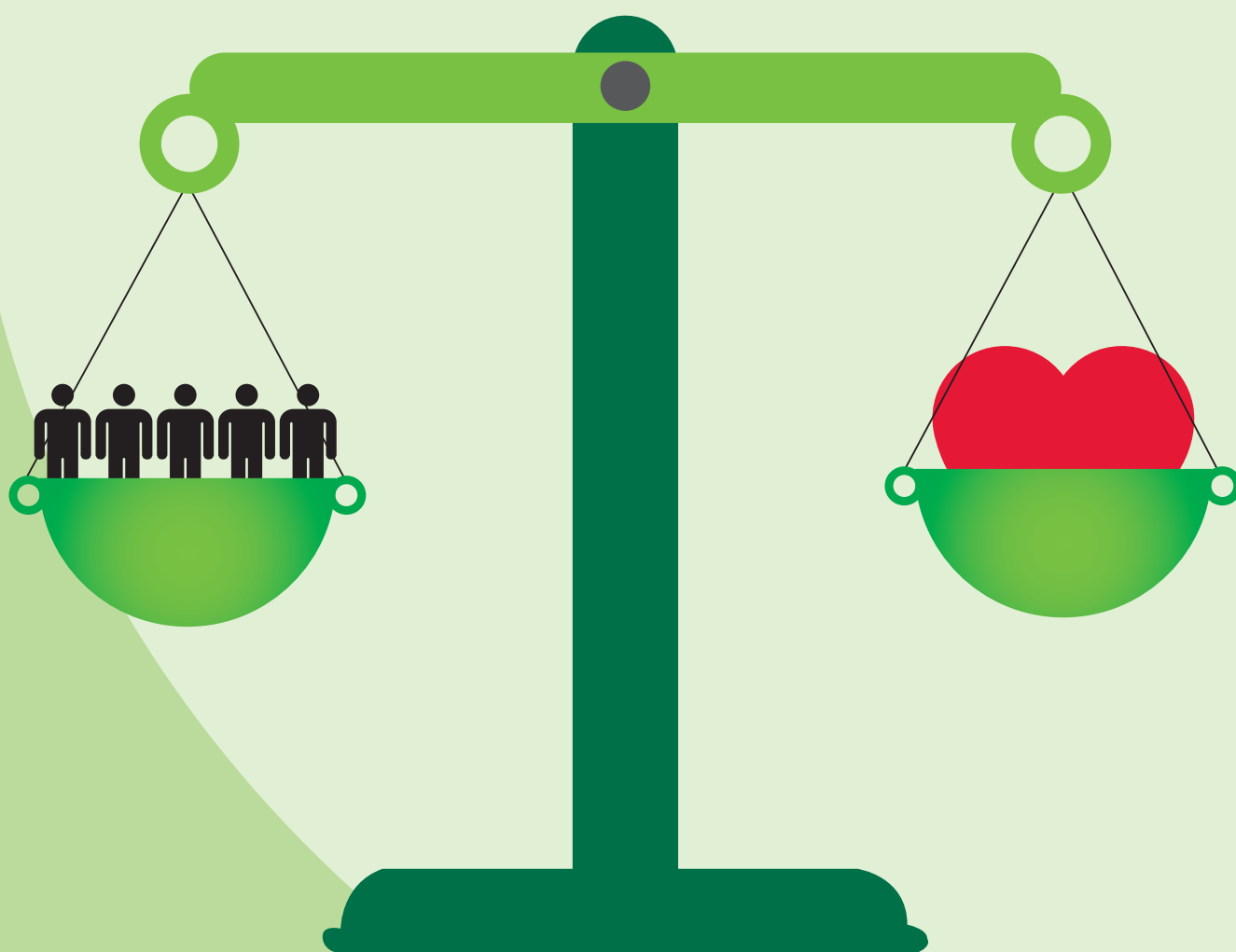




ADICONSUM
TOSCANA

BILANCIO SOCIALE 2013



L'ASSOCIAZIONE, LE PERSONE, L'ATTIVITÀ.

INDICE

PREMESSA

L'IMPORTANZA DEL 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 2013

3. **GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI**
4. **LE ATTIVITA' 2013**

L' ATTIVITA' DI CONSULENZA E CONCILIAZIONE

INIZIATIVE E PROGETTI

5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

I MASS MEDIA

IL SITO

6. DATI ECONOMICI 2013

MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE

PREMESSA

L'importanza del bilancio sociale

Ogni ente sente l'esigenza di rendere conto del proprio operato in termini di risultati e/o di utilizzo delle risorse, soprattutto quando si tratta di risorse pubbliche.

Nella realtà del non profit, in particolare, assume una grande importanza la capacità di comunicare e informare il pubblico di riferimento sul proprio operato, sulle modalità di perseguimento delle proprie finalità, degli obiettivi e delle strategie adottate presentando i risultati raggiunti.

La prima finalità, dunque, è rappresentata dall'esigenza di rendicontare.

Il bilancio sociale è per Adiconsum Toscana lo strumento che legittima il ruolo di soggetto non solo in termini strutturali, ma soprattutto morali nei confronti dei cittadini e consumatori che si rivolgono all'Associazione per ricevere assistenza, tutela ed informazione.

Deve essere considerato un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, il mezzo utile per riassumere e veicolare l'insieme dei valori, delle risorse e degli obiettivi di una organizzazione non profit, nonché i risultati raggiunti in termini economici e sociali.

Il bilancio sociale diventa, quindi, lo strumento più efficace per comunicare la mission associativa; e per l'anno 2013 Adiconsum Toscana conferma l'interesse non solo di rendicontare l'attività svolta ma di instaurare un vero e proprio dialogo con i gli stakeholders affidando ai dati la voce per poter trarre riflessioni e delineare gli scenari attuali al fine di programmare al meglio le attività future.

1. ADICONSUM TOSCANA

• Chi siamo

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

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

Adiconsum Toscana anche nel 2013 è stato il soggetto incaricato a svolgere le funzioni dello sportello europeo del consumatore (ECC-NET FIRENZE).

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

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

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

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

Cosa facciamo

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

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

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

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

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

Adiconsum Toscana attraverso la promozione di iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo delle energie alternative, nella salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema, a sviluppare una sensibilità cittadina in tema di tutela dell'ambiente e della salute

- **Ambiti di intervento**

Gli ambiti di intervento di Adiconsum sono in particolare, ma non tassativo:

- **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)

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO

- **Organi statutari**

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

Il Congresso Regionale

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

Il Consiglio Regionale

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

Il Comitato Esecutivo

- | | |
|----------|---|
| Funzioni | <ul style="list-style-type: none">• Il Comitato Esecutivo, formato dai componenti il Comitato di Segreteria e da un segretario di ogni territorio,<ul style="list-style-type: none">➤ esamina e coordina le iniziative sulle politiche del consumerismo nei confronti delle Istituzioni e delle controparti;➤ esamina e coordina nell'ambito delle scelte del Consiglio Generale lo stato della attività operativa dell'associazione ed il suo raccordo con le strutture e le attività nazionali/territoriali. |
|----------|---|

Il Comitato di Segreteria

- | | |
|----------|---|
| Funzioni | <ul style="list-style-type: none">• Il Comitato di Segreteria è l'organo esecutivo delle deliberazioni assunte dal Congresso e dal Consiglio Regionale, impegna l'Associazione nei confronti di terzi, prende tutte le misure atte ad assicurare il normale funzionamento dell'Associazione.
Inoltre il Comitato di Segreteria:<ul style="list-style-type: none">➤ predispone i regolamenti di carattere generale relativi anche al funzionamento dei servizi dell'Associazione;➤ propone all'approvazione del Consiglio Regionale il regolamento generale dello Statuto, le eventuali sue modifiche, la convocazione del Congresso;➤ convoca il Consiglio Regionale, determinandone l'ordine del giorno;➤ predispone i bilanci consuntivi e preventivi da sottoporre all'approvazione del Consiglio Regionale;➤ delibera le variazioni di bilancio, le eventuali riserve e la destinazione di nuove entrate;➤ stabilisce entità e modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'Associazione agli organi centrali, nonché le quote associative annuali e periodiche da ratificare nel Consiglio Regionale;➤ autorizza il Segretario generale Regionale ad accettare lasciti, donazioni, eredità, legati, atti di liberalità, sovvenzioni e contributi non in contrasto con le finalità dell'Associazione;➤ decide l'azione o la costituzione in giudizio dell'associazione, delegando il Segretario generale o altro componente del Comitato di segreteria a sottoscrivere la procura; tale sottoscrizione impegna processualmente e nei confronti dei terzi dell'Associazione;➤ ratifica i provvedimenti assunti dal Segretario generale in via d'urgenza;➤ determina i responsabili dei settori operativi, dei Comitati tecnico-scientifici, sceglie collaboratori ed esperti.➤ determina i rappresentanti dell'Associazione presso Comitati consultivi o decisionali di organismi pubblici o istituzionali;➤ determina i dirigenti e i responsabili periferici in assenza o nelle more della costituzione degli organi. |
|----------|---|

Il Segretario generale regionale

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

Il Collegio dei revisori

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

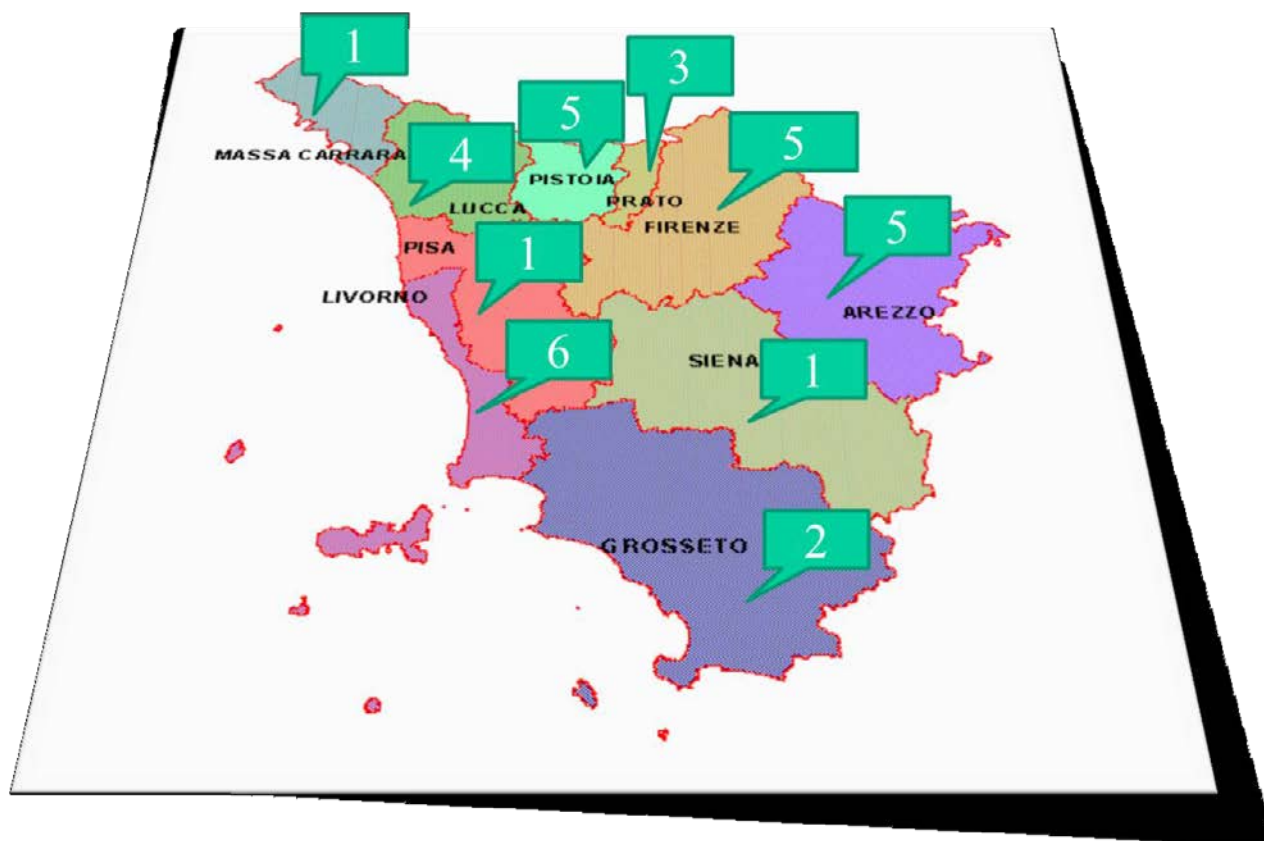
- **LE SEDI ADICONSUM SUL TERRITORIO**

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

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

Attualmente ADICONSUM Toscana è presente su tutto il territorio regionale con 10 sportelli provinciali e 23 tra sportelli e punti di assistenza, accreditati presso la Regione Toscana.

DISTRIBUZIONE DEGLI SPORTELLI SUL TERRITORIO



In un'ottica di revisione di spesa, considerato il periodo di crisi e preso atto anche delle indicazioni decise in ambito nazionale e territoriale, Adiconsum ha intrapreso, già dal 2013, un percorso di riorganizzazione della struttura che prevede l'accorpamento di vari territori in macro-aree. Questa riorganizzazione non penalizza l'attività di assistenza e tutela svolta dagli sportelli di Adiconsum sul territorio, che nel numero restano invariati, ma è stata programmata al fine di ottimizzare le scarse risorse a disposizione e migliorare l'attività dall'interno.

ACCORPAMENTI TERRITORIALI



SEDI E CONTATTI

<u>PROVINCE</u>	<u>SEDI</u>
AREZZO <u>SEGRETARIO PROVINCIALE</u> GIOVANNI CUCITI	sede : Via Michelangelo,116 – 52100 Arezzo telefono : 0575 355672 fax : 0575 24867 e-mail: arezzo@adiconsum.it sede: Via Gioco del Pallone, 79 – 50145 Foiano della Chiana (Ar) Telefono e Fax 0575/640047 e-mail : arezzo@adiconsum.it sede: Viale Gramsci, 96 - 52027 San Giovanni Valdarno (Ar) Telefono e Fax: 055/9121462 e-mail: arezzo@adiconsum.it sede: Via S.Puccio, 44 - 52037 – San Sepolcro (Ar) Telefono e fax: 0575/742893 e-mail: arezzo@adiconsum.it
FIRENZE- PRATO <u>SEGRETARIO PROVINCIALE</u> GRAZIA SIMONE	sede : Via Carlo del Prete 135 , 50127 Firenze telefono : 055 /3269042 – 055/4379684 fax : 055 /3269043 e -mail : firenze@adiconsum.it toscana@adiconsum.it sede : Via Rondinella 42 r. - 50137 Firenze telefono: 055/603278 – 055/603195 fax : 055/603278 e-mail: rondinella@adiconsum.it sede : Piazza XXIV luglio ,16/17 – 50053 Empoli (Fi) telefono/fax : 0571 /72660 e-mail: empoli@adiconsum.it sede : Via Caduti di Montelungo 20/22/24 50032 Borgo San Lorenzo (Fi) telefono/fax : 055 / 8457343

