



ADICONSUM
TOSCANA



**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 2014

3. GLI STAKEHOLDERS: SINERGIE E COLLABORAZIONI

4. LE ATTIVITA' 2014

L' ATTIVITA' DI CONSULENZA E CONCILIAZIONE

INIZIATIVE E PROGETTI

5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

I MASS MEDIA

IL SITO

6. DATI ECONOMICI 2014

MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE

PREMESSA

L'importanza del bilancio sociale

Il Bilancio sociale è uno strumento con il quale un'organizzazione rende conto ai portatori d'interesse (stakeholder) del proprio operato, rendendo trasparenti e comprensibili, all'interno e all'esterno, i programmi, le attività e i risultati raggiunti.

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 2014 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 2014 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 l'informazione legale extragiudiziale agli associati, fornita dai professionisti, soci che ne condividono gli obiettivi e gli scopi.

Cosa facciamo

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

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

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

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

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

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

- **Ambiti di intervento**

Gli ambiti di intervento di Adiconsum 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)

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO

• Organi statutari

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

Il Congresso Regionale

Funzioni

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

Il Consiglio Regionale

Funzioni

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

Il Comitato Esecutivo**Funzioni**

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

Il Comitato di Segreteria**Funzioni**

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

Il Segretario generale regionale

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

Il Collegio dei revisori

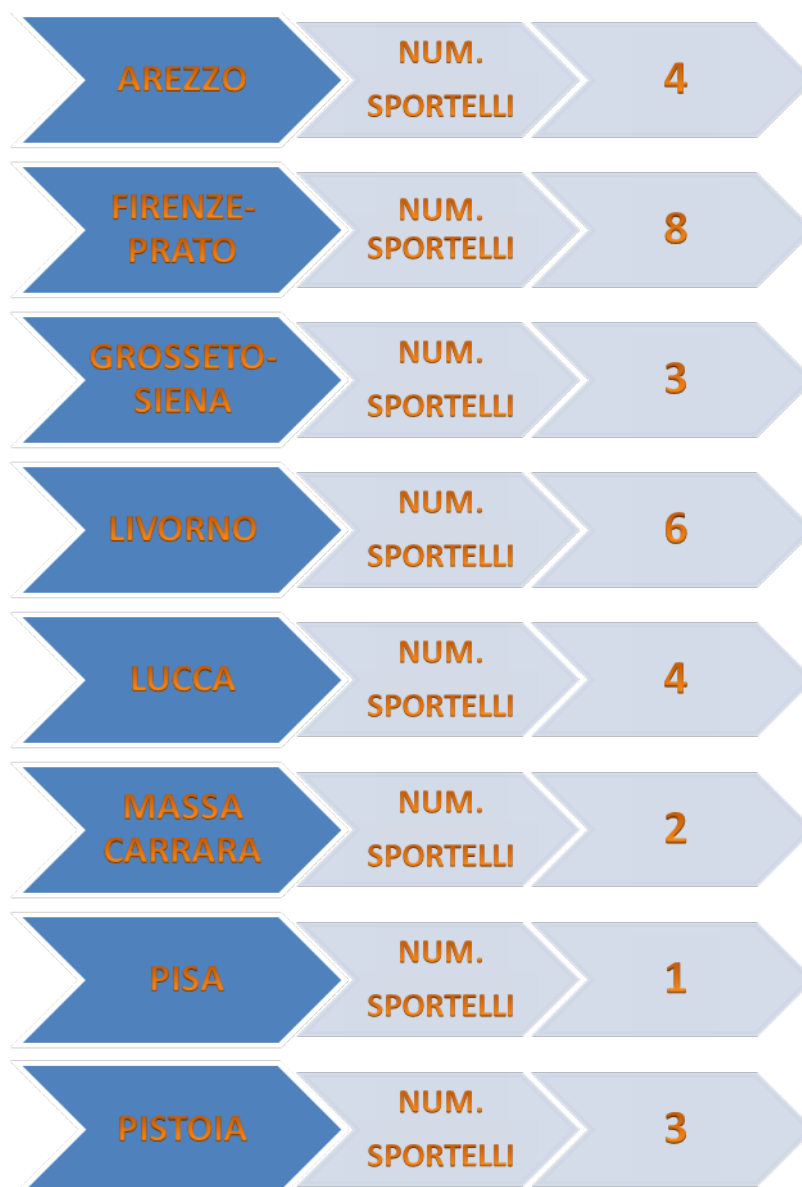
Funzioni	• il Collegio dei Revisori ➤ verifica la legittimità delle operazioni del Consiglio ➤ verifica periodicamente la cassa, i documenti e le registrazioni contabili con la redazione di un verbale ➤ verifica il bilancio consuntivo e preventivo prima della loro presentazione ➤ presenta annualmente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

- **LE SEDI ADICONSUM SUL TERRITORIO**

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

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

Attualmente ADICONSUM Toscana è presente su tutto il territorio regionale con 10 sportelli provinciali e 21 tra sportelli e punti di assistenza, accreditati presso la Regione Toscana.



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 <u>Responsabile Prato</u> FRANCO BECOCCI	sede : Via Carlo del Prete 135 , 50127 Firenze telefono : 055 /3269042 – 055/4379684 fax : 055 /3269043 e -mail : firenze@adiconsum.it toscana@adiconsum.it sede : Via dell'Arcolaio 41/43 - 50137 Firenze telefono: 055/603278 – 055/603195 fax : 055/603278 e-mail: fnpquartiere2@virgilio.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 e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it

	sede : Via F.lli Cervi,40 - 50065 Pontassieve (Fi) telefono : 055/8368209 fax: 055/8313007 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 e-mail: casteldelpiano@adiconsum.it sede : Via Curtatone, 2 - 53100 Siena (Si) telefono e fax: 0577/43142 e-mail: siena@adiconsum.it
GROSSETO-SIENA	
<u>SEGRETARIO PROVINCIALE</u>	
GIULIANO INNOCENTI	
<u>Responsabile Siena</u>	
GUIDO PRATESI	
LIVORNO	
<u>SEGRETARIO PROVINCIALE</u>	
ROBERTO PAGNI	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 (Li)

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

MASSA CARRARA

SEGRETARIO PROVINCIALE

ALESSANDRO BONGIORNI

e.mail: lucca@adiconsum.it

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

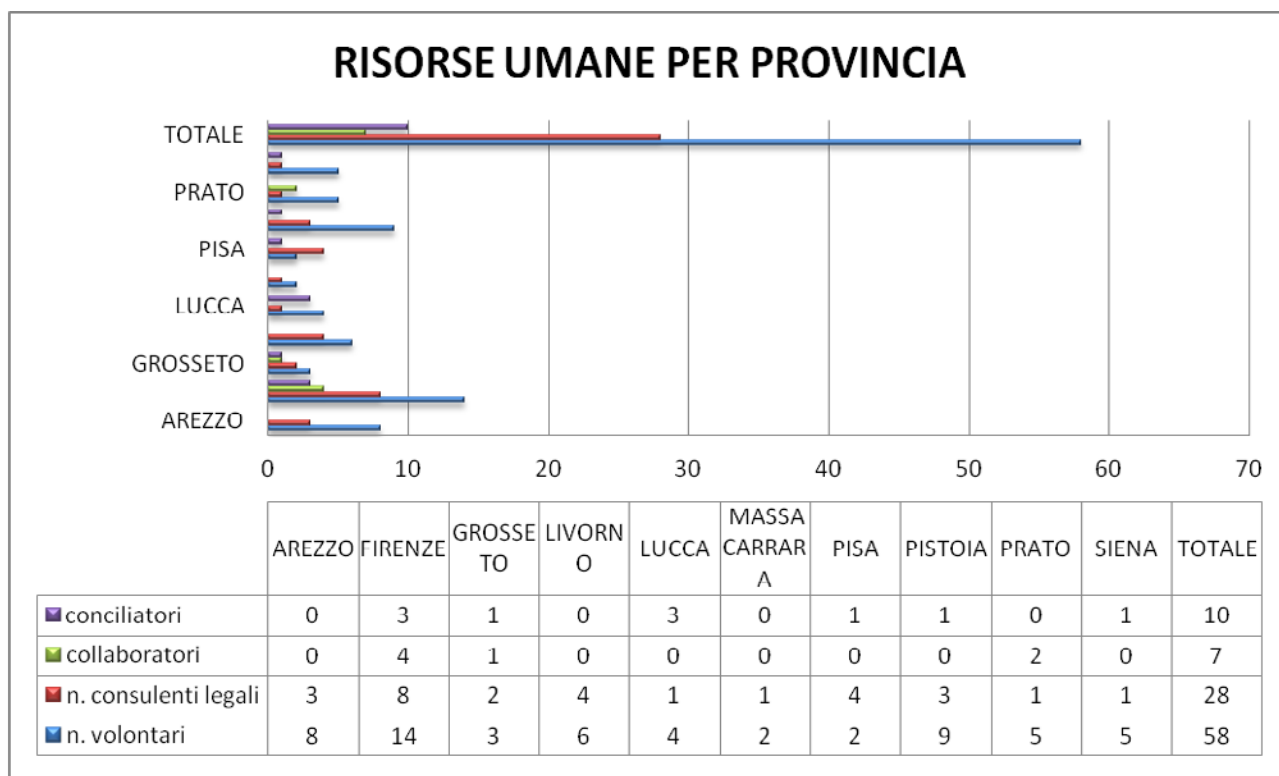
sede : Via del Loreto,6 - 51017 Pescia
(Pt)

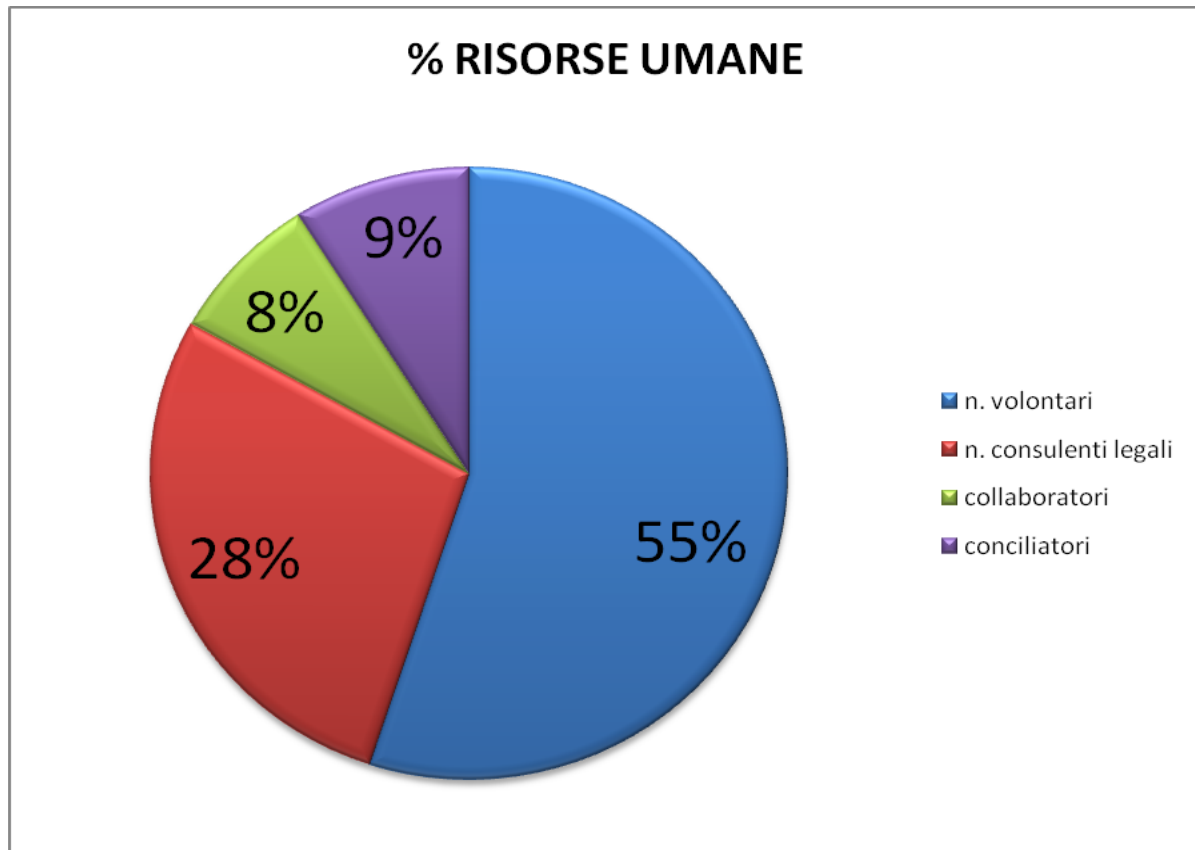
telefono e fax: 0572/47158

e-mail: pistoia@adiconsum.it

- **Le Risorse Umane**

L'obiettivo costante dell' Associazione è quello di informare e educare i consumatori attraverso le 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 2014**

Secondo quanto previsto dallo Statuto 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 richi amino gli interessi dei consumatori, dei cittadini, degli utenti, dei lavoratori e non siano in contrasto con le finalità di ADICONSUM Toscana.

