, dei pescatori, della grande distribuzione e soggetti del mondo istituzionale coinvolti nel settore della pesca.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Comitato AOR Tavolo Tecnico dell'Autorità di Ambito Toscana Sud
Periodo	Giugno
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Discussione sullo schema di regolamento di Igiene Urbana. Confronto fra le Associazioni dei consumatori e l'ATO rifiuti Toscana Sud.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	La povertà in Toscana
Periodo	Giugno
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Presentazione del rapporto "La povertà in Toscana 2017" edito dalla Regione Toscana al fine di condividere la conoscenza relativa al tema della povertà illustrando le politiche nazionali e regionali e delineando gli scenari futuri istituzionali.



Bilancio sociale 2017

Partecipazione di Adiconsum Toscana	
Poste People	
Periodo	Giugno
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Presentazione della nuova iniziativa "Poste People, il mondo a portata di mano per i nuovi italiani", realizzata in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori. La pubblicazione riguarda offerte di prodotti e servizi di Poste Italiane, descritte attraverso le esperienze della clientela straniera e degli operatori che lavorano nelle 23 sedi postali con sportelli multilingua presenti su tutto il territorio nazionale. Il progetto prevede anche l'inclusione nel nostro tessuto sociale di tutti i cittadini provenienti da Paesi stranieri.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	
Corri la vita	
Periodo	Settembre
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Manifestazione di raccolta fondi per contribuire a sostenere le strutture pubbliche specializzate nella lotta contro il tumore al seno. La realizzazione dell'evento è curata dall' Associazione <i>Corri la vita Onlus</i>. Adiconsum Toscana, come ogni anno, ha partecipato alla manifestazione con la sponsorizzazione delle coppe donate ai vincitori.



Bilancio sociale 2017

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Bando per le Associazioni: PROGETTO "RESILIENZA"
Periodo	Settembre
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Presentazione di Adiconsum del progetto "Resilienza" in collaborazione con l'Associazione Nazionale <i>Oltre le Frontiere (Anolf)</i> di Firenze. L'obiettivo del progetto era di offrire servizi di consulenza psicologica e legale ad immigrati di prima e seconda generazione.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Progetto immigrati
Periodo	Settembre
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	Adiconsum ha presentato al Comune di Prato un progetto che prevede l'inclusione degli immigrati in Italia attraverso lezioni di educazione giuridica e di tutela per tutti coloro che necessitano di un aiuto psicologico e legale.

Partecipazione di Adiconsum Toscana	Prima convocazione dell'Organo di controllo previsto dal Protocollo di autoregolazione per contratti non richiesti, organizzata da Estra.
Periodo	Ottobre
Area territoriale	Prato
Descrizione	Illustrazione di: -nuovo testo del protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, approvato da Estra Energie ed Estra Elettricità; -andamento di tutti i reclami con particolare riferimento a quelli per contratti e attivazioni non richieste



Bilancio sociale 2017

Partecipazione di Adiconsum Toscana

Contro la Contraffazione: la risposta del territorio

Periodo

Novembre

Area territoriale

Firenze

Descrizione

del progetto

Seminario organizzato dall'Ufficio Brevetti e Marchi presso la Prefettura di Firenze per discutere il fenomeno della contraffazione e le politiche per contrastarla.

Partecipazione di Adiconsum Toscana

Sottoscrizione della Carta dei Servizi 2018 di Servizi alla Strada spa

Periodo

Dicembre

Area territoriale

Firenze

Descrizione

Sottoscrizione della Carta dei servizi 2018 di Servizi alla Strada s.p.a. che intende informare l'utenza sui servizi svolti nell'ambito della gestione del territorio e delle strade del Comune di Firenze; sulla struttura e sull'organizzazione della SAS e aggiornare sui risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Partecipazione a corsi di formazione - 2017

maggio

- **Corso di formazione sul sovraindebitamento**
- **Centro Europeo Consumatori**
organizzato da Adiconsum Nazionale tramite modalità e-learning

novembre

- **Seminario: L'architettura generale degli Enti del Terzo settore**
organizzato da Cesvot Firenze



Bilancio sociale 2017

Partecipazione tavoli istituzionali - 2017

Settore Socio-sanitario

FORUM REGIONALE CITTADINI

Tema centrale delle riunioni è stato la definizione del nuovo sistema di partecipazione in Toscana, muovendo dal ruolo assunto dalla zona- distretto. Intento principale: prevedere una reale rappresentatività dei cittadini e favorire il coinvolgimento di tutte le realtà, soprattutto territoriali, interessate a contribuire alla promozione della tutela dei diritti nell'ambito socio – sanitario nei molteplici aspetti.

COMITATO DI PARTECIPAZIONE AOU CAREGGI

Su proposta di Adiconsum Toscana è stato costituito un gruppo di lavoro per esaminare e valutare i reclami/segnalazioni (tipologia - ambiti coinvolti ecc) che pervengono all'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi e le soluzioni adottate, al fine di consentire al Comitato di avere contezza della situazione ed elaborare proposte per azioni di miglioramento. La richiesta di Adiconsum di confrontarsi con la Dirigente del Settore Tutela dei consumatori utenti della Regione Toscana per rendere più operativo il percorso è stata accolta favorevolmente dal Comitato.

COPAS CONFERENZA AUTONOMIE SOCIALI REGIONE TOSCANA

In collaborazione con l'Università di Firenze è stato sviluppato uno studio per individuare gli indicatori necessari alla rendicontazione dell'impatto delle autonomie sociali in Toscana (secondo quanto previsto dalla nuova legge di riforma del settore). Lo studio ha dato vita a un documento che permette di monitorare, far emergere e "stimare" il valore del lavoro svolto delle organizzazioni sociali.

Tra le proposte di legge espresse alla Conferenza, quelle sul tema della disabilità sono state particolarmente apprezzate in quanto fondate sull'obiettivo di costruire un sistema di tutele e diritti in un ambito così delicato e complesso come il mondo del disagio e della disabilità.

In generale la Conferenza tutta intende implementare azioni condivise per accompagnare il percorso di adeguamento alla nuova architettura legislativa in modo chiaro e rispondente alle attese di efficacia ed efficienza del sistema *no profit*, che nel nostro territorio è così importante e ricco di eccellenti esperienze



Bilancio sociale 2017

Settore Idrico TAVOLO DELL'AUTORITA' IDRICA TOSCANA

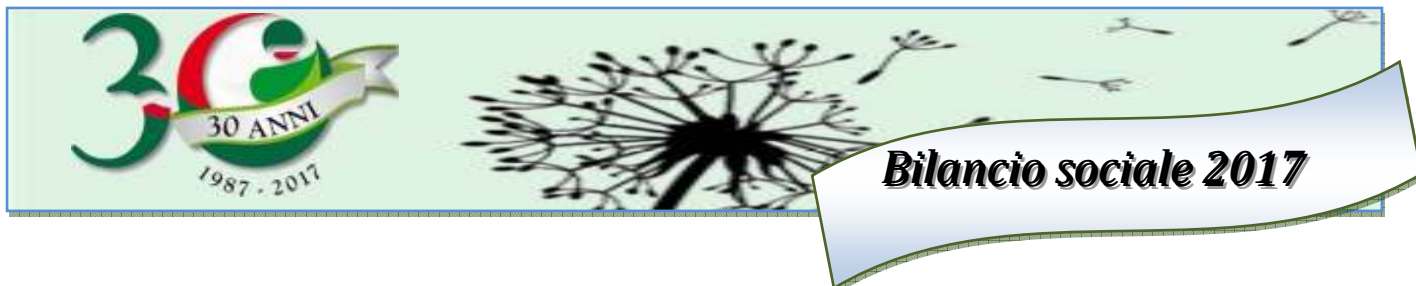
Adiconsum Toscana ha continuato la propria attività di concertazione e confronto monitorando lo stato del servizio e i dati dei gestori del Servizio Idrico Integrato che operano in Toscana, partecipando alla fase di redazione delle Carte dei Servizi e alla fase di consultazione dei relativi Regolamenti, con occhio attento ai riflessi che ricadono sul consumatore. Trattasi di una costante attività di analisi dei dati di qualità contrattuale di cui alle deliberazioni AEEGSI 655/15 e 217/16 e delle Carte dei Servizi, con particolare riguardo alle tariffe applicate, agli sportelli sul territorio, agli orari degli operatori, ai tempi di intervento, alla qualità intrinseca del bene acqua.