GROSSETO-SIENA

SEGRETARIO PROVINCIALE

GIULIANO INNOCENTI

LIVORNO

SEGRETARIO PROVINCIALE

ROBERTO PAGNI

e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it

sede : Via F.lli Cervi,40 - 50065
Pontassieve (Fi)

telefono : 055/8368209

fax: 055/8313599

e-mail: notiziefnpvaldisieve@interfree.it

sede : Via Pallacorda, 5 - 59100 Prato (Po)

telefono: 0574/699103

fax: 0574/21076

e-mail: prato@adiconsum.it

sede : Piazza XX Settembre, 36 - 59016

Poggio a Caiano (Po)

telefono e fax: 055/8706629

e-mail: prato@adiconsum.it

sede : Via Mazzini, 22 - 59021 Vaiano
(Po)

telefono: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail: prato@adiconsum.it

sede : Viale della Pace, 132 -
Grosseto (Gr)

telefono: 0564/24328

fax: 0564/426512

e-mail: grosseto@adiconsum.it

sede : Corso Nasini,13 - 58033 Castel del
Piano (Gr)

telefono e fax: 0564/956683

telefono: 0564/24328

fax: 0564/426512

e-mail: casteldelpiano@adiconsum.it

sede : Via Curtatone, 2 - 53100 Siena (Si)

telefono e fax: 0577/43142

e-mail: siena@adiconsum.it

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

telefono: 0586/210416 - 339/2129992

fax: 0586/210416

e-mail: livorno@adiconsum.it

sede: Via Lussemburgo 54- Loc. Scopaia
57128 Livorno

LUCCA

SEGRETARIO PROVINCIALE

DONATELLA NELLI

tel. E fax 0586/851279
e-mail : livorno@adiconsum.it

sede : Via Don Minzoni,31 - 57023 Cecina (Li)
telefono: 0586/681306
fax: 0586/635406
e-mail: cecina@adiconsum.it

sede : Via Cavour,4 - 57014 Collesalveti (Li)
telefono e fax: 0586/966409
e-mail: collesalveti@adiconsum.it

sede : Via S. Francesco,67 - 57025 Piombino(Li)
telefono: 0565/220136
fax: 0565/220104
e-mail: piombino@adiconsum.it

sede : P.zza Virgilio,36 - 57037 Portoferraio (Li)
telefono: 0565/918020 - 335/5791722
fax: 0565/918020
e-mail: adiconsum.portoferra@katamail.com

sede : Via dei Mille, 12 – fraz.Rosignano Solvay - 57013 Rosignano Marittimo (Li)
telefono e fax: 0586/767846
e-mail: rosignano@adiconsum.it

sede : Viale Puccini, 1780 - 55100 Lucca
telefono e fax : 0583/508816
e-mail: lucca@adiconsum.it

sede : Via Gavinana,4 - 55015 Altopascio (LU)
telefono e fax: 0583/216484
e-mail: lucca@adiconsum.it

sede : Via Don A.Mei,35 - 55012 Capannori (Lu)
telefono e fax: 0583/933041
e-mail: lucca@adiconsum.it

sede : L.go Risorgimento,9- 55049 Viareggio (Lu)
telefono: 0584/384459
fax: 0584/430727
e.mail: lucca@adiconsum.it

MASSA CARRARA

SEGRETARIO PROVINCIALE

ALESSANDRO BONGIORNI

sede : V.le Democrazia 19/b - 54100
Massa
telefono: 0585/488011
fax: 0585/45460
e-mail: massacarrara@adiconsum.it

sede : Via Ceci,11 - 54033 Carrara
telefono: 0585/70303
fax: 0585/74037
e.mail: massacarrara@adiconsum.it

PISA

SEGRETARIO PROVINCIALE

LUIGI BINI

sede : Via Corridoni, 36 - 56100 Pisa
telefono: 050/518233
fax: 050/29467
e.mail: pisa@adiconsum.it

PISTOIA

SEGRETARIO PROVINCIALE

DENISA SIRA DOMENICHELLI

sede : Viale Matteotti,31 - 51100 Pistoia
telefono: 0573/970149
fax: 0573/970121
tel.-segreteria generale: 0573/970148
e-mail: pistoia@adiconsum.it

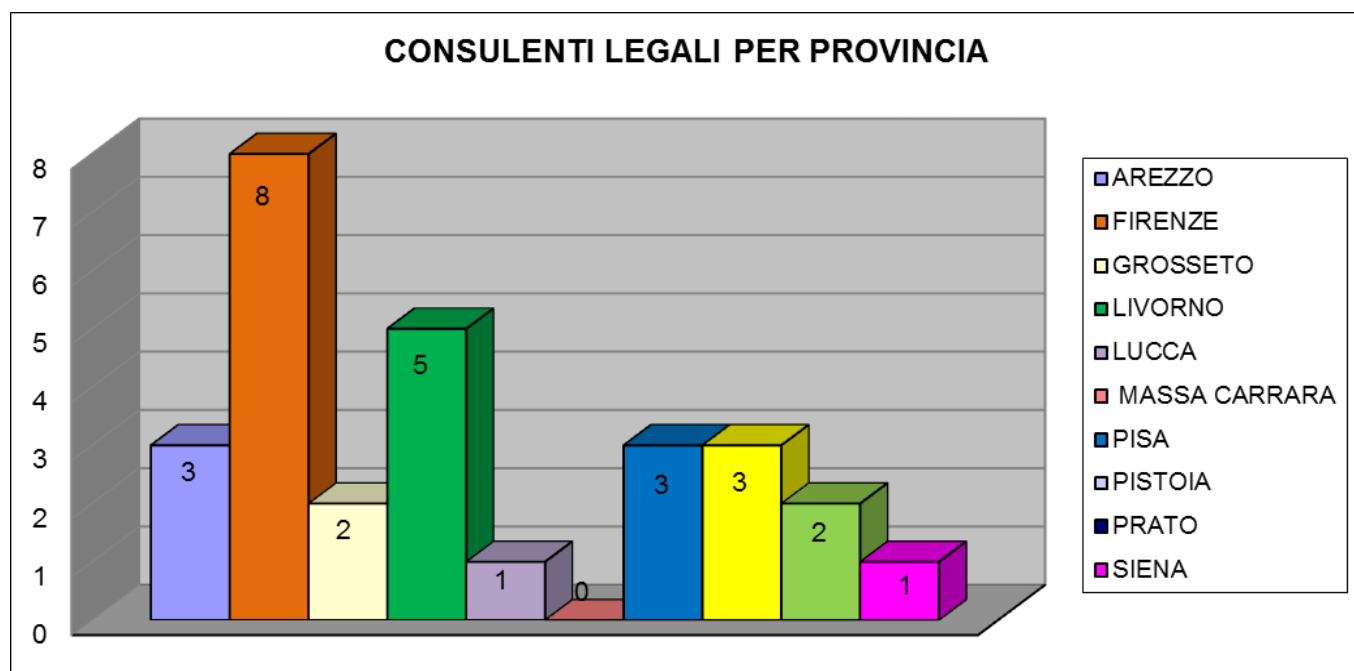
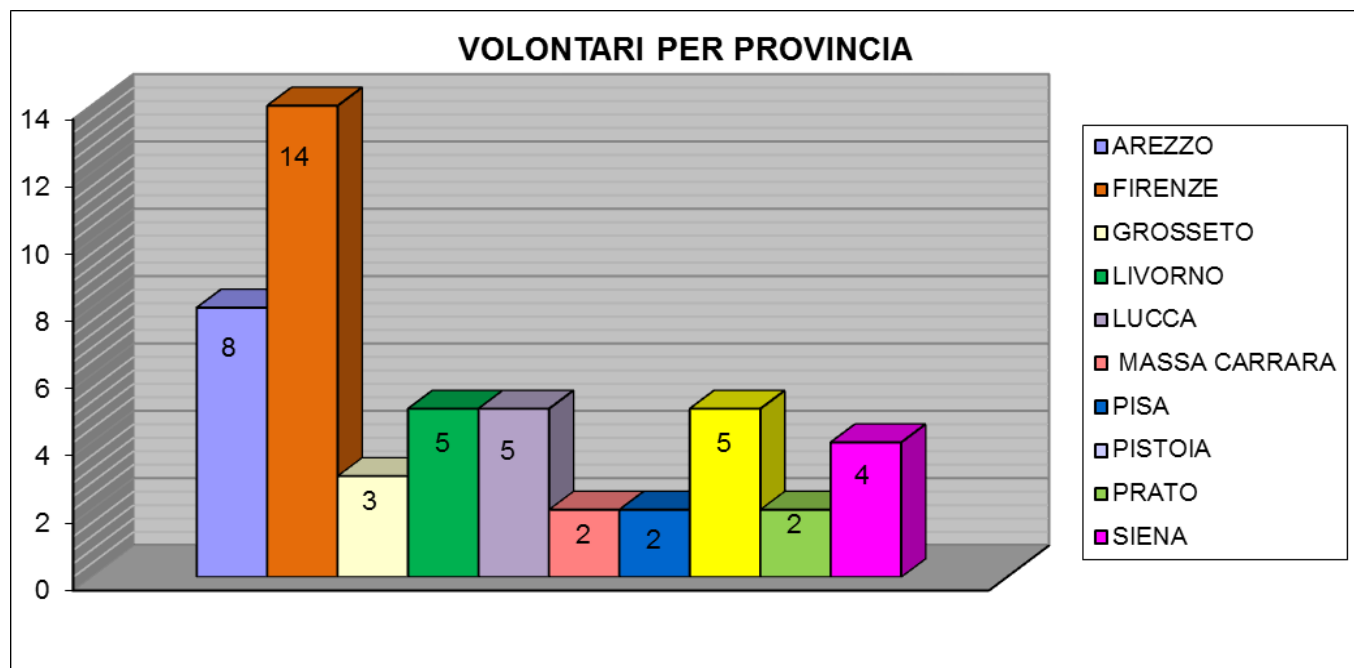
sede : Via del Salsero, 20/22 - 51016
Montecatini Terme (Pt)
telefono: 0572/79999 - 0572/78803
fax: 0572/75375

sede : Via E.Cosimini, 8 - 51018 Pieve a
Nievole (Pt)
telefono: 0572/520054
fax: 0572/2954572

sede : Via del Loreto,6 - 51017 Pescia
(Pt)
telefono e fax: 0572/47158
e-mail: pistoia@adiconsum.it

- **Le Risorse Umane**

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



- **I soci : dati tesseramenti 2013**

Secondo quanto previsto dallo Statuto, come già illustrato nelle precedenti stesure del Bilancio Sociale, possono essere Soci di Adiconsum:

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

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

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

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

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

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

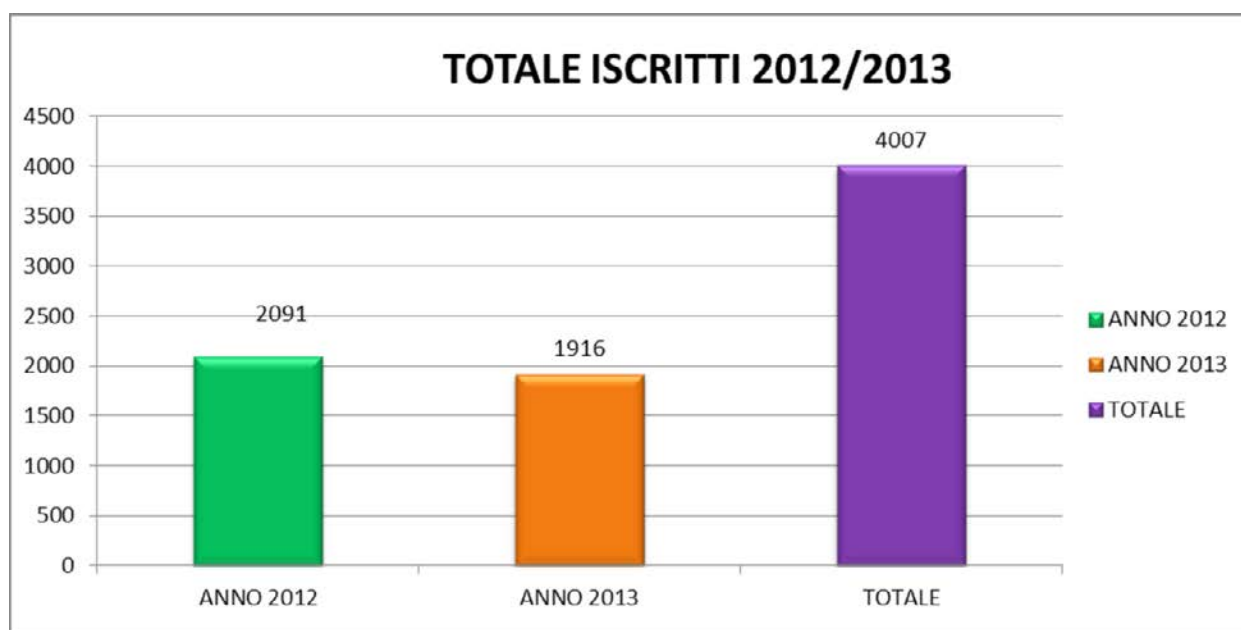
1. L'informazione è un dato che fornisce elementi di conoscenza, cioè informa su qualcosa con notizie e indicazioni, senza che ci sia da parte del cittadino la richiesta all'Associazione a procedere con azioni specifiche di incontri con i consulenti professionisti, come ad esempio, informazioni rivolte a conoscere l'esistenza e/o i contenuti delle carte del servizio, regolamenti, leggi, delibere ecc. In questo caso si può ricevere l'informazione presso gli sportelli di Adiconsum Toscana gratuitamente.

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

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di procedere e chiede l'intervento dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e salvo casi particolari regolati con opportune convenzioni o accordi, il costo della tessera è di 35 euro, più le eventuali spese di spedizione della documentazione e delle fotocopie.
- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di non procedere o comunque si riserva di decidere in un secondo tempo e pertanto la consulenza si conclude in occasione del primo incontro senza ulteriori azioni da parte dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e il costo è di 5 euro.

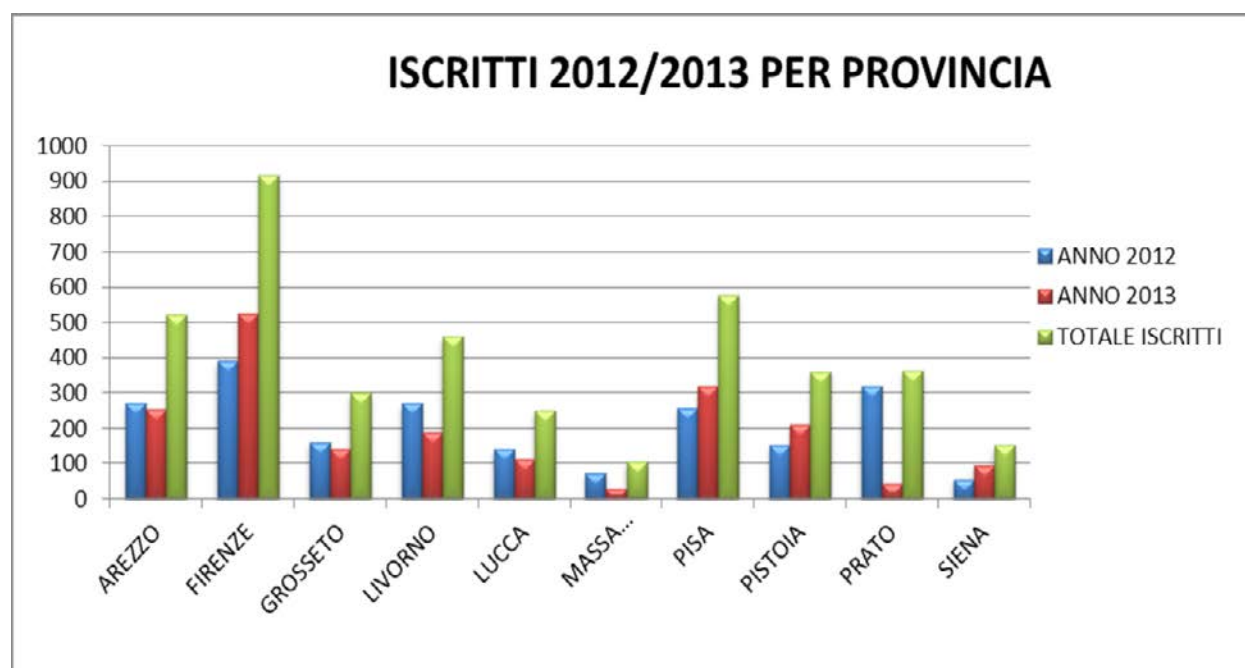
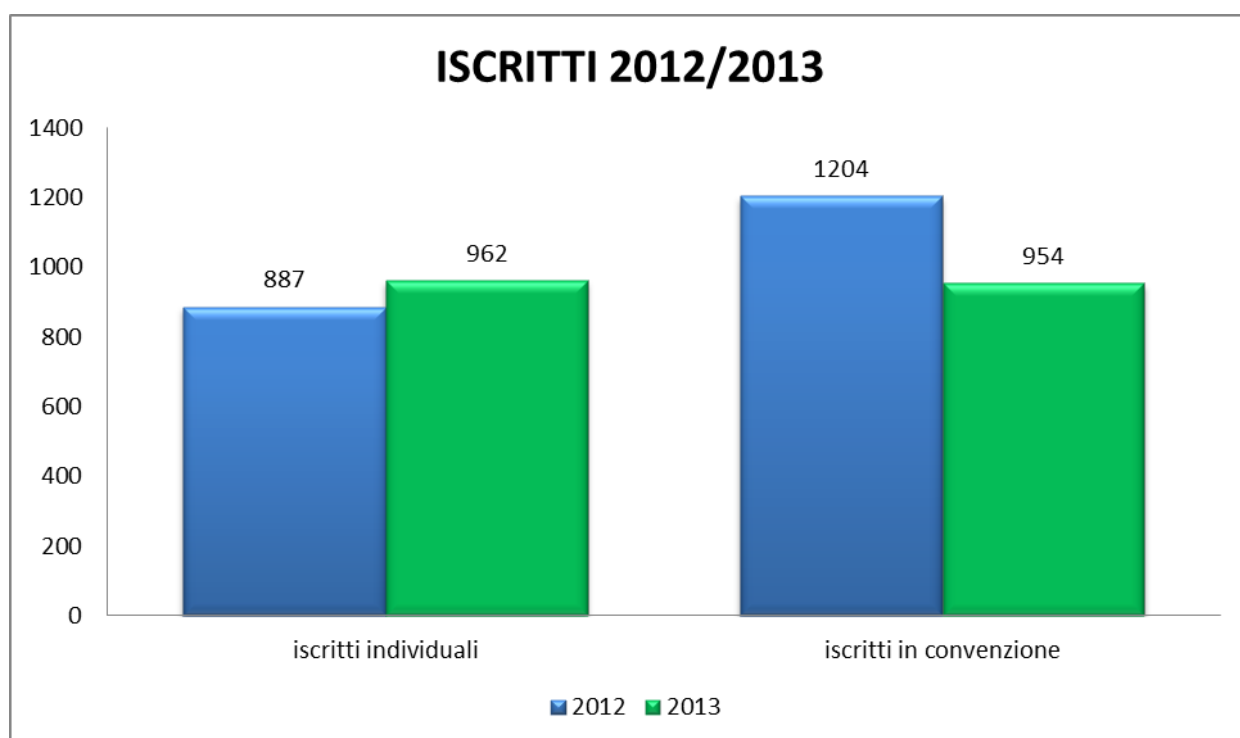
Il consumatore, per eventuali nuove necessità nell'anno corrente, che richiedono azioni verso terzi da parte dell'Associazione, dovrà integrare il costo tra quanto già versato e l'importo intero della tessera annuale, più le eventuali spese di spedizione della documentazione e delle fotocopie.



