

**Bilancio
2018**

sociale



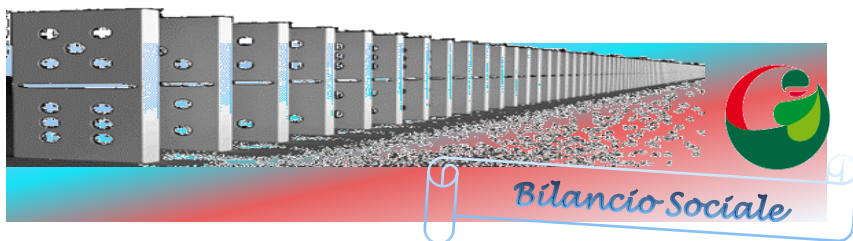
Un anno di Adiconsum Toscana



Adiconsum Toscana

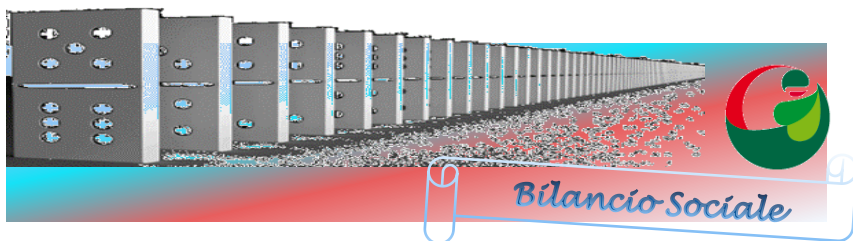
*Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienti ed impegnati
possa cambiare il mondo.*

*In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta.
(Margaret Mead)*



INDICE

Premessa	p.2
1.Adiconsum.....	p.4
2.Stakeholders: sinergie e collaborazioni.....	p.40
3.Attività 2018.....	p.45
4.Tavoli Istituzionali	p.61
5.La Comunicazione.....	p.67
6.Questionari di gradimento.....	p.79
7.Rassegna fotografica	p.80
8.Dati economici.....	p.83

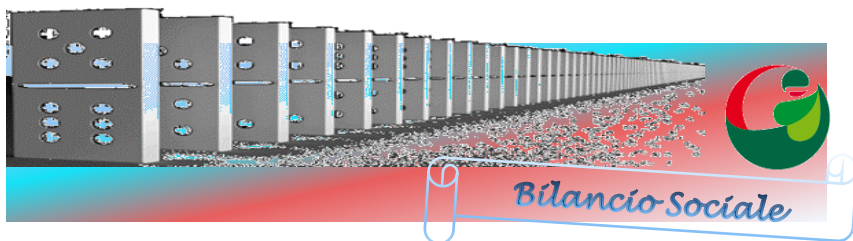


PREMESSA

Con l'espressione società dell'informazione si fa riferimento ad una visione della società post-industriale nella quale prevale il paradigma tecnologico ed informativo, considerato "risorsa strategica" rispetto a quello produttivo. Società dell'informazione pertanto è un termine che connota la società odierna, caratterizzata da un'economia basata sulla produzione di servizi specialmente quelli in cui si manipolano informazioni e sul valore economico della conoscenza come risorsa strategica. Secondo questa visione, oggi la società fonda i rapporti interpersonali e l'assetto socio-produttivo sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Considerata l'importanza rivestita dall'informazione, elemento che orienta scelte e decisioni fondamentali per i singoli e le comunità, è essenziale che soggetti socialmente impegnati nella tutela dei diritti dei cittadini, come le Associazioni, mettano in trasparenza la propria attività e i propri rapporti, come viene richiesto anche dall'opinione pubblica nazionale.

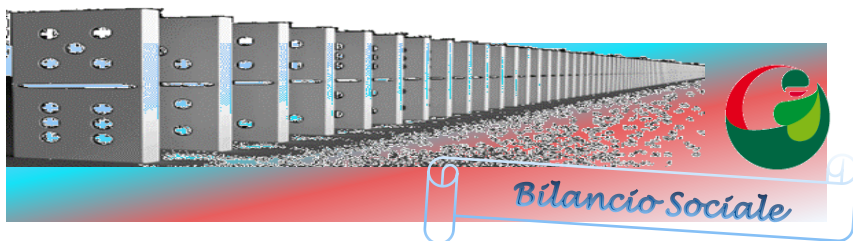
In tal senso è emblematico l'articolo uscito sull'Economy-Sole 24Ore del 18 ottobre 2018, il quale pone all'attenzione dei lettori molte domande circa le fonti di finanziamento, il numero degli affiliati, le quote versate,



le eventuali donazioni, i contributi ricevuti dalle Autorithies etc. da parte delle Associazioni dei consumatori. Nel nostro piccolo e come Adiconsum Toscana, abbiamo potuto rispondere, con fierezza, facendo presente che la nostra realtà ha sempre creduto nel valore della trasparenza, ci ha creduto anzi al punto da dedicare una parte del lavoro dei propri collaboratori alla registrazione, raccolta e studio dei dati relativi al personale, volontario e dipendente, alle pratiche trattate, ai reclami gestiti, alle conciliazioni discusse, ai rapporti con realtà politiche e aziendali locali e non solo, alle attività, ai tavoli di concertazione etc.

Quello che dal 2010 Adiconsum Toscana pubblica è dunque un rapporto che risponde esattamente alle domande lecite dei cittadini e della pubblica opinione rivolte alle realtà impegnate nel sociale. Consumatori, Istituzioni, partner, cittadini, possono ogni anno, in poche pagine, farsi un'idea più concreta di cosa fa un'associazione dei consumatori, quali problematiche affronta e con quali risorse opera.

Certo, il Bilancio sociale non può trasferire al lettore la complessità del lavorare in un'Associazione dei consumatori.

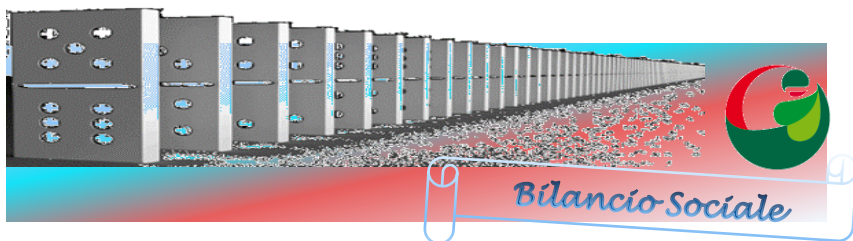


Il trovarsi quotidianamente a rispondere alle persone con problemi all'apparenza piccoli come bollette che non tornano, acquisti non soddisfacenti, sospetti di truffe, significa farsi carico dei problemi altrui e sentirne il peso come fossero i propri. E' per questo che da decenni Adiconsum Toscana si impegna a mettere a disposizione degli utenti, volontari che con pazienza e competenze si mettono al servizio di coloro che varcano le soglie dei nostri sportelli avanzando una richiesta di aiuto.

1. ADICONSUM

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

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

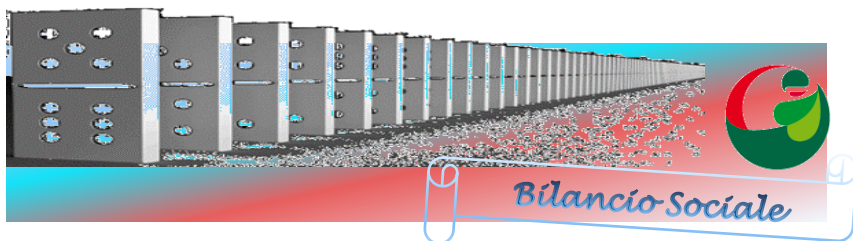


Dal 2006 gestisce, su incarico del Ministero dello Sviluppo economico e della Commissione europea, il centro Europeo Consumatori (ECC-Net) che diffonde informazioni sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale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

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

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

Lavora in stretta sinergia con le *Authority* e con le Istituzioni che hanno la tutela del consumatore come propria mission.



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

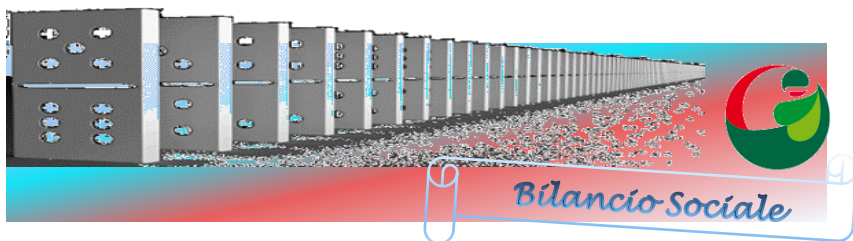
1.1 Adiconsum Toscana: Chi siamo

Adiconsum Toscana, promossa dalla CISL Toscana nel 1987, è una struttura che ad oggi vanta 35 sedi territoriali in tutta la Toscana e conta oltre 2.000 iscritti annui. Fa parte del Comitato Regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) istituito presso la Regione Toscana.

Adiconsum intrattiene costanti rapporti con le istituzioni, con le aziende di servizio pubblico, con le Autorità, i comitati civici per promuovere politiche rispettose dei diritti dei cittadini consumatori.

Partecipa ai tavoli di confronto con le associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle Authorities in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, ha stipulato numerosi protocolli di intesa, per l'eliminazione delle



clausole abusive dai contratti, per la trasparenza delle tariffe e per la qualità del servizio.

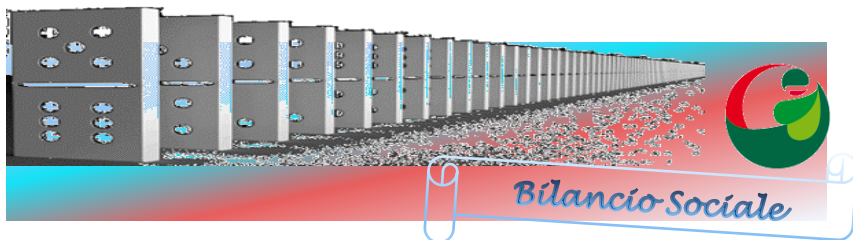
La capillare diffusione sul territorio regionale, che ne fa una rete sensibile e ben articolata, è occasione per un'attività di monitoraggio insostituibile nella rilevazione di problemi emergenti, anticipando notevolmente i canali di osservazione e di ascolto istituzionali.

Lo stretto contatto con il grande pubblico e con i media è strumento prezioso nell'attuazione delle numerose campagne informative e formative (portate avanti con il supporto delle istituzioni europee o italiane e di partner del mondo economico), il cui successo sta tutto nel rapporto di fiducia instauratosi con il pubblico dei consumatori.

Adiconsum dispone di un servizio di consulenza ai cittadini che possono accedere liberamente agli sportelli e alle sedi dell'Associazione.

1.2 La nostra Mission

L'attività di esperti, volontari e collaboratori di Adiconsum Toscana è motivata dalla volontà di:

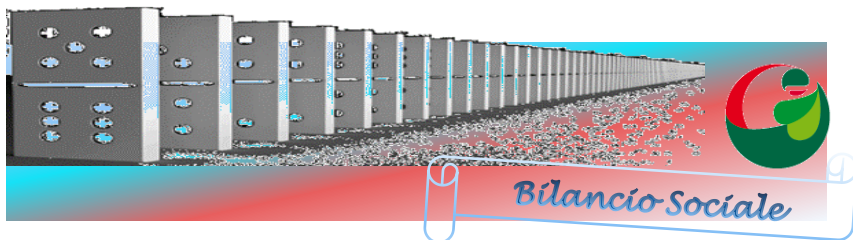


- prestare sostegno ai consumatori/cittadini che ritengono di esser stati lesi nei loro Diritti attraverso la gestione, per suo conto, di reclami e conciliazioni
- informare i consumatori/cittadini sulle tematiche inerenti il mondo dei consumi, delle tariffe, dei servizi, dei diritti e dei doveri
- promuovere l'educazione: al consumo consapevole; a stili di vita rispettosi per la salute individuale e collettiva e per l'ambiente e la società;
- operare in sinergia con enti, istituzioni, aziende, associazioni di categorie; istituti assicurativi e bancari; autorità etc, al fine di rappresentare sempre il punto di vista del consumatore e del cittadino e dar voce alle istanze che molto spesso, se sollevate singolarmente, non ricevono il giusto ascolto.

1.3 Cosa facciamo

ADICONSUM TOSCANA promuove e coordina l'attività delle strutture decentrate con modalità, finalità e organi analoghi a quelli previsti a livello regionale;

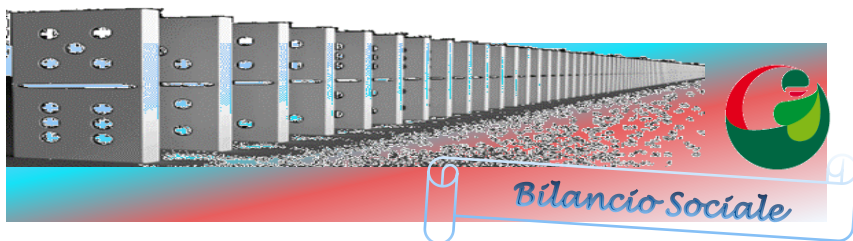
- ✓ favorisce la partecipazione democratica degli associati attraverso momenti di studio, informazione, confronto, dibattito, sia all'interno



che all'esterno dell'Associazione, e coinvolge in varie forme gli associati nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti e delle iniziative volte alla tutela collettiva;

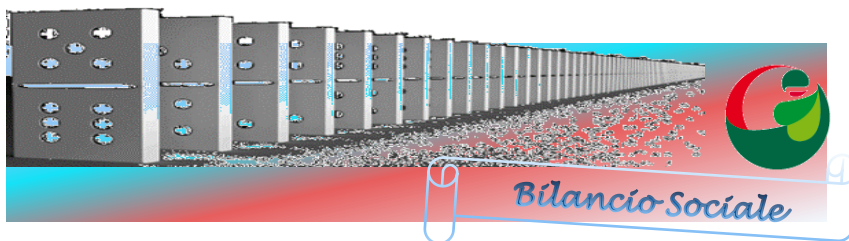
- ✓ promuove iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo delle energie alternative, per la salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema, contribuisce a sviluppare una sensibilità cittadina in tema di tutela dell'ambiente e della salute;
- ✓ tutela gli interessi economici e giuridici dei consumatori ed utenti promuovendo una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie.