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

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

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

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

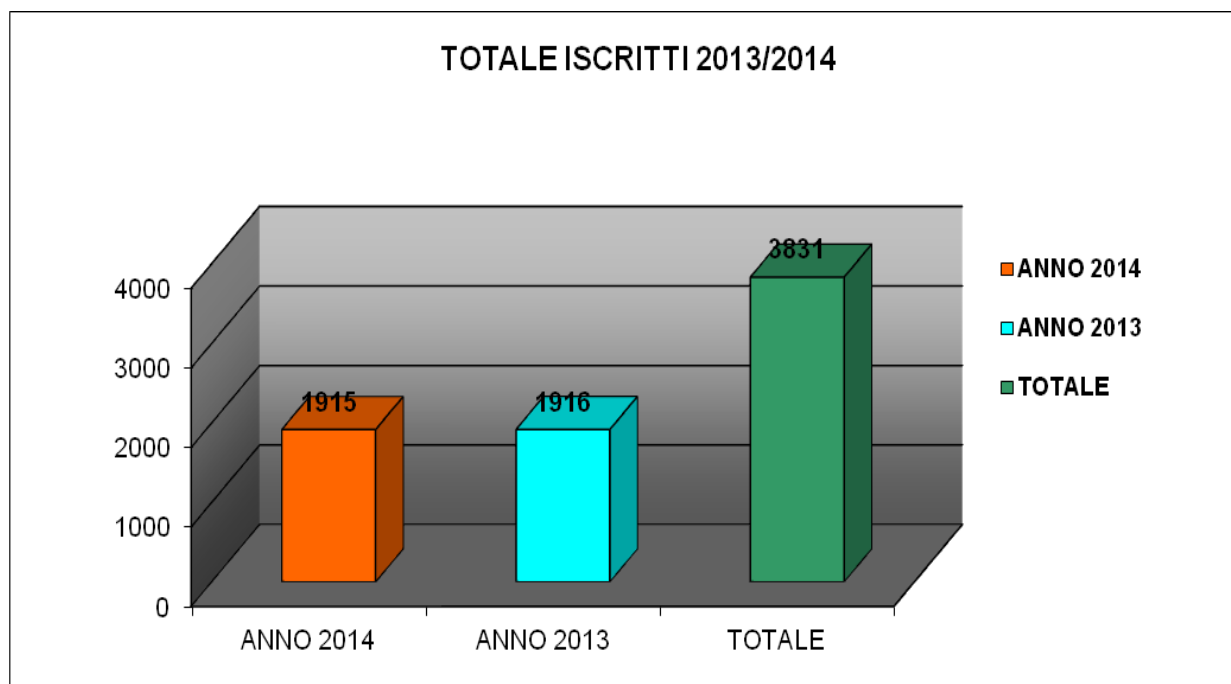
L'attività di assistenza al cittadino fornita agli sportelli dell'Associazione comprende l'informazione e gli incontri con i consulenti professionisti. In generale si può ritenere che :

1. L'informazione è un dato che fornisce elementi di conoscenza, cioè informa su qualcosa con notizie e indicazioni, senza che ci sia da parte del cittadino la richiesta all'Associazione a procedere con azioni specifiche di incontri con i consulenti professionisti, come ad esempio, informazioni rivolte a conoscere l'esistenza e/o i contenuti delle carte del servizio, regolamenti, leggi, delibere ecc. In questo caso si può ricevere l'informazione presso gli sportelli di Adiconsum Toscana gratuitamente.
2. L'incontro con i consulenti professionisti è l'opera prestata da una persona che con adeguata professionalità dà pareri e consigli su questioni di cui ha particolare competenza, avvalendosi anche di notizie e di documenti personali presentati dal cittadino, come ad esempio, i casi in cui il cittadino oltre all'informazione, come sopra descritta, chiede espressamente all'Associazione di verificare, sulla base dei suoi dati personali, se esistono o meno le condizioni a procedere.

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

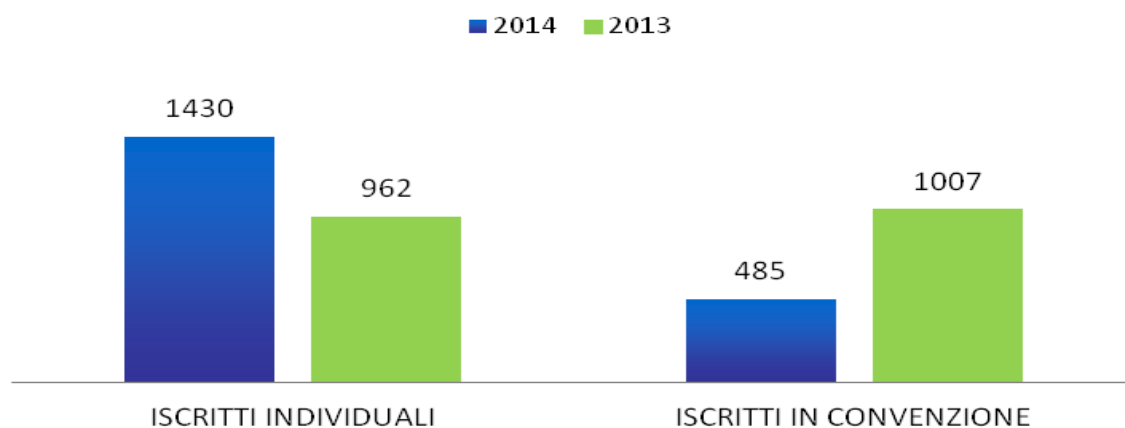
- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di procedere e chiede l'intervento dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e salvo casi particolari regolati con opportune convenzioni o accordi, il costo della tessera è di 35 euro, più le eventuali spese di spedizione della documentazione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



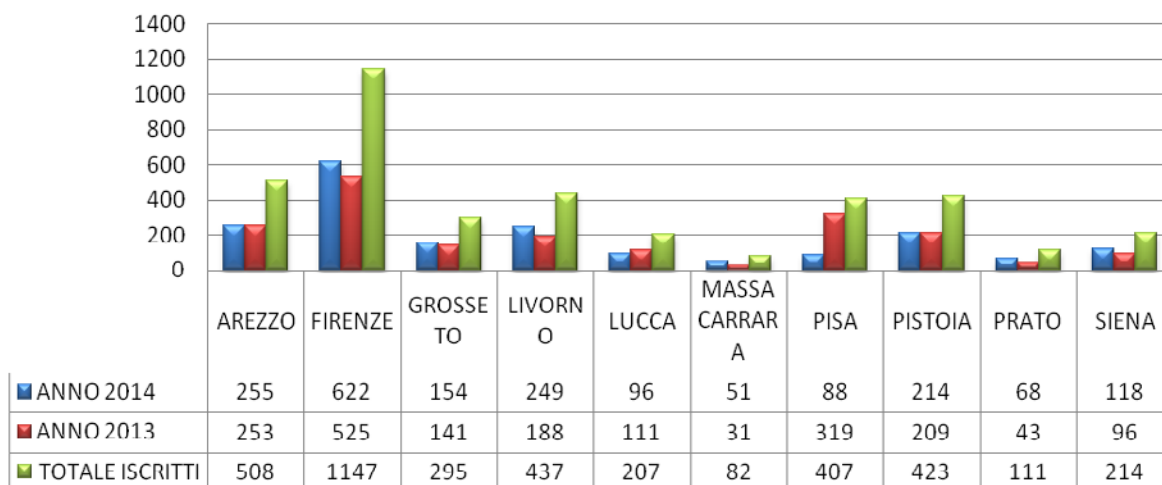
Dal grafico si evince una leggera flessione del numero degli iscritti, 176 in meno rispetto al biennio 2012 -2013, dovuta alla diminuzione degli iscritti in convenzione tramite patti associativi. Adiconsum ritiene comunque importante promuovere la sottoscrizione annuale dei patti associativi, non solo 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 2013/2014

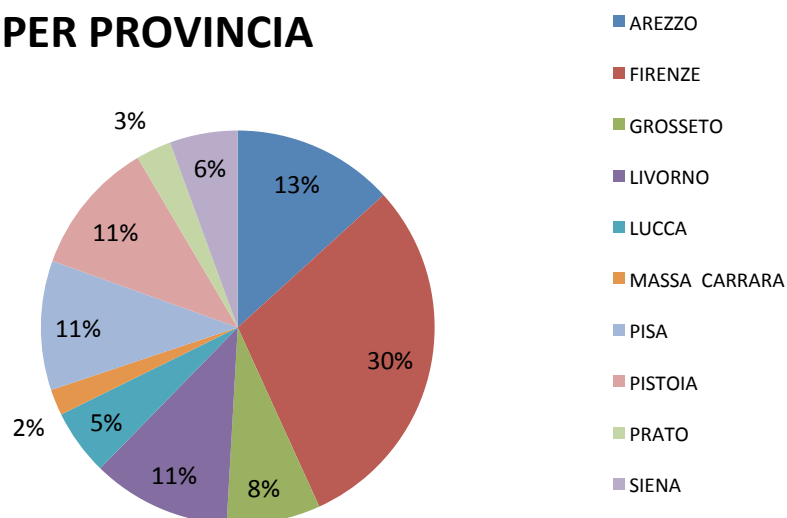


Adiconsum Toscana continua ad impegnarsi su tutti i fronti per promuovere la tutela del consumatore e cercare di coinvolgerlo, attraverso l'iscrizione, nello sviluppo di una cultura consumeristica, al fine di renderlo consapevole degli strumenti di tutela e di assistenza a sua disposizione.

DISTRIBUZIONE ISCRITTI PER PROVINCIA

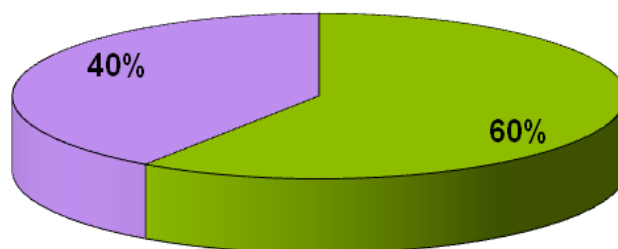


% ISCRITTI PER PROVINCIA

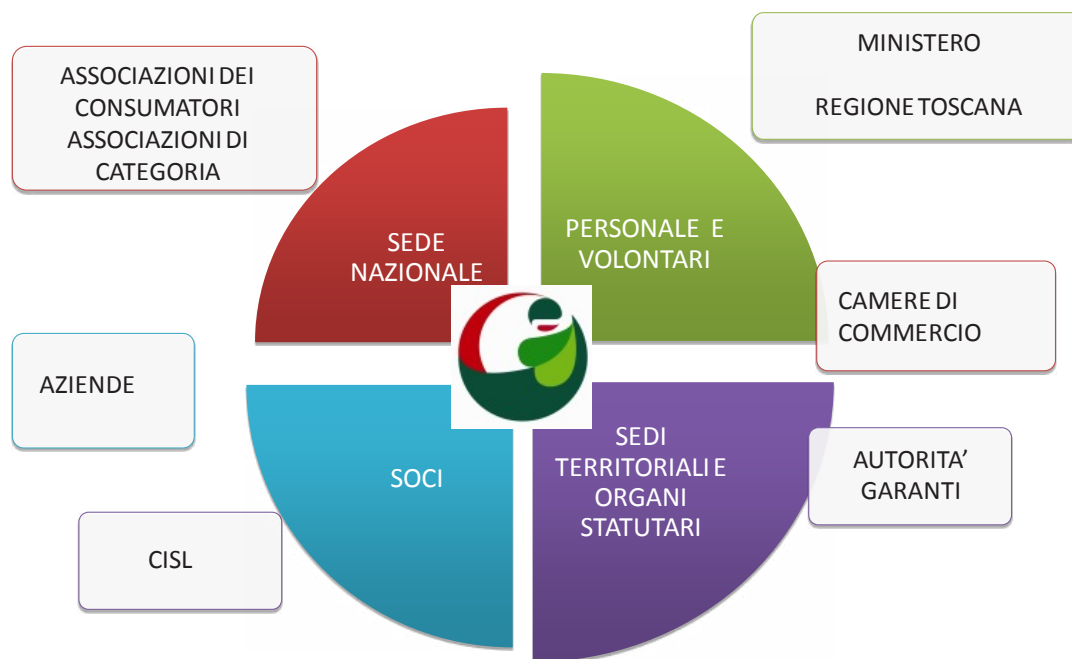


ISCRITTI PER GENERE

■ UOMINI ■ DONNE



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 2014 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.

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).

A conferma di quanto detto, è stato siglato nel febbraio 2014, un accordo tra Regione Toscana, Anci Toscana e le Associazioni dei Consumatori al fine di recepire ed attuare le linee Guida della Conferenza Unificata in merito ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori.

Lo scopo principale delle linee guida è quello di restituire ai cittadini una maggiore consapevolezza dei propri diritti in materia di servizi pubblici ed introdurre norme di monitoraggio e di controllo sugli standard di qualità dei servizi stessi.

L'accordo stabilisce la costruzione di un "tavolo sulla qualità dei servizi" al quale aderiscono tutti i soggetti firmatari, che oltre a sviluppare un confronto sulle varie fasi di attuazione delle linee guida, avrà una serie di compiti attuativi tra cui individuare la priorità dei servizi pubblici locali su cui avviare il processo di attuazione dell'accordo, definire le modalità di partecipazione delle Associazioni all'elaborazione, monitoraggio e valutazione delle carte dei servizi, normalizzare i criteri di misurazione della qualità dei servizi, definire le procedure di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato con particolare riferimento a reclami e conciliazioni, promuovere gli strumenti e le modalità di verifica dei gradi di soddisfazione dei cittadini.

L'impegno delle Associazioni aderenti è quello di garantire il massimo supporto nella gestione delle attività previste dall'accordo, mettendo a disposizione le strutture esistenti sul territorio, condividere con Anci la redazione dei contenuti della Carta e essere interpellate in sede di stipula di tutti i contratti di servizio con aziende che erogano i servizi pubblici per ciò che concerne gli standard da garantire.

Nell'ambito dei SS.PP.LL., sempre nel corso del 2014 è stato inoltre redatto dall'Autorità Idrica Toscana, in collaborazione con le Associazioni di Consumatori facenti parte del CRCU, il **Regolamento di tutela dell'utenza** che definisce le forme e le procedure di tutela per gli utenti del servizio idrico integrato toscano. Il Regolamento prevede che nel caso in cui un utente ritenga che il servizio ottenuto non sia coerente con i requisiti del contratto di fornitura oppure ritenga necessario avere alcuni chiarimenti, può chiedere o inoltrare un reclamo al gestore, il quale è tenuto a rispondere – ai sensi del Regolamento e della Carta dei Servizi – in maniera soddisfacente ed entro un limite di tempo prestabilito.