Sono state gettate le basi per calendarizzare formalmente almeno due incontri annuali istituzionali di confronto tra AIT e AA.CC. per monitorare l'operato dei gestori, aggiuntivi agli incontri operativi che vengono ordinariamente realizzati. Gli argomenti di prossimo confronto avranno ad oggetto l'analisi di un Regolamento per le utenze condominiali, l'aggiornamento delle Carte dei Servizi in seguito alle nuove deliberazioni ARERA, gli strumenti di conciliazione con l'obiettivo di incrementare l'omogeneità della regolazione toscana.

Adiconsum auspica che l'intervento dell'Autorità Idrica Toscana risulti sempre più incisivo sul rispetto delle condizioni contrattuali da parte dei gestori.

E ancora, con riferimento ai gestori del S.I.I. in Toscana (*Gaia S.p.a.; Geal S.p.a.; Acque S.p.a.; Publiacqua S.p.a.; Nuove Acque S.p.a.; Asa S.p.a.; Fiora S.p.a.*) sono state esaminate e discusse le questioni relative alle tariffe del servizio idrico integrato; alle utenze deboli; agli indici finanziari o di liquidità e gli indici di solidità; ai report delle società private che si sono occupate della *Customer Satisfaction*; alle componenti tariffarie MTI2, di cui fanno parte, tra gli altri parametri, i costi di investimento, gli ammortamenti, gli oneri finanziari e fiscali, i costi operativi, i costi ambientali, i conguagli, la performance; allo sviluppo delle tariffe negli anni in base ai metri cubi consumati; alle agevolazioni tariffarie per Comune; ai progetti definitivi; all'analisi dei risultati conseguiti a consuntivo; alla *vexata quaestio* della regolamentazione del punto di consegna.

Adiconsum ha infine chiesto che i Comuni non si limitino alla pubblicazione dei bandi all'Albo Pretorio o sui rispettivi siti internet, ma che parallelamente venga inoltrata apposita informativa sia all'Autorità Idrica, sia alle Associazioni dei Consumatori che operano sul territorio, fornendo al contempo una finestra temporale maggiore di 30 giorni per la presentazione delle istanze da parte dei possibili beneficiari.



6. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Il 2017 è stato un anno innovativo per la comunicazione di Adiconsum. Lo studio di una nuova strategia comunicativa ha posto le basi per assicurare all'Associazione un salto di qualità negli anni successivi ed ha fatto sì che i mezzi di comunicazione a disposizione crescessero non solo per visibilità, ma soprattutto per agevolare i cittadini permettendo loro un'informazione adeguata ed al passo con i tempi.

Con la chiusura dell'anno Adiconsum ha spalancato le porte ad un'epoca in cui la comunicazione non si rivolge più soltanto ai cittadini iscritti all'Associazione e a coloro che da sempre sono rimasti fedeli alla *mission* sociale portata avanti, bensì anche a tutti quelli che necessitano di avere informazioni e spiegazioni più dettagliate sui temi di attualità che toccano da vicino le persone perché, mutuando Paulo Coelho *"Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazione del mondo, ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano"*.

Attraverso i comunicati stampa siamo riusciti a diffondere il nostro pensiero, il nostro modo di operare e di guardare ai problemi che ci troviamo ad affrontare nella società odierna in continua trasformazione.

Le iniziative organizzate insieme ai consigli dei nostri esperti, ci hanno permesso di parlare di consumo consapevole, energia, truffe, finanza, trasporti, scuola, commercio, assicurazioni, telefonia e tanti altri argomenti.

Abbiamo basato la nostra comunicazione su un'unica *mission* sociale: aiutare il cittadino ad orientarsi nelle scelte e nelle problematiche che riscontra ogni giorno.

LA STAMPA

La stampa locale rimane uno dei mezzi più utilizzati per permettere all'Associazione di fare rete su tutto il territorio toscano.

In molti ci hanno concesso spazio su quotidiani locali e online, tra i principali troviamo La Nazione, La Repubblica, Corriere Fiorentino, Il Tirreno, Nove da Firenze, Firenzepost, MET, FirenzeToday, Toscana Tv e Gonews.



Bilancio sociale 2017

I SOCIAL NETWORK

I social network hanno cambiato radicalmente il modo di comunicare attraverso l'utilizzo di internet. Nell'era in cui *"se non hai Facebook sei fuori dal mondo"*, Adiconsum ottiene molta visibilità sia attraverso la pagina Regionale, Adiconsum Toscana, sia Adiconsum Firenze. Altrettanto visitate anche le pagine di Adiconsum Pistoia, Massa Carrara e Grosseto.

Pagina Facebook Adiconsum Toscana

SOSTIENI i tuoi diritti

doni il tuo 5X1000 ad Adiconsum
CF 94021250488

Scegliere di donare il tuo 5x1000 nella prossima denuncia dei redditi ad Adiconsum Toscana è un atto che ci permette di portare avanti la grande sfida sui diritti dei consumatori. **Contribuisci anche tu a migliorare i servizi che offriamo ai cittadini, IL TUO AIUTO E' PREZIOSO!**

Adiconsum Toscana
@adiconsum.toscana

Home
Informazioni
Foto
Video
Community
Recensioni
Post
[Crea una Pagina](#)

Stato Foto/Video

Envi qualcosa su questa Pagina...

Foto

una Serena Pasqua

Scegliere di donare il tuo 5x1000 nella denuncia dei redditi ad Adiconsum è un atto che ci permette di portare avanti la grande sfida sui diritti dei consumatori. **Contribuisci anche tu a migliorare i servizi che offriamo ai cittadini, IL TUO AIUTO E' PREZIOSO!**

Organizzazione no-profit a Firenze
3.5 ★★★★★
Aperto ora

Community
Invita i tuoi amici a mettere "Mi piace" a questa Pagina
Piace a 214 persone
Seguito da 227 persone
Antonella, Lucia e altri 4 amici hanno messo "Mi piace" a questo luogo oppure hanno effettuato la registrazione qui

Informazioni
Mostra tutto

Idoneo

Via Carlo Del Prete, 127
50137 Firenze
Indicazioni stradali
055 326 2042
Invia un messaggio
www.adiconsumtoscana.it
Organizzazione no-profit - Altro
Orari di apertura: 9:00 - 12:00, 15:00 - 18:00
Aperto ora



Bilancio sociale 2017

NEWSLETTER

Inviata ogni mese, la nostra newsletter viene ricevuta non solo dagli associati, ma anche dalle Istituzioni, dalle categorie, dalla stampa e da tutti i contatti che Adiconsum mantiene con qualsiasi ente o persona singola.

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....