I consulenti e i legali di cui disponiamo affiancano il cittadino su tematiche quali: il corretto utilizzo dei mezzi pubblicitari, la garanzia e la qualità dei prodotti e dei beni di consumo, l'accertamento delle clausole vessatorie nei contratti, l'eliminazione di ogni pratica contrattuale e commerciale scorretta ed abusiva, la prevenzione del fenomeno dell'usura e del sovraindebitamento e promuovono, inoltre, il controllo sociale dei servizi stimolandone una



equilibrata diffusione e verificandone il livello qualitativo.

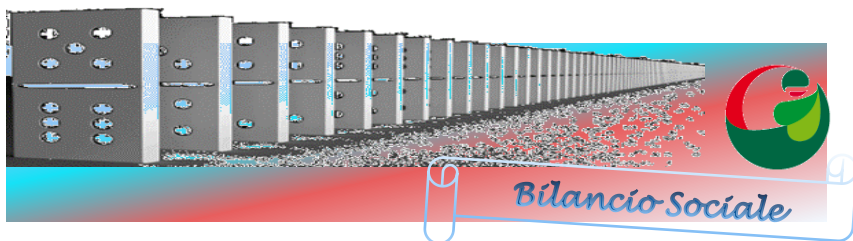
Operiamo in collaborazione con le altre Associazioni, Organizzazioni e Comitati di consumatori operanti sul territorio nazionale, regionale e territoriale e con le altre Organizzazioni europee e internazionali di consumatori per sviluppare un adeguato movimento consumeristico al fine di contrattare con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



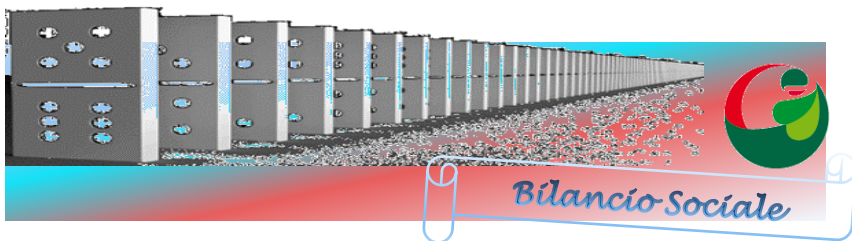
1.4 Ambiti di intervento

Gli ambiti di intervento che maggiormente vedono l'impegno dell'Associazione riguarda la risoluzione di problematiche inerenti:

- ✓ **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** (responsabilità medica, servizi sanitari, farmaci, riconoscimento del diritto alla salute)
- ✓ **SERVIZI POSTALI** (ausilio nel caso di smarrimento/danneggiamento spedizioni postali)
- ✓ **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, tutela nei casi di ritardi aerei, treni, voli e treni cancellati, vacanze rovinare etc.)
- ✓ **SCUOLA** (assistenza in caso di problemi legati al diritto alla formazione)
- ✓ **FISCO** (Controllo cartelle esattoriali, rapporti con agenzia delle entrate; etc.)
- ✓ **BANCHE E ASSICURAZIONI** (assistenza su accesso al credito, controllo tassi mutui e prestiti, contratti, tutela dei risparmiatori e degli investitori, controllo referenze negative censite presso i s.i.c. (sistemi d'informazione creditizia: crif, etc, experian)
- ✓ **USURA** (Adiconsum è tra i gestori dei Fondi del Ministero dell'Economia e delle Finanze destinati alle famiglie che presentano problemi di sovra-indebitamento facenti riferimento l'ex articolo numero 15 della Legge numero 108/1996).



1.5 Modello organizzativo

❖ Organi statutari

Gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale sono: Congresso regionale; Consiglio regionale; Presidente regionale; Presidenza regionale; Collegio dei Sindaci

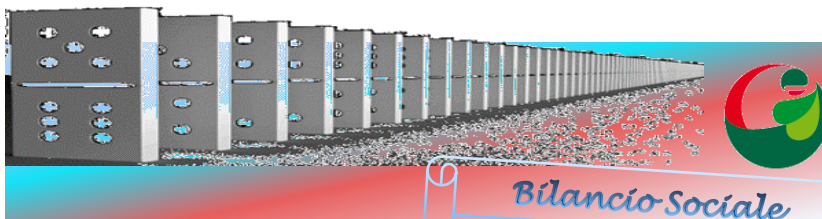
CONGRESSO REGIONALE

Il Congresso regionale

è il massimo organo deliberante di ADICONSUM Toscana e si riunisce in seduta ordinaria ogni 4 anni e determina l'indirizzo generale dell'Associazione.

Elegge a scrutinio segreto:

- i componenti del Consiglio Regionale
- i componenti del Collegio dei Sindaci
- i componenti del Collegio dei Probiviri



Consiglio

Il Consiglio Regionale è l'organo deliberante dell'Associazione tra un congresso e l'altro; è formato da componenti eletti democraticamente dal percorso congressuale e dura in carica 4 anni.

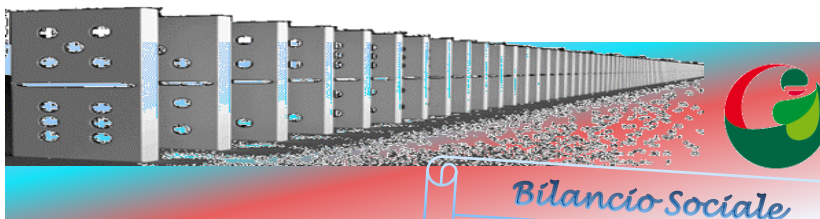
- Si riunisce almeno due volte l'anno su convocazione del Presidente ed ha il compito di definire gli indirizzi dell'attività associativa.
- Elegge al suo interno il Presidente e, su proposta di quest'ultimo, gli altri componenti della Presidenza, formula il programma annuale dell'Associazione.

Delibera

- il Regolamento attuativo dello Statuto dell'Associazione;
- il Regolamento dei trattamenti economici e normativi;
- approva l'entità e le modalità delle contribuzioni dovute dalle strutture dell'Associazione agli organi centrali, nonché le quote associative territoriali proposte dalla Presidenza regionale;
- approva i bilanci preventivi annuali e consuntivi di competenza della struttura nazionale e le relative relazioni, delibera la gestione commissariale delle Strutture regionali e territoriali nel caso di gravi violazioni dello Statuto, e nei casi di accertata violazione e/o carenza delle politiche associative del consumerismo, organizzative ed amministrative;
- convoca il Congresso regionale;
- delibera su proposta della Presidenza il deferimento dei soci al Collegio dei Probiviri secondo quanto previsto dall'articolo 13

La seduta del Consiglio regionale è valida quando si ha la presenza del 50% più uno dei componenti dello stesso.

Le decisioni del Consiglio regionale vengono assunte a maggioranza semplice, ad eccezione di quelle per le quali si prevede una maggioranza qualificata.

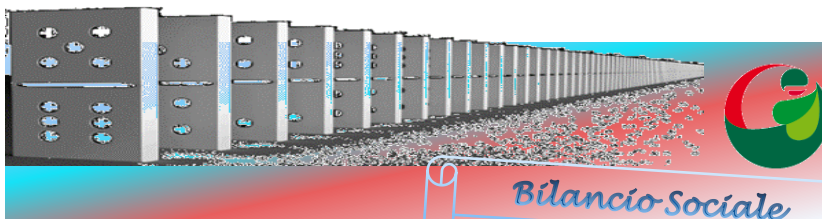


PRESIDENTE REGIONALE

Il Presidente regionale ha la rappresentanza legale e politica dell'Associazione e risponde unicamente delle decisioni e delle obbligazioni assunte a livello regionale.

- Oltre ai compiti e alle funzioni previsti nei Regolamenti attuativi, il Presidente rappresenta l'Adiconsum Toscana nei confronti dei terzi, delle pubbliche autorità e degli organi giurisdizionali; assume tutte le decisioni e gli atti necessari al normale funzionamento dell'Associazione, attua le decisioni dei superiori organi deliberanti. Inoltre convoca, presiede e coordina la Presidenza Regionale ed il Consiglio Regionale.

In assenza del Presidente o per motivato impedimento, i poteri a lui conferiti sono esercitati da un componente la Presidenza Regionale designato dal Presidente.



Presidenza Regionale

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

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

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

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

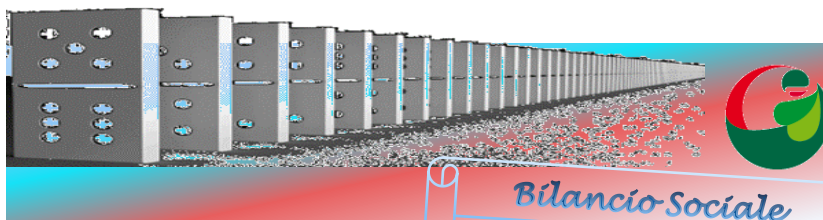
Per l'attuazione dei programmi di attività per lo svolgimento di ricerche o studi e per la preparazione di documentazione e di quanto altro sia utile o necessario, la Presidenza Regionale può istituire Dipartimenti, Uffici e Commissioni, potendosi avvalere, inoltre, di collaborazioni tecnico-scientifico,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

La Presidenza Regionale:

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

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

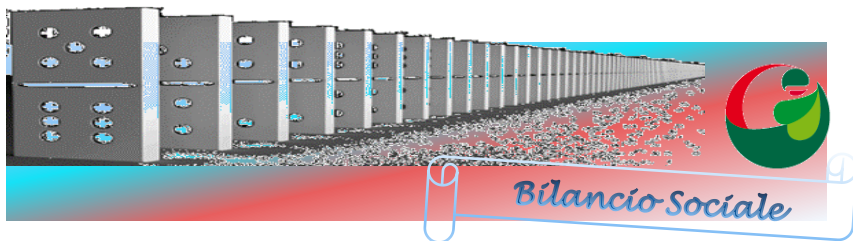
La delibera sulla proposta va assunta nella prima sessione successiva del Consiglio Regionale, da effettuarsi entro 60 giorni da quella in cui è avanzata la richiesta, con la maggioranza dei 2/3 dei componenti del Consiglio Regionale.



Collegi dei Sindaci

I Collegi dei Sindaci dell'Adiconsum Regionale, delle Strutture regionali e delle Strutture territoriali, sono deputati al controllo amministrativo a norma degli articoli dello Statuto e dei Regolamenti. L'attività del Collegio dei Sindaci deve essere improntata ai principi di autonomia e indipendenza. Essi partecipano alle sedute dei rispettivi Consigli con diritto di parola. Durano in carica 4 anni, rinnovabili. I Collegi dei Sindaci sono composti da cinque Componenti, di cui tre effettivi e due supplenti. Essi sono eletti dal rispettivo congresso e non sono revocabili nel corso del mandato congressuale. Nelle votazioni si esprimono tre preferenze. Risultano eletti i componenti effettivi del Collegio dei Sindaci tre candidati che hanno riportato in sede congressuale, il maggior numero di voti. I due candidati che seguono immediatamente nella graduatoria dei suffragi fanno parte del Collegio quali componenti supplenti.

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

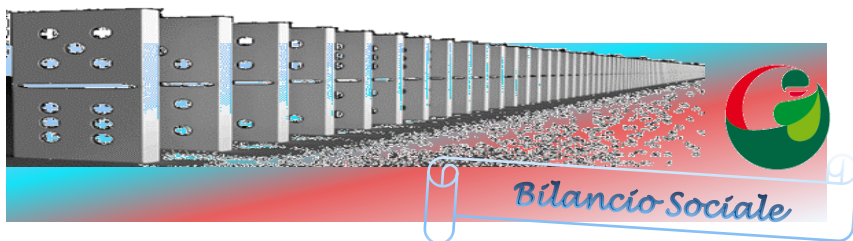


1.6 Dove siamo

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

Il Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 23 dicembre 2014, n. 83/R (recante modifiche al Decreto del Presidente della Giunta regionale 22 ottobre 2008, n. 54/R - Regolamento di attuazione dell'articolo 9 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 "Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti"), ha rideterminato i criteri per la classificazione degli sportelli e dei punti di assistenza definiti:

Gli **sportelli** sono luoghi fisici dotati di: scrivania; computer con *smart card* e software adeguato alla gestione della firma digitale; posta elettronica certificata e altri strumenti dediti alla gestione dell'attività documentale; un telefono e un archivio, sia fisico che telematico per la gestione delle

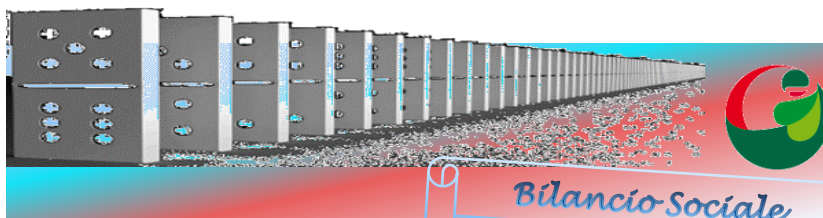


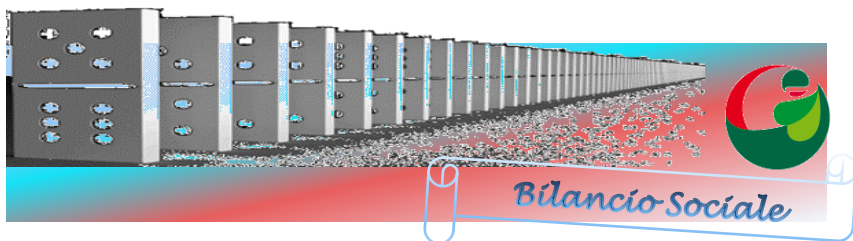
pratiche. Offrono assistenza per un minimo di 6 ore settimanali, per almeno due giorni alla settimana e garantiscono un numero di pratiche annue non inferiore a 30. (Regolamento di attuazione della legge regionale 20 febbraio 2008, n.9)

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

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

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

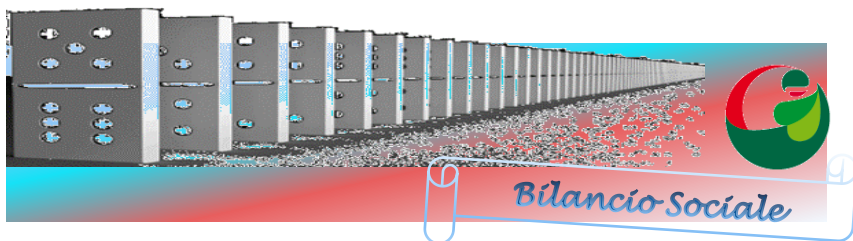




Dislocazione per Province e Città Metropolitana

Al 31/12/2018, Adiconsum Toscana conta 12 sportelli, diffusi su tutto il territorio regionale, e 24 punti di assistenza