Importante, da un punto di vista di tutela del consumatore, è l'attivazione della conciliazione paritetica infatti, se l'utente non ritiene idonea la risposta ricevuta dal gestore, o la risposta non arriva nei tempi previsti, può scegliere due percorsi di tutela diversi: rivolgersi a una delle Associazioni dei Consumatori riconosciute e pretendere che il suo caso sia dibattuto nella **commissione paritetica**, cioè fra l'associazione e il gestore; oppure, se l'utente ha altre preferenze e non è motivatamente soddisfatto dell'esito della paritetica, optare per la Conciliazione Regionale, con la quale ha comunque la facoltà di far sostituire il Commissario rappresentante indicando al suo posto l'Associazione dei Consumatori di sua fiducia

accreditata presso il CRCU o il proprio legale di fiducia o ancora optando per la sua partecipazione diretta.

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 2014:

Regione Toscana

- Partecipazione come membro a riunioni del CRCU
- Partecipazione agli incontri dell'Osservatorio Regionale del Turismo
- Partecipazione al Forum della sanità
- Partecipazione al Gart della sanità
- Partecipazione al progetto per la Tessera Sanitaria
- Partecipazione alla nuova normativa impianti termici

Camera di Commercio di Firenze

- Commissione per la redazione del Prezzario Opere Edili – 1° modulo – impianti elettrici
- Commissione per la redazione del Prezzario Opere Edili – 2° modulo – impianti meccanici
- Commissione per la redazione del Prezzario Opere Edili – 3° modulo – opere edili
- Incontri per attività di pronto intervento, progetto "Okay casa", e partecipazione come componente della Commissione di Vigilanza.
- Partecipazione come componente ai lavori dell'Osservatorio Anticontraffazione compresi gli incontri con le scuole della provincia di Firenze.
- Partecipazione riunioni del Comitato per l'Imprenditoria Femminile della CCIAA di Firenze

Camera di Commercio di Arezzo

- Partecipazione alla stesura e sottoscrizione del Regolamento di disciplina di utilizzo del marchio di qualità per le Imprese aderenti ai codici di condotta di settore;
- Partecipazione alla stesura e sottoscrizione del Regolamento di disciplina della Commissione Paritetica di Conciliazione per le controversie con le Imprese aderenti ai codici di condotta di settore.

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.

CTC

- Elaborazione dei progetti : Centro di documentazione e Formazione.

Autorità Idrica Toscana

- Incontri sul regolamento delle utenze raggruppate del servizio idrico
- Incontri per realizzare la procedura di conciliazione paritetica
- Incontri per realizzare la carta del servizio

Anci Toscana

- Incontro con Anci , Regione e rappresentanti CRCU per accordo su Servizi Pubblici Locali
- Partecipazione al Tavolo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali con Anci, Regione e CRCU

Attività con privati

- Incontri con Casartigiani per corso massettisti e docenze
- Incontri con Estra Energie per la revisione del Protocollo di autoregolazione dell'Azienda;
- Protocollo d'intesa tra Adiconsum Toscana e CABEL I.P. per la realizzazione di attività di informazione e formazione ai cittadini sulla trasparenza e il corretto uso dei servizi elettronici di pagamento;
- Protocollo d'intesa tra Adiconsum Toscana e Equitalia Centro finalizzato a rendere più agevole e rapido il rapporto con i contribuenti grazie all'attivazione di sportelli telematici a cui gli associati potranno rivolgersi per ottenere una consulenza dedicata e fissare un appuntamento presso le sedi locali per risolvere le situazioni più complesse e delicate.

4. ATTIVITA' 2014

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

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

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. Nel 2014, anno "sperimentale" della procedura, si sono avuti i primi risultati di monitoraggio. Il sistema ancora perfezionabile, ha avuto come obiettivo principale 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 prefissati, ovvero quello di riuscire a quantificare il valore economico degli importi recuperati a favore dei consumatori è stato in parte raggiunto. In parte perché l'opzione dell'inserimento dell'importo recuperato è stato inserito nella procedura soltanto quest'anno, e pertanto, parte del dato è stato misurato su una stima del valore medio recuperato.

Di seguito vengono riportati i dati relativi all'attività di informazione, assistenza e di conciliazione svolti sul territorio regionale nell'anno 2014.

31 SPORTELLI TERRITORIALI



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

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

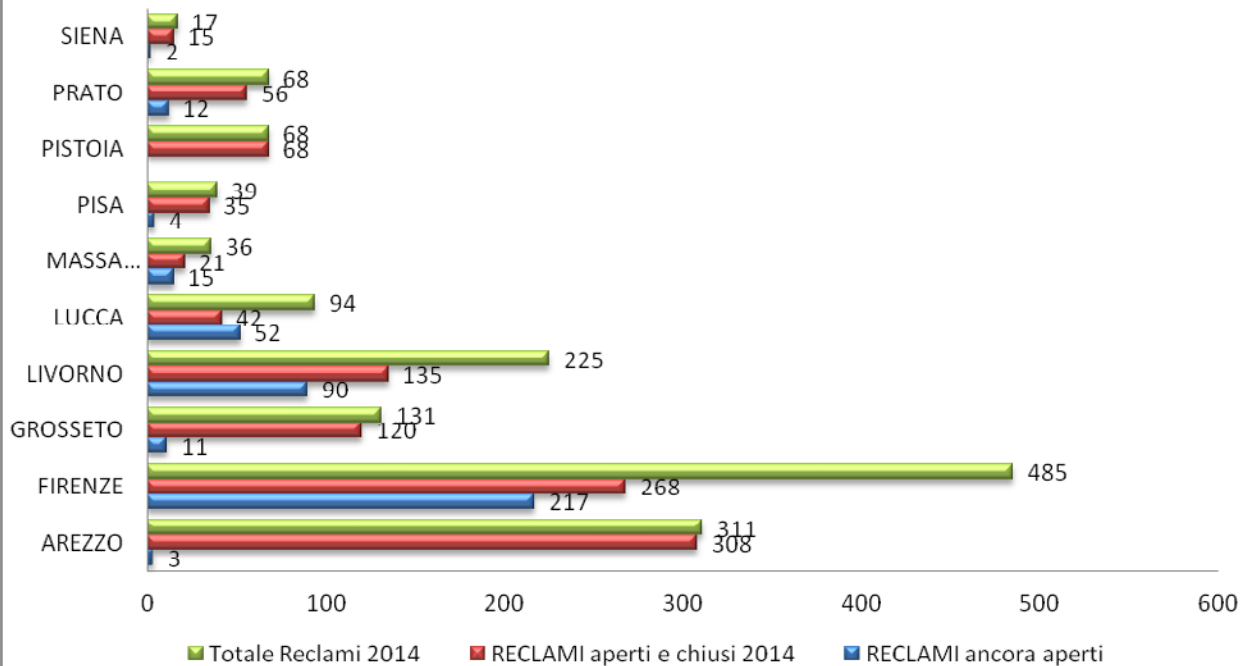
Sono **1474** i reclami gestiti da Adiconsum nel 2014, di cui 1068 risultano aperti e chiusi nell'anno, mentre i restanti 406 risultano ancora aperti.

I reclami gestiti nel 2014 presentano un alto **indice di positività con il 64%, con 54.765,76 euro recuperati dai cittadini**, con una media di 55 euro a reclamo gestito. Il 23% è la percentuale delle pratiche senza esito, mentre, il 13% rappresenta il numero delle pratiche concluse con esito negativo.

I Reclami gestiti hanno interessato principalmente il **settore delle telecomunicazioni con il 38%, il 25% energia, l' 11% il settore bancario e finanziario, mentre il restante 26% comprende pratiche relative al settore del commercio, turismo, trasporto, salute ed istruzione.**

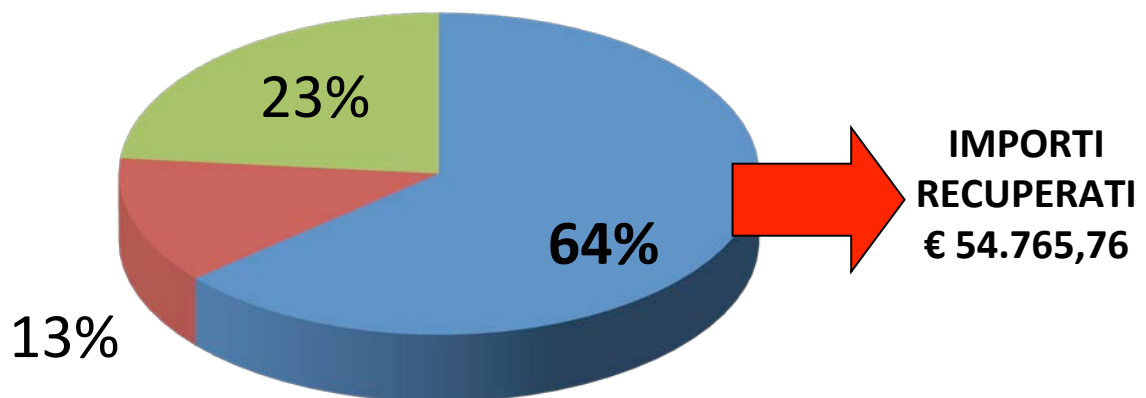
La motivazione del reclamo riguarda principalmente la *fatturazione ed il recupero crediti* con il 18%, seguito dal 16% che riguarda *prezzi e tariffe*, il 12% *le clausole contrattuali*, il 10% poi riguarda la *forniture di beni e servizi non conformi al contratto* e l'8% il *cambio di fornitore*, problematica che interessa principalmente il settore energia. Il 23% rappresenta il dato altro, una percentuale importante per non essere specificata. Da qui la necessità di "allargare" le scelte obbligate del sistema al fine di descrivere e monitorare meglio la pratiche gestita.

DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER PROVINCIA

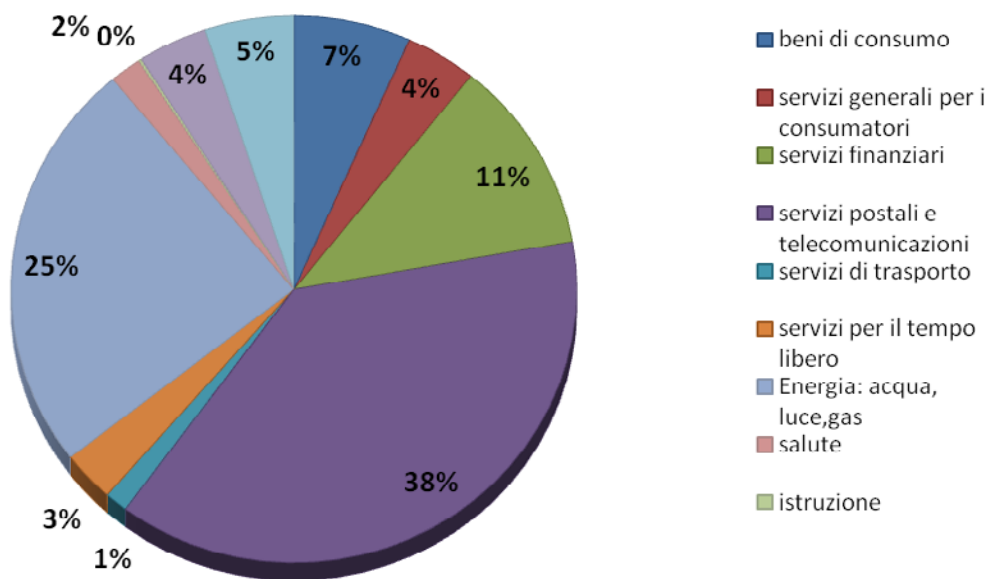


%ESITO RECLAMI 2014

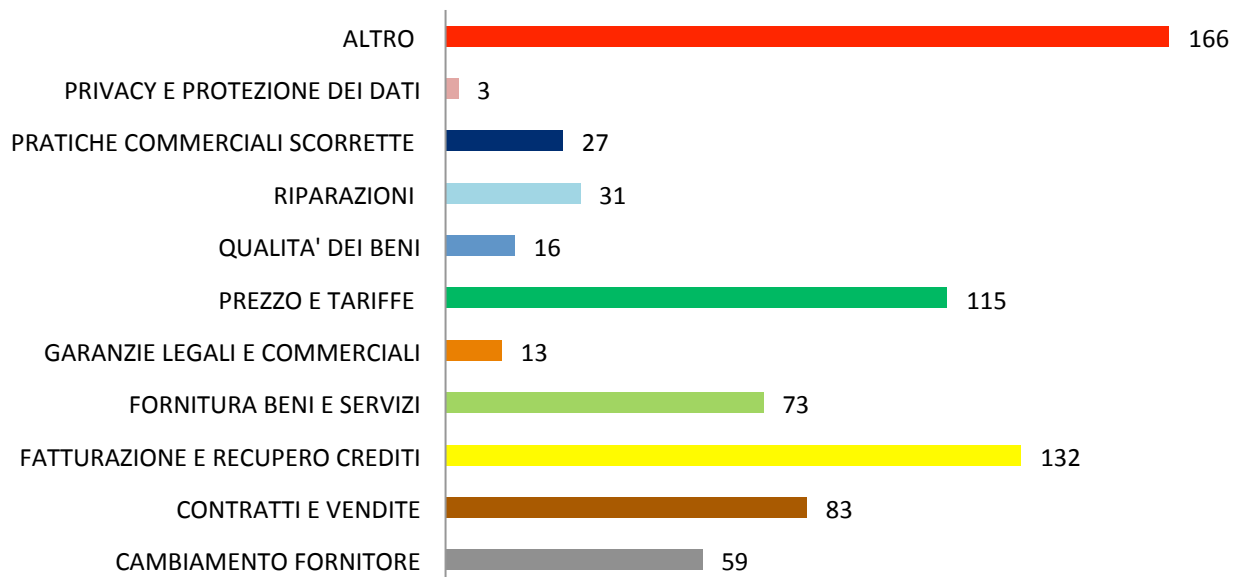
■ esito positivo ■ esito negativo ■ senza esito