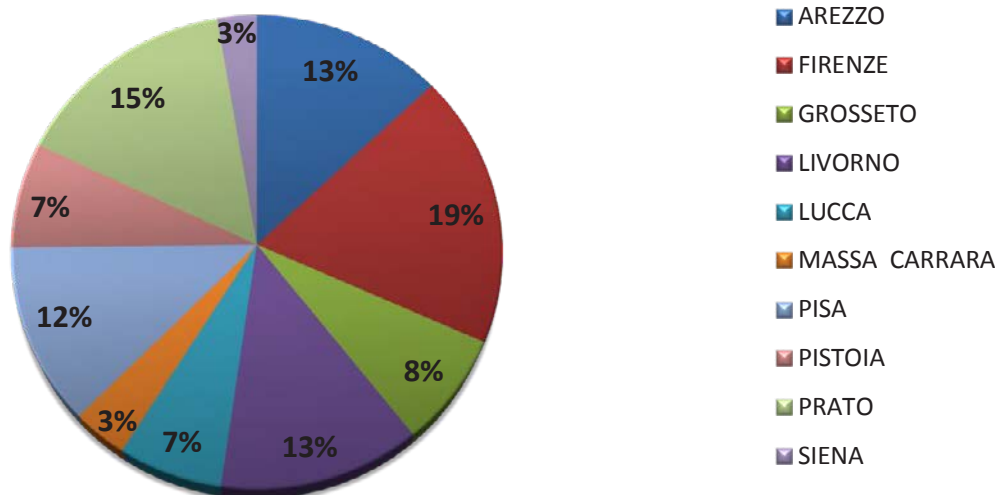
Dal grafico si evince una leggera flessione del numero degli iscritti rispetto agli anni precedenti, dovuta in primis alla crisi economica che sta attraversando il nostro Paese la

cui diretta conseguenza è la diminuzione dei consumi e la difficoltà delle famiglie a far valere i propri diritti. Nonostante tutto 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.

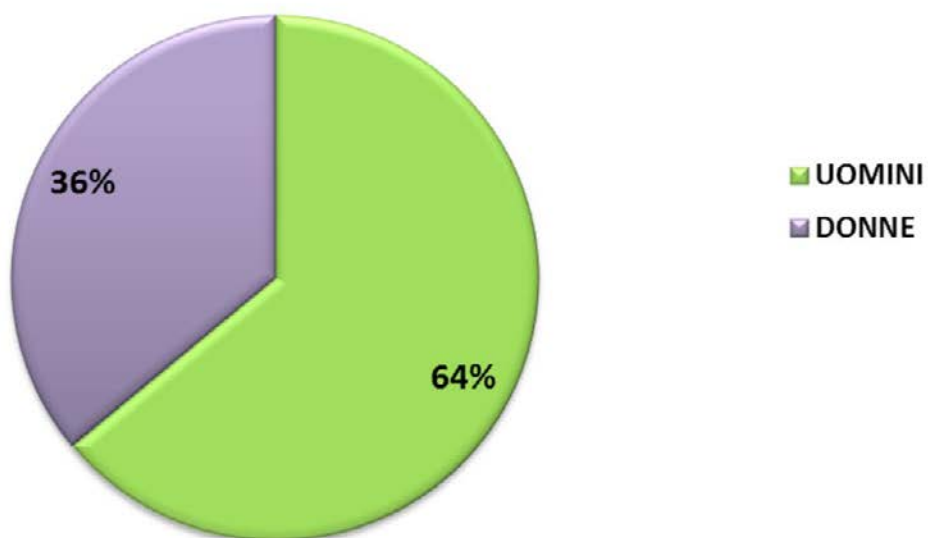
Adiconsum ritiene altrettanto importante promuovere la sottoscrizione annuale dei patti associativi, non solo con le Associazioni dei lavoratori (nel caso specifico di Adiconsum con la CISL), ma anche con tutte le altre Associazioni interessate, al fine di creare una rete di relazioni utili a rafforzare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



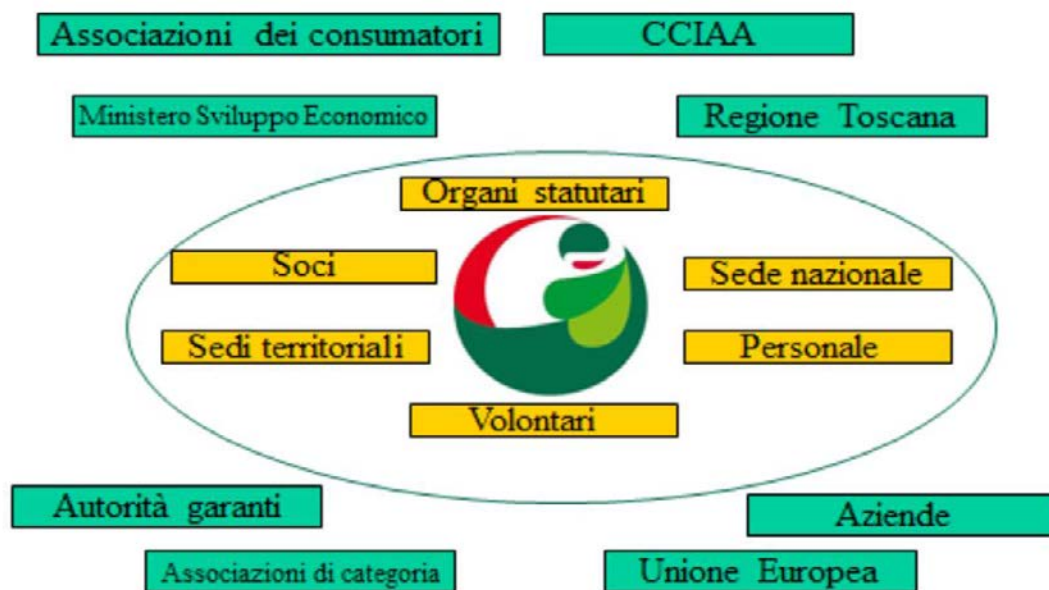
% ISCRITTI 2012/2013 PER PROVINCIA



% ISCRITTI PER GENERE



3.GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI



Adiconsum Toscana ha adottato il dialogo come strumento innovativo ed efficace di gestione e di mediazione di interessi, facendosi elemento trainante di una crescita e maturazione del movimento consumerista nel suo complesso. Questione centrale diventa ,pertanto, lo sviluppo della bilateralità che permette alla nostra Associazione di confrontarsi e lavorare insieme ad Associazioni imprenditoriali, Governo-Istituzioni, Parti Sociali la promozione di una tutela rafforzata e collettiva dei consumatori.

Anche per l'anno 2013 Adiconsum Toscana ha intrattenuto costanti rapporti con le Istituzioni e con le Aziende di servizio pubblico, partecipa ai tavoli di confronto con le associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle Authorities in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo e tutela dei cittadini. Relazioni costanti sono presenti con Regione Toscana , con Unioncamere Toscana, con le Province, con le Camere di Commercio della Toscana , con i Comuni della Regione Toscana , con le diverse Autorità tra cui quella del servizio idrico e quelle per la gestione dei rifiuti.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, Adiconsum Toscana, ha stipulato numerosi protocolli di intesa, per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per la trasparenza delle tariffe e con particolare riferimento per la definizione degli standard di qualità e la gestione dei reclami.

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

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

ADICONSUM Toscana ha partecipato nell'anno 2013:

Regione Toscana

- partecipazione CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti);
- partecipazione Osservatorio Regionale del Turismo;
- partecipazione Forum della sanità;
- partecipazione al corso Accademia del Cittadino.

Comune di Firenze

- partecipazioni commissione comunale per il controllo delle rilevazioni dei prezzi al consumo ai fini dell'aggiornamento dati Istat nazionali.

Camera di Commercio

- partecipazione commissione per la redazione del prezzario Opere edili (impianti elettrici, meccanici e opere edili);
- incontri per progetto OKAY CASA e partecipazione componente commissione vigilanza;
- partecipazione e componente Osservatorio anticontraffazione.

Autorità idrica Toscana

- incontri sul regolamento delle utenze raggruppate del servizio idrico;
- incontri per realizzazione procedura di conciliazione paritetica;
- incontri per realizzazione carta del servizio.

Privati

- protocollo di intesa sottoscritto con Cooperativa Tassisti COTAFI per la gestione dei reclami tramite procedura conciliativa paritetica;
- protocolli di intenti con Casartigiani e partecipazione ai corsi di formazione per artigiani;
- componente del comitato per l'imparzialità di Cert2000 s.r.l.;
- componente del comitato di garanzia di Elettra s.r.l.

4. ATTIVITA' 2013

- **L'organizzazione delle attività di consulenza e di conciliazione**

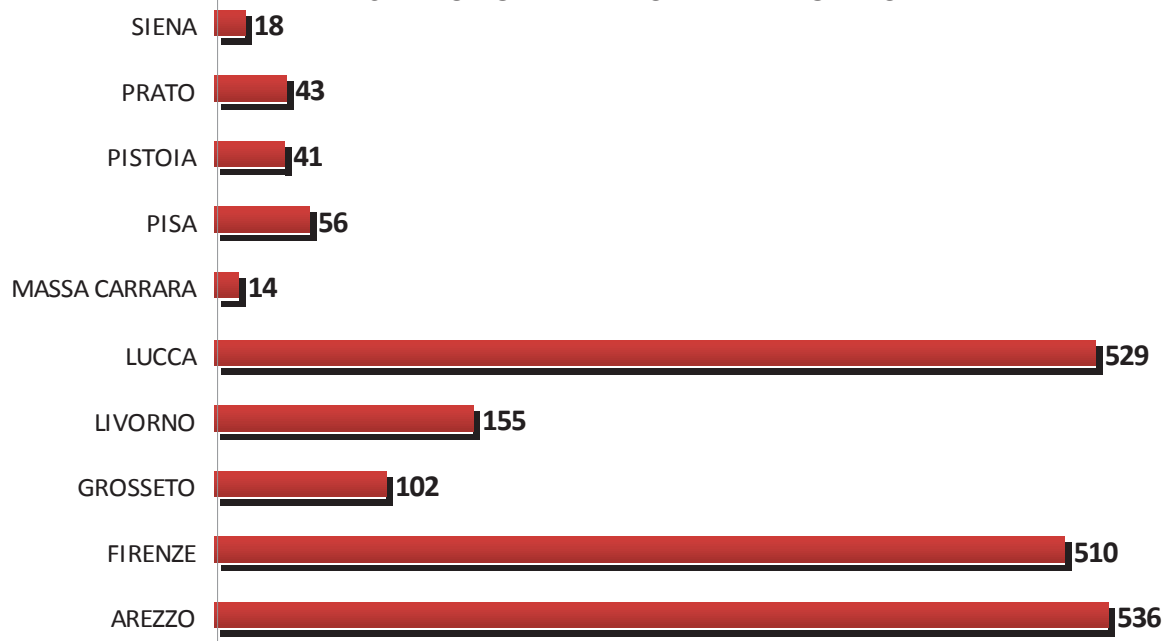
L'Associazione svolge principalmente l'attività di consulenza al cittadino/consumatore presso tutti gli sportelli sul territorio Toscano. Il consumatore che si rivolge ad Adiconsum può avvalersi della professionalità dei consulenti ed esperti legali in materia di consumo.

Nell'anno 2013 è stata predisposta dalla sede Nazionale una procedura informatica per la registrazione delle pratiche al fine di monitorare l'attività di Adiconsum. L'obiettivo principale è quello di facilitare la consultazione dei documenti e costruire nel tempo una banca dati con modalità univoche su tutto il territorio per una maggiore semplificazione nell'analisi dei dati ai fini statistici. Valutata l'utilità e l'efficienza del sistema di gestione delle pratiche, uno degli obiettivi, nell'immediato futuro, è quello di riuscire a quantificare il valore economico degli importi recuperati a favore dei consumatori limitando il numero dei dati ad oggi non disponibili.

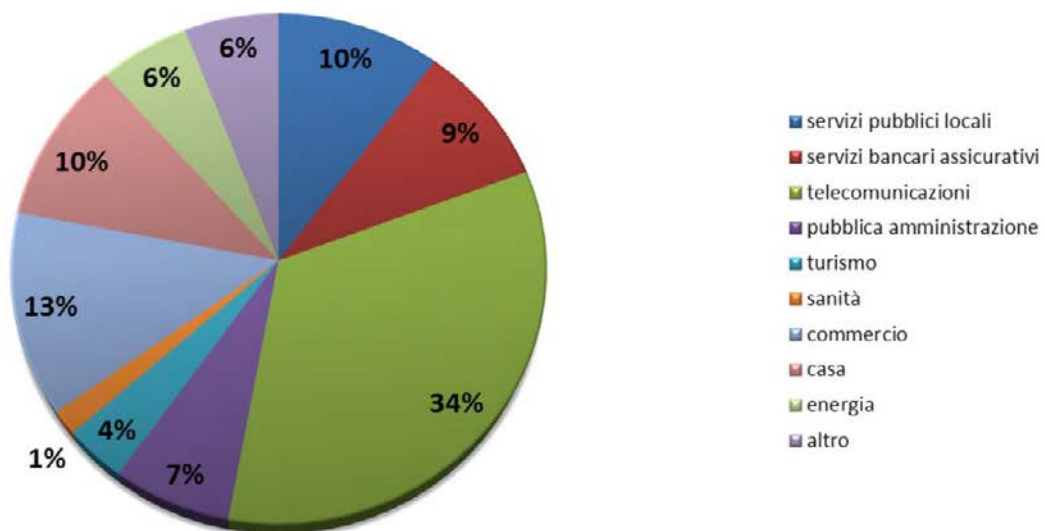
Di seguito vengono riportati i dati relativi all'attività di informazione, consulenza e di conciliazione svolti sul territorio regionale nell'anno 2013.