Provincia	Sportelli	Punti di assistenza
Arezzo	1	2
Firenze	2	6
Grosseto	1	1
Livorno	2	3
Lucca	1	3
Massa Carrara	-	1
Pisa	1	1
Pistoia	2	2
Prato	1	4
Siena	1	-
Totale	12	24



1.7 Sedi e contatti

Arezzo

Via Michelangelo, 116

tel: 0575/355672

fax: 0575/24867

e-mail: arezzo@adiconsum.it

Foiano della Chiana

Via Gioco del Pallone, 7/8

tel/fax: 0575/640047

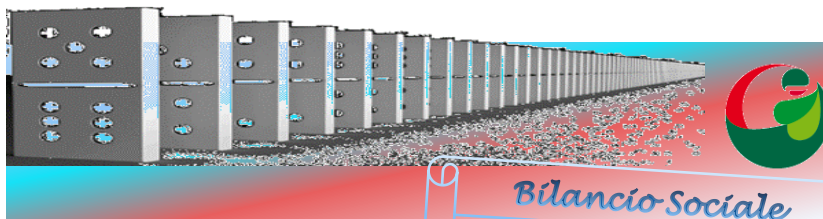
e-mail: arezzo@adiconsum.it

San Giovanni Valdarno

Viale Gramsci, 96

tel/fax: 055/9121462

e-mail: arezzo@adiconsum.it



Firenze

Via Carlo del Prete, 135

tel: 055/3269042-4379684

fax: 055/3269043

e-mail: firenze@adiconsum.it

Firenze 2

Via Dell'Arcoiaio 41/43

tel: 055/603278 - 603195

fax: 055/603278

e-mail: rondinella@adiconsum.it

Empoli

Piazza XXIV Luglio, 16/17 -

tel: 0571/72660-700557

fax: 0571/76966 - 1836282

e-mail: empoli@adiconsum.it

Borgo San Lorenzo

Via Caduti di Montelungo

tel/fax: 055/8457343

e-mail: borgosanlorenzo@adiconsum.it

Pontassieve

Via Flli Cervi, 40

tel: 055/8368209

fax: 055/8313007

e-mail: pontassieve@toscana.adiconsum.it

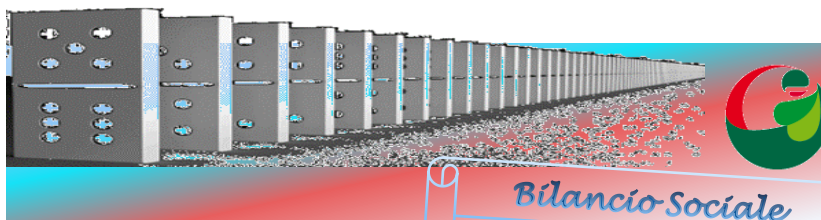
SESTO FIORENTINO

Via G.Verdi, 105

tel: 055/4489164

fax: 055/4489164

e-mail: sestofiorentino@toscana.adiconsum.it



Grosseto

Via Senegal, 25

tel: 0564/24328

fax: 0564/418753

e-mail:

grosseto@adiconsum.it

Castel del Piano

Corso Nasini, 13

tel: 0564/24328

fax: 0564/418753

e-mail:

grosseto@adiconsum.it

Piombino

Via San Francesco, 67

tel: 0565/220249

fax: 0565/220104

e-mail:

piombino@adiconsum.it

Livorno

Via C. Goldoni, 73

tel: 0586/886525

fax: 0586/895268

e-mail:

livorno@adiconsum.it

Cecina

Via Don Minzoni, 31

tel/fax: 0586/681306

e-mail: cecina@adiconsum.it

Collesalveti

Via Cavour, 4

tel/fax: 0586/966409

e-mail:

collesalveti@adiconsum.it

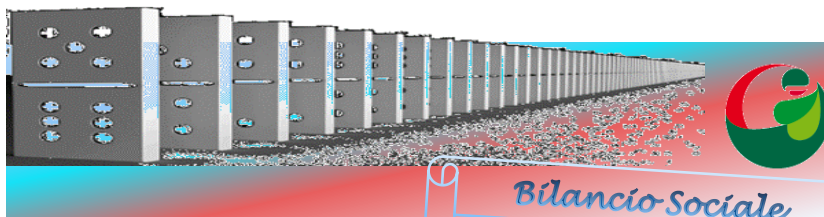
Rosignano Marittimo

Via dei Mille, 12

tel/fax: 0586/767846

e-mail:

rosignano@adiconsum.it



Lucca

Viale Puccini, 1780
tel/fax: 0583/508816
e-mail: lucca@adiconsum.it

Altopascio

Via Gavinana, 4
tel/fax: 0583/216484
e-mail: lucca@adiconsum.it

Capannori

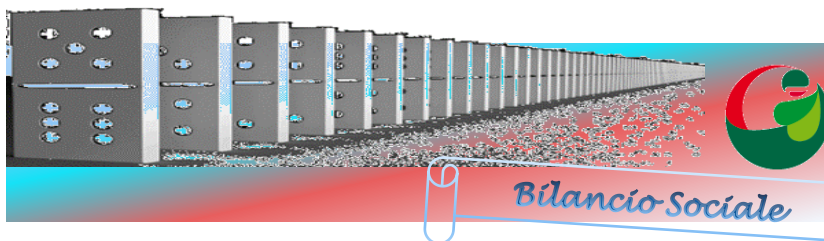
Via Don A. Mei, 35
tel/fax: 0583/933041
e-mail: lucca@adiconsum.it

Viareggio

tel: 0584/384459
fax: 0584/430727
e-mail: lucca@adiconsum.it

Massa

Via del Patriota, 12
tel: 0585/41772
fax: 0585/45460
e-mail: massacarrara@adiconsum.it



Pisa

Via Corridoni, 36

tel: 050/518233

fax: 050/29467

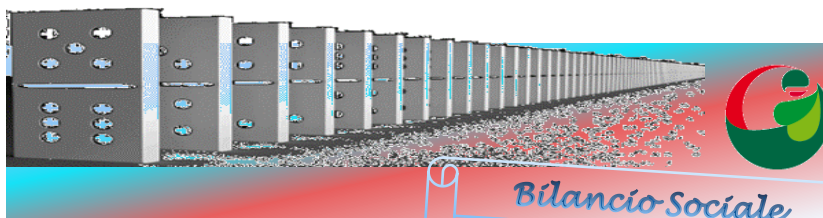
e-mail: pisa@adiconsum.it

Pontedera

Via Brigate Partigiane, 45

tel: 0587/56244

e-mail: pisa@adiconsum.it



Pistoia

Viale Matteotti, 37

tel: 0573/970148-970149

fax: 0573/970121

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

Pescia

Via del Loreto, 6

tel/fax: 0572/47158

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

Montecatini Terme

Via Milazzo, 1

tel/fax: 0572/79999

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

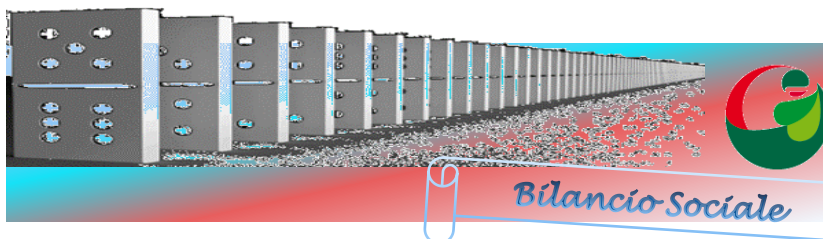
Quarrata

Piazza Risorgimento, 46

tel: 0573/970148/49

fax: 0573/970121

e-mail:
pistoia@adiconsum.it



Pistoia

Viale Matteotti, 37

tel: 0573/970148-970149

fax: 0573/970121

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

Pescia

Via del Loreto, 6

tel/fax: 0572/47158

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

Montecatini Terme

Via Milazzo, 1

tel/fax: 0572/79999

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

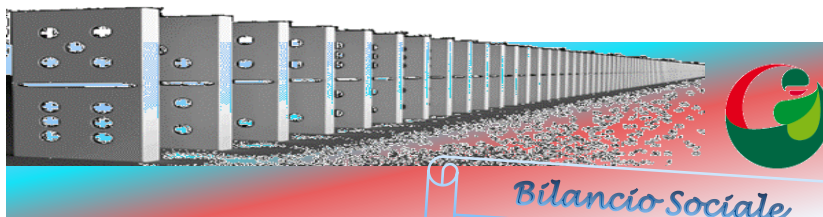
Quarrata

Piazza Risorgimento, 46

tel: 0573/970148/49

fax: 0573/970121

e-mail:
pistoia@adiconsum.it

**Prato**

Via Pallacorda, 5

tel: 0574/699103

fax: 0574/21076

e-mail:
prato@adiconsum.it

Poggio a Caiano

Piazza XX Settembre, 36

tel/fax: 055/8706629

e-mail:
prato@adiconsum.it

Seano

Via Baccheretana, 116 C

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail:
prato@adiconsum.it

Vaiano

Via Mazzini, 22

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail:
prato@adiconsum.it

Montemurlo

Via Rubicone, 21

tel: 0574/4987289

fax: 0574/4987069

e-mail:
prato@adiconsum.it

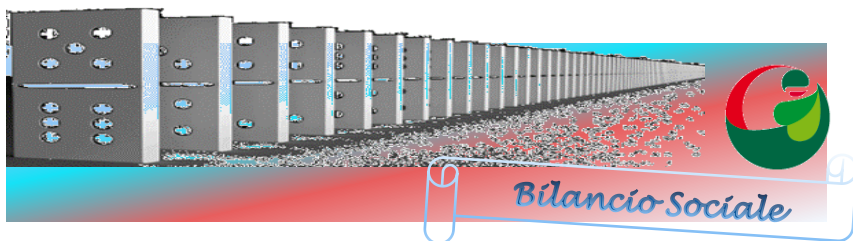
Siena

Via Curtatone, 2

tel: 366-7482351

fax: 0577/224630 (FNP)

e-mail: siena@adiconsum.it



1.8 Risorse umane

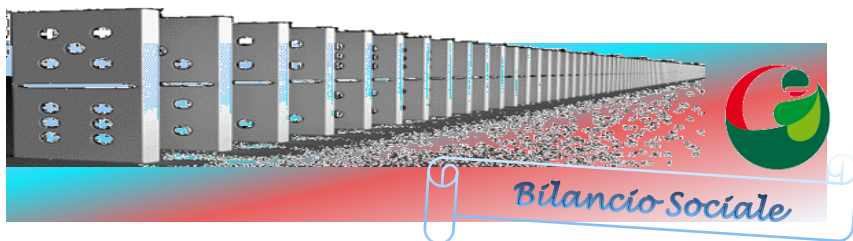
Lo staff di Adiconsum Toscana è composto prevalentemente da volontari che dedicano parte del proprio tempo ad aiutare i consumatori in difficoltà.

Il fatto che l'Associazione si regga prevalentemente su volontari non significa che si deroghi alla professionalità, infatti i volontari sono tutte persone che hanno una preparazione adeguata al ruolo che svolgono in Associazione.

I Conciliatori

Sono persone che hanno frequentato corsi di formazione organizzati da istituti ed enti accreditati dal Ministero dello Sviluppo Economico.

I conciliatori si occupano di gestire le controversie in ambito dei servizi (Energetico- telefonia e TV-finanziario e postale- trasporti) ricorrendo a reclami scritti, in prima istanza, e a conciliazioni paritetiche. Spesso si occupano di svolgere accordi transattivi cercando di mediare al posto del consumatore che ha presentato la problematica.



I Legali

Sono tutti avvocati iscritti all'Ordine che prestano la loro opera non venendo compensati dall'Associazione e che seguono i consumatori, gli utenti, i cittadini, che presentano problematiche inerenti tutti i casi stabiliti dal codice del consumo.

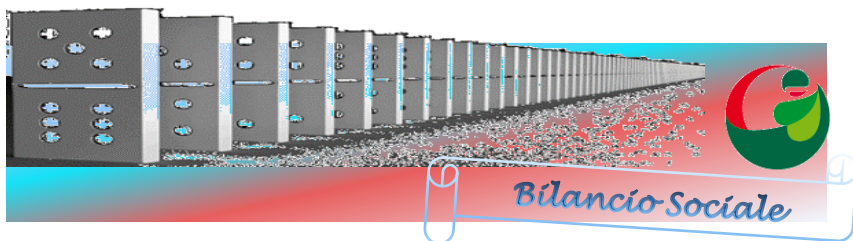
I legali seguono i cittadini anche in relazione a problematiche con Pubblica amministrazione, Fisco, banche e assicurazione, rimanendo sempre onesti riguardo le reali possibilità di risolvere i problemi.

La Segreteria politica

E' composta dai volontari che hanno una maggiore esperienza e che hanno dunque il compito di prendere le decisioni più importanti relativamente all'attività dell'Associazione, anche in campo politico, perché difendere i consumatori-cittadini è una questione che riguarda il bene comune, le istituzioni e la società intera.

Il Presidente

È la persona che avendo maggiore esperienza, è in grado di guidare la mission dell'Associazione, di gestire



i rapporti con i soggetti politici più influenti nel mondo del consumerismo e delle istituzioni.

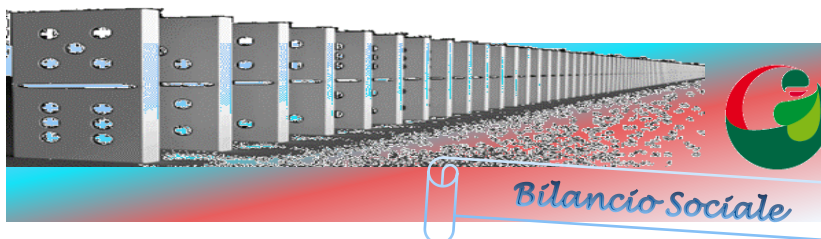
Il Personale

Il personale dipendente è composto da due/tre persone, si occupa di portare avanti le attività, seguire i progetti, gestire i rapporti con i responsabili del territorio e con tutti i soggetti che si relazionano con l'Associazione.