Newsletter Adiconsum Toscana

ADICONSUM TOSCANA

Newsletter n. 3 del 01/03/2018

- 4. ALUN SPN: SCONGIUNTO IL PACQUETTO PARADISI DELLE DEREGOLAZIONI EXTRA
- 5. IL FUTURO... PRESENTI
- 6. AIRPORTO PERETOLA IN FIDUCIA: INVESTIMENTI IMPOSSIBILI NELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 7. 29 MARZO 2018: ADICONSUM TOSCANA È LA SALVABARRICA DEI DIRITTI DEI TUTTI
- 8. GARANTIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA PARTECIPAZIONE
- 9. IL FUTURO... PRESENTI
- 10. AIRPORTO PERETOLA IN FIDUCIA: INVESTIMENTI IMPOSSIBILI NELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 11. 29 MARZO 2018: ADICONSUM TOSCANA È LA SALVABARRICA DEI DIRITTI DEI TUTTI

5 Regioni x1000 Tipologie

Inventi il tuo diritto in Adiconsum

5000000



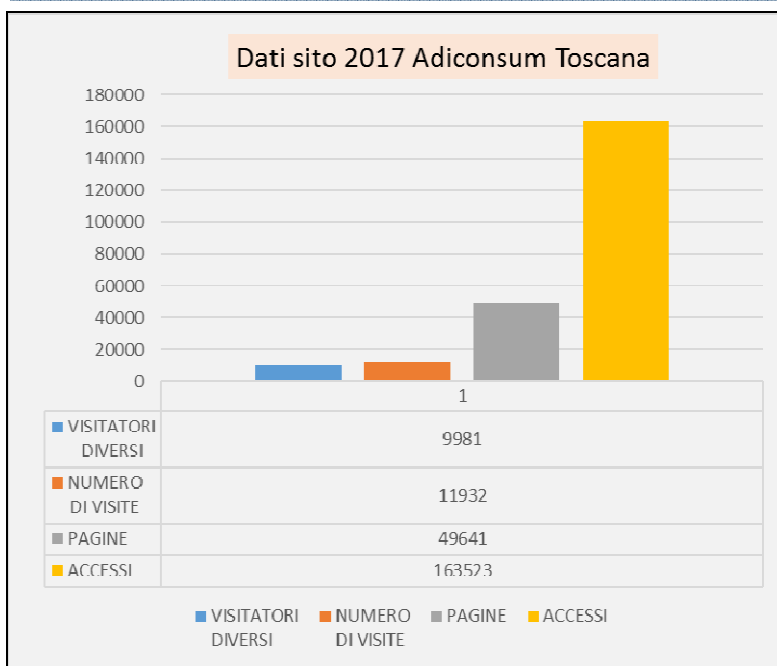
Bilancio sociale 2017

IL SITO

<http://www.adiconsumtoscana.it>

Dal 1/1/2017 al 31/12/2017 il sito di Adiconsum Toscana è stato visitato da 9.981 visitatori unici per un totale di 163.523 accessi al sito e 49.641 pagine visitate. Il sito continua a registrare l'apprezzamento dei cittadini, che lo utilizzano per informarsi, aggiornarsi, ricercare i nostri contatti.

Dati accesso sito www.adiconsumtoscana.it
Anno 2017





Bilancio sociale 2017

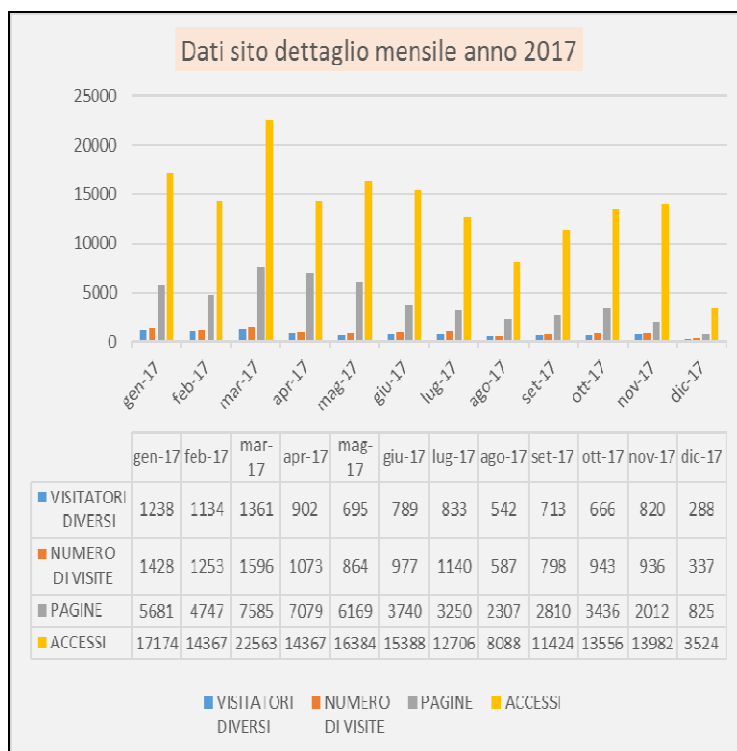
Home page sito www.adiconsumtoscana.it

[illegible]



Bilancio sociale 2017

Dati accesso sito www.adiconsumtoscana.it
DETTAGLIO MENSILE ANNO 2017



BROCHURE DI PRESENTAZIONE

Per il 2017 benché abbia risposto alle esigenze ambientali e si sia allineata alle nuove modalità di comunicazione basate sulla tecnologia web e mobile, Adiconsum ha promosso le proprie attività, oltre che con i canali già indicati, anche tramite brochure cartacee, per consentire anche a coloro che non usano o non accedono al digitale di avere informazioni essenziali sui servizi offerti.

Nel corso del 2018 si continuerà a usare la promozione cartacea e opuscoli informativi per garantire ai cittadini/consumatori/utenti di essere informati su tutte le modalità in cui Adiconsum Toscana garantisce assistenza.



Bilancio sociale 2017

L'Amministratore di sostegno

Viste le numerose richieste di informazione che sono pervenute sull'assistenza agli anziani, Adiconsum ha pubblicizzato questa nuova figura che ha il compito di assistere, sostenere e rappresentare chi, per effetto di una menomazione fisica o psichica, si trovi nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere in tutto o in parte al compimento delle funzioni della vita quotidiana. Adiconsum ha attivato presso i propri sportelli le procedure per accompagnare gli utenti a presentare in maniera corretta la richiesta offerta per l'attivazione dell'Istituto dell'Amministratore di sostegno.

La promozione del servizio ha richiesto la realizzazione di una brochure ideata e divulgata insieme ad **Anteas**, l'Associazione di volontariato e di Promozione sociale promossa dalla Fnp Cisl, che si fonda sulle prestazioni di volontari, sia pensionati che giovani, legati dal valore della **solidarietà**.

RIVOLGITI AD ADICONSUM

Possiamo darti assistenza per l'attivazione dell'istituto di amministratore di sostegno.

DOCUMENTI NECESSARI

In base alle diverse casistiche, il consulente ti fornirà l'elenco dei documenti che ti saranno necessari per la richiesta.

ADICONSUM TOSCANA
Via Carlo del Prete, 135 50127 (FI)
Tel. 055 4379484 - 055 3248942 - Fax 055 3248943
toscana@adiconsum.it
www.adiconsumtoscana.it

L'AMMINISTRATORE di sostegno

CHI È L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'Amministratore di Sostegno è colui che ha il compito di assistere, sostenere e rappresentare giuridicamente chi versa in una situazione di difficoltà nel provvedere ai propri interessi perché privo, anche solo in parte o temporaneamente, di autonomia.