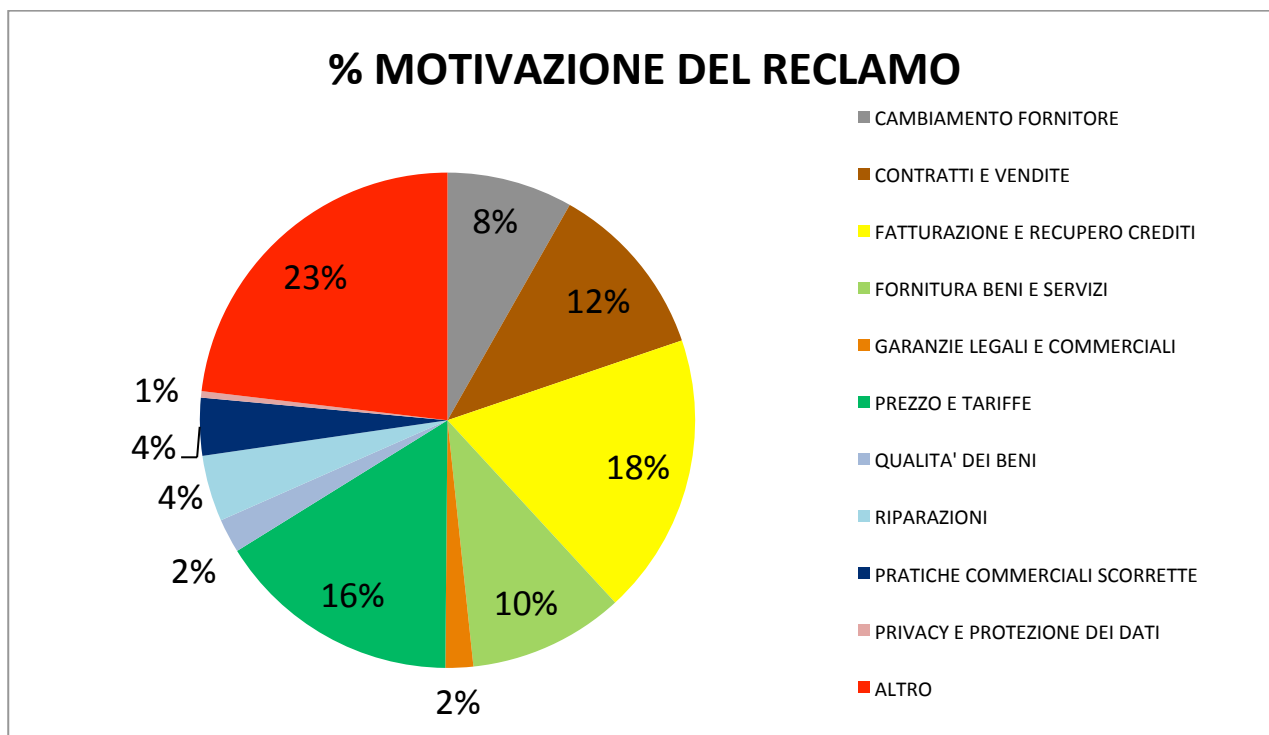


% RECLAMI per settore d'intervento



MOTIVAZIONE DEL RECLAMO





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 **«negoziiazione paritetica»**, distinguendo dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante dell'azienda e quello delle associazioni dei consumatori individuato dal consumatore stesso, che quindi, non prevede la figura del terzo soggetto che gestisce l'incontro di mediazione.

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

I protocolli di conciliazione paritetica stipulati tra Adiconsum e imprese risultano quindi, sempre in crescita in quanto con la 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.

Il totale delle domande di Conciliazione presentate nel 2014 sono state pari a **246**, di cui **192 conclusesi con esito positivo**, per un totale di **79.840,88 euro** recuperati a favore dei

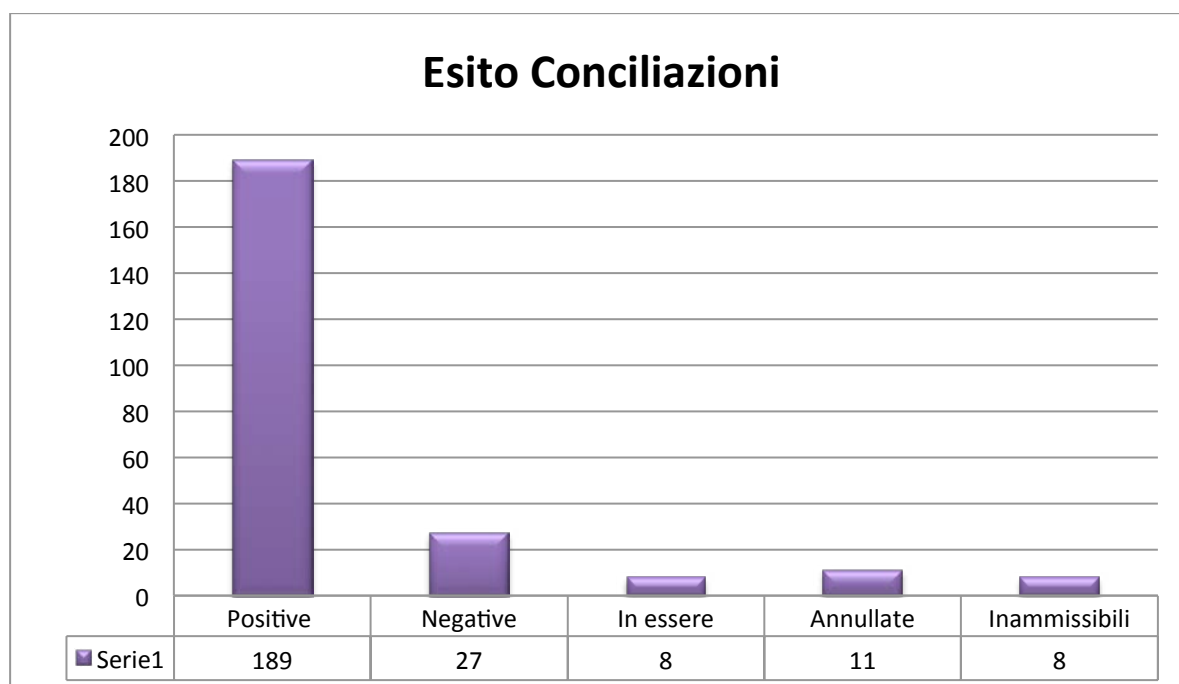
cittadini e un indice di positività del quasi **78%**. Delle conciliazioni presentate, ben **201** riguardano il comparto delle telecomunicazioni, **17** il comparto dell'energia e **25** quello dei servizi bancari e finanziari.

REPORT GENERALE CONCILIAZIONI ANNO 2014									INDICE DI POSITIVITÀ A' %
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TELECOM ITALIA"	TOTALI PRESENTATE	73	TOTALI POSITIVE	71	IMPORTI	€ 31.352,28	IMP. MEDIO	€ 429,48	97,26
CONCILIAZIONI PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA"	TOTALI PRESENTATE	49	TOTALI POSITIVE	33	IMPORTI	€ 20.400,13	IMP. MEDIO	€ 618,19	67,35
CONCILIAZIONI PARITETICHE "TIM"	TOTALI PRESENTATE	12	TOTALI POSITIVE	11	IMPORTI	€ 2.922,65	IMP. MEDIO	€ 265,70	91,67
CONCILIAZIONI "BANCO POSTA- POSTE ITALIANE"	TOTALI PRESENTATE	20	TOTALI POSITIVE	2	IMPORTI	€ 330,00	IMP. MEDIO	€ 110,00	10,00
CONCILIAZIONI ON LINE "WIND-INFOSTRADA"	TOTALI PRESENTATE	14	TOTALI POSITIVE	13	IMPORTI	€ 4.736,98	IMP. MEDIO	€ 364,38	92,86
CONCILIAZIONI 2° ISTANZA "AGCOM"	TOTALI PRESENTATE	6	TOTALI POSITIVE	4	IMPORTI	€ 3.458,00	IMP. MEDIO	€ 864,50	66,67
CONCILIAZIONI ON LINE "FASTWEB"	TOTALI PRESENTATE	13	TOTALI POSITIVE	9	IMPORTI	€ 2.028,59	IMP. MEDIO	€ 225,40	69,23
CONCILIAZIONI VODAFONE	TOTALI PRESENTATE	23	TOTALI POSITIVE	22	IMPORTI	€ 9.227,94	IMP. MEDIO	€ 419,45	95,65
CONCILIAZIONI TELETU	TOTALI PRESENTATE	11	TOTALI POSITIVE	11	IMPORTI	€ 1.798,50	IMP. MEDIO	€ 163,50	100,00
CONCILIAZIONI ENI	TOTALI PRESENTATE	11	TOTALI POSITIVE	9	IMPORTI	€ 1.266,81	IMP. MEDIO	€ 140,76	81,82
CONCILIAZIONI ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	TOTALI PRESENTATE	4	TOTALI POSITIVE	1	IMPORTI	€ 669,00	IMP. MEDIO	€ 669,00	25,00
CONCILIAZIONI SERVIZIO IDRICO	TOTALI PRESENTATE	2	TOTALI POSITIVE	1	IMPORTI	€ -	IMP. MEDIO	€ -	50,00
CONCILIAZIONI SETTORE FINANZIARIO	TOTALI PRESENTATE	5	TOTALI POSITIVE	2	IMPORTI	€ 1.650,00	IMP. MEDIO	€ 825,00	25,00
TOTALI	TOTALI PRESENTATE	243	TOTALI POSITIVE	189	IMPORTI	€ 79.840,88	IMP. MEDIO	€ 422,44	77,78

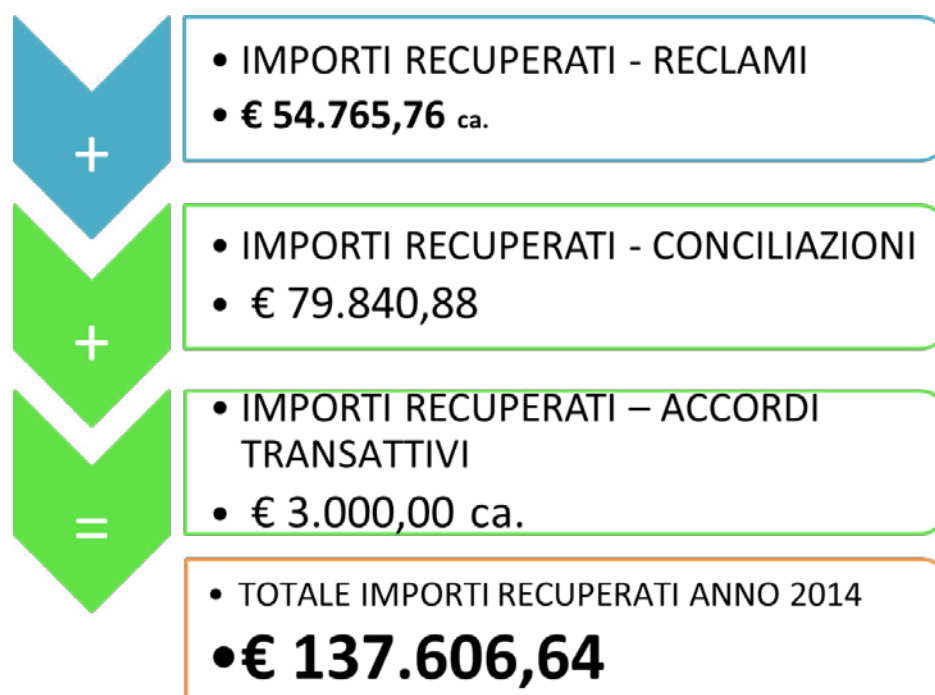
Per quanto riguarda l'attività di conciliazione nel settore Energia, ed in particolare con la Società Enel, bisogna purtroppo rilevare che, anche se, recentemente si sono presentate le condizioni per la determinazioni di accordi, queste si sono progressivamente ridotte venendo meno la possibilità di instaurare rapporti di continuità con gli stessi conciliatori dell'Azienda, che in molti casi si sono avvicendati nello svolgimento delle pratiche.

Inoltre, il mancato accoglimento di numerosi casi di contestazione sulle fatturazioni, dovute a presumibili errori di lettura dei misuratori di competenza del Distributore, ha diminuito molto il numero delle conciliazioni procedibili, in quanto come è noto, non si hanno accordi di Conciliazione paritetica con i distributori e, mancando rapporti diretti, viene impedita una verifica incrociata in contraddittorio. Come sottolineato, i casi di accordi conciliativi si sono ridotti drasticamente e, fatto assai più importante, molti di quelli "risolti" hanno avuto come transazione conciliativa la sola concessione della rateizzazione. Per tali ragioni, Adiconsum Toscana ha ritenuto opportuno porre la questione al Nazionale e sottolineare la necessità di rivedere e migliorare i rapporti con le società del Settore Energia e l'Autorità competente.