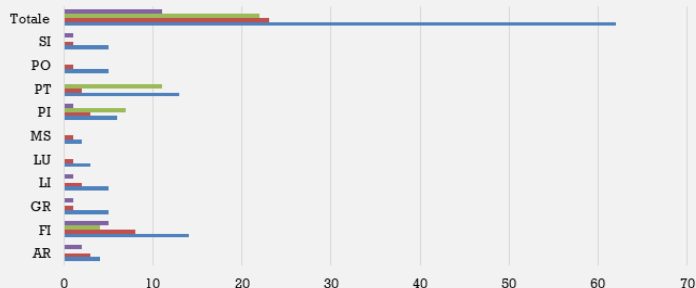
I Collaboratori

I collaboratori di Adiconsum sono delle persone particolarmente sensibili alle problematiche che preoccupano i consumatori e supportano in ogni modo l'Associazione ritenendo giusto sostenere i diritti di coloro i quali non hanno la possibilità di difendersi da soli.

Essi si occupano di coadiuvare gli esperti eseguendo compiti essenziali per il funzionamento di una struttura d'ufficio.



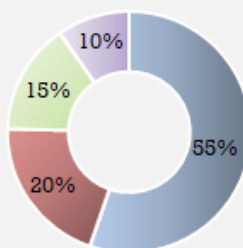
DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE PER PROVINCE



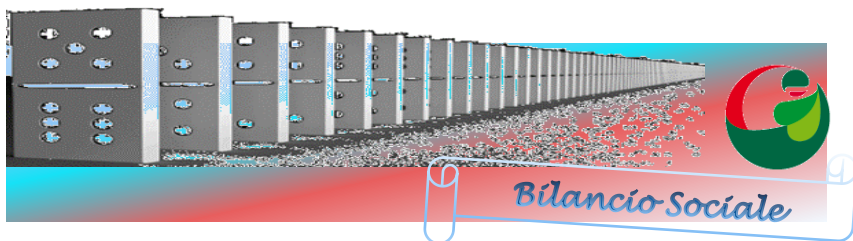
	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	Totale
■ Conciliatori	2	5	1	1	0	0	1	0	0	1	11
■ Collaboratori	0	4	0	0	0	0	7	11	0	0	22
■ N. consulenti legali	3	8	1	2	1	1	3	2	1	1	23
■ N. volontari	4	14	5	5	3	2	6	13	5	5	62

■ Conciliatori ■ Collaboratori ■ N. consulenti legali ■ N. volontari

PERCENTUALI RISORSE UMANE ADICONSUM TOSCANA



■ volontari ■ consulenti legali ■ collaboratori ■ conciliatori

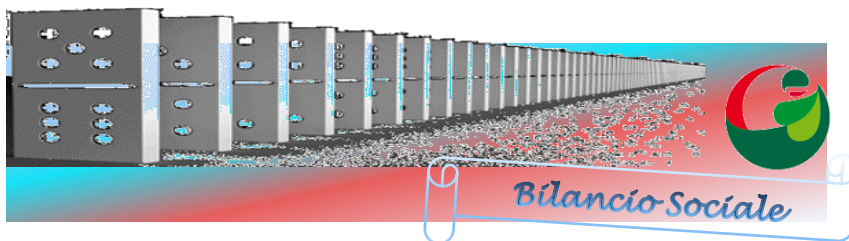


1.9 I nostri soci

L'attività di assistenza al cittadino fornita agli sportelli dell'Associazione comprende l'informazione e gli incontri con i consulenti professionisti.

In generale si può ritenere che:

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



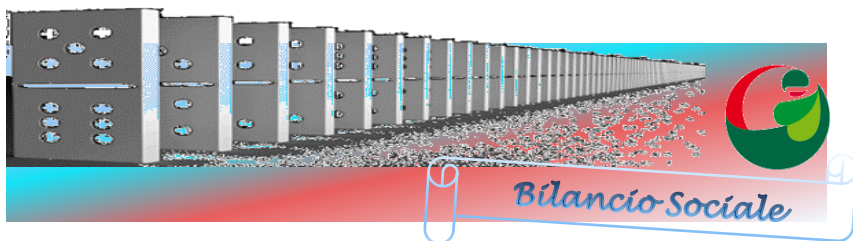
all'Associazione, di verificare, sulla base dei suoi dati personali, se esistono o meno le condizioni a procedere.

Costo Tessera 2018 Adiconsum Toscana	
Anticipo Tessera	10,00 €
Tesserati Cisl	15,00 €
Costo Tessera 2017	35,00€

In questa circostanza le soluzioni possono essere le seguenti:

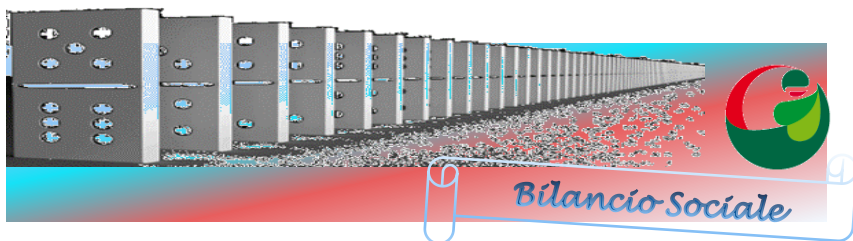
- 1- Il cittadino dopo il parere del consulente decide di non procedere o comunque si riserva di decidere in un secondo tempo e pertanto la consulenza si conclude in occasione del primo incontro senza ulteriori azioni da parte dell'Associazione. In questo caso è necessaria l'iscrizione e il costo della tessera è di 10 euro.

- 2- 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



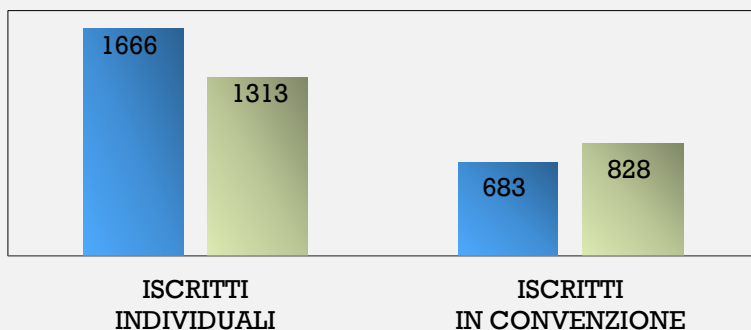
tessera è di 35 euro, più l'eventuale contributo volontario.

- 3- Il consumatore, per eventuali nuove necessità nell'anno corrente che richiedono azioni verso terzi da parte dell'Associazione, dovrà integrare il costo tra quanto già versato e l'importo intero della tessera annuale di 35 euro, più l'eventuale contributo volontario.

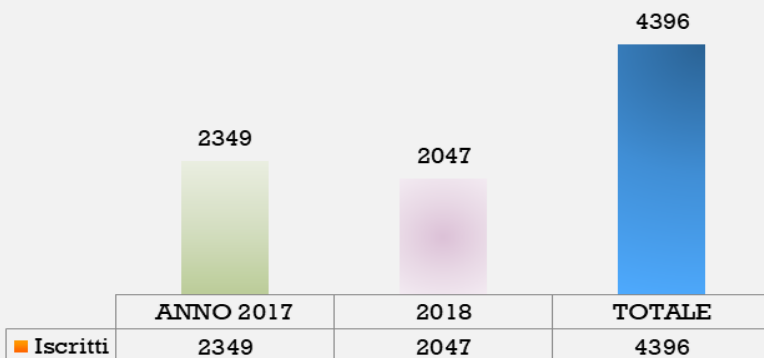


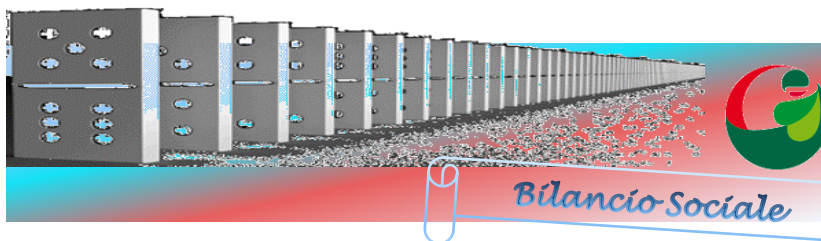
ISCRITTI 2017/2018

■ 2017

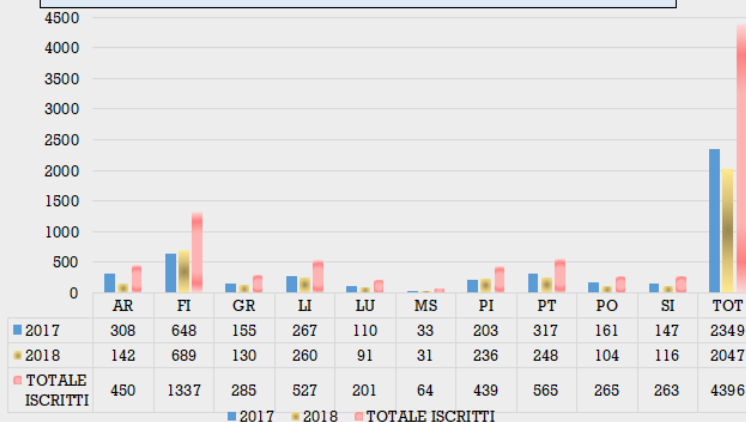


TOTALE ISCRITTI 2017/2018

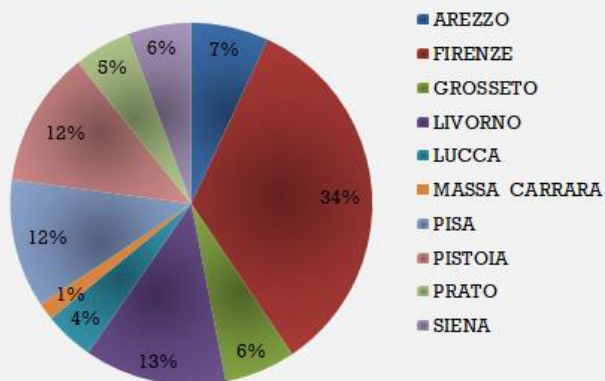


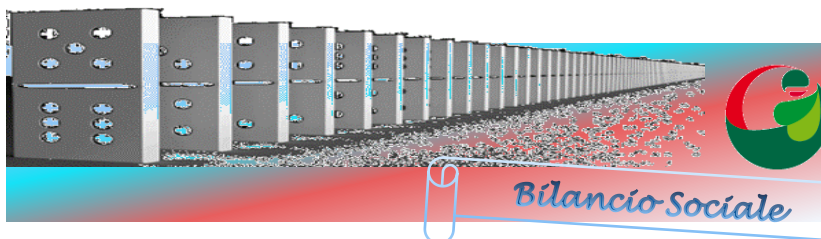


DISTRIBUZIONE ISCRITTI PER PROVINCIA

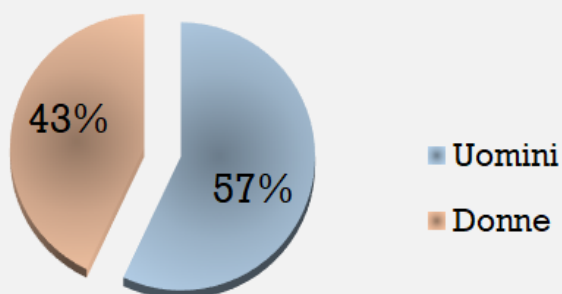


PERCENTUALE ISCRIZIONE SULLE PROVINCE

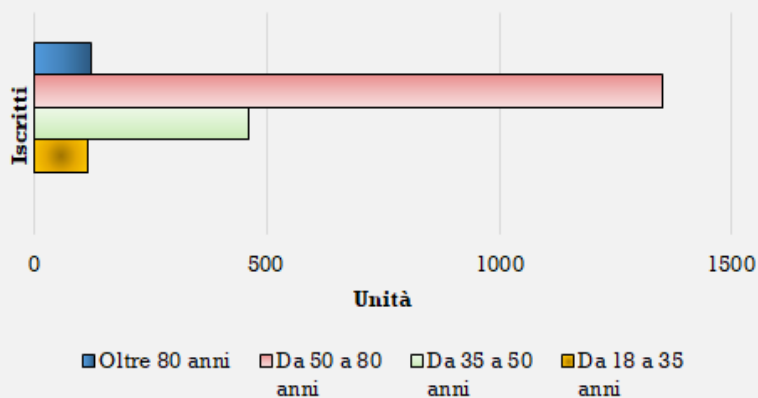


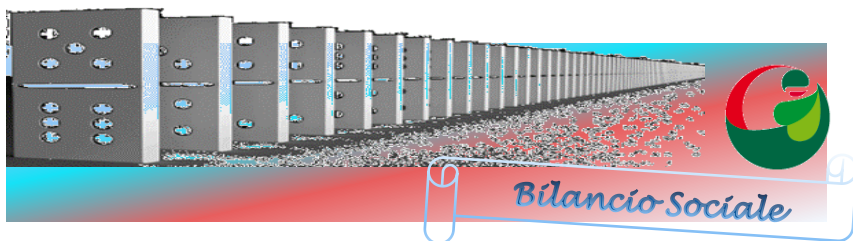


PERCENTUALE ISCRITTI PER GENERE



FASCE DI ETÀ' DEGLI ISCRITTI 2018



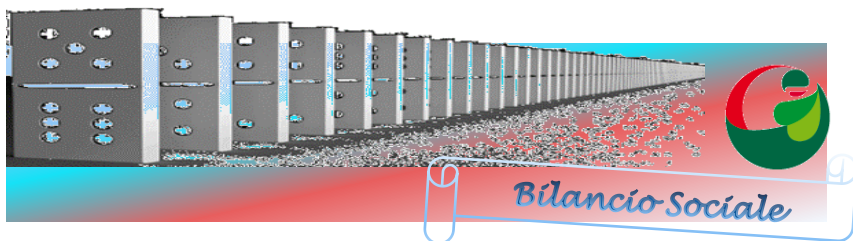


2. STAKEHOLDERS:

SINERGIE E COLLABORAZIONI



Adiconsum Toscana ricopre la propria *mission* curando i rapporti con il mondo delle istituzioni, delle aziende, delle associazioni di categoria, degli enti locali, delle Authorities, con i quali intrattiene costante dialogo e confronto al fine di rappresentare gli interessi dei consumatori, i bisogni dei cittadini, il punto di vista di gruppi interessati ad azioni collettive.