COME È NOMINATO

L'Amministratore di Sostegno è nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui il soggetto interessato vive abitualmente e la richiesta di nomina può essere avanzata da:

- lo stesso beneficiario (anche se è minore, interdetto o inabilitato),
- il coniuge o la persona stabilmente convivente,
- i parenti entro il 4° grado (genitori, figli, fratelli o sorelle, nonni, zii, prozii, nipoti e cugini)
- gli affini entro il 2° grado (cognati, suoceri, generi, nuore)
- il Pubblico Ministero, il Tutore o il Curatore o i Servizi Sanitari e Sociali che hanno in cura la persona

COMPITI E DOVERI

I poteri ed i compiti dell'Amministratore di Sostegno sono definiti dal Giudice Tutelare con il decreto di nomina in osservanza di quanto disposto dalla legge. Alcuni atti possono essere compiuti direttamente dall'Amministratore, altri dal beneficiario con l'assistenza dell'Amministratore, alcuni infine, solo dal beneficiario. Tra i doveri dell'Amministratore di Sostegno rientra anche quello di presentare, secondo la cadenza temporale prescritta dal Giudice Tutelare, un rendiconto che attesti l'attività svolta.

CESSAZIONE / SOSTITUZIONE

Esiste la possibilità, per gli stessi soggetti che hanno proposto il ricorso per nomina dell'Amministratore di Sostegno, di chiederne la cessazione o la sostituzione, mediante la presentazione di un'apposita istanza al Giudice Tutelare, il quale provvederà con decreto motivato.

COMPENSO

L'incarico deve considerarsi gratuito. Il Giudice può stabilire un'equa indennità per l'attività svolta.

[RIF. artt. 404 e ss Cod.Civile]



Bilancio sociale 2017

La tua voce è un diritto, falla sentire

Le attività dell'Associazione sono state divulgate nella brochure *"La tua voce è un diritto, falla sentire"* che ha assunto una nuova veste per andare incontro a tutti i cittadini che necessitano di conoscere i servizi offerti. La brochure, oltre a contenere l'elenco di tutti i servizi che l'Associazione offre grazie all'aiuto di esperti professionisti, include tutte le informazioni, necessarie agli utenti, per una corretta informazione e assistenza. Inoltre, all'interno dell'opuscolo si possono trovare i riferimenti delle sedi dell'Associazione presenti su tutto il territorio toscano.

SOSTIENI i tuoi diritti

dona il tuo 5X1000 ad Adiconsum
CF 94021250488

DOVE SIAMO nel territorio

ADICONSUM TOSCANA
Via Carlo del Ponte, 335 50127 (PI)
Tel. 0574 437664 - 0574 236040
Fax 0574 236043
toscana@adiconsum.it

ADICONSUM FIRENZE	ADICONSUM AREZZO
Via Carlo del Ponte, 335 Tel. 055 437664/055 236040 Fax 055 236043 firenze@adiconsum.it	Via Michelangelo, 126 Tel. 0573 539872 Fax 0573 539887 arezzo@adiconsum.it
ADICONSUM GROSSETO	ADICONSUM LIVORNO
Via Seregal 25 Tel. 0564 24328 Fax 0564 438753 grosseto@adiconsum.it	Via Goldoni, 75 Tel. 0586 880325 Fax 0586 880386 livorno@adiconsum.it
ADICONSUM LUGLIANO	ADICONSUM MANTOVA
Via Piccini, 136 Tel. 0585 508035 Fax 0585 508035 lugliano@adiconsum.it	Via del Delfino, 12 Tel. 0585 407732 Fax 0585 45488 mantova@adiconsum.it
ADICONSUM PISA	ADICONSUM PISTOIA
Via Corbelli, 56 Tel. 050 518233 Fax 050 24067 pistoia@adiconsum.it	V.le G. Matteotti, 57 Tel. 0573 576948 Fax 0573 576953 pistoia@adiconsum.it
ADICONSUM PRATO	ADICONSUM SENA
Via Palladino, 5 Tel. 0574 498185 Fax 0574 23676 prato@adiconsum.it	Viale Cartesio, 2 Tel. 0577 43142 Fax 0577 43342 seno@adiconsum.it

LA TUA VOCE E' UN DIRITTO

FALLA SENTIRE

SCOPRI adiconsum

Siamo un'Associazione per la difesa dei consumatori e dell'ambiente, senza scopo di lucro ed aperta a tutti i cittadini. Costituita in Toscana nel 1987 su iniziativa della Cisl, opera in piena autonomia dalle imprese, dal partito, dal Governo e dallo stesso sindacato.

Adiconsum è riconosciuta dalla Regione Toscana ed è iscritta nel Registro Regionale delle Associazioni di Promozione Sociale (APS) sin dal 1987.

Siamo presenti su tutto il territorio toscano con 14 sportelli d'informazione della Regione Toscana e 10 punti di assistenza.

Adiconsum 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 consultata dalle Istituzioni Regionali, dagli Enti Locali e dalle Autorità per prendere decisioni importanti in materia di consumo.

ESPERTI che ti aiutano su

- PRATICHE CONSUMATIVE:** in materia di telefono mobile e fissa, gas, luce, acqua, Poste Italiane.
- TELECOMUNICAZIONI E TECNOLOGIA:** tv digitale, pay tv, banda larga, internet, media digital, telefonia, diritto d'autore, commercio elettronico, sicurezza, accesso alla rete, nuove tecnologie.
- SAIUTE/VITALITÀ:** farmaci, diritto alla salute, responsabilità medica, servizi sanitari.
- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:** diritto di accesso agli atti, semplificazione del rapporto cittadino/pubblica amministrazione.
- COMMERCE 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 ed informazione al consumo consapevole.
- PRICO:** credito e usura.
- FINANZE E ASSICURAZIONI:** accesso al credito, tassi, mutui e prestiti, contratti, tutela obbligazionaria.

IN PRATICA cosa devi sapere

- I NOSTRI PROFESSIONISTI RICEVONO SOLO SU APPUNTAMENTO
- LA TERRELLA ADICONSUM VALE PER L'AMMO DI ISCRIZIONE E TI PERMETTE DI ACCEDERE A TUTTI I NOSTRI SERVIZI
- CONSULENZA: 10,00€ (iva inclusa)
- APERTURA PRATICA: 35,00€ (iva inclusa)
- APERTURA PRATICA: 15,00€ (iva inclusa)
- PUOI CONTATTARCI COSÌ:
toscana@adiconsum.it
firenze@adiconsum.it
- ADICONSUM Toscana**
www.adiconsumtoscana.it