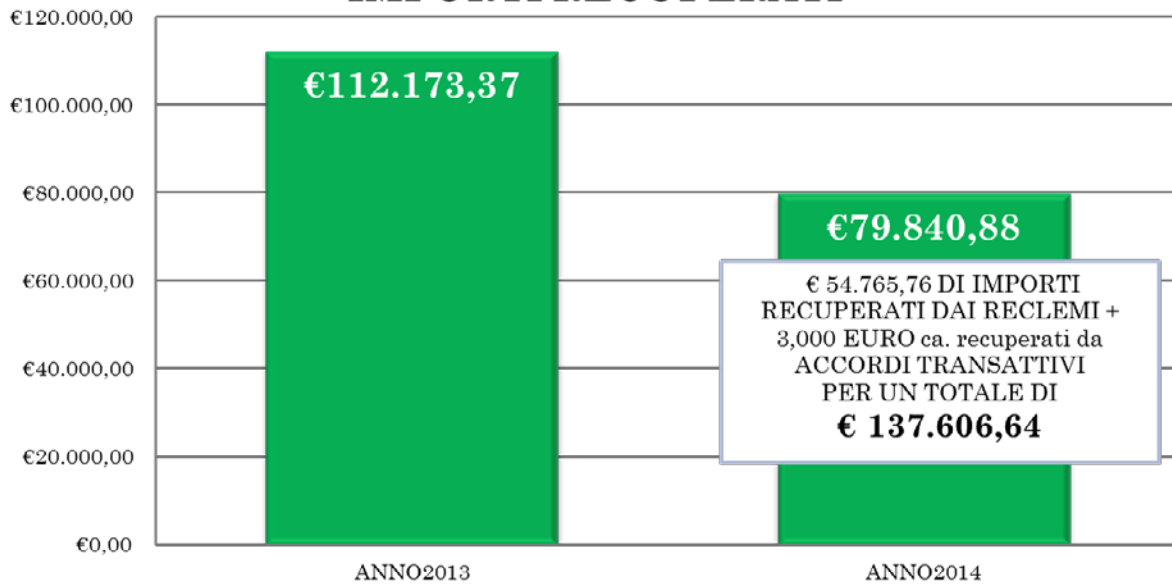
Rispetto alle 243 domande di conciliazione presentate nel 2014, sono state dichiarate procedibili dalle Segreterie di Conciliazione e, quindi, trattate dalle Commissioni di Conciliazione e concluse positivamente sono state 189, mentre, quelle concluse invece con un esito negativo 27. Le domande dichiarate annullate e inammissibili sono state rispettivamente 11 e 8, mentre risultano ancora in fase di definizione 8 domande.



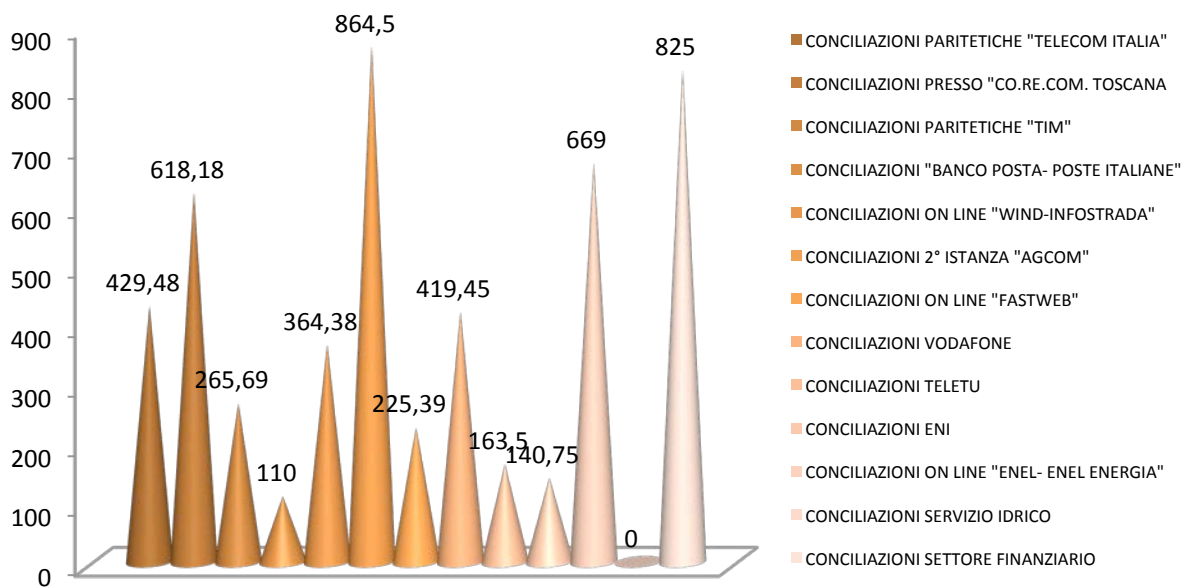
Il valore complessivo dei rimborsi ottenuti dai consumatori nel 2014 attraverso la risoluzione dei contenziosi attraverso la conciliazione ammonta a euro 79.840,88, 32.332,49€ in meno rispetto al 2013, ma a cui vanno sommati i 54.765,67€ recuperati con la risoluzione delle controversie in fase di reclamo. Per un totale di **134.606,64 euro** di importi recuperati a favore dei cittadini consumatori.



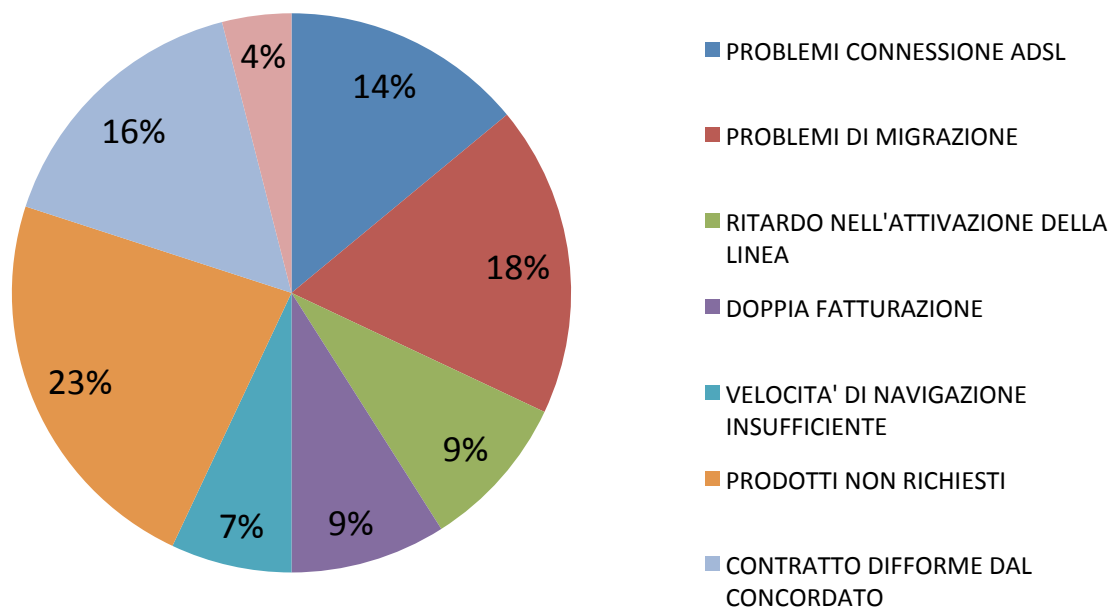
IMPORTI RECUPERATI



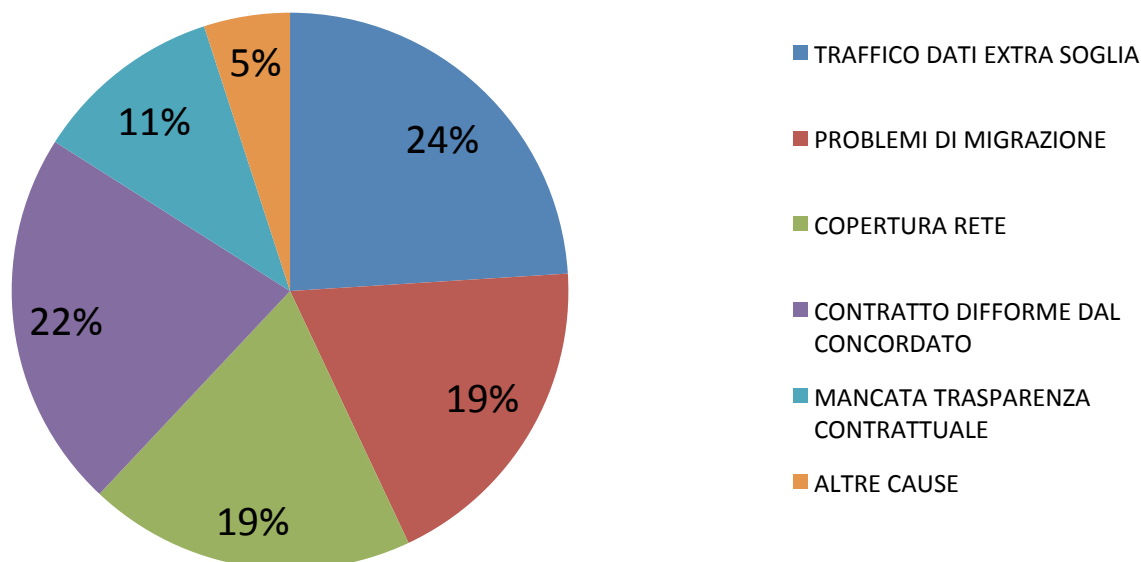
IMPORTI MEDI RECUPERATI



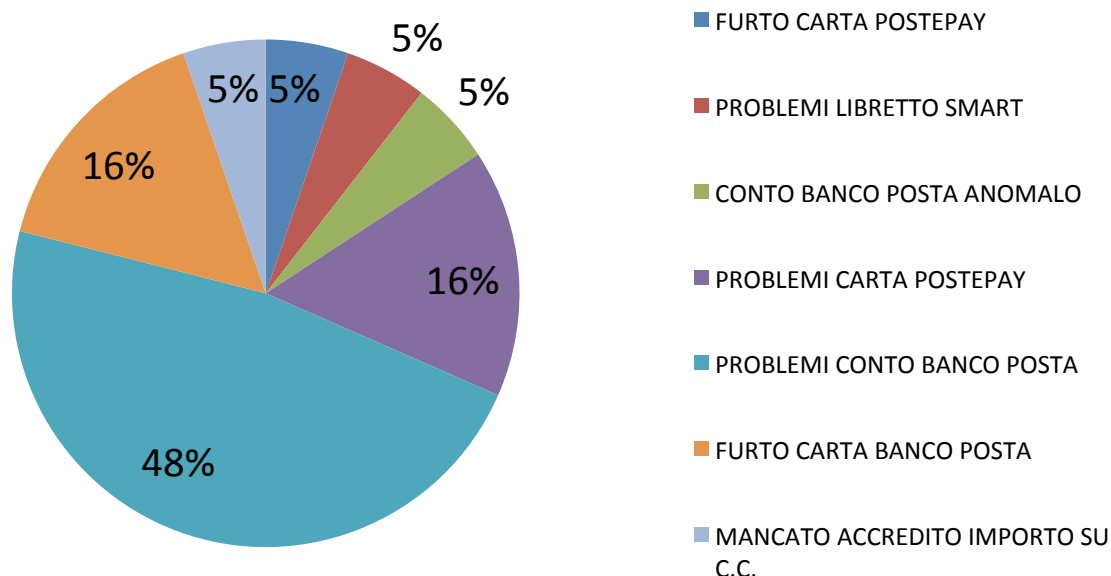
Settore telecomunicazioni Casistica telefonia fissa



Settore telecomunicazioni Casistica telefonia mobile



Casistica conciliazioni Banco Posta



• Iniziative e progetti

Nell'ambito del più ampio progetto **Consumi e consumatori: diritti e non solo** presentato alla Regione Toscana, anche nel 2014 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.**

I GIOVANI: CONSUMATORI ATTIVI VERSO UN CONSUMO CONSAPEVOLE

Periodo	Gennaio 2014
Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	Ampliare l'opportunità di conoscenza delle modalità di gestione dei reclami e di accesso alle procedure legali attraverso la promozione dell'attività svolta dalle Associazioni dei Consumatori; analizzare, attraverso interventi e confronti in classe, le maggiori difficoltà e problematiche degli alunni/ragazzi. L'obiettivo del progetto è quello di fornire le principali conoscenze relative al sistema di tutela dei consumatori ai giovani delle scuole superiori.

GIORNATA EUROPEA DEL CONSUMATORE 2014

Periodo	15 marzo 2014
Area territoriale	Firenze
Descrizione iniziativa	Adiconsum Toscana dal 15 al 17 marzo 2014, ha dato la possibilità a tutti i consumatori di avere una consulenza gratuita " 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, inviando una mail a toscana@adiconsum.it con in oggetto il titolo "Giornata Europea del Consumatore"

PDT/2 – ENERGIA

Periodo	Maggio 2014
Area territoriale	Pescia (PT) – Massa Carrara
Breve descrizione del progetto	Incontri tenuti dai conciliatori del settore energia di Adiconsum Toscana, rivolti ai cittadini sul tema dell'energia e in particolar modo sulle opportunità della liberalizzazione del mercato elettrico e del gas. Il progetto è un prosieguo del progetto nazionale PDT/1. Durante la presentazione del progetto è stata distribuita la guida redatta da Adiconsum Toscana, "Energia elettrica e gas – Liberalizzazione del mercato – Manuale pratico per i consumatori".

CORRI LA VITA

Periodo	Ottobre 2014
Area territoriale	Firenze
Partecipazione all'iniziativa	È un evento ideato 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 2014 Adiconsum ha partecipato all'evento offrendo le coppe per i vincitori.

OK CASA!

Periodo	Settembre – Ottobre 2014
----------------	---------------------------------

Area territoriale	Firenze
Breve descrizione del progetto	Il progetto partito nel 2012 ha come obiettivo quello di creare un sistema di pronto intervento con servizio in tutte le ore e i giorni della settimana compresi i festivi e i feriali, per i lavori inerenti impianti elettrici, idraulici ed edili di particolare urgenza. Il progetto ha compreso, inoltre, la definizione di un tariffario orario massimo per gli interventi di riparazione urgenti. Adiconsum, nell'ambito del progetto ha partecipato alla promozione e diffusione del progetto OK CASA! della Camera di Commercio di Firenze attraverso la distribuzione di brochure informative presso uno stand organizzato all'interno del Centro Commerciale Coop di Via Carlo del Prete e attraverso l'organizzazione di un incontro informativo con i responsabili delle sedi Fnp - Cisl.
FESTIVAL DELLE GENERAZIONI	
Periodo	Ottobre 2014
Area territoriale	Firenze
Descrizione del progetto	È un evento ideato come occasione di incontro e confronto fra le generazioni, la sede in cui giovani e anziani possono affrontare congiuntamente i problemi comuni in un'atmosfera serena e festosa, segnata da una serie di eventi. Adiconsum Toscana era presente con un desk informativo.