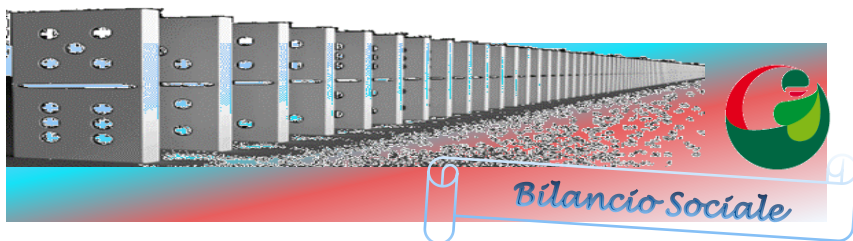
Nel 2018 Adiconsum Toscana ha partecipato a numerose riunioni, essendo membro di vari organismi, quali:

CRCU - Comitato regionale consumatori utenti Toscana

Organo di rappresentanza delle Associazioni dei consumatori e degli utenti e di supporto all'attuazione delle politiche regionali di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti.

Le principali funzioni del Comitato sono: esprimere pareri su atti di programmazione e proposte di legge; proporre alla Giunta Regionale studi e ricerche, gruppi di lavoro, conferenze ed altre iniziative su problemi inerenti il consumo; promuovere la collaborazione con organismi analoghi di altre Regioni, nazionali o dell'Unione Europea; proporre azioni coordinate con imprese e pubblica amministrazione per sviluppare e sostenere migliori standard qualitativi in merito a beni e servizi; promuovere forme di consultazione con le rappresentanze delle imprese, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali.

Adiconsum Toscana è membro del Comitato, partecipando attivamente a tutte le sedute, rappresenta un punto di vista importante, anche in considerazione della rappresentatività.



AIT - Autorità Idrica Toscana

L'Autorità Idrica Toscana è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 (e s.m.i.) attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato.

Adiconsum Toscana ha partecipato a 5 riunioni nel corso del 2018, rappresentando i consumatori in occasione di tutte le scelte riguardanti l'applicazione di tariffe, qualità dei servizi, trasparenza etc.

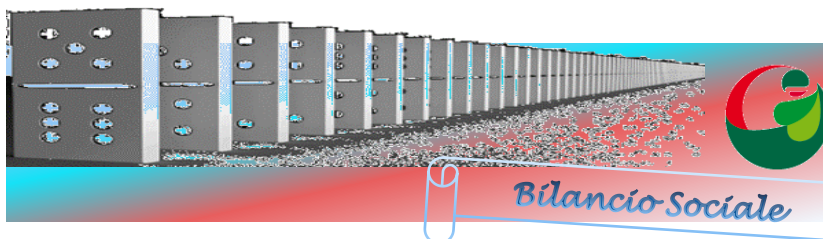
ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani - Toscana

Tavolo sulla qualità dei servizi istituito presso l'Anci Toscana in cui i rappresentanti di Regione Toscana, Anci Toscana e Associazioni dei consumatori, riflettono su politiche relative a gestione dei rifiuti, trasporti e servizio idrico.

Adiconsum Toscana ha partecipato a tutte le riunioni organizzate nel 2018.

CCIAA (Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura) di FIRENZE

La Camera di Commercio ha, tra i propri obiettivi istituzionali, la sicurezza e i diritti dei consumatori: la trasparenza e la sicurezza del mercato, l'applicazione

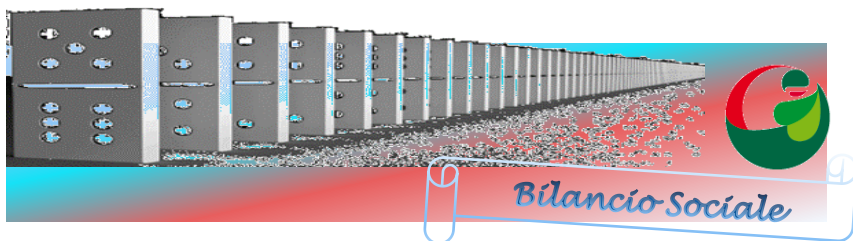


del Codice del Consumo, le attività ispettive e di controllo sull'etichettatura e conformità dei prodotti. L'Ente si pone a tutela del consumatore, rappresentando così un solido partner delle Associazioni dei consumatori nell'attività di tutela dei diritti.

Adiconsum Toscana nel corso del 2018 ha partecipato alle riunioni per la redazione del Regolamento per la concessione dei contributi, approvato dal Consiglio Camerale con delibera 08.10.2018, n.11, e suddivise secondo varie tipologie; ha partecipato a tre seminari nelle scuole superiori aderendo al progetto promosso dalla CCIAA di Firenze che prevede di avvicinare gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado al mondo delle imprese.

COMITATO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

Formato da rappresentanti del settore della produzione primaria; dell'industria; del commercio; organismi pubblici regolatori; di organizzazioni non-governative, comprese le organizzazioni dei consumatori, ha il compito di verificare le decisioni assunte dal Comitato di certificazione in merito all'attività di certificazione. La mission è contrastare che elementi di natura commerciale o altra natura impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione e fornire



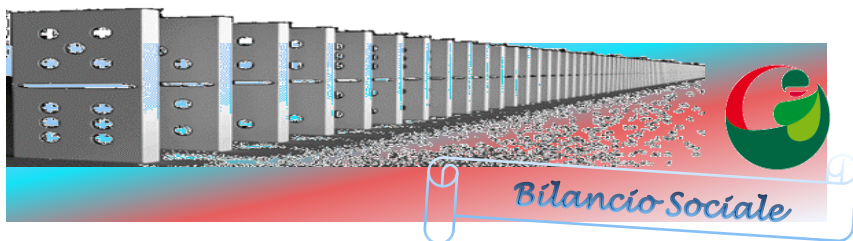
suggerimenti su aspetti che possono minare la fiducia nella certificazione.

Adiconsum Toscana fa parte del comitato, e nel corso del 2018 ha partecipato a 4 riunioni con il compito di garantire che le procedure di controllo siano imparziali.

COMMISSIONE COMUNALE PER IL CONTROLLO DELLE RILEVAZIONI DEI PREZZI AL CONSUMO

Presso tutti i comuni che partecipano alla rilevazione dei prezzi al consumo, deve essere istituita la commissione comunale avente i compiti di controllare i prezzi rilevati dagli Uffici e le modalità di elaborazione dei dati, applicando le disposizioni dettate dall'ISTAT.

Adiconsum Toscana partecipa alle riunioni della Commissione facendosi poi portavoce dei risultati rilevati dall'Ufficio Statistica del Comune di Firenze. La commissione si è riunita mensilmente per tutto il 2018.

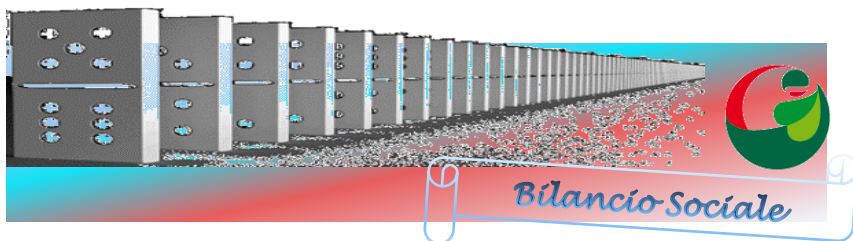


3. ATTIVITA' 2018

3.1 Informazioni, reclami e conciliazioni

L'Associazione svolge quotidianamente attività di assistenza ai consumatori che si rivolgono ai propri sportelli, mettendo a loro disposizione esperti e legali, preparati sulle materie del codice del consumo e sulle norme che tutelano il cittadino in caso di problematiche con le p.p.a.a.



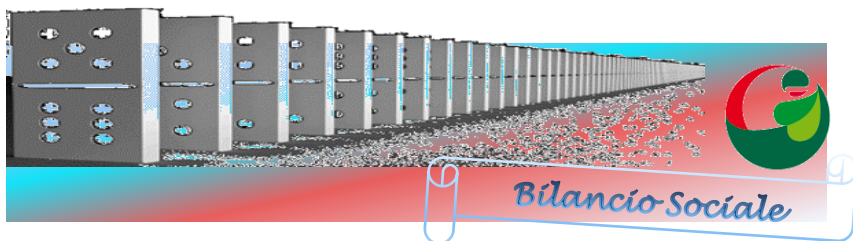


11.467



telefonate ricevute





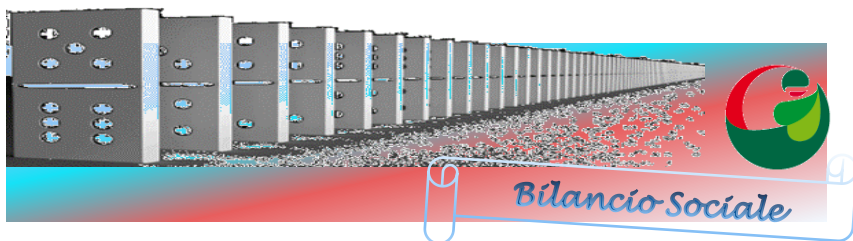
Quando il consumatore si reca o telefona in Associazione, spiegando la propria problematica viene indirizzato al professionista che può occuparsi di seguirlo.

Le questioni relative alle utenze e ai servizi (telefonia, energia, acqua, tv, spedizioni postali, servizi bancoposta) vengono affidati ai conciliatori.

L'utente che si rivolge ad Adiconsum, dopo un primo colloquio e dopo aver firmato il mandato di rappresentanza, affida al conciliatore tutta l'attività di mediazione riguardante la propria utenza.

Il *conciliatore* procede dunque innanzitutto con l'elaborazione e trasmissione di un **reclamo**, ovvero di una lettera inviata tramite procedure on line o fax, nella quale si presenta l'evidenza del diritto negato, del danno, o dell'ingiustizia compiuta dall'azienda nei confronti del consumatore assistito.

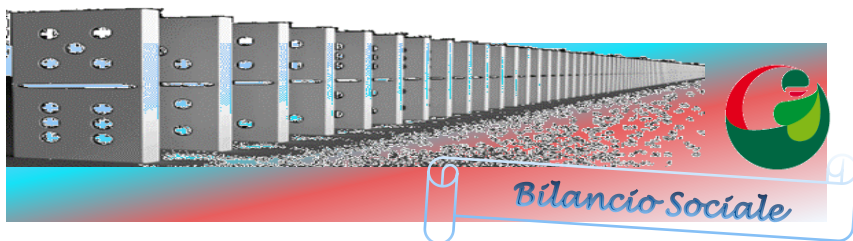
Dopo circa 30 giorni, se il reclamo non ottiene riscontro, il conciliatore in accordo con il consumatore, procede a compilare la domanda per effettuare una **conciliazione paritetica**, una pratica che rappresenta un'alternativa all'iter giudiziale, veloce e sicura e che abbatte tempi e costi dell'iter giudiziale.



Il ruolo dei conciliatori consiste nel ricercare la risoluzione della controversia suggerendo una decisione, non nel determinare la ragione oppure il torto delle parti, bensì nel suggerimento della sua soluzione.

Le questioni relative a tutte le altre problematiche previste dal codice del consumo, vengono affrontate per tramite di **legali** esperti che prestano la propria opera volontariamente e ricevono i consumatori bisognosi di informazioni e assistenza.

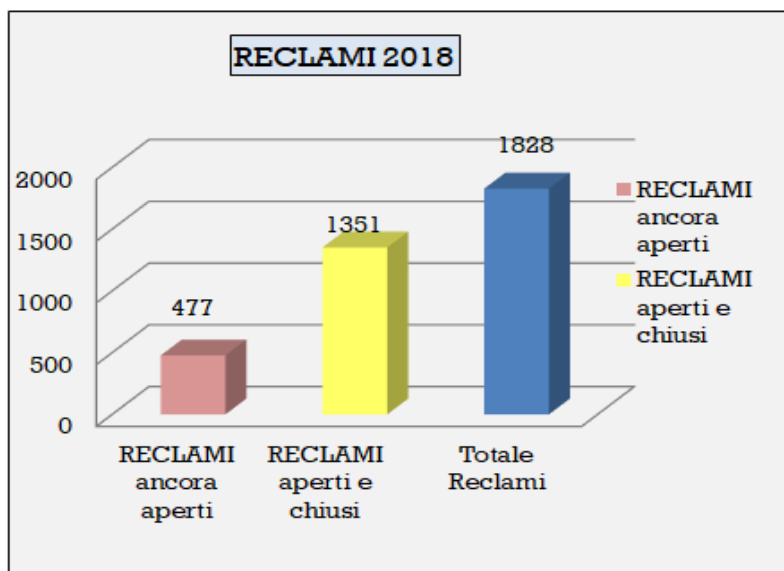
I nostri legali dopo aver ascoltato l'utente e studiato la situazione, procedono con l'attività di mediazione della controversia, rappresentando l'utente e mediando per i suoi interessi, tramite una complessa attività che prevede l'invio di raccomandate, pec, fax, telefonate, incontri, il tutto finalizzato al raggiungimento di un accordo fra le parti che possa in primo luogo soddisfare la richiesta di giustizia del consumatore.