Bilancio sociale 2017

Rassegna fotografica Momenti dell'Associazione 2017



LA SQUADRA ADICONSUM TOSCANA



FIRMA CARTA DEI SERVIZI



CORRI LA VITA- PREMIAZIONE



UNA DELLE COPPE DONATE DA
ADICONSUMTOSCANA

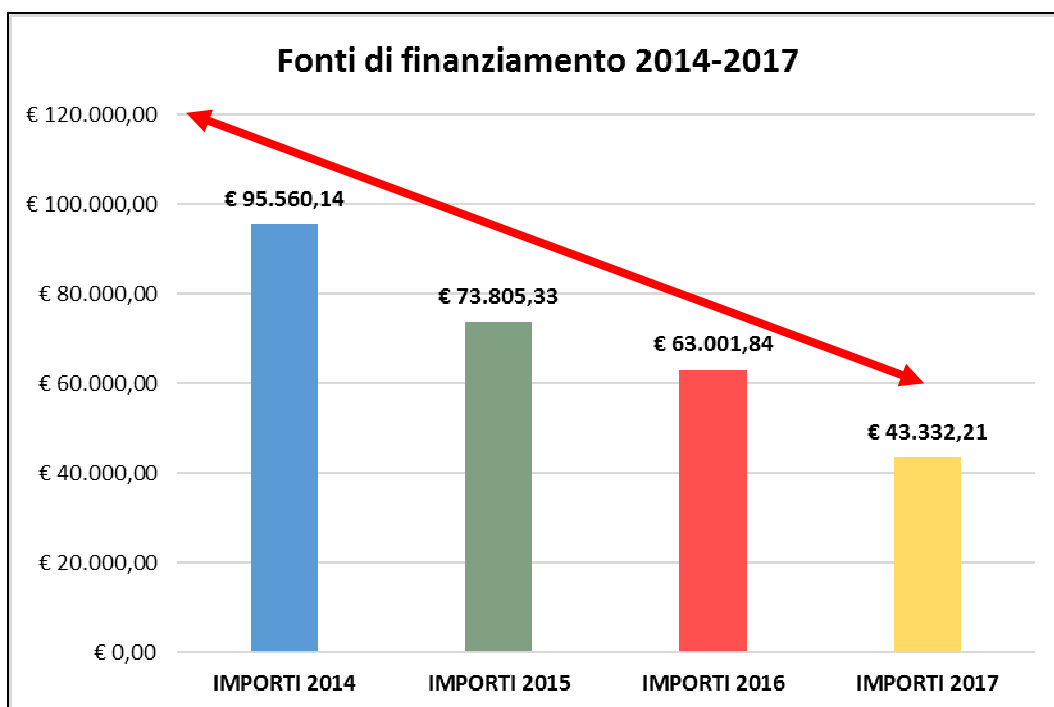
7. DATI ECONOMICI 2017

MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2017; per il dettaglio si rimanda al bilancio in allegato.

Nel grafico che segue, gli importi sono rappresentati al lordo.

All'interno del bilancio economico invece gli importi alle voci di costo e di ricavo sono indicate al netto della competenza, al fine di dare una maggiore chiarezza oltre che una più reale definizione della situazione economica dell'Associazione.



*importi lordi

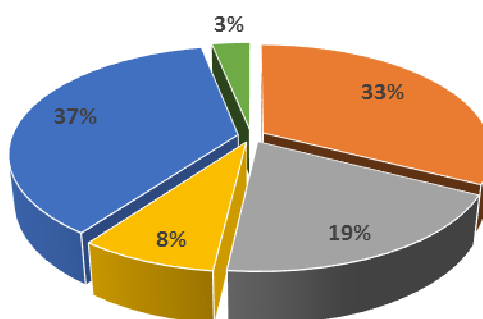


Bilancio sociale 2017

FONTI DI FINANZIAMENTO

CONTRIBUTI DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI	€	54.049,42
PROVENTI DA ALTRE ATTIVITA'	€	20.778,02
PROVENTI PER UTILIZZO FONDI E RISERVE	€	1.800,00
TOTALE	€	76.627,44