TELEFONATE RICEVUTE	
AREZZO	630
FIRENZE	7547
GROSSETO	260
LIVORNO	1610
LUCCA	429
MASSA CARRARA	330
PISA	1490
PISTOIA	1660
PRATO	402
SIENA	0
TOTALE	14358

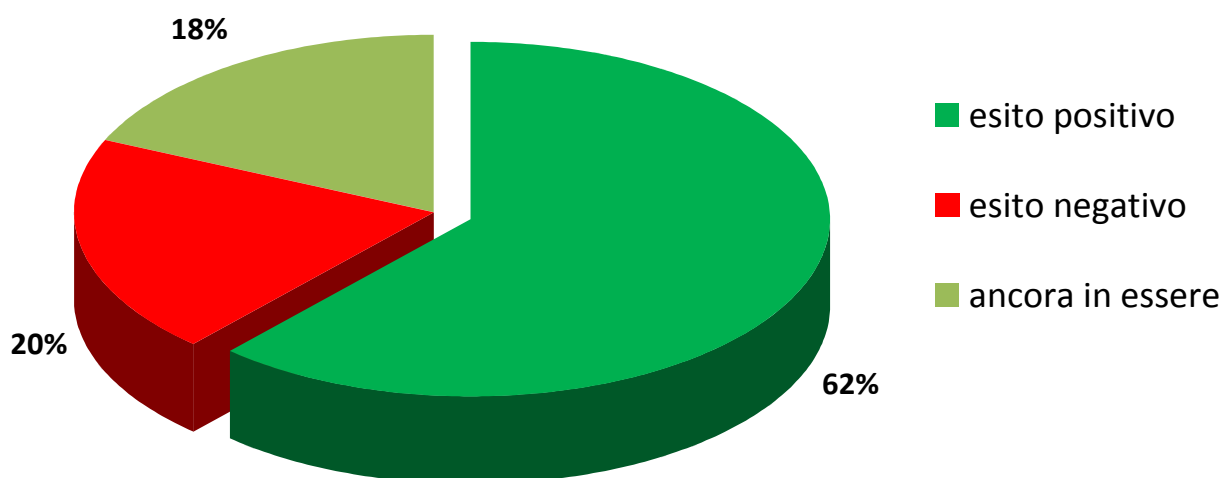
DISTRIBUZIONE PRATICHE PER PROVINCIA



% pratiche per settore d'intervento



% ESITO PRATICHE



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.

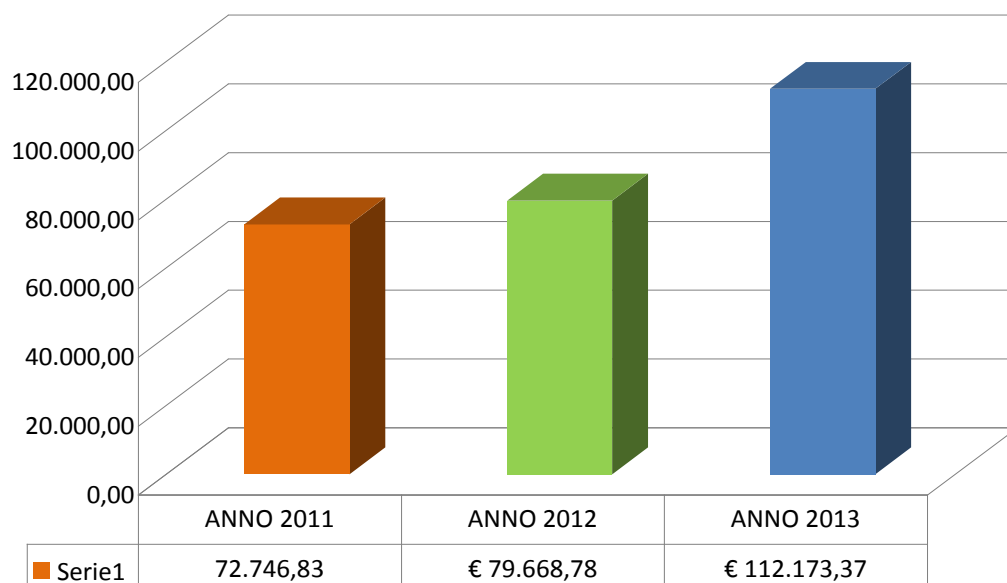
Opportunamente l'art. 2 del D.Lgs. 4 marzo 2010, 28, ha coniato per essa la puntuale definizione di **«negoziazione paritetica»**, distinguendo dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante dell'azienda e quello delle associazioni dei consumatori individuato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

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

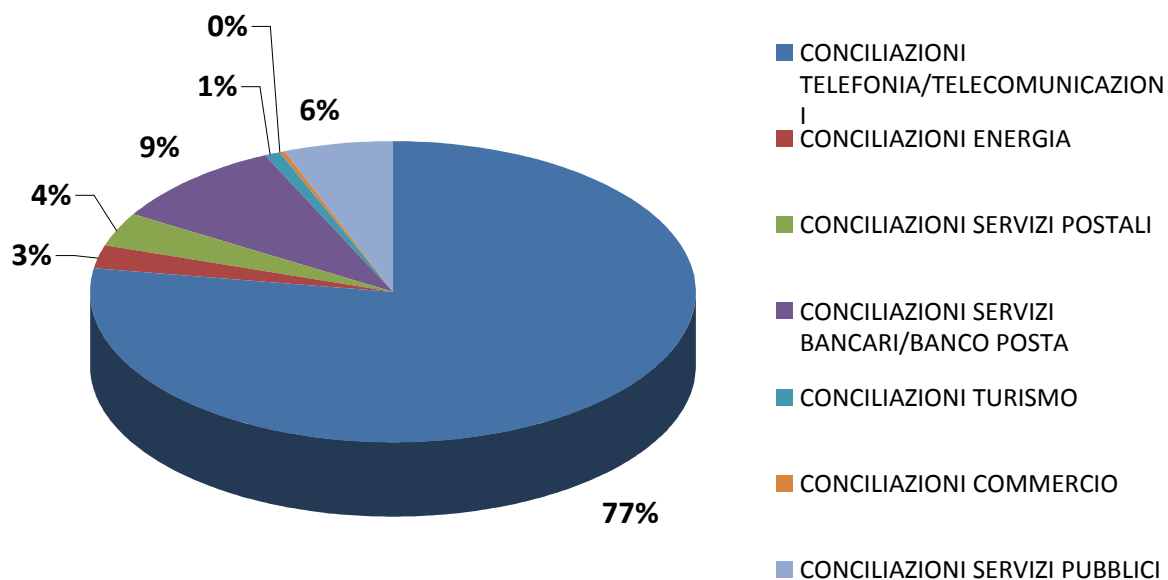
I protocolli di conciliazione paritetica stipulati tra Adiconsum e imprese risultano quindi, sempre in crescita in quanto con la liberalizzazioni dei mercati nel settore energetico, anche a livello locale, molte ex municipalizzate hanno adottato questo tipo di strumento per garantire una maggior tutela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

REPORT GENERALE CONCILIAZIONI ANNO 2013								
CONCILIAZIONI PARITETICHE	TOTALI		TOTALI			€	IMP.	
"TELECOM ITALIA"	PRESENTATE	77	POSITIVE	70	IMPORTI	51.197,11	MEDIO	€ 664,90
CONCILIAZIONI PRESSO	TOTALI		TOTALI			€	IMP.	
"CO.RE.COM. TOSCANA	PRESENTATE	42	POSITIVE	23	IMPORTI	11.497,30	MEDIO	€ 499,88
CONCILIAZIONI PARITETICHE	TOTALI		TOTALI			€	IMP.	
"TIM"	PRESENTATE	18	POSITIVE	16	IMPORTI	27.133,48	MEDIO	€ 1.506,30
CONCILIAZIONI "BANCO	TOTALI		TOTALI				IMP.	
POSTA- POSTE ITALIANE"	PRESENTATE	36	POSITIVE	12	IMPORTI	€ 1.523,00	MEDIO	€ 126,90
CONCILIAZIONI ON LINE	TOTALI		TOTALI				IMP.	
"WIND-INFOSTRADA"	PRESENTATE	14	POSITIVE	12	IMPORTI	€ 5.724,96	MEDIO	€ 477,08
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA	TOTALI		TOTALI				IMP.	
"AGCOM"	PRESENTATE	13	POSITIVE	4	IMPORTI	€ 4.349,44	MEDIO	€ 1.087,36
CONCILIAZIONI ON LINE	TOTALI		TOTALI				IMP.	
"FASTWEB"	PRESENTATE	7	POSITIVE	4	IMPORTI	€ 399,00	MEDIO	€ 99,75
CONCILIAZIONI ON LINE	TOTALI		TOTALI				IMP.	
"ENEL- ENEL ENERGIA"	PRESENTATE	4	POSITIVE	0	IMPORTI	€ -	MEDIO	€ -
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI WIND	PRESENTATE	6	POSITIVE	6	IMPORTI	€ 1.515,91	MEDIO	€ 252,65
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI H3G	PRESENTATE	2	POSITIVE	2	IMPORTI	€ 624,58	MEDIO	€ 312,29
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI TELETU	PRESENTATE	19	POSITIVE	19	IMPORTI	2.849,51	MEDIO	€ 149,97
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI VODAFONE	PRESENTATE	12	POSITIVE	12	IMPORTI	€ 5.148,15	MEDIO	€ 429,01
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI ENI	PRESENTATE	4	POSITIVE	3	IMPORTI	€ -	MEDIO	€ -
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI SKY	PRESENTATE	1	POSITIVE	1	IMPORTI	€ 110,93	MEDIO	€ 110,93
CONCILIAZIONI MEDIASET	TOTALI		TOTALI				IMP.	
PREMIUM	PRESENTATE	1	POSITIVE	1	IMPORTI	€ 100,00	MEDIO	€ 100,00
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI BANCARIO	PRESENTATE	3	POSITIVE	3	IMPORTI	€ -	MEDIO	€ -
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI TURISMO	PRESENTATE	2	POSITIVE	2	IMPORTI	€ -	MEDIO	€ -
	TOTALI		TOTALI				IMP.	
CONCILIAZIONI COMMERCIO	PRESENTATE	1	POSITIVE	1	IMPORTI	€ -	EDIO	€ -
CONCILIAZIONI SERVIZI	TOTALI		TOTALI				IMP.	
PUBBLICI LOCALI	PRESENTATE	16	POSITIVE	15	IMPORTI	€ -	MEDIO	€ -
						€		
TOTALE GENERALE		278		206		112.173,37		€ 544,53

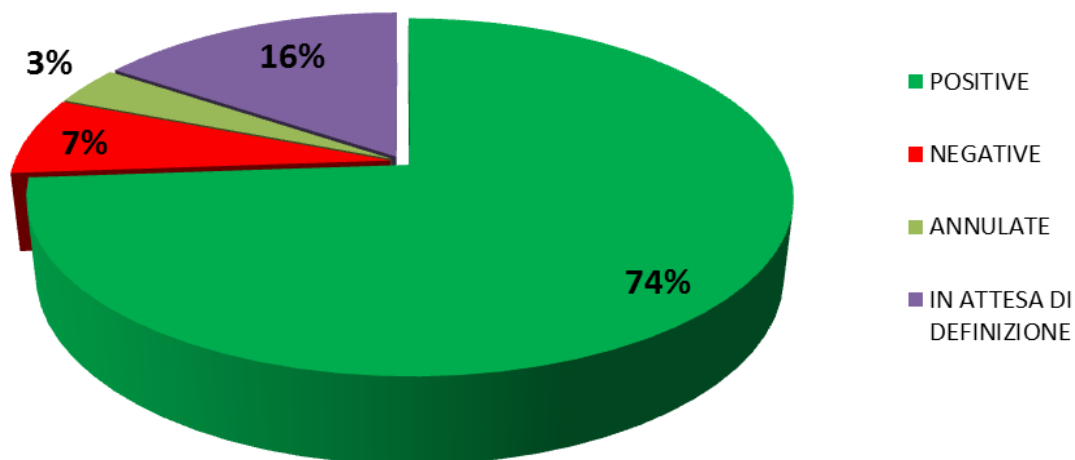
IMPORTI RECUPERATI



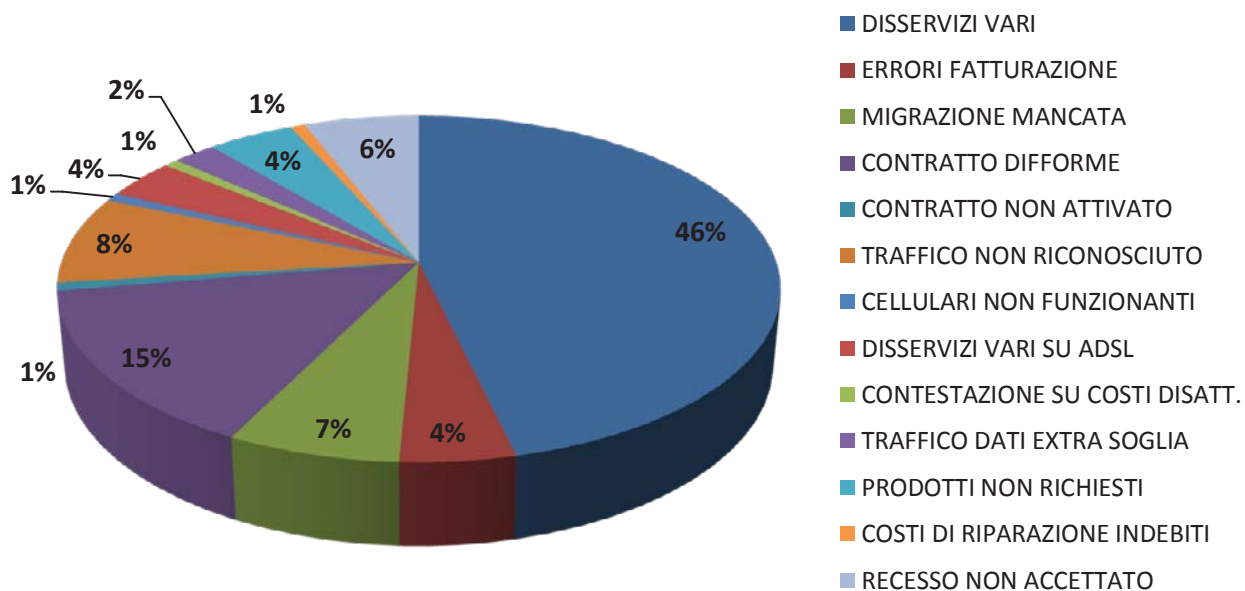
% CONCILIAZIONI PER SETTORE



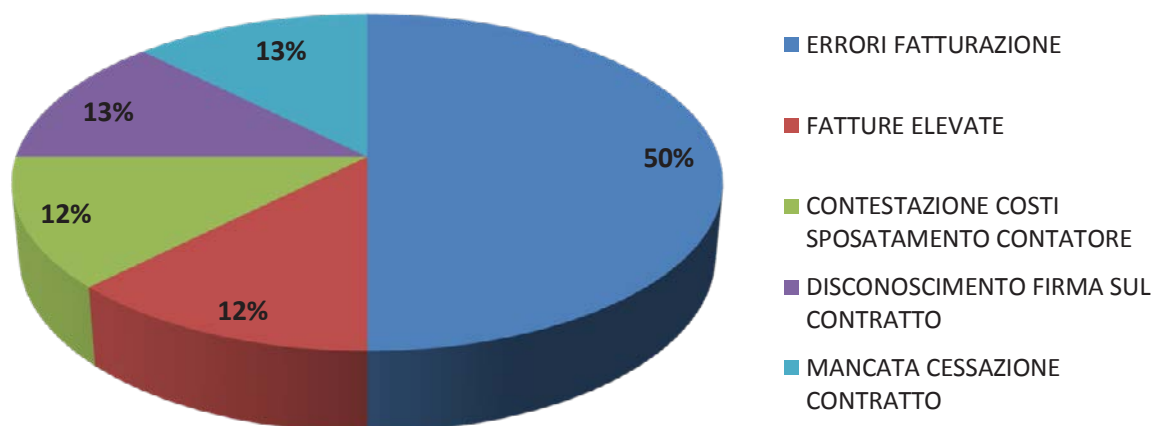
% CONCILIAZIONI PER ESITO



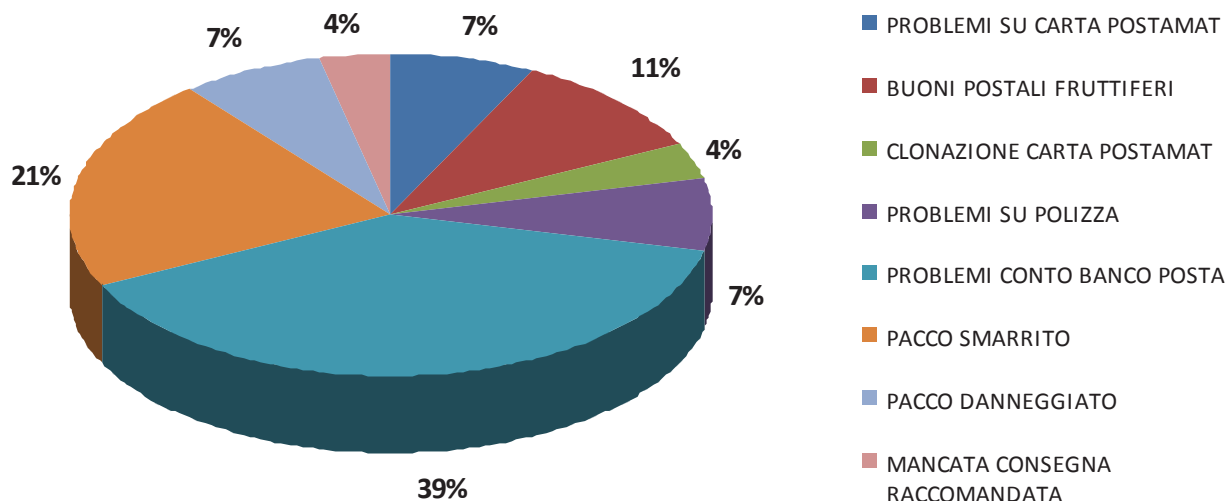
OGGETTO PRINCIPALE DELLA DOMANDA- SETTORE TELEFONIA



OGGETTO PRINCIPALE DELLA DOMANDA - SETTORE ENERGIA



OGGETTO PRINCIPALE DELLA DOMANDA - SETTORE POSTE/BANCO POSTA



- **Iniziative e progetti**

Nell'ambito del più ampio progetto **CONS-Consapevole Mercato e Consumatori** presentato alla Regione Toscana, anche nel 2013 l'Associazione ha perseguito gli obiettivi con una serie di iniziative dirette alla trattazione di alcuni temi di fondamentale interesse per i cittadini /consumatori/ utenti, non solo con il coordinamento a livello territoriale dei risultati, ma attraverso un'intensa attività di :

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

Per il 2013, quindi, Adiconsum Toscana ha continuato il suo impegno come coordinatrice regionale per il consolidamento dei risultati da raggiungere sui territori aderenti alla Rete Prontoconsumatore e non solo, anche attraverso la realizzazione di progetti e partecipazioni a molte iniziative, di cui viene riportata una breve descrizione.