Partecipazione a corsi di formazione

Settembre 2014 corso di formazione Web Marketing organizzato dal Comitato dell'imprenditoria femminile della CCIAA di Firenze

Settembre/Novembre 2014 Corso di formazione su Bilateralità e Pariteticità organizzato da Adiconsum Nazionale presso il Centro studi CISL di Firenze

Settembre 2014 Corso di formazione sull'Utilizzo della Nuova Extranet organizzato dalla Regione Toscana presso CTC

Organizzazione corsi di formazione

Aprile 2014 Corso di Aggiornamento sulle modalità di presentazione delle domande di conciliazione.

Aprile/Giugno/Novembre Incontri di formazione ed aggiornamento sulle modalità di utilizzo delle procedure informatiche di inserimento iscritti e inserimento pratiche.

Incontri del Gruppo tecnico Adiconsum Toscana

Adiconsum Toscana ha proseguito il programma di formazione, stabilito con cadenza bimestrale e già iniziato nel 2013. La realizzazione di un programma di formazione basato su dibattiti ed approfondimenti su determinati e specifici temi relativi al consumerismo, vuole contribuire a creare una maggiore partecipazione dei Territori e realizzare una sintesi delle diverse esperienze acquisite, come anche individuare le problematiche diffuse e le varie soluzioni possibili.

Gennaio 2014 Incontro del Gruppo tecnico su Progetti e Protocolli: i rapporti con Istituzioni pubbliche e soggetti privati

Maggio 2014 Incontro del Gruppo tecnico su Il Sistema Bancario

Giugno 2014 Incontro gruppo Tecnico su Aggiornamento sulle disposizioni dell'Accordo tra Anci, Regione Toscana e AA.CC. e illustrazione della nuova normativa sugli impianti termici

Giugno 2014 Aggiornamento sulle modifiche del Codice del Consumo

Luglio 2014 Corso sul Regolamento di tutela dell'utenza del SII per i Conciliatori settore Idrico

Settembre 2014 Incontro Gruppo tecnico sul Sistema Sanitario in Toscana

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.

LA STAMPA

Numerose le uscite sui quotidiani locali e online come La Nazione, La Repubblica, Corriere Fiorentino, Il Tirreno, Nove da Firenze, Valdarnopost, MET, Il sito di Firenze, Nanopress,

Prontoconsumatore, Gonews, ObiettivoTre, Toscana TN News, Antenna3, FirenzeToday, Firenzepost, StampToscana, ToscanaTV,.

I media radio-televisivi nazionali e regionali 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.

I SOCIAL NETWORK

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



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

Il Sito

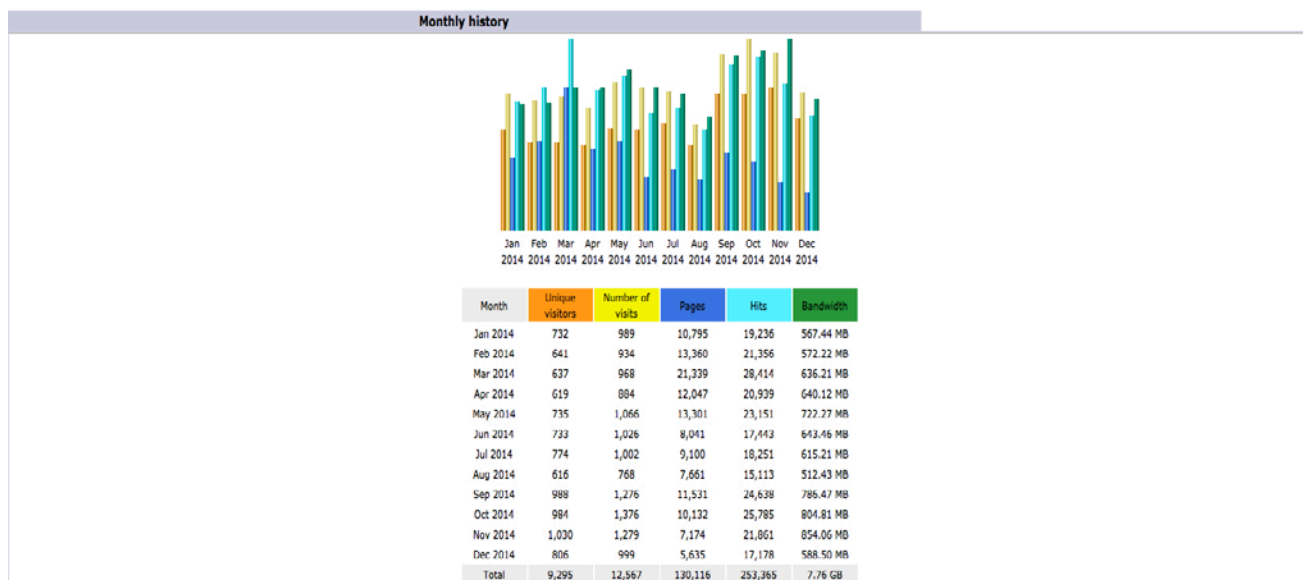
<http://www.adiconsumtoscana.it>

Dal 1/01/2014 al 31/12/2014 il sito di Adiconsum Toscana è stato visitato da **9.295 visitatori unici per un totale di 12.567 accessi al sito e 130,116 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.

Summary					
Reported period	Year 2014				
First visit	01 Jan 2014 - 01:19				
Last visit	31 Dec 2014 - 19:56				
	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits	Bandwidth
Viewed traffic *	<= 9,295 Exact value not available in 'Year' view	12,567 (1.35 visits/visitor)	130,116 (10.35 Pages/Visit)	253,365 (20.16 Hits/Visit)	7.76 GB (647.23 KB/Visit)
Not viewed traffic *			62,009	95,850	2.39 GB

* Not viewed traffic includes traffic generated by robots, worms, or replies with special HTTP status codes.



6. DATI ECONOMICI 2014

MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2014; per il dettaglio si rimanda alle schede di bilancio in allegato.

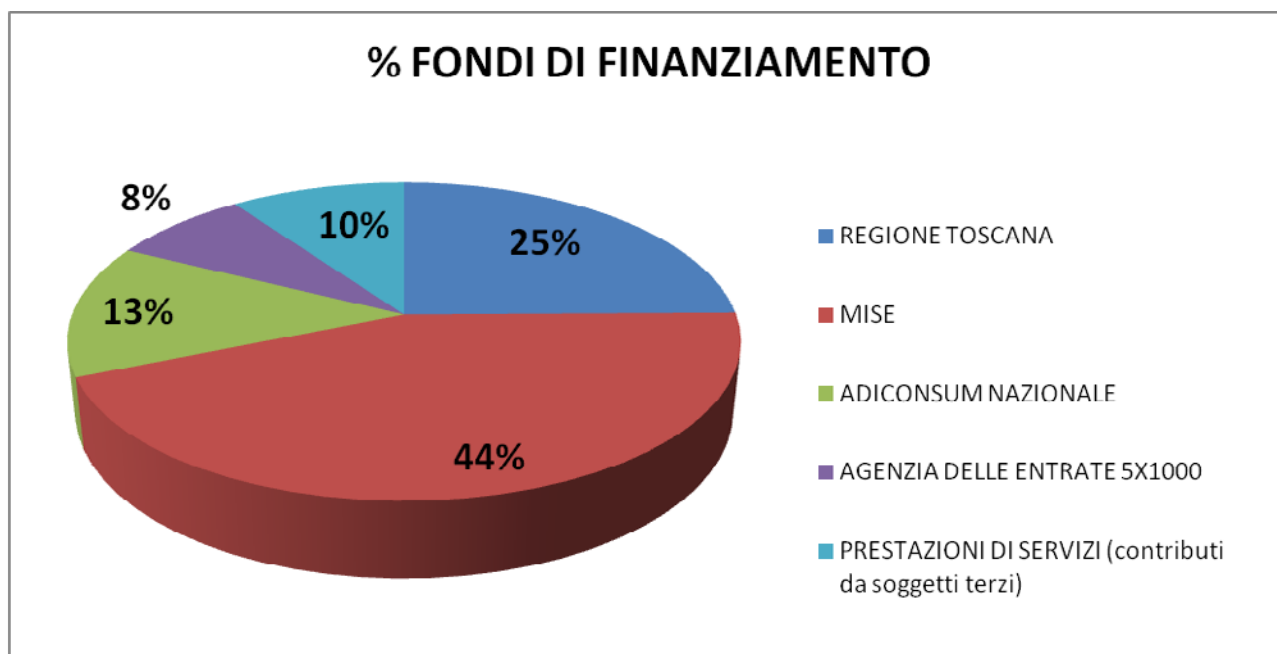
FONTI DI FINANZIAMENTO 2011-2014

■ IMPORTI 2011 ■ IMPORTI 2012 ■ IMPORTI 2013 ■ IMPORTI 2014



FONDI DI FINANZIAMENTO	
REGIONE TOSCANA	€ 23.700,00
MISE	€ 42.007,50
ADICONSUM NAZIONALE	€ 12.967,13
AGENZIA DELLE ENTRATE 5X1000	€ 7.429,02

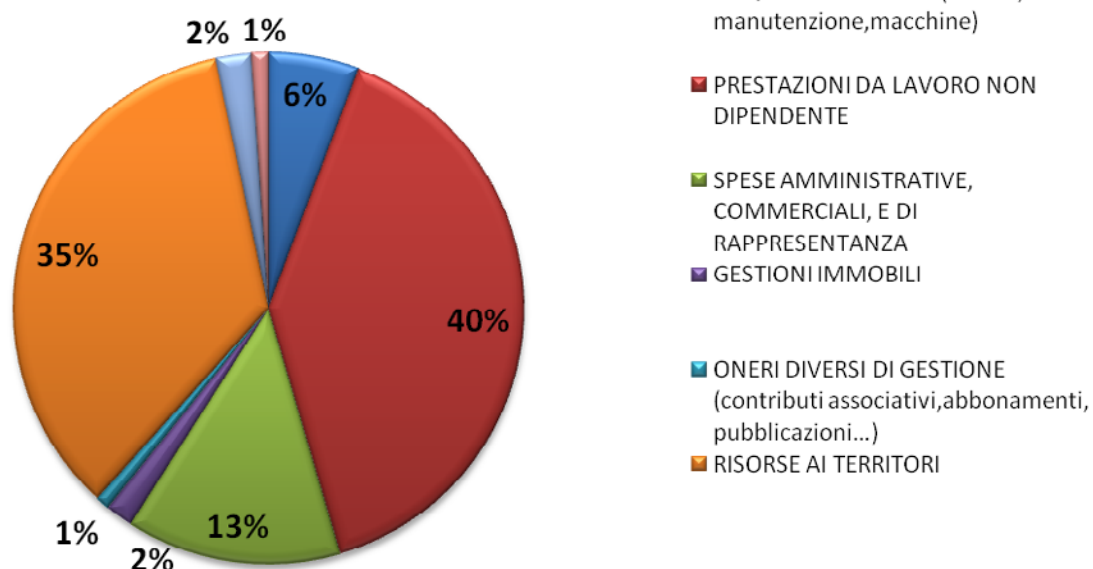
PRESTAZIONI DI SERVIZI (contributi da soggetti terzi)	€ 9.426,23
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 30,26
TOTALE	€ 95.560,14



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE	
ACQUISTI PER SERVIZI(utenze, manutenzione,macchine)	5.466,71
PRESTAZIONI DA LAVORO NON DIPENDENTE	37.790,23
SPESE AMMINISTRATIVE, COMMERCIALI, E DI RAPPRESENTANZA	12.980,05

GESTIONI IMMOBILI	1.650,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE (contributi associativi, abbonamenti, pubblicazioni...)	839,09
RISORSE AI TERRITORI	33.336,84
IMPOSTE D'ESERCIZIO (IRES/IRAP)	2.129,00
AMMORTAMENTI	1.004,23
ONERI FINANZIARI E BANCARI	278,84
UTILE DEL PERIODO	85,56
TOTALE	95.560,55

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE



ALLEGATI

BILANCIO COMPARATO	
Esercizio in corso	2014
Esercizio precedente	2013

STATO PATRIMONIALE

ATTIVITA'

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	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	16.174,41	14.755,41	1.419,00	9,62
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	15.167,93	13.748,93	1.419,00	10,32
13.07.01		Mobili e arredi	4.725,08	4.725,08		
13.07.07		Macchine d'ufficio elettroniche	8.452,95	7.033,95	1.419,00	20,17
13.07.21		Telefonia mobile	1.033,00	1.033,00		
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	1.830,00-	100,00-
23.03		CLIENTI		1.830,00	1.830,00-	100,00-
23.03.01		Clienti terzi Italia		1.830,00	1.830,00-	100,00-
27		CREDITI VARI	37.345,08	13.600,67	23.744,41	174,58
27.01		ANTICIPI A FORNITORI	634,40	346,50	287,90	83,09
27.01.07		Anticipi a fornitori terzi	634,40	346,50	287,90	83,09
27.05		CREDITI VARI V/TERZI	36.531,00	13.074,49	23.456,51	179,41
27.05.51		Crediti vari v/terzi	32.700,00	11.158,49	21.541,51	193,05
27.05.62		CREDITI PER QUOTE ASSOCIATIVE	3.831,00	1.916,00	1.915,00	99,95
27.07		CREDITI VERSO IL PERSONALE	179,68	179,68		
27.07.01		Personale c/anticipi	179,68	179,68		
31		DISPONIBILITA' LIQUIDE	26.261,56	43.735,69	17.474,13-	39,95-
31.01		BANCHE C/C E POSTA C/C	25.949,97	43.691,75	17.741,78-	40,61-
31.01.01		Banca c/c	25.949,97	43.691,75	17.741,78-	40,61-
	11	Monte Dei Paschi Di Siena c/c	25.949,97	43.691,75	17.741,78-	40,61-
31.03		CASSA	311,59	43,94	267,65	609,13
31.03.03		Cassa contanti	311,59	43,94	267,65	609,13
39		RATEI E RISCONTI ATTIVI	292,00	51,35	240,65	468,65
39.01		RATEI E RISCONTI ATTIVI	292,00	51,35	240,65	468,65
39.01.03		Risconti attivi	292,00	51,35	240,65	468,65
59		CONTI ERARIALI	656,42	3.059,58	2.403,16-	78,55-
59.03		ERARIO C/SOSTITUTO D'IMPOSTA	55,94		55,94	100,00
59.03.01		Erario c/riten.su redd.lav.dipend.e assim.	55,94		55,94	100,00
59.05		ERARIO C/RIT. SUBITE E CREDITI D'IMPOSTA	5,69	2,00	3,69	184,50
59.05.01		Ritenute subite su interessi attivi	5,69	2,00	3,69	184,50
59.07		ERARIO C/IMPOSTE	594,79	3.057,58	2.462,79-	80,55-
59.07.02		Erario c/acconti IRES	278,92	2.243,73	1.964,81-	87,57-
59.07.04		Erario c/acconti IRAP	315,87	813,85	497,98-	61,19-
		Totale Attivita'	87.229,47	83.532,70	3.696,77	4,43