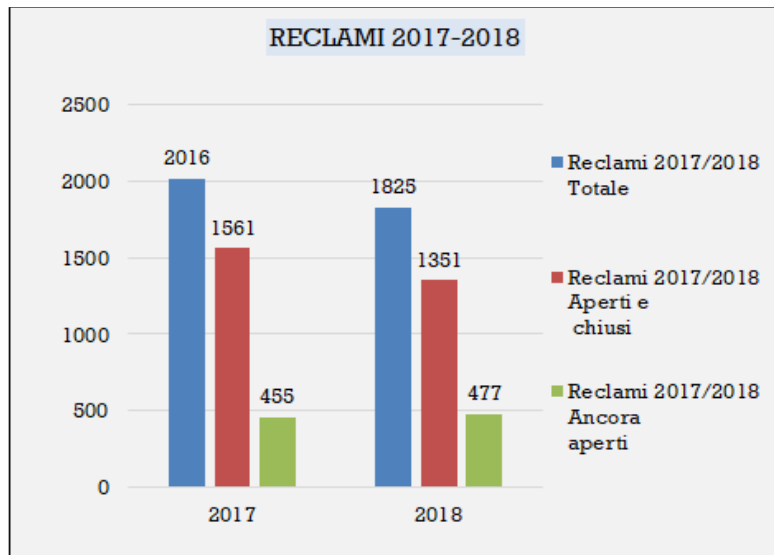
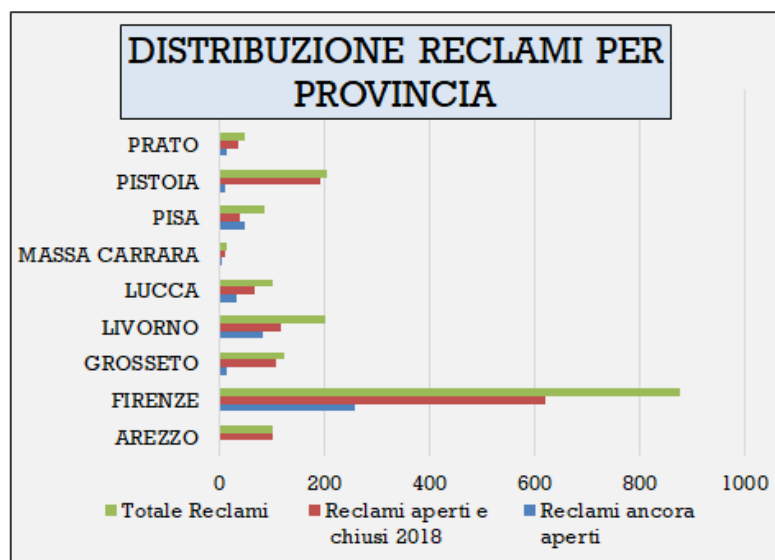
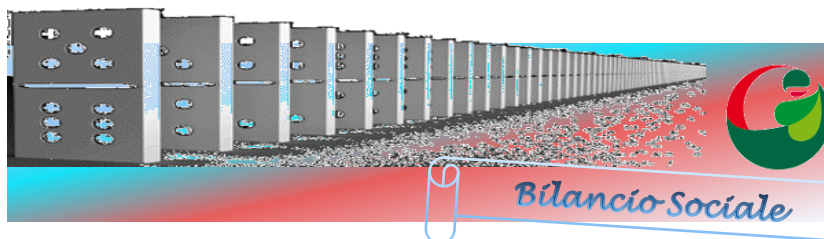


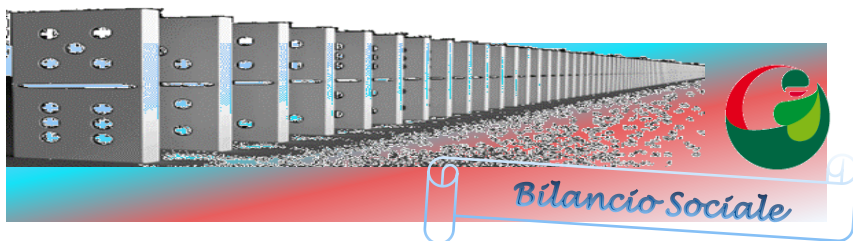
3.2 Reclami

I reclami sono l'attività principale dell'Associazione che per tramite dei suoi legali, conciliatori e impiegati, si occupa di scrivere per conto del consumatore le ragioni che muovono lo stesso a reclamare. Nei reclami si chiede dunque di ottenere un risarcimento o comunque la controparte è invitata a rispondere al consumatore in modo da ristabilire un eventuale diritto negato.

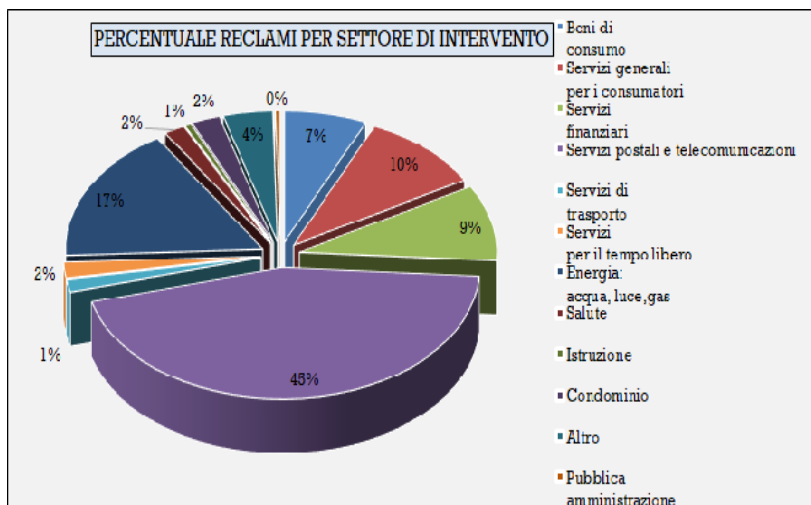
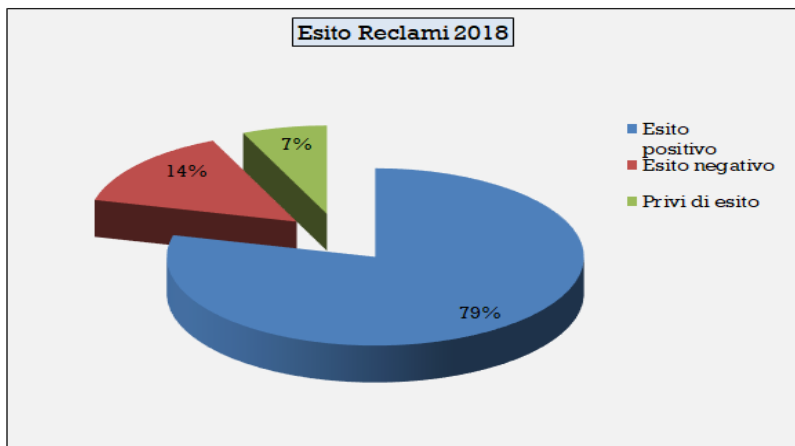
I grafici che seguono danno la misura dell'attività svolta in Associazione.

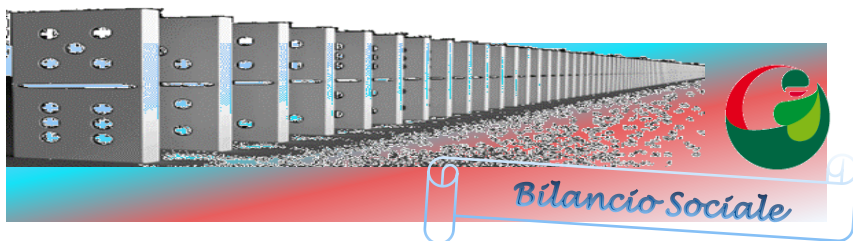






I reclami gestiti nel 2018 hanno presentato un alto indice di positività

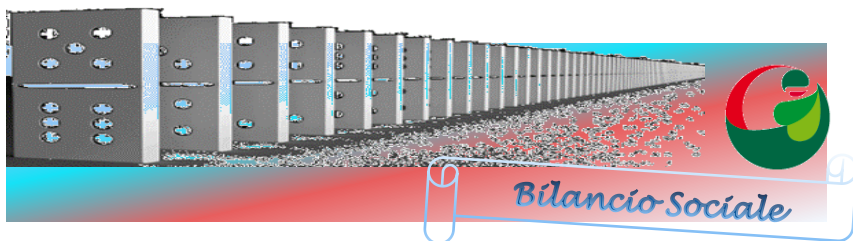




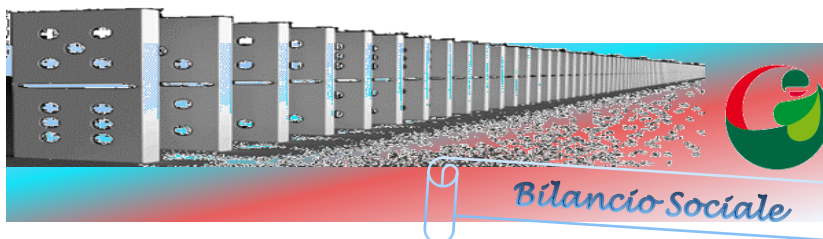
3.3 Conciliazioni

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

Opportunamente l'art. 2 del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, ha coniato per essa la puntuale definizione di **«negoziazione paritetica»**, distinguendola dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante dell'azienda e quello delle Associazioni dei consumatori individuato dal consumatore stesso, che quindi, non prevede la figura del terzo soggetto che gestisce l'incontro di mediazione. Questo modello di **ADR** (*Alternative Dispute Resolution*) si è dimostrato, nel tempo e nell'esperienza pratica, di notevole efficacia nella risoluzione delle controversie insorte tra consumatori-utenti e Società di servizi, garantendo un rimedio efficace, rapido e con costi minimi.

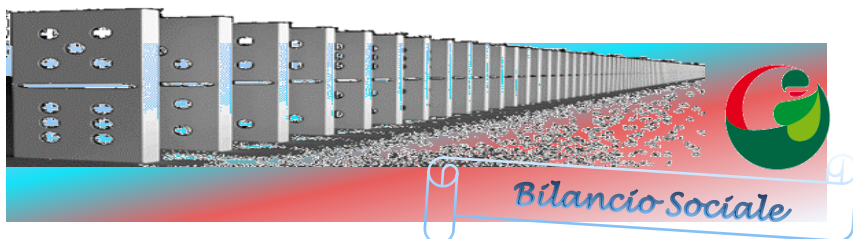


I protocolli di conciliazione paritetica stipulati tra Adiconsum e imprese risultano, quindi, sempre in crescita in quanto con la liberalizzazione dei mercati nel settore energetico, anche a livello locale, molte ex municipalizzate hanno adottato questo tipo di strumento per garantire una maggior tutela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

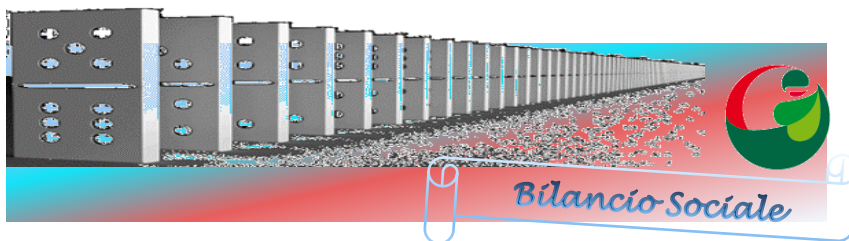


Report conciliazioni 2018					
Tipologia	Presentate	Positive	Importi recuperati	Importo medio	Percentuale di positività
PARITETICHE "TIM" (FISSO)	221	219	€ 68.267,05	€ 311,72	99,10
PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA"	28	24	€ 10.495,71	€ 437,32	85,71
PARITETICHE "TIM" (MOBILE)	12	12	€ 4.964,30	€ 413,69	100,00
"WIND INFOSTRADA"	19	16	€ 2.573,47	€ 160,84	84,21
2° ISTANZA "AGCOM"	3	2	€ 767,32	€ 383,66	66,67
VODAFONE	12	11	€ 2.447,00	€ 222,45	91,67
"FASTWEB"	6	6	€ 1.229,00	€ 204,83	100,00
ENERGIA	18	18	€ 17.802,00	€ 989,00	100,00
SERVIZIO IDRICO	5	5	€ 17.093,00	€ 3.418,60	100,00
BANCO POSTA	61	33	€ 24.964,44	€ 1.248,20	74,07
PRODOTTI POSTALI	10	10	€ 2.516,00	€ 251,60	100,00
TOTALI	324	313	€ 153.118,85	€ 487,75	

Nel 2018 sono state presentate **324** domande di conciliazione, di cui **313** concluse con esito positivo, per un totale di **152.664,85 €** recuperati a favore dei cittadini consumatori.

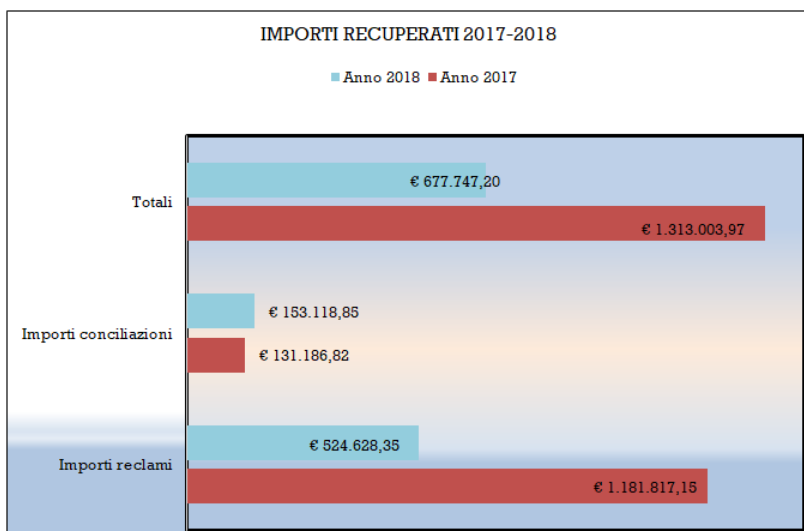


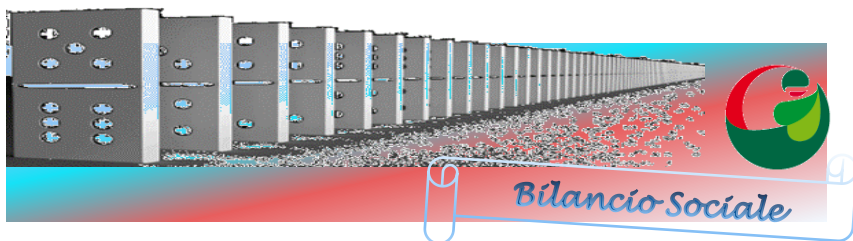
REPORT CONCILIAZIONI 2017/2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	TOTALI PRESENTATE		TOTALI POSITIVE		IMPORTI RECUPERATI in €	
PARITETICHE "TELECOM ITALIA"	178	221	177	219	63.858,21	68.267,05
PRESSO "CO.RE.COM. TOSCANA"	38	28	31	24	9.937,11	10.495,71
PARITETICHE "TIM"	26	12	25	12	6.995,70	4.964,30
"BANCO POSTA- POSTE ITALIANE"	60	61	27	33	26.538,21	24.964,44
"VODAFONE"	11		9	11	2.499,44	2.447,00
"H3G"	2	---	3	---	222,65	----
"TELETU"	3	---	1	----	802,32	----
"FASTWEB"	5	6	4	6	112,00	1.229,00
ON LINE "WIND- INFOSTRADA"	14	19	13	16	1.396,34	4.964,30
2° ISTANZA "AGCOM"	5	3	4	2	5.320,00	767,32
ENERGIA MERCATO LIBERO (ENI, GREENNETWORK, EDISON)	14	18	13	18	9.060,00	17.802,00
ON LINE "ENEL- ENEL ENERGIA"	3	--	1	---	110,00	----
SERVIZI POSTALI	5	10	4	10	1.537,60	2.516,00
SERVIZIO IDRICO	1	5	1	5	2.797,24	17.093,00
TOTALI	365	324	313	313	131.186,82	153.118,85