CONSUMER LAB BANCA - SCUOLA

Periodo	2013
Area territoriale	Carrara - Follonica
Breve descrizione del progetto	Nell'ambito delle iniziative intraprese con Banca MPS le strutture di Adiconsum Carrara e Follonica sono state coinvolte nelle iniziative di BancAscuola 2013. Il progetto ha previsto momenti di scambio info/formativo fra giovani, docenti ed esperti delle Associazioni dei consumatori al fine di sensibilizzare gli studenti ad utilizzare la massima attenzione sia nel richiedere prodotti e servizi tradizionali che nell'utilizzo consapevole degli strumenti innovativi della banca.
Obiettivi del progetto	Favorire indicazioni e conoscenze sul mondo economico e bancario ai giovani delle scuole superiori

GIORNATA EUROPEA DEL CONSUMATORE 2013

Periodo	15 marzo 2013
Area territoriale	Firenze
Descrizione iniziativa	In un momento storico come questo, in cui le problematiche quotidiane individuali e collettive sono sempre più incombenti, è bene sensibilizzare i cittadini sulle tematiche importanti in quanto "consumatori" attivi. In occasione della <i>Giornata Europea del Consumatore</i> Adiconsum ha incontrato i consumatori a Firenze, presso la sede di via Carlo del Prete 135 per rispondere alle domande e dare informazioni utili in materia di consumo critico, truffe, fisco, telefonia, ambiente, sanità e salute, economia, tariffe,

	assicurazioni, scuola e internet sicuro, energia e risparmio energetico, mutui e servizi bancari, viaggi e turismo.
Obbiettivi del progetto	Informazione e assistenza al cittadino/consumatore

TERRA FUTURA

Periodo	Maggio 2013
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	È una mostra-convegno unica nel suo genere che riunisce ogni anno le migliori energie e proposte della società civile, delle istituzioni e delle imprese impegnate nella costruzione di un futuro sostenibile e più equo per tutti. Un network formato da persone, reti, progetti, idee e investimenti che da anni lavora per una nuova governance globale, una “terra futura” rispettosa dell’ambiente e dei suoi abitanti e un sistema sociale ed economico più giusto. All’interno di Terra Futura Adiconsum ha organizzato un incontro/dibattito, con la partecipazione di Quadrifoglio spa, su “La raccolta differenziata: risultati e prospettive future”.
Obbiettivi del progetto	Sensibilizzazione sul tema dei rifiuti e presentazione del nuovo piano di raccolta differenziata nella città di Firenze.

IN4ALL

Periodo	Luglio 2013
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	IN4ALL è un progetto cofinanziato dalla Commissione Europea i cui partner sono l’Italia, la Grecia, la Romania, la Turchia e la Lituania. È il follow-up di un precedente progetto GRUNDTVIG – life learning programme, anch’esso cofinanziato dalla Commissione, che ha l’obiettivo di verificare i bisogni dei consumatori con disabilità fisiche e mettere in evidenza i principali problemi e ostacoli che le persone disabili devono affrontare nel campo dell’apprendimento informale e non formale. Dai risultati ottenuti dal primo progetto, si evidenzia come le persone disabili abbiano la necessità di essere maggiormente coinvolte nelle decisioni di governo attraverso le loro associazioni ma anche, e soprattutto, di un maggiore coordinamento tra le associazioni di categoria presenti sul territorio nazionale, obiettivo ultimo affidato al progetto IN4ALL. Una maggiore sensibilizzazione da parte delle Istituzioni sui livelli di accessibilità all’educazione delle persone disabili e il loro livello di soddisfazione in termini di servizi offerti: sono due degli obiettivi primari del progetto, a cui si aggiunge anche la necessità di una informazione diffusa, rivolta in primis alle persone con disabilità, per informarle della presenza di associazioni di categoria, dei servizi e delle attività ad essi dedicate e poi alle famiglie, fulcro primario dell’integrazione.

	Creare poi una rete di dialogo e di interscambio di informazioni sulle varie problematiche relative alla disabilità presenti nei vari Paesi partner del progetto al fine di vagliare nuove proposte e soluzioni, oltre che migliorare la cooperazione tra le associazioni di educazione formale/informale e le associazioni di disabili sia a livello nazionale che Europeo. Adiconsum, in collaborazione con l'Assessorato alle politiche sociali della Provincia di Firenze, ha presentato il progetto nella sede della Provincia come attività di supporto al progetto presentato da Adiconsum nazionale.
Obbiettivi del progetto	Abbattere le barriere architettoniche, migliorare il rapporto con le Istituzioni e la società civile e favorire l'integrazione delle persone con disabilità.
VENDING TO GO	
Periodo	4-5 Ottobre 2013
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	Adiconsum, in collaborazione con Confida, - Associazione Italiana della Distribuzione automatica – ha realizzato la Guida “Conosci il Vending. Regole e diritti dei consumatori”, una pubblicazione che con un linguaggio semplice e chiaro spiega che cos'è la distribuzione automatica, quali sono le sue regole e a cosa deve fare attenzione il consumatore nel momento in cui si trova davanti ad una macchinetta distributrice. All'interno del più ampio progetto di Adiconsum Nazionale, che ha previsto più tappe in tutta Italia, Adiconsum Toscana ha partecipato alla tappa prevista a Firenze al Convegno organizzato da Confida su “la distribuzione automatica: un servizio di qualità, un consumo consapevole, un'opportunità per la ripresa”, con un intervento mirato su “Qualità e servizio nella distribuzione automatica: la centralità del consumatore”.
AGRARIO APERTO	
Periodo	5 Ottobre 2013
Area territoriale	Firenze
Partecipazione all'iniziativa	L'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Firenze, in collaborazione con l'Istituto Tecnico Agrario, ha presentato Agrario aperto, una giornata di incontri, scambio di informazioni, contatti fra le Associazioni e l'Istituto, presentazioni di prodotti dell'artigianato e dell'agricoltura locali. Una vera opportunità dunque per tutte le Associazioni che operano nel settore dell'agricoltura sociale ma anche per i giovani per i quali l'agricoltura sta ultimamente diventando un'opportunità di lavoro niente affatto secondaria, ma anche e soprattutto per i cittadini e consumatori interessati ad un'alimentazione e a stili di vita più sani. Adiconsum Toscana ha confermato la sua presenza con un desk informativo.

CORRI LA VITA

Periodo	Ottobre 2013
Area territoriale	Firenze
Partecipazione all'iniziativa	È un evento ideata per contribuire a realizzare progetti no-profit di strutture sanitarie pubbliche di Firenze specializzate nella lotta contro il tumore al seno. Tutti i fondi raccolti vanno a sostegno di queste istituzioni e di particolari forme di volontariato che collaborano per l'assistenza ai malati. Anche per il 2013 Adiconsum ha partecipato all'evento offrendo le coppe per i vincitori.

AMBIENTIAMOCI!

Periodo	Ottobre 2013
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	Ambientiamoci!, il progetto di Adiconsum co-finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù - che si propone di realizzare una Campagna di Educazione Ambientale rivolta ai ragazzi delle scuole medie inferiori e superiori. Il Tour di Ambientiamoci si sviluppa attraverso la realizzazione di una serie di incontri con gli studenti e gli insegnanti, nel corso dei quali, anche grazie all'ausilio di strumenti multimediali e alla distribuzione di un questionario a risposta multipla sui comportamenti più o meno eco-compatibili adottati dai giovani, Adiconsum punta a stimolare la curiosità e l'impegno dei partecipanti a comprendere le conseguenze reali dei loro comportamenti quotidiani nei confronti dell'ambiente. Un rappresentante di Adiconsum ha tenuto una vera e propria lezione per i ragazzi dell'Istituto professionale di Stato per i servizi Commerciali Sasseti- Peruzzi di Firenze (via San Donato, 46/48), su tematiche ambientali di fondamentale importanza: sfruttamento delle risorse energetiche, esigenza dell'utilizzo delle fonti rinnovabili, importanza di comportamenti consapevoli verso il risparmio energetico, uso efficiente dell'energia, raccolta differenziata e riciclo dei rifiuti.
Obiettivi del progetto	L'obiettivo del progetto itinerante, di cui Firenze è una delle tappe del territorio italiano, è quello di sensibilizzare le nuove generazioni verso le problematiche ambientali oltre che indirizzare i giovani verso un uso corretto delle risorse naturali ma soprattutto informare sulle diverse tecnologie esistenti in materia di recupero e riciclo di materiali, trattamento dei rifiuti e risparmio energetico.

INNOVAZIONE NEL RETAIL: CASI REALI DI TECNOLOGIE E IDEE OLTRE LA CRISI.

Periodo	Novembre 2013
Area territoriale	Pisa
Partecipazione all'iniziativa	Comunicazione non convenzionale, reputazione online, ma soprattutto il ruolo del consumatore che fa acquisti su internet e le forme di tutela da garantire per un acquisto corretto e sicuro. Questo il fine ultimo del seminario "Innovazione nel Retail: casi di tecnologie e idee oltre la crisi", organizzato da Amico Nostro in collaborazione con Talent, a cui Adiconsum ha partecipato con un suo intervento. Considerata l'importanza dell'argomento nel dicembre 2013 è stato sottoscritto un protocollo di intenti con la società Amico Nostro al fine di promuovere ulteriori iniziative.

LAVORO SICURO

Periodo	Novembre 2013
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	Progetto promosso da Adiconsum nazionale in partenariato con MDC e co finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali; rivolto soprattutto alla categoria dei giovani al fine di sensibilizzarli alle problematiche di carattere consumeristico legate al tema: prevenzione delle frodi e delle pratiche commerciali scorrette, scelta consapevole dei servizi e conoscenza dei diritti ed obblighi contrattuali, tutela dei dati personali. Adiconsum Toscana ha promosso il progetto in una giornata dedicata con un desk informativo presso la sede della Cisl di Firenze.
Obiettivi	Educare i giovani alla scelta consapevole dei servizi alla lettura critica dei contratti e alla prevenzione delle frodi e orientare le nuove generazioni alla corretta fruizione degli strumenti pubblici nazionali ed europei per la formazione professionale e l'accesso al mercato del lavoro.

INTERFERENZE DA LTE

Periodo	Novembre 2013
Area territoriale	Regione Toscana
Breve descrizione del progetto	Nel nostro Paese si sta sviluppando un nuovo standard di comunicazione mobile, denominato LTE, che permette, utilizzando i cellulari e gli smartphone LTE/4G, una navigazione ultraveloce, fino a 100 Mbit/s in download e fino a 50 Mbit/s in upload. La tecnologia LTE opera su tre bande, una delle quali,

	quella di 800 MHz, è la stessa utilizzata dai canali televisivi digitali. Ciò può determinare, in caso di vicinanza ad una stazione radiomobile LTE, problemi alla visione della tv, con un'improvvisa cattiva ricezione di alcuni canali o addirittura il completo oscuramento della televisione. Il problema si può risolvere facilmente, installando sull'antenna un apposito filtro in grado di riportare la visione della tv alla normalità. Se si accerta che l'interferenza è dovuta alla LTE, inoltre, si ha diritto all'installazione completamente GRATUITA del filtro. Grazie all'accordo bilaterale tra Adiconsum e FUB (Fondazione Ugo Bordoni, istituzione di ricerca che opera sotto la supervisione del Ministero dello Sviluppo Economico), i consumatori che subiscono disturbi improvvisi alla ricezione televisiva, possono rivolgersi alle sedi territoriali Adiconsum, oltre che richiedere l'assistenza di Help Interferenze per effettuare segnalazioni, sapere se hanno diritto a ricevere gratuitamente l'installazione del filtro e risolvere gli eventuali contenziosi. Adiconsum, oltre all'assistenza diretta ai consumatori, offre, attraverso appositi sportelli dedicati, attivati presso le sedi territoriali, anche un servizio informativo alla cittadinanza, distribuendo gratuitamente un pieghevole e una mini guida del consumatore.
Obiettivi	Informazione e assistenza ai cittadini/consumatori sulla risoluzione dei problemi dovuti alle interferenze LTE.

MONDIALI DI CICLISMO

Periodo	Settembre 2013
Area territoriale	Firenze
Partecipazione all'iniziativa	In occasione dei Mondiali di ciclismo a Firenze, la Regione Toscana e il SST ha coinvolto le Associazioni di volontariato tra cui Adiconsum, nell'attività di informazione ai cittadini in merito ai percorsi alternativi predisposti in città durante tutto il periodo dell'evento mondiali. Inoltre Adiconsum è stata coinvolta nella distribuzione ai cittadini della "Guida ai servizi sanitari per l'emergenza-urgenza in Toscana".

ECCELLENZA CASA

Periodo	Novembre 2013
Area territoriale	Pistoia
Descrizione del progetto	È un progetto promosso dal CNA Pistoia e dalla Provincia di Pistoia che vede come protagonisti principali tutte quelle imprese che operano nel settore della casa: manutentori edili, impiantisti, esperti di arredo casa, agenzie immobiliari, imprese di pulizie e di giardinaggio... Le imprese aderenti, sottoscrivendo uno specifico codice etico di comportamento, si impegnano ad offrire servizi con

	professionalità e trasparenza. Adiconsum Pistoia è presente nel “Comitato di tutela”, per monitorare e valutare le segnalazioni dei consumatori sul rispetto delle norme di comportamento definite nel codice etico e per gestire gli eventuali reclami mediante l’attivazione della procedura di conciliazione paritetica.
Obiettivi	L’obiettivo del progetto è quello di fornire ai consumatori della provincia di Pistoia e della Valdinievole un servizio di qualità ad un prezzo onesto, fornito da persone professionalmente preparate e capaci di offrire le massime garanzie dal punto di vista etico.
CONSUMARE AD OCCHI APERTI	
Area territoriale	AREZZO
Descrizione del progetto	Progetto didattico svolto in collaborazione con la CCIAA di Arezzo rivolto agli studenti delle scuole medie superiori.