Percentuali fonti di finanziamento

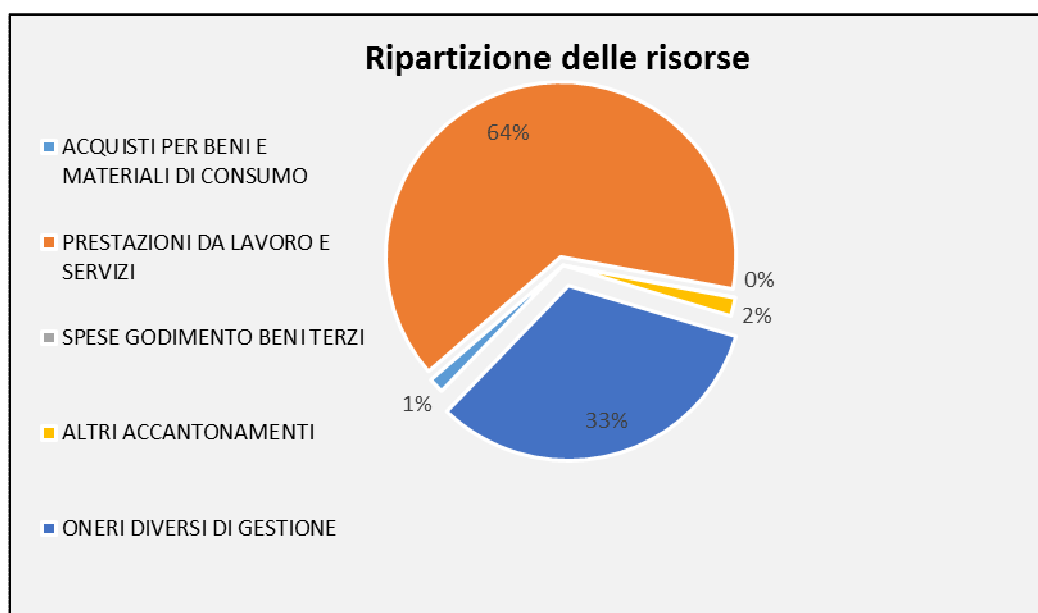


- FONTE DI FINANZIAMENTO
- FINANZIAMENTO MISE
- REGIONE TOSCANA
- 5 X MILLE
- CONTRIBUTI DAL NAZIONALE



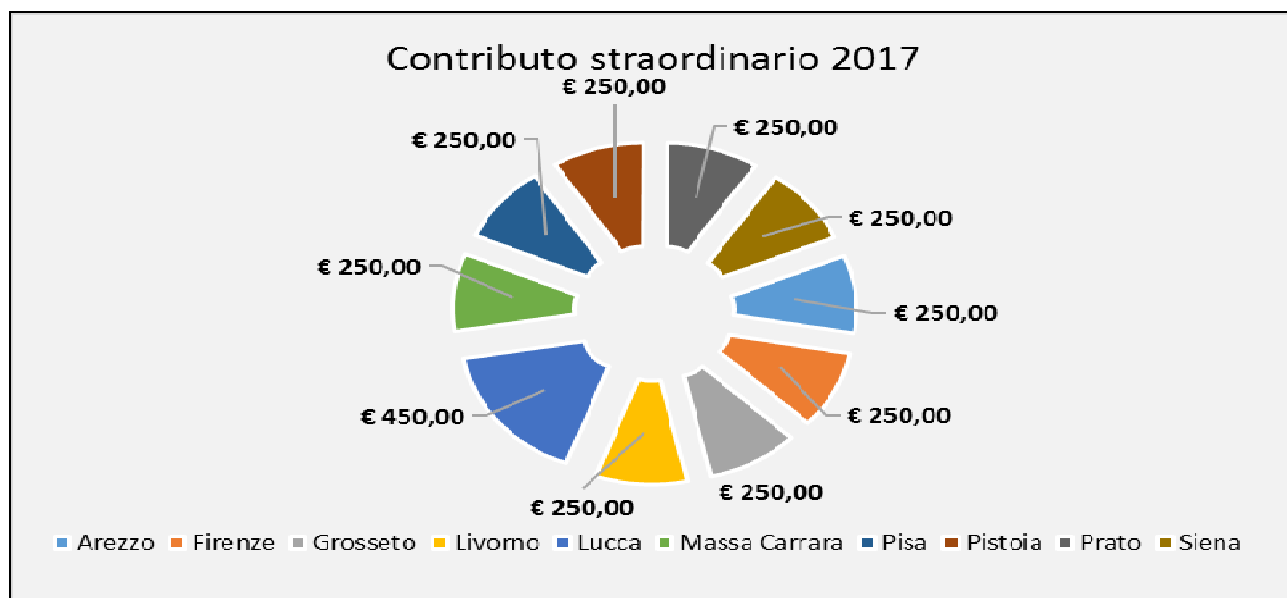
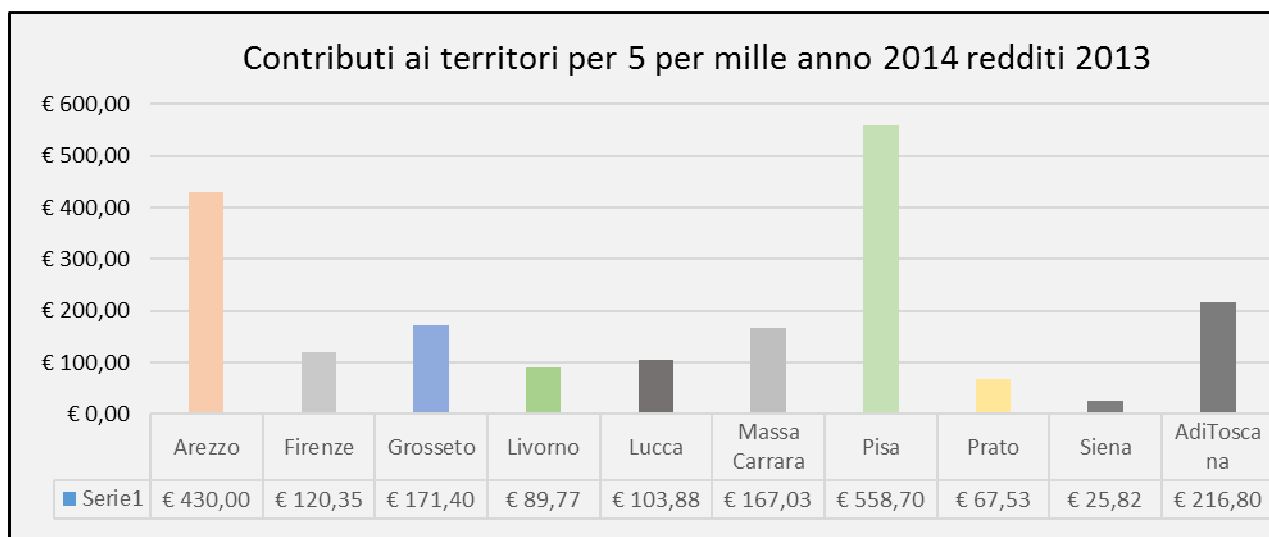
Bilancio sociale 2017

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE		
ACQUISTI PER BENI E MATERIALI DI CONSUMO	€	826,67
PRESTAZIONI DA LAVORO E SERVIZI	€	37.554,59
SPESE GODIMENTO BENI TERZI	€	18,00
AMMORTAMENTI IMPIANTI E ATTREZZATURE TECNICHE	€	1000,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€	18.999,38
TOTALE	€	58.398,64





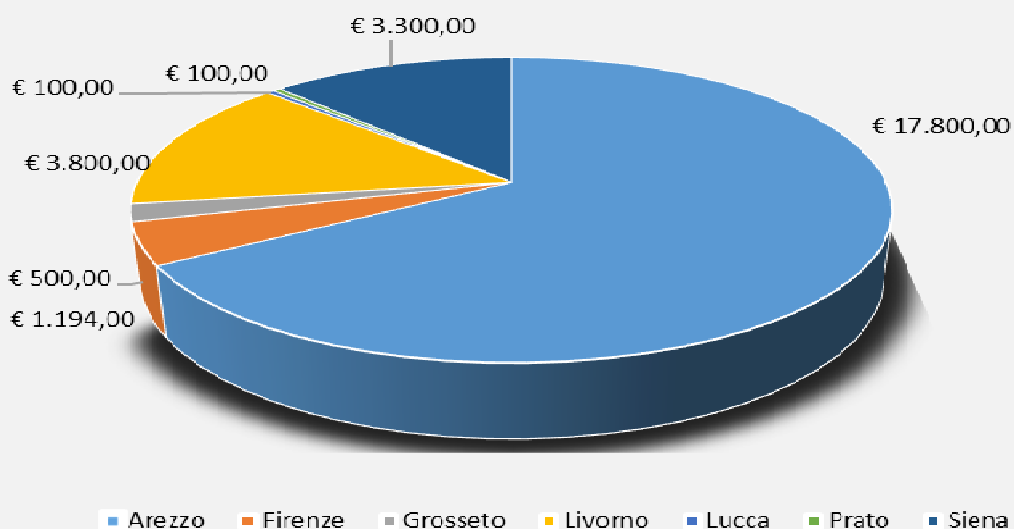
Contributi e sovvenzioni a territori



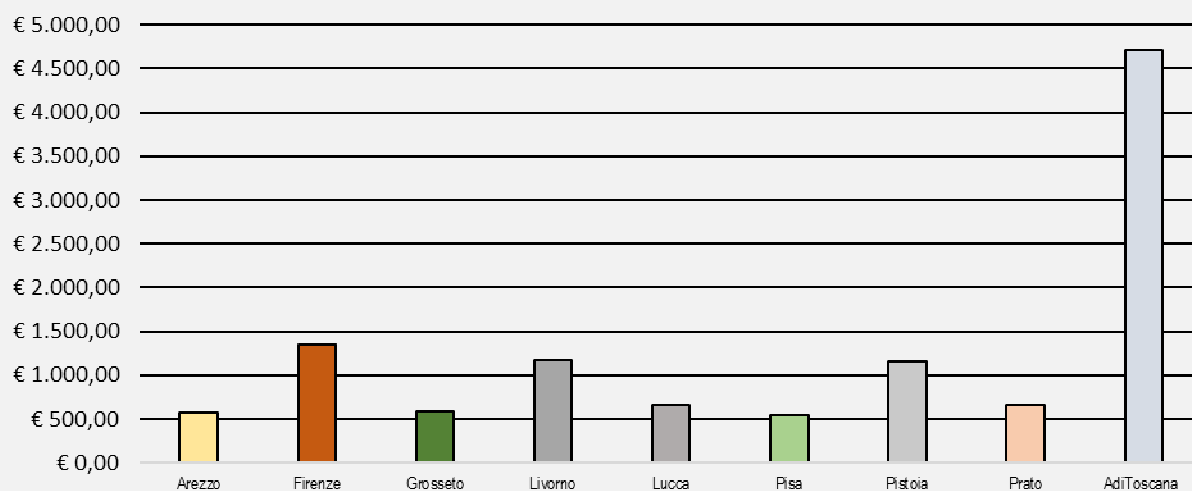


Bilancio sociale 2017

Contributo salvabanche per ristoro a obbligazionisti Banca Etruria



Contributi regionali intervento per tutela consumatori e utenti 2017





Bilancio sociale 2017

ALLEGATI



Bilancio sociale 2017

Stato Patrimoniale

Dal: 01/01/2017 Al: 31/12/2017

Anno: Corrente

Codice U.S.: ADICTOSC

Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Anno Finanziario: 01/01/2017