PASSIVITA'

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	Var.assoluta	Variazione %
43		RISULTATI DELL'ESERCIZIO	87,85	48,77	39,08	80,13
43.01		RISULTATI PORTATI A NUOVO	87,85	48,77	39,08	80,13
43.01.06		Utile portato a nuovo	87,85	48,77	39,08	80,13
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	1.496,09	1.440,59	55,50	3,85
57.01		FATTURE/NOTE CREDITO DA RICEVERE	710,50	1.440,59	730,09-	50,68-
57.01.01		Fatture da ricevere da fornitori terzi	710,50	1.440,59	730,09-	50,68-
57.03		FORNITORI	785,59		785,59	100,00

BILANCIO COMPARATO	
Esercizio in corso	2014
Esercizio precedente	2013

STATO PATRIMONIALE

PASSIVITA'						
Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	Var.assoluta	Variazione %
57.03.01		Fornitori terzi Italia	785,59		785,59	100,00
59		CONTI ERARIALI	3.114,36	2.241,59	872,77	38,94
59.01		ERARIO C/IVA	680,36	543,15	137,21	25,26
59.01.09		Erario c/liquidazione Iva	680,36	543,15	137,21	25,26
59.03		ERARIO C/SOSTITUTO D'IMPOSTA	305,00	231,44	73,56	31,78
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.	305,00	164,00	141,00	85,98
59.07		ERARIO C/IMPOSTE	2.129,00	1.467,00	662,00	45,13
59.07.01		Erario c/IRES	1.217,00	689,00	528,00	76,63
59.07.03		Erario c/IRAP	912,00	778,00	134,00	17,22
61		ENTI PREVIDENZIALI	775,33	551,00	224,33	40,71
61.01		ENTI PREVIDENZIALI	775,33	551,00	224,33	40,71
61.01.03		INPS collaboratori	743,00	551,00	192,00	34,85
61.01.05		INAIL dipendenti/collaboratori	32,33		32,33	100,00
63		ALTRI DEBITI	10.056,63	9.127,25	929,38	10,18
63.05		DEBITI VARI	10.056,63	9.127,25	929,38	10,18
63.05.33		Debiti verso diversi per contributi		4.000,00	4.000,00-	100,00-
63.05.51		Debiti diversi verso terzi	5.683,63	3.211,25	2.472,38	76,99
63.05.55		Collaboratori c/competenze	542,00		542,00	100,00
63.05.59		Debiti verso Adiconsum Nazionale	3.831,00	1.916,00	1.915,00	99,95
65		F.DI AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI	4.234,93	3.230,70	1.004,23	31,08
65.09		FONDI AMMORTAMENTO ALTRI BENI MATERIALI	4.234,93	3.230,70	1.004,23	31,08
65.09.05		F.do amm.macchine d'ufficio elettroniche	3.627,96	2.758,58	869,38	31,52
65.09.13		F.do ammortamento telefonia mobile	526,97	392,12	134,85	34,39
65.09.18		Fondo Amm.to Beni < 516,46	80,00	80,00		
69		RATEI E RISCONTI PASSIVI	525,00		525,00	100,00
69.01		RATEI E RISCONTI PASSIVI	525,00		525,00	100,00
69.01.01		Ratei passivi	525,00		525,00	100,00
Totale Passivita'			87.143,91	83.493,62	3.650,29	4,37
Utile del periodo			85,56	39,08	46,48	118,94
Totale a pareggio			87.229,47	83.532,70		

BILANCIO COMPARATO

Esercizio in corso 2014
Esercizio precedente 2013

CONTO ECONOMICO

COSTI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	Var.assoluta	Variazione %
76		ACQUISTI DI SERVIZI	5.466,71	4.950,18	516,53	10,43
76.01		SERVIZI PER LA PRODUZIONE	2.000,00		2.000,00	100,00
76.01.53		Acq.servizi diversi (attiv.di servizi)	2.000,00		2.000,00	100,00
76.09		COSTI PER UTENZE	3.431,71	4.720,28	1.288,57-	27,30-
76.09.02		Spese telefoniche ordinarie	2.682,71	3.844,78	1.162,07-	30,22-
76.09.04		Spese telefoniche radiomobili	749,00	875,50	126,50-	14,45-
76.11		MANUTENZIONI MACCHINARI E ATTREZZATURE	35,00	229,90	194,90-	84,78-
76.11.02		Manutenzioni Macchine Ufficio		229,90	229,90-	100,00-
76.11.41		Manutenzioni Diverse	35,00		35,00	100,00
78		PRESTAZIONI DI LAVORO NON DIPENDENTE	37.580,08	39.414,02	1.833,94-	4,65-
78.01		PRESTAZIONI DI LAVORO AUTONOMO	8.927,94	12.134,04	3.206,10-	26,42-
78.01.02		Consulenze ammin.e fiscali (ordinarie)	620,26	746,89	126,63-	16,95-
78.01.05		Consulenze Legali	4.642,00	6.262,50	1.620,50-	25,88-
78.01.21		Rimb.spese lavorat.autonomi afferenti	80,00	74,00	6,00	8,11
78.01.25		Altri costi per prestaz.di terzi affer.		3.163,35	3.163,35-	100,00-
78.01.29		Contrib.Cassa Previd.lav.auton.afferente	185,68	157,30	28,38	18,04
78.01.33		Lav.aut.occasion/assoc.in partecip.affer.	3.400,00	1.730,00	1.670,00	96,53
78.03		ALTRE PRESTAZIONI DI LAVORO	28.652,14	27.279,98	1.372,16	5,03
78.03.01		Compensi/rimborsi co.co.co.afferenti	24.040,58	23.017,91	1.022,67	4,44
78.03.13		Contributi previd. co.co.co. afferenti	4.611,56	4.262,07	349,49	8,20
79		SPESE AMMIN.,COMM. E DI RAPPRESENTANZA	12.980,05	14.415,81	1.435,76-	9,96-
79.01		SPESE COMMERCIALI E DI VIAGGIO	9.337,91	11.091,83	1.753,92-	15,81-
79.01.01		Pubblicita',inserzioni e affissioni ded.	2.127,99		2.127,99	100,00
79.01.07		Materiale pubblicitario deducibile	481,90	2.456,54	1.974,64-	80,38-
79.01.19		Spese per alberghi e ristoranti	937,06	1.805,38	868,32-	48,10-
79.01.21		Spese di viaggio		140,00	140,00-	100,00-
79.01.52		Rimb.spese membri segreteria/personale	5.790,96	6.689,91	898,95-	13,44-
79.03		SPESE DI RAPPRESENTANZA		190,18	190,18-	100,00-
79.03.07		Omaggi con valore unit.<limite art.108 c.2		190,18	190,18-	100,00-
79.05		SPESE AMMINISTRATIVE E GENERALI	3.642,14	3.133,80	508,34	16,22
79.05.01		Spese postali	92,19	47,41	44,78	94,45
79.05.02		Cancelleria e Stampati	1.456,83	1.185,19	271,64	22,92
79.05.07		Servizi contabili di terzi	1.905,64	1.891,50	14,14	0,75
79.05.11		Altre spese amministrative	29,90	9,70	20,20	208,25
79.05.51		Spese generali varie	157,58		157,58	100,00
80		COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	1.650,00	3.152,55	1.502,55-	47,66-
80.01		GESTIONE IMMOBILI	1.650,00	3.086,00	1.436,00-	46,53-
80.01.13		Canoni locazione immobili deducibili	1.650,00	3.086,00	1.436,00-	46,53-
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	210,15	99,24	110,91	111,76
81.01		COSTI PERSONALE DIPENDENTE	210,15	99,24	110,91	111,76
81.01.49		Premi INAIL	210,15	99,24	110,91	111,76
83		ONERI DIVERSI DI GESTIONE	34.175,93	14.404,04	19.771,89	137,27
83.07		ALTRI COSTI DI ESERCIZIO	34.175,93	14.404,04	19.771,89	137,27
83.07.05		Spese, perdite e sopravv.passive		417,04	417,04-	100,00-
83.07.08		Sanzioni Ritardati Pagamenti Imposte e Tasse	11,74	15,45	3,71-	24,01-
83.07.11		Contributi associativi	500,00	500,00		
83.07.14		Contributi a sedi territoriali	33.336,84	12.807,44	20.529,40	160,29
83.07.15		Abbonamenti, libri e pubblicazioni	323,35	663,23	339,88-	51,25-
83.07.25		Arrotondamenti passivi diversi	4,00	0,88	3,12	354,55
86		ONERI FINANZIARI	278,43	271,03	7,40	2,73
86.01		ONERI FINANZIARI VERSO BANCHE	274,84	199,60	75,24	37,70
86.01.05		Commissioni e spese bancarie	274,84	199,60	75,24	37,70
86.03		ONERI FINANZIARI DIVERSI	3,59	71,43	67,84-	94,97-
86.03.13		Interessi passivi versam.iva trimestrali		18,79	18,79-	100,00-
86.03.47		Inter.pass.per dilaz. pagamento imposte	3,59	52,64	49,05-	93,18-
90		AMMORTAMENTI	1.004,23	1.057,97	53,74-	5,08-

SEQUE

BILANCIO COMPARATO	
Esercizio in corso	2014
Esercizio precedente	2013

CONTO ECONOMICO

COSTI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	Var.assoluta	Variazione %
90.11		AMMORT.CIVILISTICI IMMOBILIZZ. MATERIALI	1.004,23	1.057,97	53,74-	5,08-
90.11.31		Amm.civ.macchine d'ufficio elettroniche	869,38	868,13	1,25	0,14
90.11.43		Amm.ti civilistici telefonia mobile	134,85	189,84	54,99-	28,97-
93		IMPOSTE DELL'ESERCIZIO	2.129,00	1.467,00	662,00	45,13
93.01		IMPOSTE DELL'ESERCIZIO	2.129,00	1.467,00	662,00	45,13
93.01.01		IRES corrente	1.217,00	689,00	528,00	76,63
93.01.03		IRAP corrente	912,00	778,00	134,00	17,22
		Totale Costi	95.474,58	79.231,84	16.242,74	20,50
		Utile del periodo	85,56	39,08	46,48	118,94
		Totale a pareggio	95.560,14	79.270,92		

RICAVI

Conto	Part.	Descrizione	Importo Esercizio 2014	Importo Esercizio 2013	Var.assoluta	Variazione %
70		RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	95.529,88	78.742,91	16.786,97	21,32
70.09		RICAVI DA PRESTAZIONI	95.529,88	78.742,91	16.786,97	21,32
70.09.03		Prestazioni di servizi	4.426,23	2.500,00	1.926,23	77,05
70.09.14		CONTRIBUTI DA ADICONSUM NAZIONALE/TERRIT	12.967,13	12.882,13	85,00	0,66
70.09.19		Proventi da istituzioni ed enti	78.136,52	62.860,78	15.275,74	24,30
70.09.20		Contributi da soggetti diversi		500,00	500,00-	100,00-
73		ALTRI RICAVI E PROVENTI	2,46	518,07	515,61-	99,53-
73.01		PROVENTI DIVERSI	2,46	513,07	510,61-	99,52-
73.01.19		Sopravvenienze attive da gestione ordin.		513,06	513,06-	100,00-
73.01.35		Arrotondamenti attivi diversi	2,46	0,01	2,45	24500,00
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	27,80	9,94	17,86	179,68
85.11		PROVENTI FINANZIARI VARI	27,80	9,94	17,86	179,68
85.11.13		Interessi attivi su c/c bancari	27,80	9,94	17,86	179,68
		Totale Ricavi	95.560,14	79.270,92	16.289,22	20,55

ADICONSUM REGIONALE TOSCANA

Sede in VIA CARLO DEL PRETE 135 FIRENZE FI

Codice Fiscale 94021250488 - Numero Rea

P.I.: 05465890480

Capitale Sociale Euro - i.v.