Partecipazione a corsi di formazione

30 settembre 2013 corso di formazione operatore per progetto LTE organizzato da Adiconsum Nazionale

1 ottobre 2013 Workshop Ebitec sul tema del recupero crediti nella PA organizzato da Adiconsum Nazionale

Ottobre/novembre 2013 Corso di formazione Servizi pubblici locali tra Governance e tutele organizzato da Centro studi CISL

29/30/31 ottobre 2013 Corso di formazione "Social Networking" organizzato da Adiconsum Nazionale

Novembre 2013 Corso di formazione - aggiornamento CEC organizzato da Adiconsum Nazionale

Organizzazione corsi di formazione

Ottobre 2013 1° incontro Gruppo tecnico Adiconsum Toscana

Novembre 2013 2° incontro Gruppo tecnico Adiconsum Toscana - I servizi pubblici locali - Presentazione della nuova procedura informatica per l'inserimento delle pratiche

Adiconsum Toscana, in occasione di un Consiglio Generale, ha ritenuto opportuno attuare un programma di formazione basato su dibattiti ed approfondimenti su determinati e specifici temi relativi al consumerismo.

Tale impostazione vuole contribuire a creare una maggiore partecipazione dei Territori e realizzare una sintesi delle diverse esperienze acquisite.

Altro aspetto importante è quello di individuare le problematiche diffuse e le varie soluzioni possibili. Il programma di formazione, stabilito con cadenza bimestrale proseguirà anche nel 2014.

5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione dell'attività di un'Associazione come Adiconsum è di fondamentale importanza al fine di consolidare su tutto il territorio toscano e non quegli obiettivi e le modalità operative che la contraddistinguono.

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

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

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

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

RADIO

Anche per l'anno 2013 è proseguita la collaborazione di *Adiconsum con Lady Radio*, emittente che copre territori di Firenze, Arezzo, Pistoia e Prato, basata su interventi concentrati nella fascia mattutina di programmazione in cui un rappresentante di Adiconsum risponde alle domande sei consumatori in merito ai temi di attualità.

LA STAMPA

Adiconsum Firenze, in collaborazione con 4390, ha organizzato una *conferenza stampa* di presentazione del protocollo di intesa e della Carta etica di Taxi Amico, presso il Caffè Storico Letterario Le Giubbe Rosse il 10 ottobre 2013. La Carte etica sancisce il dovere dei tassisti di prestare la massima attenzione alla clientela, in particolare a disabili, anziani, donne sole o mamme con passeggino, di utilizzare dispositivi elettronici come radio e cellulari solo con l'accordo del cliente e di dotarsi di taxi tecnologicamente avanzati e rispettosi dell'ambiente. Tutto questo per offrire ai clienti un "*Taxi amico*", ossia un taxi su cui potersi sentire sicuri e godere di un servizio di qualità a 360 gradi, ma anche la possibilità di rivolgersi all'associazione dei consumatori Adiconsum in caso di reclamo grazie al protocollo per la procedura conciliativa firmata.

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

I SOCIAL NETWORK

In un momento in cui la comunicazione virale è sempre più pressante e necessaria, è doveroso per una realtà come Adiconsum, che più di ogni altra deve porre attenzione e captare i bisogni del consumatore, interporre come interlocutore confidenziale con gli stessi tramite una presenza massiva sui vari social network.

Le pagine facebook di Adiconsum Toscana, con Firenze, Massa Carrara, Grosseto, Livorno, contano 1613 amici che seguono costantemente gli aggiornamenti pubblicati e utilizzano questo mezzo per avere maggiori informazioni in merito a diverse problematiche.



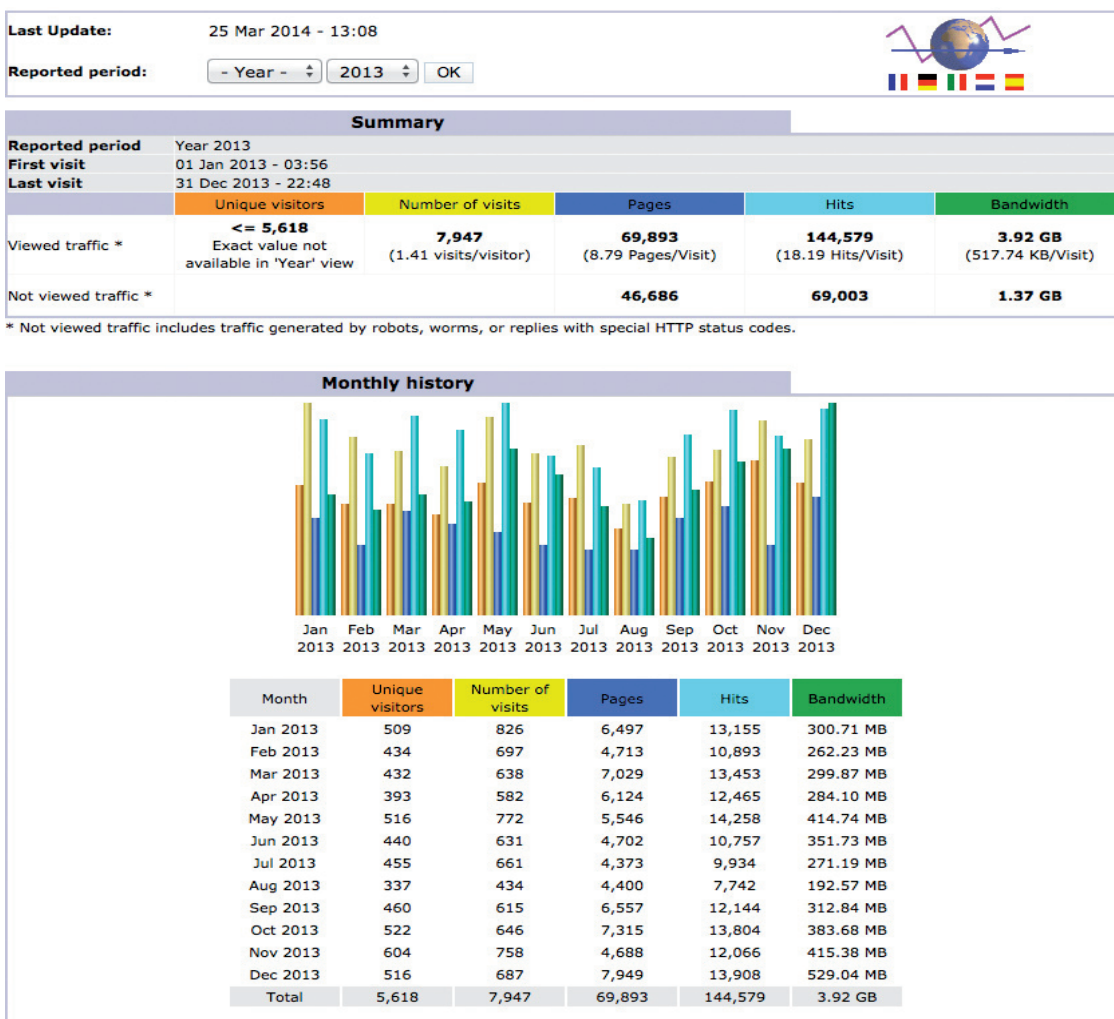
Dal 2012 è stata creata **Adiconsum Flash**, la newsletter di Adiconsum Toscana con cadenza mensile al fine di raggiungere un vasto pubblico consumeristico oltre che istituzionale.

Il Sito

<http://www.adiconsumtoscana.it>

Dal 1/01/2013 al 31/12/2013 il sito di Adiconsum Toscana è stato visitato da **5618 visitatori unici per un totale di 7947 accessi al sito e 69.893 pagine visitate**. Il sito continua a registrare l'apprezzamento dei cittadini, che in gran numero hanno richiesto assistenza online a cui è sempre stata data risposta.

Di seguito il grafico esplicativo.

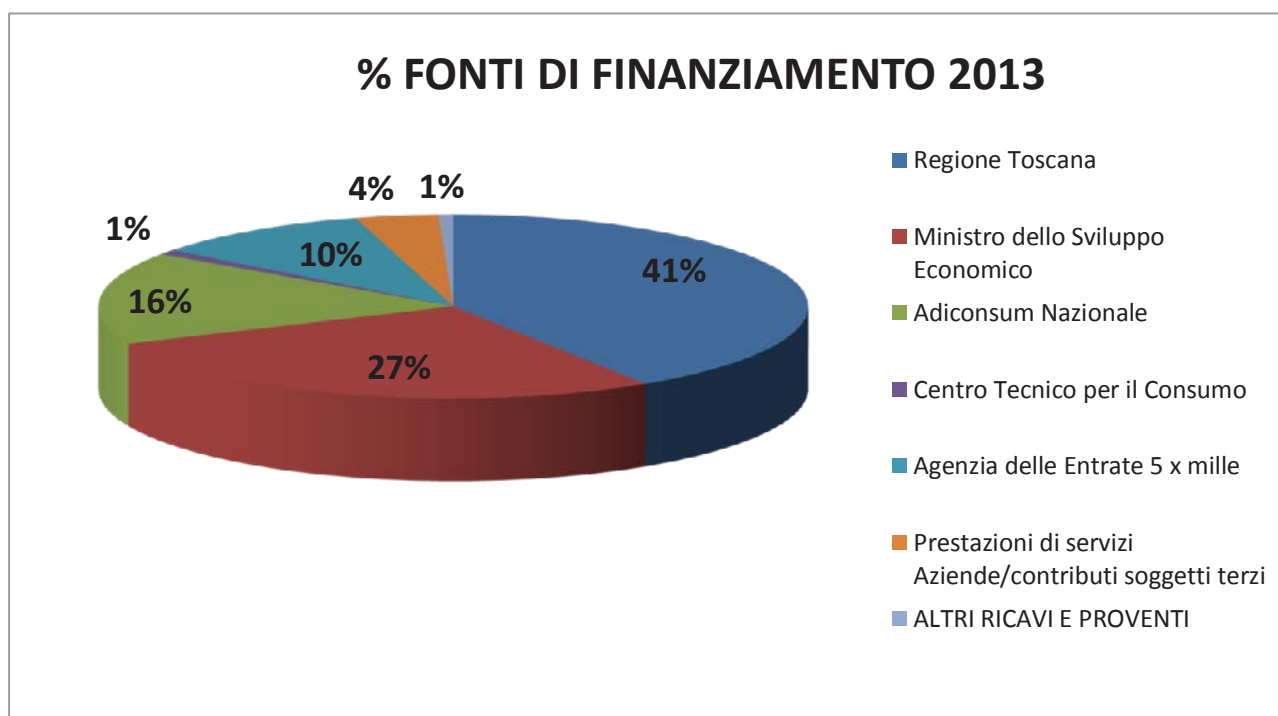
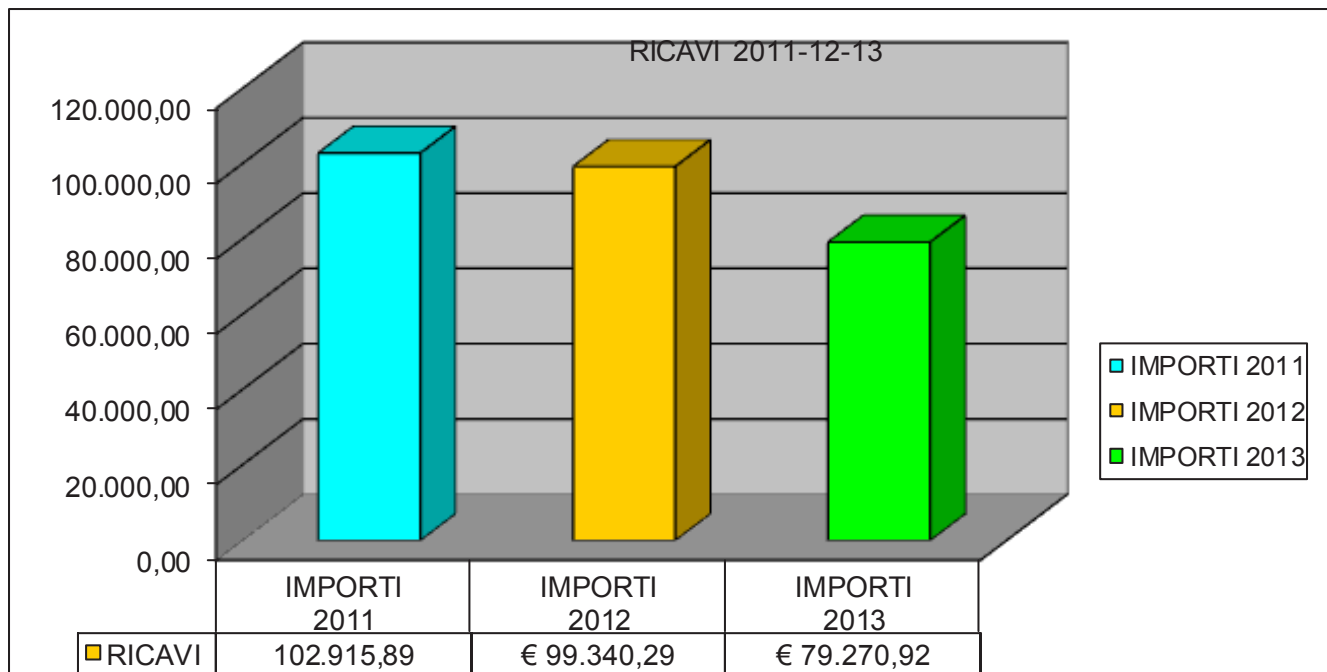


6. DATI ECONOMICI 2013

MODALITA' DI FINANZIAMENTO

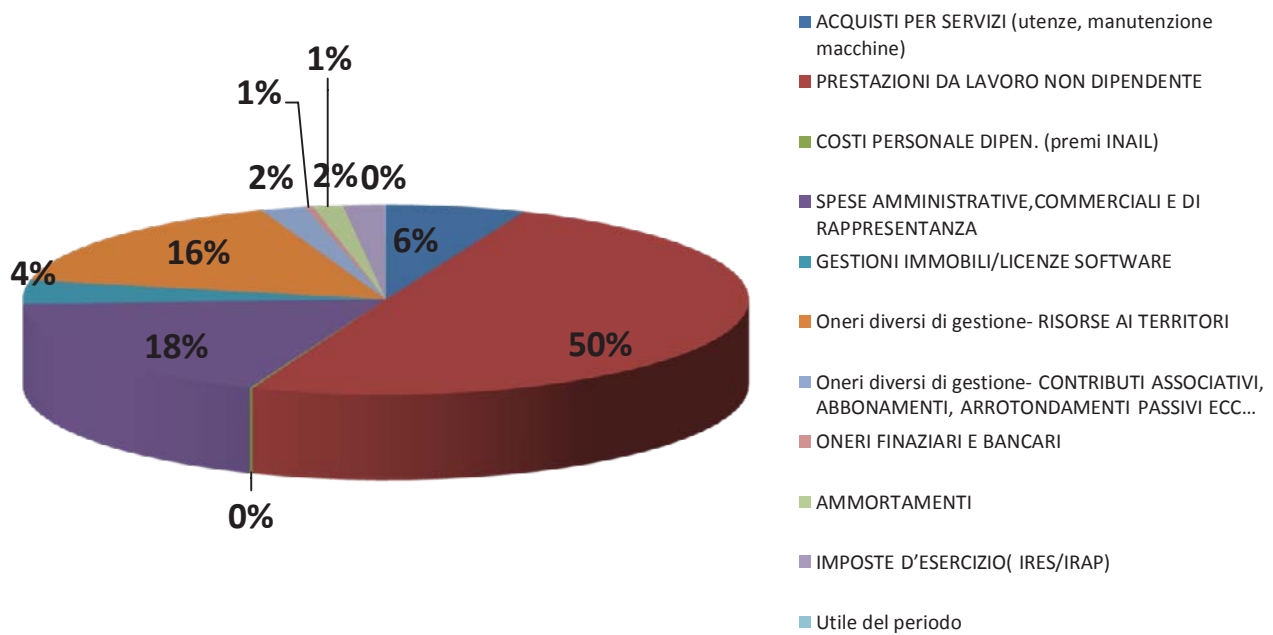
Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2013; per il dettaglio si rimanda alle schede di bilancio in allegato.