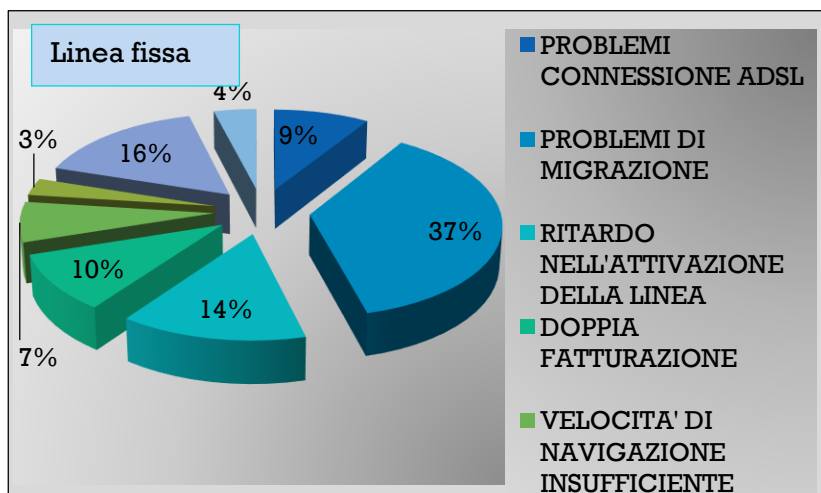
Come si può vedere dalla tabella nel 2018 l'Associazione ha gestito un numero leggermente inferiore di domande di conciliazione, e benché il numero di conciliazioni concluse con esito positivo sia identico a quello dell'anno 2017, l'importo recuperato risulta di oltre 20.000,00 € maggiore rispetto all'anno precedente.

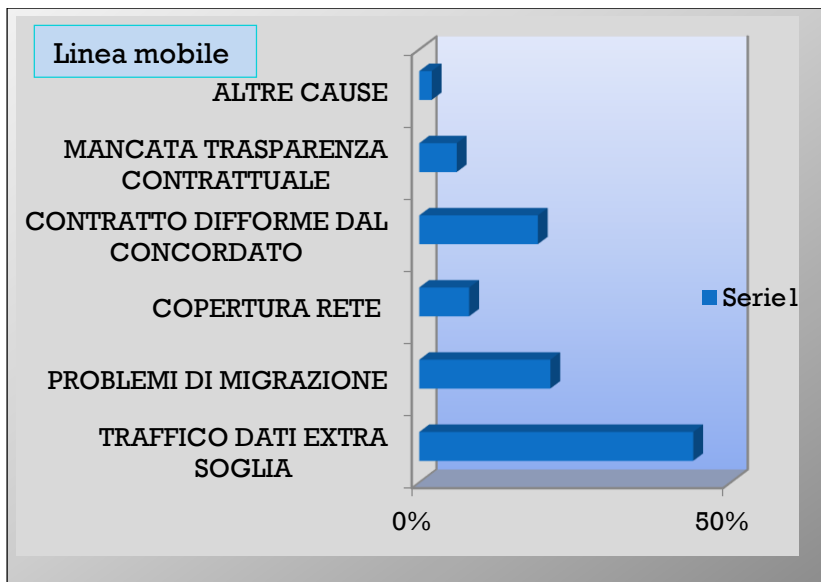
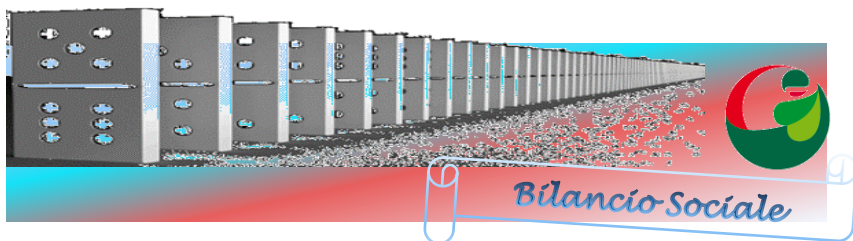
SOMME RECUPERATE A FAVORE DEL CONSUMATORE NEL 2018





Di seguito si espongono i grafici relativi alle problematiche discusse in sede di conciliazione telefoniche inerenti la telefonia.





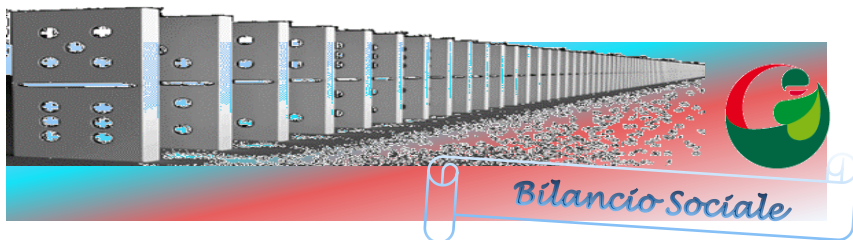
3.4 Formazione

Organizzato da Adiconsum:

17/01/2018	<i>Incontro formativo sulle conciliazioni</i>
Sede Cisl Toscana Via B. Dei 2/A Firenze	

Partecipazione di Adiconsum:

<i>Social Network e stampa.</i>	
14/02/2018	<i>Comunicare il sindacato on line nel 2018" con Valentina Di Leo</i>



07/03/2018	<i>“Il Sindacato e la comunicazione con la stampa” con Alberto Campaioli</i>
Sede Cisl Firenze Prato Via C. Del Prete 135 Firenze	

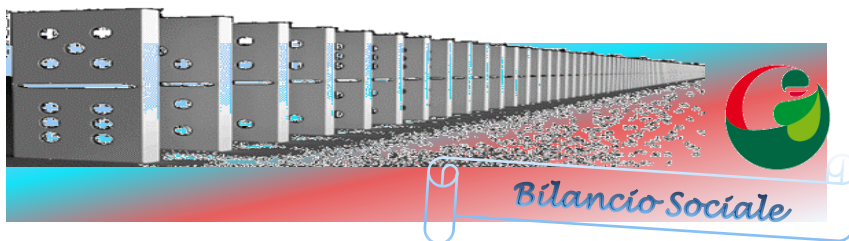
3.5 Convegni

27/03/2018	<i>Mercato elettrico e Gas</i>
Abbazia di Rosazzo – Manzano (Udine)	

25/05/2018	<i>Difensore Civico della Toscana</i>
Palazzo Pegaso, Sala Barile – Via Cavour 4 Firenze	

5/09/2018	<i>Prospettive dell’Allevamento Bovino in Toscana</i> <i>I risultati del progetto di trasferimento innovazione Produzione sostenibile di carne bovina nella Maremma Toscana ProSmartBeef</i>
Firenze- Accademia della Fiorentina	

7/11/2018	<i>Conferenza Servizi in rete Cisl</i>
Sede Cisl Toscana Via B. Dei 2/A Firenze	



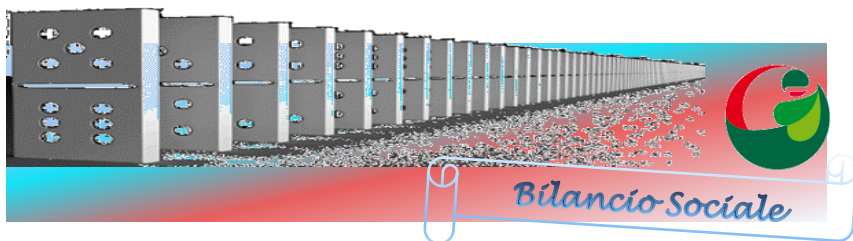
8/11/2018	<i>L'infortunistica stradale, i comportamenti a rischio e gli stili di vita dei giovani toscani: i risultati dell'indagine EDIT 2018</i>
Salone Brunelleschi - Istituto degli Innocenti Firenze	

Incontri con la Banca d'Italia	
11/04/2018	<i>L'arbitro bancario finanziario</i>
04/10/2018	<i>L'innovazione nel sistema dei pagamenti, FinTech e cryptoasset</i>
15/11/2018	<i>Le statistiche per l'analisi dell'economia</i>
Sede Banca D'Italia - via dell'Oriuolo, 37 Firenze	

10/10/2018	<i>Eni gas e luce incontra le Associazioni dei Consumatori della Toscana</i>
Hotel Londra - Via Jacopo da Diacceto, 16 Firenze	

3.6 Eventi

30/09/2018	<i>Corri la Vita</i>
Piazza Vittorio Veneto - Firenze	



07/06/2018	<i>Presentazione dei 37 nuovi autobus di Ataf e Busitalia</i>
Via Emilia Le Piagge - Firenze	

5/10/2018	<i>Assemblea 2018 di Confindustria Firenze</i>
Teatro del Maggio Musicale Fiorentino	

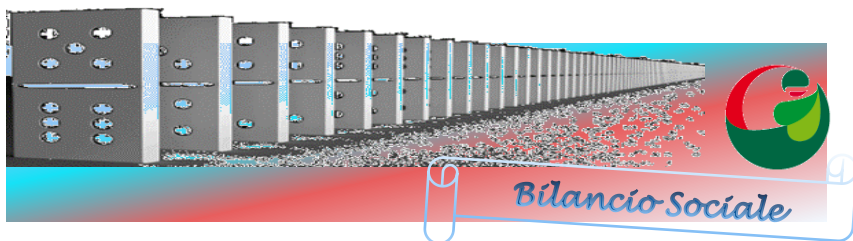
28/03/2018	<i>Consumers' Lab 2.019 incontro con Enel.</i>
Firenze, c/o sede Confindustria Firenze	

4. TAVOLI ISTITUZIONALI

4.1 Autorità Idrica Toscana

Nel corso del 2018 Adiconsum Toscana ha partecipato attivamente ai lavori del Tavolo dell'Autorità Idrica Toscana, monitorando lo stato del servizio e i dati dei 7 gestori del Servizio Idrico Integrato che operano in Toscana, con particolare riguardo alle tariffe applicate, agli sportelli sul territorio, agli orari degli operatori, ai tempi di intervento, alla qualità intrinseca del bene acqua.

Strettamente legata alle nuove carte dei servizi – soggette a periodiche modifiche a seguito di specifiche richieste dell'Autorità nazionale - è stata la discussione



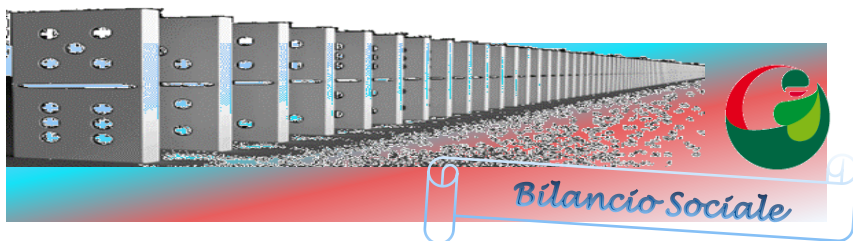
e il relativo parere sul nuovo regolamento di tutela che ha istituito le commissioni paritetiche e la commissione mista conciliativa regionale.

Altri interventi ed approfondimenti hanno riguardato il tema delle tariffe e dell'articolazione tariffaria applicate in Toscana in ottemperanza delle delibere dell'Autorità regolatrice. Il 2018 ha visto l'avvio sperimentale della nuova tariffa rimodellata per scaglioni definendo un consumo pro-capite e assumendo a riferimento un nucleo familiare di 3 componenti.

E' stata seguita con particolare impegno la complessa vicenda di Publiacqua nel percorso di aggiornamento delle utenze servite da fognatura e/o depurazione ancora non concluso. Dopo la fase di restituzione delle somme indebitamente riscosse, nel 2018 è partita la fase di rimodulazione delle bollette per gli utenti allacciati alla pubblica fognatura. Particolarmente intensa è stata l'attività degli sportelli di Adiconsum nella lettura delle bollette e sul tema della prescrizione interrotta da Publiacqua nel corso del 2014.

Sempre con Publiacqua si sono svolti numerosi incontri afferenti il tema dei cosiddetti "letturisti", il "tubone" del Lungarno, i criteri per la determinazione delle "perdite", il criterio di "premialità" sul quale ad oggi non è stata raggiunta alcuna intesa.

Sono state inoltre gettate le basi per calendarizzare formalmente almeno due incontri annuali istituzionali di confronto tra AIT e AA.CC. per monitorare l'operato dei

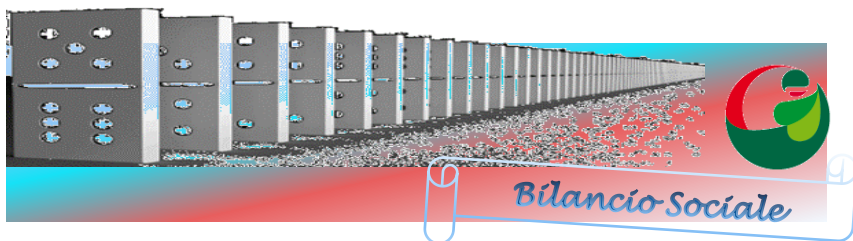


gestori, aggiuntivi rispetto agli incontri operativi ordinariamente realizzati. Gli argomenti di prossimo confronto che ci vedranno impegnati nel corso del 2019 avranno ad oggetto l'analisi di un Regolamento per le utenze condominiali, il costante aggiornamento delle Carte dei Servizi in seguito alle deliberazioni ARERA, gli strumenti di conciliazione con l'obiettivo di incrementare l'omogeneità della regolazione in Toscana.