Solo mastri: Si III Livello

Natura: Patrimoniali

Stampa del: 12/06/2018 19:00:24

Descrizione conto	Attività	Totali importo	Descrizione conto	Passività	Totali importo
COSTI DI IMPIANTO, AMPLIAMENTO E PLURIENNALI		3.500,00	AVANZI E DISAVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		55.080,99
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	ALTRI FONDI RISCHI ED ONERI		1.000,00
ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82	FONDI AMMORTO ALTRE IMMOBILI IMATERIALI		3.500,00
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMORTO IMPIANTI E ATTREZZATURE TECNICHE		2.996,38
CREDITI PER TESSERE		10.154,26	FONDI AMMORTO ATTREZZATURE PER UFFICIO		13.449,82
ALTRI CREDITI		30.471,84	DEBITI VERSO FORNITORI		12.114,70
CREDITI VERSO ERARIO		806,80	DEBITI VERSO ERARIO		69,00
CREDITI VERSO BANCHE		58.534,36	DEBITI VERSO STRUTTURE SINDACALI		16.572,21
CASSA		346,20	ALTRI DEBITI		249,75

Totale Attività:

123.261,65

Totale Passività:

105.032,85

Avanzo d'Esercizio:

18.228,80





Bilancio sociale 2017

Bilancio di Esercizio			Dal: 01/01/2017 Al: 31/12/2017		
Codice U.S.: ADICTOSC			Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Solo mastri: SI III Livello		
Anno Finanziario: 01/01/2017			Natura: Economici		
			Stampa del: 12/06/2018 19:00:29		
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
ACQUISTI BENI E MATERIALI DI CONSUMO		826,67	CONTRIBUIZ DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI		54.049,42
SPESE PRESTAZIONI DI SERVIZI		37.554,59	PROVENTI DA ALTRE ATTIVITA'		20.778,02
SPESE PER GODIMENTO BENI DI TERZI		18,00	PROVENTI PER UTILIZZO FONDI E RISERVE		1.900,00
ALTRI ACCANTONAMENTI		1.000,00			
ONERI DIVERSI DI GESTIONE		18.999,38			

Totale Costi:	58.398,64	Totale Ricavi:	76.627,44
Utile d'Esercizio:	18.228,80		
Totale a pareggio:	76.627,44	Totale a pareggio:	76.627,44



Stato Patrimoniale			Dal: 01/01/2017 Al: 31/12/2017		
Codice U.S.: ADICTOSC			Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Solo mastri: No		
Anno Finanziario: 01/01/2017			Natura: Patrimoniali		
			Stampa del: 12/06/2018 19:00:13		
Descrizione conto	Attività	Totali importo	Descrizione conto	Passività	Totali importo
SPESA SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00	AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		55.080,99
IMPIANTI DIVERSI		2.996,38	FONDO SPESE PER CONGRESSO		1.000,00
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRICHE ED ELABORATORI		8.724,74	FONDI AMMORTO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00
MOBILI D'UFFICIO		4.725,08	FONDI AMMORTO IMPIANTI DIVERSI		2.996,38
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMORTO MACCH.UFF.ELETTRICHE ED ELAB.R		8.724,74
CRED. PER TESSERE VSIPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI		10.154,25	FONDI AMMORTO MOBILI D'UFFICIO		4.725,08
VERSO STRUTTURE		30.471,84	CISL SISTEMA SERVIZI FIRENZE SRL		11.830,39
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI		481,80	CENTRO SERVIZI SRL		170,80
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI		325,00	MAGNA CHARTA SRL		13,51
BANCA MPS C. CORRENTE 631153		58.534,38	ERARIO CRUI LAV AUTONOMO PROFESSIONISTI (C001942)		69,00
CASSA SEDE		348,20	DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE		11.020,21
			DEBITI VERSO TERRITORI		5.552,00
			ADDEBITI DA RICEVERE		249,75

Totale Attività:	123.261,65	Totale Passività:	105.032,85
Totale a pareggio:	123.261,65	Avanzo d'Esercizio:	18.228,80
		Totale a pareggio:	123.261,65

COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eustema S.p.A. per CISL
 Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 12/06/2018 19:00:13
 Fine Stampa
 Pag. 1

Il Conto “crediti verso strutture” rappresenta il credito vantato verso Adiconsum Nazionale, di cui non è certa l'esigibilità.



Bilancio sociale 2017

Bilancio di Esercizio			Dal: 01/01/2017 Al: 31/12/2017		
Codice U.S.: ADICTOSC			Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Solo mastri: No		
Anno Finanziario: 01/01/2017			Natura: Economici		
			Stampa del: 12/06/2018 19:00:17		
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
BENI STRUM. INFERIORI A 516,46 (PER CISK 5.164,67)		73,00	CONTRIBUTI DIVERSI		26.959,93
CANCELLERIA, MATERIALI PER ELAB. E OGGETTO, UFFICIO		753,67	CONTRIBUTI DA ADICONSUM NAZIONALE		20.539,00
SERVIZI DI MANUTENZIONE		61,00	CONTRIBUTI 5 PER MILLE		4.550,49
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA		592,92	SOPRAVVIVENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE		20.778,02
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI		4.388,86	UTILIZZO FONDO CONGRESSO		1.600,00
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA		2.001,15			
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO		1.197,00			
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE		379,35			
SERVIZI DIVERSI AMMINISTRATIVI		334,52			
PERSONALE DI TERZI PRESTATO		25.819,96			
SPESE POSTALI E DI RECAPITO		19,00			
SPESE TELEFONICHE		1.039,96			
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE		66,53			
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI		1.523,54			
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI DI VIAGGIO		130,80			
NOLEGGI BENI DIVERSI		18,00			
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI		1.000,00			
IMPOSTE E TASSE DIVERSE (ICLTARSU,ECC.)		101,60			
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI		11.700,00			
SPESE VARIE E DIVERSE		1.024,58			
SOPRAVVIVENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE		6.172,90			

Totale Costi:	58.388,64	Totale Ricavi:	76.627,44
Utile d'Esercizio:	18.228,80		
Totale a pareggio:	76.627,44	Totale a pareggio:	76.627,44





Bilancio sociale 2017

Conto Economico

Codice U.S. : ADITOSC

Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Anno Finanziario: 01/01/2017

Costi	ESERCIZIO 2017	Esercizio precedente 2016	VARIAZIONE %
BENI STRUMENTALI	€ 73,00	€ 0,00	100%
CANCELLERIA, MATERIALI PER ELAB. E OGGETTI UFFICIO	€ 753,67	€ 620,74	18%
SERVIZI DI MANUTENZIONE	€ 61,00	€ 61,00	0%
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA	€ 592,92	€ 295,24	50%
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 4.388,86	€ 6.487,92	-32%
COMPENSI OCCASIONALI	€ 0,00	€ 1.000,00	-100%
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA	€ 2.001,15	€ 1.995,75	0%
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO	€ 1.197,00	€ 50,80	95,76%
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE	€ 379,35	€ 119,40	69%
SERVIZI DIVERSI DI TERZI	€ 0,00	€ 2,50	-100%
SPESE AMMINISTRATIVE E GENERALI (servizi contabili a terzi, valori bollati, stampati e spese postali)	€ 334,52	€ 218,49	35%
PERSONALE DI TERZI PRESTATO	€ 25.819,96	€ 22.857,55	11%
SPESE POSTALI E DI RECAPITO	€ 19,00	€ 0,00	100%
SPESE TELEFONICHE	€ 1.039,96	€ 925,14	11%
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE	€ 66,53	€ 74,01	-10%
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI	€ 1.523,54	€ 1.466,22	4%