FONTI DI FINANZIAMENTO	IMPORTO
REGIONE TOSCANA	€ 32.437,50
MISE	€ 21.739,28
ADICONSUM NAZIONALE	12.882,13
CENTRO TECNICO PER IL CONSUMO	€ 690,32
AGENZIA DELLE ENTRATE 5XMILLE - Adiconsum Toscana	€ 7.993,64
PRESTAZIONI DI SERVIZI Aziende e altri contributi da soggetti terzi	3.000,00
ALTRI RICAVI E PROVENTI	528,01
TOTALE	€ 79.270,92



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE	IMPORTI
ACQUISTI PER SERVIZI (UTENZE, MANUTENZIONE MACCHINE)	€ 4.950,18
PRESTAZIONI DA LAVORO NON DIPENDENTE (CONSULENZE AMM.E FISCALI, CONSULENZE LEGALI, CONSULENZE TECNICHE, COMPENSI CO.CO.PRO.,LAV.AUT.IN PARTEC.AFFER.)	€ 39.414,02
COSTI PERSONALE DIPEN. (PREMI INAIL)	€ 99,24
SPESE AMMINISTRATIVE,COMMERCIALI E DI RAPPRESENTANZA	€ 14.415,81
GESTIONI IMMOBILI/LICENZE SOFTWARE	€ 3.152,55
ONERI DIVERSI DI GESTIONE - RISORSE AI TERRITORI	€ 12.807,44
ONERI DIVERSI DI GESTIONE- CONTRIBUTI ASSOCIATIVI, ABBONAMENTI, ARROTONDAMENTI PASSIVI ECC...	€ 1.596,60
ONERI FINANZIARI E BANCARI	€ 271,03
AMMORTAMENTI	€ 1.057,97
IMPOSTE D'ESERCIZIO(IRES/IRAP)	€ 1.467,00
UTILE DEL PERIODO	€ 39,08
TOTALE	€ 79.270,92

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE



ADICONSUM REGIONALE TOSCANA**Codice fiscale 94021250488 – Partita I.V.A. 05465890480****Via Carlo del Prete, n. 135 - FIRENZE****Nota integrativa abbreviata ex Art. 2435 bis C.C. al bilancio chiuso
il 31/12/2013****Gli importi presenti sono espressi in unità di euro****PREMESSA**

Il Bilancio chiuso al 31.12.2013 è stato redatto in base ai principi e criteri contabili di cui agli artt. 2423 e seguenti del Codice Civile così come modificati dal D.Lgs 17.1.2003 n. 6, in linea con quelli predisposti dai Principi Contabili Nazionali e, ove mancanti, con quelli dell'International Accounting Standards Board (IASB).

In particolare:

- la valutazione delle voci è stata fatta secondo prudenza e nella prospettiva di continuazione dell'attività;
- i proventi e gli oneri sono stati considerati secondo il principio della competenza;
- i rischi e le perdite di competenza dell'esercizio sono stati considerati anche se conosciuti dopo la chiusura di questo;

Si precisa inoltre che:

- ai sensi dell'art. 2435-bis, comma 1, del Codice Civile il Bilancio è stato redatto in forma abbreviata poiché i limiti previsti dallo stesso articolo non risultano superati per due esercizi consecutivi;
- ai sensi del disposto dell'art. 2423 ter del Codice Civile, nella redazione del Bilancio, sono stati utilizzati gli schemi previsti dall'art. 2424 del Codice Civile per lo Stato Patrimoniale e dall'art. 2425 del Codice Civile per il Conto Economico. Tali schemi sono in grado di fornire informazioni sufficienti a dare una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria dell'Associazione, nonché del risultato economico;
- non si sono verificati casi eccezionali che impongano di derogare alle disposizioni di legge;
- l'Associazione non si è avvalsa della possibilità di raggruppare le voci precedute dai numeri arabi;
- gli elementi dell'attivo e del passivo che ricadono sotto più voci dello schema di Stato Patrimoniale sono stati evidenziati;
- la relazione sulla gestione è stata omessa in quanto ci si è avvalsi della facoltà

prevista dall'art. 2435-bis, comma 4, del codice civile:

- 1) non si possiedono azioni proprie, né quote o azioni di società controllanti, neanche per interposta persona o società fiduciaria;
- 2) non si sono né acquistate, né alienate azioni proprie, né azioni o quote di società controllanti anche per interposta persona o società fiduciaria.

La presente Nota Integrativa costituisce parte integrante del Bilancio ai sensi dell'articolo 2423, comma 1, del Codice Civile.

Sez.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE APPLICATI

I criteri di valutazione adottati e che qui di seguito vengono illustrati sono coerenti con quelli degli esercizi precedenti e rispondono a quanto richiesto dall'art. 2426 del Codice Civile.

B) I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI

Sono valutate al costo.-

B) II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI

Sono valutate al costo.-

C) ATTIVO CIRCOLANTE

C) II – Crediti (art. 2427, nn. 1, 4 e 6; art. 2426, n. 8)

I crediti sono iscritti al valore di presunto realizzo.

C) IV – Disponibilità liquide

Le disponibilità liquide sono iscritte per il loro effettivo importo.

Debiti

I debiti sono iscritti al valore nominale.

Costi e Ricavi

I costi e i ricavi sono stati contabilizzati in base al principio di competenza indipendentemente dalla data di incasso e pagamento, al netto dei resi, degli sconti, degli abbuoni e dei premi.

Imposte

Le imposte sono stanziare in base alla previsione dell'onere di competenza dell'esercizio.

Non sono state rilevate imposte differite e anticipate.-

L'IRES dell'esercizio è pari ad € 689.=

L'IRAP dell'esercizio è pari ad € 778.=

Sez.4 - ALTRE VOCI DELLO STATO PATRIMONIALE.

Sez.4 - ALTRE VOCI DELL'ATTIVO.

Codice Bilancio	C II 01
Descrizione	ATTIVO CIRCOLANTE – CREDITI Esigibili entro esercizio successivo
Consistenza iniziale	10.246
Incrementi	8.244
Decrementi	0
Arrotondamenti (+/-)	0
Consistenza finale	18.490

I crediti esigibili entro l'esercizio successivo si riferiscono a

- Clienti terzi Italia € 1.830,00
- Anticipi a fornitori terzi € 346,50
- Crediti vari v/terzi € 1.1158,49
- Crediti per quote associative € 1.916,00
- Personale c/anticipi € 179,68
- Ritenute subite su interessi attivi € 2,00
- Erario c/acconti IRES € 2.243,73
- Erario c/acconti IRAP € 813,85

Codice Bilancio	C IV
Descrizione	ATTIVO CIRCOLANTE DISPONIBILITA' LIQUIDE
Consistenza iniziale	74.131
Incrementi	0
Decrementi	0
Arrotondamenti (+/-)	
Consistenza finale	30.395

Le disponibilità liquide si riferiscono ai saldi della cassa e dei conti correnti bancari attivi al 31.12.2013.

Sez.4 - ALTRE VOCI DEL PASSIVO.

Codice Bilancio	D 01
Descrizione	DEBITI Esigibili entro l'esercizio
Consistenza iniziale	30.543
Incrementi	0
Decrementi	0
Arrotondamenti (+/-)	17.183
Consistenza finale	13.360

I debiti esigibili entro l'esercizio successivo si riferiscono a:

Fatture da ricevere da fornitori terzi	€	1.440,59
Erario c/liquidazione Iva	€	543,15
Erario c/riten.su redd.lav.dipend.e assim.	€	67,44
Erario c/ritenute su redditi lav. auton.	€	164,00
Erario c/IRES	€	689,00
Erario c/IRAP	€	778,00
INPS collaboratori	€	551,00
Debiti verso diversi per contributi	€	4.000,00
Debiti diversi verso terzi	€	3.211,25
Debiti verso Adiconsum Nazionale	€	1.916,00

Non sussistono debiti esigibili oltre l'esercizio successivo.

Sez.4 - VARIAZIONI PATRIMONIO NETTO**PIEDE NOTA INTEGRATIVA****CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Si ribadisce che i criteri di valutazione qui esposti sono conformi alla normativa civilistica. La presente Nota Integrativa, così come l'intero Bilancio di cui è parte integrante, rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria dell' Adiconsum Regionale Toscana.

L'esposizione dei valori richiesti dall'art. 2427 del codice civile è stata elaborata in conformità al principio di chiarezza.

Sulla scorta delle indicazioni che sono state fornite, Vi invitiamo ad approvare il Bilancio chiuso al 31.12.2013.

Firenze, 14 Marzo 2014

Il Legale Rappresentante
(Simone Grazia Antonietta)

BILANCIO COMPARATO

Esercizio in corso 2013
Esercizio precedente 2012

STATO PATRIMONIALE

ATTIVITA'

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
11		IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	3.500,00	3.500,00		
11.03		BENI IMMATERIALI	3.500,00	3.500,00		
11.03.01		Software di proprieta' capitalizzato	3.500,00	3.500,00		
13		IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	14.755,41	14.380,67	374,74	2,61
13.03		IMPIANTI E MACCHINARI	1.006,48	1.006,48		
13.03.01		Impianti di condizionamento	480,00	480,00		
13.03.07		Impianti telefonici	446,48	446,48		
13.03.52		Beni Strumentali < 516,46	80,00	80,00		
13.07		ALTRE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	13.748,93	13.374,19	374,74	2,80
13.07.01		Mobili e arredi	4.725,08	4.725,08		
13.07.07		Macchine d'ufficio elettroniche	7.033,95	6.714,20	319,75	4,76
13.07.21		Telefonia mobile	1.033,00	978,01	54,99	5,62
13.07.51		Altri beni materiali	956,90	956,90		
15		IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	3.000,00	3.000,00		
15.01		PARTECIPAZIONI IMMOBILIZZATE	3.000,00	3.000,00		
15.01.21		Partecipazioni in altre imprese	3.000,00	3.000,00		
23		CREDITI COMMERCIALI	1.830,00	3.642,00	1.812,00-	49,75-
23.03		CLIENTI	1.830,00	3.642,00	1.812,00-	49,75-
23.03.01		Clienti terzi Italia	1.830,00	3.642,00	1.812,00-	49,75-
27		CREDITI VARI	13.600,67	4.277,50	9.323,17	217,96
27.01		ANTICIPI A FORNITORI	346,50		346,50	100,00
27.01.07		Anticipi a fornitori terzi	346,50		346,50	100,00
27.05		CREDITI VARI V/TERZI	13.074,49	4.277,50	8.796,99	205,66
27.05.51		Crediti vari v/terzi	11.158,49	4.277,50	6.880,99	160,86
27.05.62		CREDITI PER QUOTE ASSOCIATIVE	1.916,00		1.916,00	100,00
27.07		CREDITI VERSO IL PERSONALE	179,68		179,68	100,00
27.07.01		Personale c/anticipi	179,68		179,68	100,00
31		DISPONIBILITA' LIQUIDE	43.735,69	74.131,16	30.395,47-	41,00-
31.01		BANCHE C/C E POSTA C/C	43.691,75	73.846,70	30.154,95-	40,83-
31.01.01		Banca c/c	43.691,75	73.846,70	30.154,95-	40,83-
	11	Monte Dei Paschi Di Siena c/c	43.691,75	73.846,70	30.154,95-	40,83-
31.03		CASSA	43,94	284,46	240,52-	84,55-
31.03.03		Cassa contanti	43,94	284,46	240,52-	84,55-
39		RATEI E RISCONTI ATTIVI	51,35	559,58	508,23-	90,82-
39.01		RATEI E RISCONTI ATTIVI	51,35	559,58	508,23-	90,82-
39.01.03		Risconti attivi	51,35	559,58	508,23-	90,82-
59		CONTI ERARIALI	3.059,58	2.326,98	732,60	31,48
59.01		ERARIO C/IVA				
59.01.03		Iva su vendite				
59.03		ERARIO C/SOSTITUTO D'IMPOSTA		61,45	61,45-	100,00-
59.03.01		Erario c/riten.su redd.lav.dipend.e assim.		61,45	61,45-	100,00-
59.05		ERARIO C/RIT. SUBITE E CREDITI D'IMPOSTA	2,00	67,07	65,07-	97,02-
59.05.01		Ritenute subite su interessi attivi	2,00	67,07	65,07-	97,02-
59.07		ERARIO C/IMPOSTE	3.057,58	2.198,46	859,12	39,08
59.07.02		Erario c/acconti IRES	2.243,73	1.550,90	692,83	44,67
59.07.04		Erario c/acconti IRAP	813,85	647,56	166,29	25,68
61		ENTI PREVIDENZIALI				
61.01		ENTI PREVIDENZIALI				
61.01.05		INAIL dipendenti/collaboratori				
99		CONTI DI CHIUSURA E RIAPERTURA				
99.01		STATO PATRIMONIALE INIZIALE				
99.01.01		Stato patrimoniale iniziale				
		Totale Attivita'	83.532,70	105.817,89	22.285,19-	21,06-

PASSIVITA'

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
43		RISULTATI DELL'ESERCIZIO	48,77		48,77	100,00
43.01		RISULTATI PORTATI A NUOVO	48,77		48,77	100,00

SEGUE

BILANCIO COMPARATO

Esercizio in corso 2013

Esercizio precedente 2012

STATO PATRIMONIALE

PASSIVITA'

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
43.01.06		Utile portato a nuovo	48,77		48,77	100,00
43.03		RISULTATO D'ESERCIZIO				
43.03.01		Utile d'esercizio				
51		FONDI RISCHI E ONERI	66.853,72	66.853,72		
51.05		ALTRI FONDI RISCHI E ONERI	66.853,72	66.853,72		
51.05.53		Fondo Attività Istituzionali	66.853,72	66.853,72		
57		DEBITI COMMERCIALI	1.440,59	1.078,50	362,09	33,57
57.01		FATTURE/NOTE CREDITO DA RICEVERE	1.440,59		1.440,59	100,00
57.01.01		Fatture da ricevere da fornitori terzi	1.440,59		1.440,59	100,00
57.03		FORNITORI		1.078,50	1.078,50-	100,00-
57.03.01		Fornitori terzi Italia		1.078,50	1.078,50-	100,00-
59		CONTI ERARIALI	2.241,59	5.426,44	3.184,85-	58,69-
59.01		ERARIO C/IVA	543,15	1.671,32	1.128,17-	67,50-
59.01.09		Erario c/liquidazione Iva	543,15	1.671,32	1.128,17-	67,50-
59.03		ERARIO C/SOSTITUTO D'IMPOSTA	231,44	56,00	175,44	313,29
59.03.01		Erario c/riten.su redd.lav.dipend.e assim.	67,44		67,44	100,00
59.03.03		Erario c/ritenute su redditi lav. auton.	164,00	56,00	108,00	192,86
59.07		ERARIO C/IMPOSTE	1.467,00	3.699,12	2.232,12-	60,34-
59.07.01		Erario c/IRES	689,00	2.600,12	1.911,12-	73,50-
59.07.03		Erario c/IRAP	778,00	1.099,00	321,00-	29,21-
61		ENTI PREVIDENZIALI	551,00	537,73	13,27	2,47
61.01		ENTI PREVIDENZIALI	551,00	537,73	13,27	2,47
61.01.03		INPS collaboratori	551,00	489,00	62,00	12,68
61.01.05		INAIL dipendenti/collaboratori		48,73	48,73-	100,00-
63		ALTRI DEBITI	9.127,25	23.500,00	14.372,75-	61,16-
63.05		DEBITI VARI	9.127,25	23.500,00	14.372,75-	61,16-
63.05.33		Debiti verso diversi per contributi	4.000,00	23.500,00	19.500,00-	82,98-
63.05.51		Debiti diversi verso terzi	3.211,25		3.211,25	100,00
63.05.55		Collaboratori c/competenze				
63.05.59		Debiti verso Adiconsum Nazionale	1.916,00		1.916,00	100,00
65		F.DI AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI	3.230,70	2.172,73	1.057,97	48,69
65.09		FONDI AMMORTAMENTO ALTRI BENI MATERIAI	3.230,70	2.172,73	1.057,97	48,69
65.09.05		F.do amm.macchine d'ufficio elettroniche	2.758,58	1.890,45	868,13	45,92
65.09.13		F.do ammortamento telefonia mobile	392,12	202,28	189,84	93,85
65.09.18		Fondo Amm.to Beni < 516,46	80,00	80,00		
69		RATEI E RISCONTI PASSIVI		6.200,00	6.200,00-	100,00-
69.01		RATEI E RISCONTI PASSIVI		6.200,00	6.200,00-	100,00-
69.01.03		Risconti passivi		6.200,00	6.200,00-	100,00-
		Totale Passivita'	83.493,62	105.769,12	22.275,50-	21,06-
		Utile del periodo	39,08	48,77	9,69-	19,87-
		Totale a pareggio	83.532,70	105.817,89		