Forma giuridica: ASSOCIAZIONE

Settore di attività prevalente (ATECO): 949990

Società in liquidazione: no

Società con socio unico: no

Società sottoposta ad altrui attività di direzione e coordinamento: no

Appartenenza a un gruppo: no

Bilancio al 31-12-2014

Gli importi presenti sono espressi in Euro

Stato Patrimoniale

	31-12-2014	31-12-2013
Stato patrimoniale		
Attivo		
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti		
Parte richiamata	-	-
Parte da richiamare	-	-
Totale crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (A)	-	-
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali		
Valore lordo	3.500	3.500
Ammortamenti	-	-
Svalutazioni	-	-
Totale immobilizzazioni immateriali	3.500	3.500
II - Immobilizzazioni materiali		
Valore lordo	16.174	14.755
Ammortamenti	4.235	3.231
Svalutazioni	-	-
Totale immobilizzazioni materiali	11.939	11.524
III - Immobilizzazioni finanziarie		
Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	-	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-
Totale crediti	-	-
Altre immobilizzazioni finanziarie	3.000	3.000
Totale immobilizzazioni finanziarie	3.000	3.000
Totale immobilizzazioni (B)	18.439	18.024
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze		
Totale rimanenze	-	-
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	38.002	18.490
esigibili oltre l'esercizio successivo	-	0
Totale crediti	38.002	18.490
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni		
Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	-	-
IV - Disponibilità liquide		
Totale disponibilità liquide	26.262	43.736
Totale attivo circolante (C)	64.264	62.226
D) Ratei e risconti		
Totale ratei e risconti (D)	292	51
Totale attivo	82.995	80.301
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	-	-
II - Riserva da sovrapprezzo delle azioni	-	-
III - Riserve di rivalutazione	-	-
IV - Riserva legale	-	-
V - Riserve statutarie	-	-
VI - Riserva per azioni proprie in portafoglio	-	-
VII - Altre riserve, distintamente indicate		
Riserva straordinaria o facoltativa	-	-
Riserva per acquisto azioni proprie	-	-
Riserva da deroghe ex art. 2423 Cod. Civ	-	-
Riserva azioni (quote) della società controllante	-	-

Riserva non distribuibile da rivalutazione delle partecipazioni	-	-
Versamenti in conto aumento di capitale	-	-
Versamenti in conto futuro aumento di capitale	-	-
Versamenti in conto capitale	-	-
Versamenti a copertura perdite	-	-
Riserva da riduzione capitale sociale	-	-
Riserva avanzo di fusione	-	-
Riserva per utili su cambi	-	-
Varie altre riserve	-	(1)
Totale altre riserve	-	(1)
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	88	49
IX - Utile (perdita) dell'esercizio		
Utile (perdita) dell'esercizio	86	39
Copertura parziale perdita d'esercizio	-	-
Utile (perdita) residua	86	39
Totale patrimonio netto	174	87
B) Fondi per rischi e oneri		
Totale fondi per rischi ed oneri	66.854	66.854
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	-	-
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	15.442	13.360
esigibili oltre l'esercizio successivo	-	0
Totale debiti	15.442	13.360
E) Ratei e risconti		
Totale ratei e risconti	525	0
Totale passivo	82.995	80.301

Conto Economico

	31-12-2014	31-12-2013
Conto economico		
A) Valore della produzione:		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.426	3.000
2), 3) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e dei lavori in corso su ordinazione		
2), 3) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e dei lavori in corso su ordinazione	-	-
2) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-	-
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione	-	-
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	-	-
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	-	-
altri	91.106	76.261
Totale altri ricavi e proventi	91.106	76.261
Totale valore della produzione	95.532	79.261
B) Costi della produzione:		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	-
7) per servizi	56.302	58.789
8) per godimento di beni di terzi	1.650	3.153
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	-	-
b) oneri sociali	210	99
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale		
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	-	-
c) trattamento di fine rapporto	-	-
d) trattamento di quiescenza e simili	-	-
e) altri costi	-	-
Totale costi per il personale	210	99
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	1.004	1.058
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	-	-
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	1.004	1.058
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	-	-
d) svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	-	-
Totale ammortamenti e svalutazioni	1.004	1.058
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-	-
12) accantonamenti per rischi	-	-
13) altri accantonamenti	-	-
14) oneri diversi di gestione	34.176	14.594
Totale costi della produzione	93.342	77.693
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	2.190	1.568
C) Proventi e oneri finanziari:		
15) proventi da partecipazioni		
da imprese controllate	-	-
da imprese collegate	-	-
altri	-	-
Totale proventi da partecipazioni	-	-
16) altri proventi finanziari:		
a) da crediti iscritti nelle immobilizzazioni		

da imprese controllate	-	-
da imprese collegate	-	-
da imprese controllanti	-	-
altri	-	-
Totale proventi finanziari da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	-	-
b), c) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono partecipazioni e da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni		
b), c) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono partecipazioni e da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	-	-
b) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono partecipazioni	-	-
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	-	-
d) proventi diversi dai precedenti		
da imprese controllate	-	-
da imprese collegate	-	-
da imprese controllanti	-	-
altri	28	10
Totale proventi diversi dai precedenti	28	10
Totale altri proventi finanziari	28	10
17) interessi e altri oneri finanziari		
a imprese controllate	-	-
a imprese collegate	-	-
a imprese controllanti	-	-
altri	4	71
Totale interessi e altri oneri finanziari	4	71
17-bis) utili e perdite su cambi	-	-
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	24	(61)
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie:		
18) rivalutazioni:		
a) di partecipazioni	-	-
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	-	-
c) di titoli iscritti all'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	-	-
Totale rivalutazioni	-	-
19) svalutazioni:		
a) di partecipazioni	-	-
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	-	-
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	-	-
Totale svalutazioni	-	-
Totale delle rettifiche di valore di attività finanziarie (18 - 19)	-	-
E) Proventi e oneri straordinari:		
20) proventi		
plusvalenze da alienazioni i cui ricavi non sono iscrivibili al n 5	-	-
altri	1	0
Totale proventi	1	0
21) oneri		
minusvalenze da alienazioni i cui effetti contabili non sono iscrivibili al n 14	-	-
imposte relative ad esercizi precedenti	-	-
altri	-	1
Totale oneri	-	1
Totale delle partite straordinarie (20 - 21)	1	(1)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D + - E)	2.215	1.506
22) imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	2.129	1.467
imposte differite	-	-
imposte anticipate	-	-

proventi (oneri) da adesione al regime di consolidato fiscale / trasparenza fiscale	-	-
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	2.129	1.467
23) Utile (perdita) dell'esercizio	86	39

Nota integrativa al Bilancio chiuso al 31-12-2014

Nota Integrativa parte iniziale

Signori Soci, la presente Nota Integrativa costituisce parte integrante del Bilancio al 31/12/2014. Il Bilancio viene redatto in forma abbreviata in quanto non sono stati superati, per due esercizi consecutivi, i limiti previsti dall'art. 2435-bis del Codice Civile.

Il Bilancio risulta conforme a quanto previsto dagli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile ed ai principi contabili nazionali pubblicati dall'Organismo Italiano di Contabilità; esso rappresenta pertanto con chiarezza ed in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della società ed il risultato economico dell'esercizio.

Il contenuto dello Stato patrimoniale e del Conto economico è quello previsto dagli articoli 2424 e 2425 del Codice Civile.

La Nota integrativa, redatta ai sensi dell'art. 2427 del Codice Civile, contiene inoltre tutte le informazioni utili a fornire una corretta interpretazione del Bilancio.

Criteri di formazione

Redazione del Bilancio

Le informazioni contenute nel presente documento sono presentate secondo l'ordine in cui le relative voci sono indicate nello stato patrimoniale e nel conto economico.

In riferimento a quanto indicato nella parte introduttiva della presente Nota integrativa, si attesta che, ai sensi dell'art. 2423, 3° comma del Codice Civile, qualora le informazioni richieste da specifiche disposizioni di legge non siano sufficienti a dare una rappresentazione veritiera e corretta della situazione aziendale vengono fornite le informazioni complementari ritenute necessarie allo scopo.

Non si sono verificati casi eccezionali che abbiano reso necessario il ricorso a deroghe di cui all'art. 2423, comma 4 e all'art. 2423 bis comma 2 Codice Civile.

Il Bilancio d'esercizio, così come la presente Nota integrativa, sono stati redatti in unità di Euro secondo quanto disposto dal Codice Civile.

Principi di redazione del bilancio

La valutazione delle voci di bilancio è avvenuta nel rispetto del principio della prudenza e nella prospettiva di continuazione dell'attività. Conformemente ai principi contabili nazionali e alla regolamentazione comunitaria, nella rappresentazione delle voci dell'attivo e del passivo viene data prevalenza agli aspetti sostanziali rispetto a quelli formali.

Nella redazione del Bilancio d'esercizio gli oneri e i proventi sono stati iscritti secondo il principio di competenza indipendentemente dal momento della loro manifestazione numeraria.

Struttura e contenuto del Prospetto di Bilancio

Lo Stato patrimoniale, il Conto economico e le informazioni di natura contabile contenute nella presente Nota integrativa sono conformi alle scritture contabili, da cui sono stati direttamente desunti.

Nell'esposizione dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico non sono stati effettuati raggruppamenti delle voci precedute da numeri arabi, come invece facoltativamente previsto dall'art. 2423 ter del C.C.

Ai sensi dell'art. 2423 ter del Codice Civile, si precisa che tutte le voci di bilancio sono risultate comparabili con l'esercizio precedente; non vi è stata pertanto necessità di adattare alcuna voce dell'esercizio precedente.

Criteri di valutazione

I criteri applicati nella valutazione delle voci di bilancio e nelle rettifiche di valore sono conformi alle disposizioni del Codice Civile e alle indicazioni contenute nei principi contabili emanati dall'Organismo Italiano di Contabilità. Gli stessi inoltre non sono variati rispetto all'esercizio precedente.

Di seguito sono illustrati i più significativi criteri di valutazione adottati nel rispetto delle disposizioni contenute all'art. 2426 del Codice Civile, e con particolare riferimento a quelle voci di bilancio per le quali il legislatore ammette diversi criteri di valutazione e di rettifica o per le quali non sono previsti specifici criteri.

Nota Integrativa Attivo

I valori iscritti nell'attivo dello Stato Patrimoniale sono stati valutati secondo quanto previsto dall'articolo 2426 del Codice Civile e in conformità ai principi contabili nazionali, nelle sezioni relative alle singole poste sono indicati i criteri applicati nello specifico.

Immobilizzazioni immateriali

Il criterio di ammortamento delle immobilizzazioni immateriali è stato applicato con sistematicità ed in ogni esercizio, in relazione alla residua possibilità di utilizzazione economica di ogni singolo bene o spesa.

Immobilizzazioni materiali

I cespiti appartenenti alla categoria delle immobilizzazioni materiali sono iscritti in bilancio al costo di acquisto, aumentato degli eventuali oneri accessori sostenuti fino al momento in cui i beni sono pronti all'uso.

Immobilizzazioni finanziarie

Partecipazioni

Tutte le partecipazioni iscritte in bilancio sono state valutate con il metodo del costo, dove per costo s'intende l'onere sostenuto per l'acquisto.

Attivo circolante

Gli elementi dell'attivo circolante sono valutati secondo quanto previsto dai numeri da 8 a 11 dell'articolo 2426 del Codice Civile. I criteri utilizzati sono indicati nei paragrafi delle rispettive voci di bilancio.

Attivo circolante: crediti

I crediti sono stati esposti in bilancio al valore nominale che corrisponde al presumibile valore di realizzo.

Informazioni sulle altre voci dell'attivo

Nella seguente tabella vengono esposte le informazioni relative alle altre voci di bilancio, nonché, se significative, le informazioni relative alla scadenza delle stesse.

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio
Crediti iscritti nell'attivo circolante	18.490	19.512	38.002
Disponibilità liquide	43.736	(17.474)	26.262
Ratei e risconti attivi	51	241	292

Nota Integrativa Passivo e patrimonio netto

Le poste del passivo dello stato patrimoniale sono state iscritte in conformità ai principi contabili nazionali, nelle sezioni relative alle singole poste sono indicati i criteri applicati nello specifico.

Debiti

I debiti sono esposti in bilancio al loro valore nominale, eventualmente rettificato in occasione di successive variazioni.

Informazioni sulle altre voci del passivo

Nella seguente tabella vengono esposte le informazioni relative alle altre voci di bilancio, nonché, se significative, le informazioni relative alla scadenza delle stesse.

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio
Debiti	13.360	2.082	15.442
Ratei e risconti passivi	0	525	525

Nota Integrativa Conto economico

I ricavi, proventi, costi ed oneri sono iscritti in bilancio secondo quanto previsto dall'articolo 2425-bis del Codice Civile.

Valore della produzione

I ricavi sono iscritti in bilancio per competenza, al netto dei resi, abbuoni, sconti e premi, in particolare per quanto concerne:

- le cessioni di beni: i relativi ricavi sono iscritti con riferimento al momento di consegna o spedizione dei beni;
- le prestazioni di servizi: i relativi ricavi sono iscritti con riferimento al momento di ultimazione della prestazione.

Costi della produzione

I costi ed oneri sono imputati per competenza, nel rispetto del principio di correlazione con i ricavi, ed iscritti nelle rispettive voci secondo quanto previsto dal principio contabile OIC 12.

I costi per acquisiti di beni e servizi sono rilevati in conto economico al netto delle rettifiche per resi, sconti, abbuoni e premi.

Proventi e oneri finanziari

I proventi e gli oneri finanziari sono iscritti per competenza in relazione alla quota maturata nell'esercizio.

Imposte sul reddito d'esercizio, correnti differite e anticipate

Imposte correnti differite e anticipate

Nel Conto economico non è stato effettuato alcuno stanziamento per le imposte differite attive e passive, in quanto non esistono differenze temporanee tra onere fiscale da bilancio ed onere fiscale teorico.

Nota Integrativa parte finale

Signori Soci, Vi confermiamo che il presente Bilancio, composto da Stato patrimoniale, Conto economico e Nota integrativa rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della società, nonché il risultato economico dell'esercizio e corrisponde alle scritture contabili. Vi invitiamo pertanto ad approvare il progetto di Bilancio al 31/12/2014 unitamente con la proposta di destinazione del risultato d'esercizio, così come predisposto dall'Organo Amministrativo.

Il Bilancio è vero e reale e corrisponde alle scritture contabili.

Firenze, 31/03/2015

Il Legale Rappresentante

(Simone Grazia Antonietta)

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



ADICONSUM
TOSCANA

www.adiconsumtoscana.it