Bilancio sociale 2017

SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI VIAGGIO	€ 130,80	€ 99,80	24%
NOLEGGI BENI DIVERSI	€ 18,00	€ 18,00	0%
AMMORTAMENTO IMPIANTI DIVERSI	€ 0,00	€ 738,66	-100%
AMMORT. ARREDI, MOBILI, MACCHINE UFFICIO, ELABORATORI	€ 0,00	€ 2.380,22	-100%
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI	€ 1.000,00	€ 1.800,00	-80%
SPESE DI RAPPRESENTANZA	€ 0,00	€ 43,00	-100%
IMPOSTE E TASSE DIVERSE	€ 101,90	€ 100,10	2%
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI	€ 11.700,00	€ 1.425,00	88%
SPESE VARIE E DIVERSE	€ 1.024,58	€ 579,92	43%
SOPRAVVENIENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE	€ 6.172,90	€ 3.387,49	45%
TOTALE COSTI	€ 58.398,64	€ 46.746,95	20%
Ricavi	ESERCIZIO 2017	Esercizio precedente 2016	VARIAZIONE %
CONTRIBUTI VARI (es. da Regione Toscana, 5 per mille, dal Nazionale)	€ 54.049,42	€ 39.794,40	36%
SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE	€ 20.778,02	€ 7.891,25	62%
UTILIZZO FONDO CONGRESSO	€ 1.800,00	0	100%
TOTALE RICAVI	€ 76.627,44	€ 47.685,65	38%



Bilancio sociale 2017

Stato Patrimoniale

Codice U.S. : ADITOSC

Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Anno Finanziario: 01/01/2017

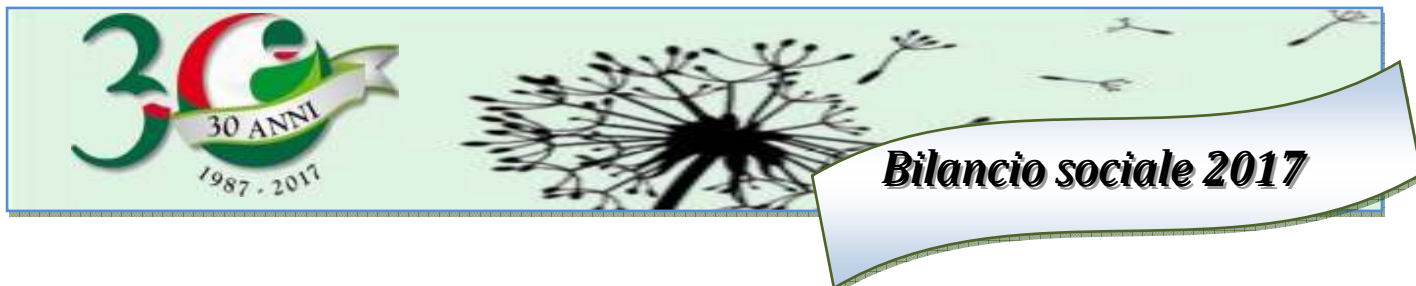
Attività	Esercizio 2017	Esercizio precedente 2016	VARIAZIONE %
SPESE SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
MOBILI D'UFFICIO	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
ALTRE PARTECIPAZIONI	€ 3.000,00	€ 3.000,00	0%
CRED. PER TESSERE SPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI	€ 10.154,25	€ 2.200,00	78%
VERSO STRUTTURE	€ 30.471,84	€ 2.200,00	93%
CREDITI DIVERSI	€ 0,00	€ 14.637,55	-100%
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI	€ 481,80	€ 481,80	0%
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI	€ 325,00	€ 325,00	0%
BANCA MPS C. CORRENTE 631153	€ 58.534,36	€ 45.033,17	23%
CASSA SEDE	€ 348,20	€ 507,43	-46%
TOTALE ATTIVITA'	€ 123.261,65	€ 88.331,15	28%

Passività	Esercizio 2017	Esercizio precedente 2016	VARIAZIONE %
AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 55.080,99	€ 54.142,29	2%
FONDO SPESE PER CONGRESSO	€ 1.000,00	€ 1.800,00	-80%



Bilancio sociale 2017

FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
FONDI AMMOR.TO MOBILI E ARREDI	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
F.DI AMMOR. MACCH. UFF. ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
DEBITI VERSO FORNITORI	€ 12.114,70	€ 4.742,99	61%
ERARIO C/RITENUTE LAV. AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 69,00	€ 0,00	100%
DEBITI V/ ERARIO E ENTI PREVID.	€ 0,00	€ 574,26	-100%
DEBITI PER TESSERE V. ADICONSUM NAZIONALE	€ 0,00	€ 2.200,00	-100%
DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE	€ 11.020,21	€ 3.976,71	64%
DEBITI VERSO TERRITORI	€ 5.552,00	€ 0,00	100%
ADDEBITI DA RICEVERE	€ 249,75	€ 0,00	100%
TOTALE PASSIVITA'	€ 105.032,85	€ 87.382,45	17%



Adiconsum Toscana ringrazia:

***i cittadini per la fiducia che continuano a dimostrare
nell'affidarsi all'Associazione;***

***i volontari, i collaboratori, i conciliatori ed
i consulenti che lavorano per l'Associazione animati da
sani valori etici;***

***la Regione Toscana che comprende e sostiene il lavoro
dell'Associazione per tutelare il benessere dei cittadini;***

***la Cisl Toscana e la Cisl Firenze Prato che sostengono e
appoggiano Adiconsum Toscana in tutte le sue attività e
manifestazioni rendendola parte attiva nel lavoro di
difesa dei diritti dei cittadini e di
promozione umana e civile.***



Sede Regionale ADICONSUM TOSCANA

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

*Resp. **Grazia Simone***

Tel 055/4379684 – Fax 055/3269043

Sedi territoriali Adiconsum Toscana

AREZZO

52100 Arezzo (Ar) - Viale Michelangelo, 116

*Responsabile **Vincenzo Tresca***

Tel. 0575.355672 - Fax 0575.24867

arezzo@adiconsum.it

MASSA

54100 Massa (MS) – Via del Patriota, 12

*Responsabile **Alessandro Bongiorno***

Tel. 0585.41772 – Fax 0585/45460

massacarrara@adiconsum.it

FIRENZE

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

*Responsabile **Grazia Simone***

Tel. 055.3269042-4379684

Fax 055.3269043

firenze@adiconsum.it

PISA

56125 Pisa (PI) - Via Corridoni, 36

*Responsabile **Gagliardi Lia***

Tel: 050.518233 - Fax 050.29467

pisa@adiconsum.it

GROSSETO

58100 Grosseto (Gr) - Via Senegal, 25

*Responsabile **Giuliano Innocenti***

Tel. 0564.24328 Fax 0564/418753

grosseto@adiconsum.it

PISTOIA

51100 Pistoia (Pt) - Viale Matteotti, 37

*Responsabile **Denisa Domenichelli***

Tel. 0573.970148 – Fax 0573.970121

pistoia@adiconsum.it

LIVORNO

57125 Livorno (Li) - Via C.Goldoni,73

*Responsabile **Claudio Brogi***

Tel. 0586.886525 Fax 0586.895268

livorno@adiconsum.it

PRATO

59100 Prato (PO) – Via Pallacorda, 5

*Responsabile **Franco Becocci***

Tel. 0574.699103 – Fax 0574.21076

prato@adiconsum.it

LUCCA

55100 Lucca (Lu)- Viale Puccini, 1780

*Responsabile **Donatella Nelli***

Tel. E Fax 0583.508816

lucca@adiconsum.it

SIENA

53100 Siena (SI) – Viale Curtatone, 2

*Responsabile **Guido Pratesi***

Tel. e Fax 0577.43142

siena@adiconsum.it