BILANCIO COMPARATO

Esercizio in corso 2013

Esercizio precedente 2012

CONTO ECONOMICO

COSTI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
76		ACQUISTI DI SERVIZI	4.950,18	2.897,53	2.052,65	70,84
76.01		SERVIZI PER LA PRODUZIONE		121,00	121,00-	100,00-
76.01.53		Acq.servizi diversi (attiv.di servizi)		121,00	121,00-	100,00-
76.09		COSTI PER UTENZE	4.720,28	2.595,03	2.125,25	81,90
76.09.02		Spese telefoniche ordinarie	3.844,78	1.524,17	2.320,61	152,25
76.09.04		Spese telefoniche radiomobili	875,50	1.070,86	195,36-	18,24-
76.11		MANUTENZIONI MACCHINARI E ATTREZZATURE	229,90	181,50	48,40	26,67
76.11.02		Manutenzioni Macchine Ufficio	229,90	181,50	48,40	26,67
78		PRESTAZIONI DI LAVORO NON DIPENDENTE	39.414,02	35.187,49	4.226,53	12,01
78.01		PRESTAZIONI DI LAVORO AUTONOMO	12.134,04	17.240,17	5.106,13-	29,62-
78.01.02		Consulenze ammin.e fiscali (ordinarie)	746,89	435,19	311,70	71,62
78.01.05		Consulenze Legali	6.262,50	11.996,90	5.734,40-	47,80-
78.01.21		Rimb.spese lavorat.autonomi afferenti	74,00	99,90	25,90-	25,93-
78.01.25		Altri costi per prestaz.di terzi affer.	3.163,35	2.553,10	610,25	23,90
78.01.29		Contrib.Cassa Previd.lav.auton.afferente	157,30	355,08	197,78-	55,70-
78.01.33		Lav.aut.occasion/assoc.in partecip.affer.	1.730,00	1.800,00	70,00-	3,89-
78.03		ALTRE PRESTAZIONI DI LAVORO	27.279,98	17.947,32	9.332,66	52,00
78.03.01		Compensi/rimborsi co.co.co.afferenti	23.017,91	15.064,12	7.953,79	52,80
78.03.13		Contributi previd. co.co.co. afferenti	4.262,07	2.783,96	1.478,11	53,09
78.03.25		Contributi INAIL co.co.co		99,24	99,24-	100,00-
79		SPESE AMMIN.,COMM. E DI RAPPRESENTANZA	14.415,81	16.177,57	1.761,76-	10,89-
79.01		SPESE COMMERCIALI E DI VIAGGIO	11.091,83	12.839,71	1.747,88-	13,61-
79.01.01		Pubblicita',inserzioni e affissioni ded.		100,25	100,25-	100,00-
79.01.07		Materiale pubblicitario deducibile	2.456,54	544,50	1.912,04	351,16
79.01.11		Fiere, mostre, convegni deducibili		3.348,07	3.348,07-	100,00-
79.01.16		Alberghi, ristoranti (spese rappresent.)		705,08	705,08-	100,00-
79.01.19		Spese per alberghi e ristoranti	1.805,38	607,00	1.198,38	197,43
79.01.21		Spese di viaggio	140,00	109,00	31,00	28,44
79.01.52		Rimb.spese membri segreteria/personale	6.689,91	7.425,81	735,90-	9,91-
79.03		SPESE DI RAPPRESENTANZA	190,18	243,00	52,82-	21,74-
79.03.07		Omaggi con valore unit.<limite art.108 c.2	190,18	243,00	52,82-	21,74-
79.05		SPESE AMMINISTRATIVE E GENERALI	3.133,80	3.094,86	38,94	1,26
79.05.01		Spese postali	47,41	11,65	35,76	306,95
79.05.02		Cancelleria e Stampati	1.185,19	1.180,71	4,48	0,38
79.05.07		Servizi contabili di terzi	1.891,50	1.815,00	76,50	4,21
79.05.11		Altre spese amministrative	9,70	72,60	62,90-	86,64-
79.05.51		Spese generali varie		14,90	14,90-	100,00-
80		COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	3.152,55	4.000,00	847,45-	21,19-
80.01		GESTIONE IMMOBILI	3.086,00	4.000,00	914,00-	22,85-
80.01.13		Canoni locazione immobili deducibili	3.086,00	4.000,00	914,00-	22,85-
80.07		CANONI E LICENZE SOFTWARE	66,55		66,55	100,00
80.07.01		Canoni	66,55		66,55	100,00
81		COSTI PERSONALE DIPENDENTE	99,24		99,24	100,00
81.01		COSTI PERSONALE DIPENDENTE	99,24		99,24	100,00
81.01.49		Premi INAIL	99,24		99,24	100,00
83		ONERI DIVERSI DI GESTIONE	14.404,04	36.472,96	22.068,92-	60,51-
83.05		ONERI TRIBUTARI		221,53	221,53-	100,00-
83.05.51		Altre imposte e tasse ineducibili		221,53	221,53-	100,00-
83.07		ALTRI COSTI DI ESERCIZIO	14.404,04	36.251,43	21.847,39-	60,27-
83.07.01		Spese, perdite e sopravv.passive ded.		3.421,09	3.421,09-	100,00-
83.07.05		Spese, perdite e sopravv.passive	417,04		417,04	100,00
83.07.08		Sanzioni Ritardati Pagamenti Imposte e Tasse	15,45	260,75	245,30-	94,07-
83.07.11		Contributi associativi	500,00	500,00		
83.07.14		Contributi a sedi territoriali	12.807,44	30.219,50	17.412,06-	57,62-
83.07.15		Abbonamenti, libri e pubblicazioni	663,23	1.850,09	1.186,86-	64,15-
83.07.25		Arrotondamenti passivi diversi	0,88		0,88	100,00
86		ONERI FINANZIARI	271,03	224,54	46,49	20,70
86.01		ONERI FINANZIARI VERSO BANCHE	199,60	206,99	7,39-	3,57-

SEGUE

23429 ADICONSUM REGIONALE TOSCANA
VIA CARLO DEL PRETE 135 50127 FIRENZE
C.F. 94021250488 P.IVA 05465890480

Data di stampa 9/05/2014
Pagina 4

BILANCIO COMPARATO

Esercizio in corso 2013

Esercizio precedente 2012

CONTO ECONOMICO

COSTI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
86.01.05		Commissioni e spese bancarie	199,60	206,99	7,39-	3,57-
86.03		ONERI FINANZIARI DIVERSI	71,43	17,55	53,88	307,01
86.03.13		Interessi passivi versam.iva trimestrali	18,79	17,55	1,24	7,07
86.03.47		Inter.pass.per dilaz. pagamento imposte	52,64		52,64	100,00
90		AMMORTAMENTI	1.057,97	1.348,43	290,46-	21,54-
90.11		AMMORT.CIVILISTICI IMMOBILIZZ. MATERIALI	1.057,97	1.348,43	290,46-	21,54-
90.11.31		Amm.civ.macchine d'ufficio elettroniche	868,13	1.213,58	345,45-	28,47-
90.11.43		Amm.ti civilistici telefonia mobile	189,84	134,85	54,99	40,78
93		IMPOSTE DELL'ESERCIZIO	1.467,00	2.983,00	1.516,00-	50,82-
93.01		IMPOSTE DELL'ESERCIZIO	1.467,00	2.983,00	1.516,00-	50,82-
93.01.01		IRES corrente	689,00	2.189,00	1.500,00-	68,52-
93.01.03		IRAP corrente	778,00	794,00	16,00-	2,02-
		Totale Costi	79.231,84	99.291,52	20.059,68-	20,20-
		Utile del periodo	39,08	48,77	9,69-	19,87-
		Totale a pareggio	79.270,92	99.340,29		

RICAVI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2013	Importo Esercizio 2012	Var.assoluta	Variazione %
70		RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	78.742,91	92.277,65	13.534,74-	14,67-
70.09		RICAVI DA PRESTAZIONI	78.742,91	92.277,65	13.534,74-	14,67-
70.09.03		Prestazioni di servizi	2.500,00	3.000,00	500,00-	16,67-
70.09.14		CONTRIBUTI DA ADICONSUM NAZIONALE/TERRIT	12.882,13	9.375,90	3.506,23	37,40
70.09.19		Proventi da istituzioni ed enti	62.860,78	79.901,75	17.040,97-	21,33-
70.09.20		Contributi da soggetti diversi	500,00		500,00	100,00
73		ALTRI RICAVI E PROVENTI	518,07	6.999,00	6.480,93-	92,60-
73.01		PROVENTI DIVERSI	513,07	6.999,00	6.485,93-	92,67-
73.01.19		Sopravvenienze attive da gestione ordin.	513,06	2.040,32	1.527,26-	74,85-
73.01.35		Arrotondamenti attivi diversi	0,01		0,01	100,00
73.01.51		Altri ricavi e proventi imponibili		4.958,68	4.958,68-	100,00-
73.03		PLUSVAL.DA ALIENAZIONE CESPITI	5,00		5,00	100,00
73.03.01		Plusvalenze da alienazione cespiti	5,00		5,00	100,00
85		PROVENTI FINANZIARI	9,94	63,64	53,70-	84,38-
85.11		PROVENTI FINANZIARI VARI	9,94	63,64	53,70-	84,38-
85.11.13		Interessi attivi su c/c bancari	9,94	63,64	53,70-	84,38-
		Totale Ricavi	79.270,92	99.340,29	20.069,37-	20,20-

**RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI AL
BILANCIO DI ESERCIZIO 2013 DI ADICONSUM TOSCANA**

In data 8 aprile 2014, presso la sede di Adiconsum Toscana, si è riunito il Collegio dei Sindaci Revisori al fine di valutare il bilancio dell'esercizio 2013 di Adiconsum Regionale Toscana, redatto ai sensi degli artt. 2423 e seguenti del Codice civile, come modificati dal D. Lgs. n.6/2003.

Il Bilancio è compilato in forma abbreviata, in quanto per due esercizi consecutivi non sono stati superati i limiti previsti dal 1° comma dell'art. 2435-*bis*. Si compone, pertanto, dello Stato patrimoniale, del Conto economico e della nota integrativa.

La Nota integrativa, che ha la funzione di illustrare e/o integrare i dati e le informazioni contenuti negli altri due documenti, insieme ai quali costituisce il bilancio di esercizio, contiene quanto prescritto dal 5° comma del citato articolo nonché le informazioni richieste ai numeri 3) e 4) dell'art. 2428 c.c., in ordine al possesso di azioni proprie o acquistate. Pertanto, in applicazione del 6° comma del richiamato art. 2435-*bis* c.c., è stata omessa la redazione della "relazione sulla gestione" in allegato al bilancio.

Il Collegio, preliminarmente, ha eseguito l'analisi della struttura del bilancio e dei postulati assunti a base della sua redazione, i quali, oltre ad essere conformi alle disposizioni del codice civile, sono in linea con i Principi Contabili Nazionali e, ove mancanti, con quelli dell'International Accounting Standards Board (IASB).

E' stata constatata, pertanto, l'adozione dei principi di prudenza, di competenza e di chiarezza nonché l'indicazione dei criteri di valutazione applicati, i quali, come specificato nella Sez. 1 della Nota integrativa, sono coerenti con quelli degli esercizi precedenti e rispondono a quanto previsto dall'art. 2426 del c.c.

Il Collegio ha provveduto all'esame della relativa documentazione, verificando la concordanza delle singole voci dello Stato patrimoniale e del Conto economico con le risultanze della contabilità, di cui è stata riscontrata la regolare tenuta, e verificando, altresì, che, come dichiarato nella Nota integrativa, non sussistono crediti e debiti esigibili oltre l'esercizio successivo.

Gli schemi di bilancio sono redatti secondo le disposizioni dell'art. 2424 per lo Stato patrimoniale e 2425 per il Conto economico. E' stato, inoltre, predisposto un "bilancio comparato" ovvero un prospetto in cui il confronto con l'esercizio 2012 delle singole voci degli schemi di bilancio indica, in valore assoluto e in termini percentuali, le variazioni intervenute sull'andamento della gestione e delle attività.

E' evidente l'importanza di tale prospetto, soprattutto con riferimento alle voci del conto economico che, nelle associazioni senza scopo di lucro, quale è quella in esame, ha il fine precipuo di evidenziare l'andamento delle risorse acquisite e del loro impiego per lo svolgimento della *mission* istituzionale.

Dal dettaglio delle singole voci si evidenzia, infatti, a fronte di una generale diminuzione dei ricavi ovvero delle risorse a disposizione, un forte contenimento dei costi amministrativi, di viaggio e di rappresentanza a beneficio dei servizi per la produzione.

E' stato presentato, come avviene ormai dal 2010, il "Bilancio sociale 2013", strumento straordinario, non obbligatorio, che consente di ampliare l'analisi della gestione dagli aspetti strettamente economico-finanziari agli aspetti qualitativi e strutturali (che hanno a loro volta un valore economico) e ciò al fine di descrivere e condividere la missione associativa con tutti i soggetti interessati, interni ed esterni.

Va riconosciuto, come sempre, un particolare apprezzamento per il complessivo lavoro svolto e per i risultati raggiunti, che assumono una importanza particolare in relazione al forte impatto sociale dell'attività svolta da Adiconsum Toscana, soprattutto nell'attuale contesto di una economia in forte crisi recessiva.

Sulla base delle evidenze contabili e delle valutazioni esposte,
considerato

- che la gestione finanziaria dell'anno 2013 si è chiusa con una disponibilità liquida di 43.735,69 come saldo di cassa e di c/c bancario;

- che il periodo di gestione si è chiuso con un utile di 39,08;

- che il bilancio di esercizio 2013 è stato redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione economico-patrimoniale,

il Collegio esprime

PARERE FAVOREVOLE

all'approvazione del bilancio al 31/12/2013 di Adiconsum Regionale Toscana.

IL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Presidente: Paolo Caselli_____

Componente Geremia Merlone_____

Componente Anna Maria Pulcini_____

SEDE REGIONALE ADICONSUM TOSCANA

50127 Firenze (FI) - Via Carlo Del Prete, 135
Resp. **Grazia Simone**
Tel 055/3269042- Fax 055/3269043
toscana@adiconsum.it

SEDI TERRITORIALI ADICONSUM TOSCANA

AREZZO

52100 Arezzo (AR) Via Michelangelo, 116
Resp. Giovanni Cuciti
Tel: 0575 355672 - Fax: 0575 24867
arezzo@adiconsum.it

FIRENZE

50127 Firenze (FI) Via Carlo del Prete, 135
Resp. **Grazia Simone**
Tel: 055 3269042 - Fax: 055 3269043
firenze@adiconsum.it

GROSSETO

58100 Grosseto (GR) Via della Pace, 132
Resp. **Giuliano Innocenti**
Tel: 0564 24328 - Fax: 0564 24328 426512
grosseto@adiconsum.it

LIVORNO

57125 Livorno (LI) Via Goldoni, 73
Resp. Roberto Pagni
Tel: 0586 210416 - Fax: 0586 210416
livorno@adiconsum.it

LUCCA

55100 Lucca (LU) Viale Puccini, 1780
Resp. **Donatella Nelli**
Tel: 0583 508816 - Fax: 0583 508886
lucca@adiconsum.it

CARRARA

54033 Carrara (MS) Via Ceci, 11
Resp. **Alessandro Bongiorno**
Tel: 0585 70303 - Fax: 0585 74037
massacarrara@adiconsum.it

MASSA

54100 Massa (MS)
Viale Democrazia 19b-piano 3
Resp. **Alessandro Bongiorno**
Tel: 0585 41772 - Fax: 0585 45460
massacarrara@adiconsum.it

PISA

56125 Pisa (PI) Via Corridoni, 36
Resp. **Luigi Bini**
Tel: 050 518111 - Fax: 050 29467
pisa@adiconsum.it

PISTOIA

51100 Pistoia (PT) Via Matteotti, 31
Resp. **Denise Domenichelli**
Tel: 0573 970148 - Fax: 0573 970121
pistoia@adiconsum.it

PRATO

59100 Prato (PO) Via Pallacorda, 5
Resp. **Franco Becocci**
Tel: 0574 699103 - Fax: 0574 21076
prato@adiconsum.it

SIENA

53100 Siena (SI) Viale Curtatone, 2
Resp. **Guido Pratesi**
Tel: 0577 43142 - Fax: 0577 43142
siena@adiconsum.it