E' iniziato il confronto sulla proposta di accreditare l'Autorità Idrica Toscana in un **Organismo di Conciliazione** riconosciuto da ARERA, composto dal Difensore Civico Regionale, da un rappresentante di ogni singolo gestore del SII, da un Conciliatore anch'esso formato ed accreditato delle AA.CC., dall'AIT in qualità di Segreteria Tecnica.

Ultimo ma non meno importante, in sinergia con ANCI, a fine anno si è tenuta l'attività formativa rivolta ai dipendenti comunali (URP e front office) e agli operatori di sportello delle associazioni dei consumatori della Toscana.

Un percorso formativo composto da un'attività d'aula di 5 ore ripetuta su 7 aree nelle sedi di Pisa, Siena, Grosseto, Arezzo, Massa, Lucca e Firenze.



Titolo dell'iniziativa "LA GESTIONE EFFICACE DELL'UTENZA"

PROGRAMMA DEI CORSI DI FORMAZIONE

- La comunicazione di contatto: gestire in maniera efficace la relazione con gli utenti
- Le fasi della relazione comunicativa
- La gestione della conflittualità allo sportello

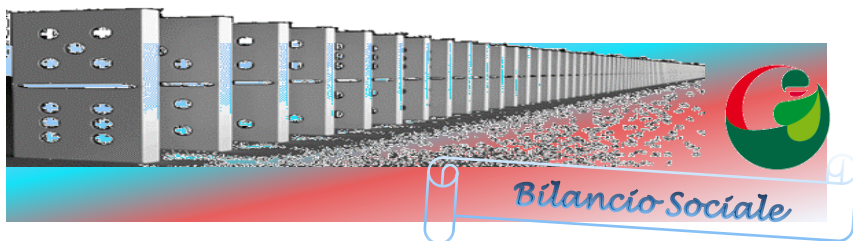
Relatore: Letizia Materassi Unifi, Esperta Comunicazione Pubblica

- Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno
- Diritti e Doveri dei Consumatori: il codice del consumo
- Le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore
- La Carta dei Servizi

Relatore a cura delle Associazioni dei Consumatori

DATE E SEDI DEL CORSO

Città	Data	AA.CC.	Partecipanti
Arezzo	17 ottobre	Lega Consumatori	33



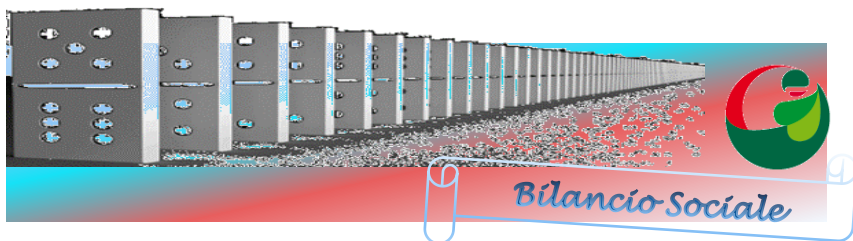
Pisa	24 ottobre	Adiconsum	16
Firenze	7 novembre	Federconsumatori	48
Siena	9 novembre	ADOC	22
Livorno	14 novembre	Movimento Consumatori	16
Massa	16 novembre	ADIC	34
Lucca	21 novembre	MDC	11

A cura di AIT e CISPEL è seguito il primo **Webinar** specifico della durata di un'ora su:

- Il gestore del servizio idrico
- La lettura della bolletta
- Le agevolazioni per i cittadini a basso reddito.

4.2 Comitato di partecipazione AOUC di Careggi

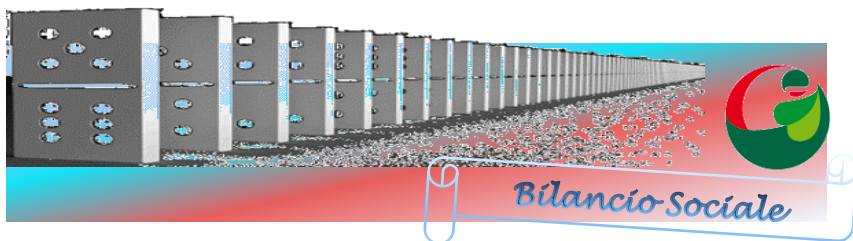
Comitato di partecipazione AOUC di Careggi, adiconsum ha preso parte alle riunioni fissate rappresentando la coordinatrice delle Associazioni di tutela accreditate; il dott. Marco Mitola è stato confermato coordinatore per le patologie. Il Nostro rappresentante, Avvocato Cinzia Maticchiera, ha instaurato buoni rapporti con i rappresentanti delle altre Associazioni di tutela dei consumatori-utenti concordando una sinergia politica per una maggiore attenzione e sensibilità verso le istanze dei cittadini che si avvicinano al mondo della sanità e ai servizi da questa



erogati. Abbiamo chiesto ai responsabili del Comitato di promuovere, tramite l'ASL, l'esistenza e la funzionalità dello sportello delle Associazioni, a cui Adiconsum presta servizio tramite due legali, aperto presso Careggi, proprio perché i cittadini possano trovare un punto di ascolto e di aiuto concreto nelle problematiche e criticità emergenti nei rapporti con le strutture sanitarie. A tale proposito la nostra Associazione ha aderito al protocollo di intesa AOUC – Associazioni di volontariato ed è presente nel Comitato di partecipazione del distretto del Mugello.

4.3 Consiglio dei Cittadini

Adiconsum Toscana partecipa al Consiglio dei Cittadini per la salute composto da membri delle associazioni di consumatori, di associazioni di categoria di differenti patologie, di volontari ospedalieri, di esponenti dell'assessorato alla salute della Regione Toscana. Durante le riunioni, il Consiglio ha discusso ed affrontato tutte le proposte e le segnalazioni di criticità, trasmesse dall'unione dei cittadini, nel settore della sanità toscana. I gruppi di lavoro hanno inoltre discusso il tema della comunicazione nella relazione medico-paziente; dell'informazione; dei tempi di attesa, o ancora le



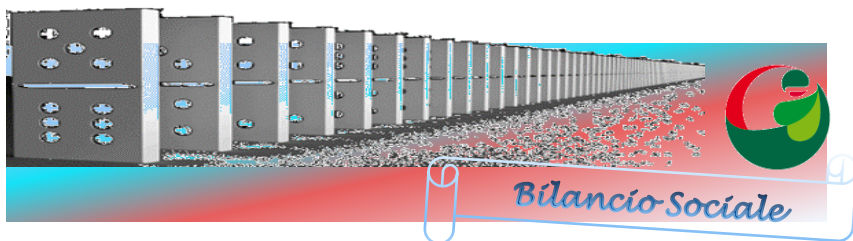
cronicità, la continuità assistenziale, proposte di modelli organizzativi innovativi.

Il problema delle liste di attesa troppo lunghe per gli utenti per poter usufruire di servizi, esami e diagnosi, è stato trattato anche dall'Assessore Stefania Saccardi nel suo intervento alla giornata di inaugurazione dei lavori del consesso per il 2018/2019, proprio per sottolineare l'importanza e l'attività svolta in tale direzione dal Consiglio.

ADICONSUM Toscana, adempiendo fedelmente ad uno dei propri fini istituzionali, richiamati anche nel nome stesso di ADICONSUM (Associazione a tutela dei Consumatori, della Salute e dell'Ambiente) è presente e fa sentire la propria voce e con una concreta collaborazione, in una istituzione prestigiosa, qual è il Consiglio, di raccordo tra i cittadini, l'azienda sanitaria e le istituzioni, svolgendo il proprio operato nel settore della tutela della salute di tutti.

5. LA COMUNICAZIONE

Negli ultimi anni Adiconsum si è concentrata molto sull'efficacia di una strategia di comunicazione in grado di far conoscere a tutti l'importanza dell'operato a livello sociale. Nel 2018 la comunicazione dell'Associazione è stata fondamentale per far sapere alle persone che Adiconsum è presente ogni giorno nella vita dei cittadini. In che modo? Attraverso la voce di tutte le persone che a vario titolo vi collaborano e che con il



proprio lavoro contribuiscono ad influenzare le decisioni prese dalle Istituzioni e dalle Aziende di servizio pubblico. Aspetto prioritario di Adiconsum, da sempre, far conoscere ai cittadini i loro diritti e fare il possibile affinché questi vengano rispettati e tutelati.

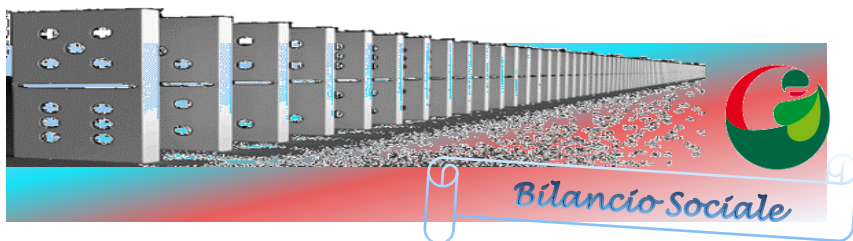
Senza una comunicazione adeguata, l'associazione non avrebbe modo di aiutare le persone in difficoltà.

Settimanalmente abbiamo diffuso il nostro punto di vista attraverso i comunicati stampa che hanno permesso ai cittadini/utenti di sapere ciò che stava accadendo in tutto il territorio toscano e non solo. Abbiamo affrontato tantissime tematiche in cui l'uomo è stato messo al centro del dibattito ed i nostri feedback nel tempo sono andati via via migliorando. Ciò che abbiamo voluto trasmettere nei nostri comunicati stampa, speriamo che sia arrivato forte e chiaro nel cuore e nella testa delle persone, poiché la nostra coerenza ci spinge ad avere un grande senso di responsabilità sociale.

Emblematica delle nostre battaglie è la citazione di Voltaire "Non sono d'accordo con quello che hai da dire, ma difenderò fino alla morte il tuo diritto di dirlo".

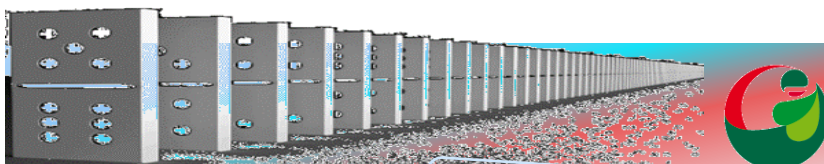
5.1 La stampa

Per Adiconsum fare rete con le altre realtà di stampa locale è molto importante soprattutto per le tematiche



che vengono affrontate e che si cerca di diffondere, al fine di mettere i cittadini nella condizione di farsi un'idea propria sulle problematiche, rispettando valori e principi tanto cari all'associazione.

Sono numerosi gli spazi su quotidiani locali ed online dedicati agli articoli ed ai comunicati stampa di Adiconsum. Si parla di pubblicazioni su La Nazione, la Repubblica, Corriere Fiorentino, Il Tirreno, Nove da Firenze, Firenzepost, MET, FirenzeToday, ToscanaTv e Gonews.



Bilancio Sociale

BOTTA E RISPOSTA QUOTIDIANO LA NAZIONE

Nel corso del 2018 Adiconsum Toscana ha curato, per tramite dei legali che collaborano con l'Associazione, la piccola sezione *Botta e Risposta* sul quotidiano *La Nazione*. I lettori hanno inviato una serie di quesiti alla redazione del quotidiano che a sua volta ha chiesto ad Adiconsum Toscana di rispondere.

BOTTA E RISPOSTA

PUO' IL RISTORANTE CHIEDERE DI PAGARE LA CENA SALTATA?

Due domeniche fa avremmo dovuto festeggiare il compleanno di mio padre e avevamo prenotato un ristorante per una cena per 20 persone, concordando il menù in anticipo. Purtroppo nel pomeriggio mio padre ha avuto dei problemi di salute. Abbiamo disdetto alle 17, ma il ristorante ci ha chiesto di pagare comunque. È corretto? Possa opporci a chiedere almeno uno sconto?

Francesca 76

Gentile Francesca, innanzitutto, nel caso da lei posto, bisogna distinguere a seconda che il contratto sia stato concluso a distanza o presso il locale. Nel primo caso, il Codice del Consumo non consente il recesso per i contratti inerenti a servizi di ristorazione da eseguirsi in una data specifica, con conseguente diritto per il ristoratore di richiedere il pagamento del prezzo per colmare la perdita. Nel secondo caso, invece, il Codice civile sancisce la facoltà di recedere fino a quando il contratto non abbia avuto un principio di esecuzione. Ma, anche qui, il recesso va escluso in quanto non solo tale facoltà non è stata concordata, ma vista l'ora della disdetta, è probabile che il menù personalizzato fosse già in preparazione. Si può, tuttavia, far leva sull'impossibilità sopravvenuta per una causa non imputabile a vostra responsabilità, quale la malattia improvvisa o non prevedibile, al fine di chiedere la risoluzione. In questo caso, l'obbligo di pagare si estinguerrebbe. In situazioni come questa, il consiglio è comunque quello di trovare una soluzione che non «scontenti» nessuno, magari concordando uno sconto.

Avv. Antonello Simone
Adiconsum Toscana

BOTTA E RISPOSTA

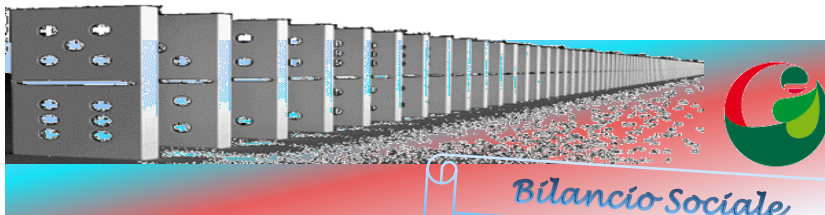
CASA IN EREDITA' QUANDO SI PAGA IL CANONE IRI

Gentile redazione, mia mamma è purtroppo morta a gennaio scorso e ho ereditato la sua abitazione. All'interno c'è una televisione e la mamma pagava regolarmente ogni anno il canone Rai. Avendo ereditato la casa e pagando già il canone Rai a casa mia, devo continuare a pagarla anche nell'abitazione che era di mia mamma? Aggiungo che al momento la casa è vuota. Se non devo pagare, come posso fare per ottenere l'esenzione? Grazie,

Adele 72

Gentile signora Adele, essendo lei erede o intestataria di un'utenza elettrica sulla quale è già addebitato il canone, può presentare la dichiarazione sostitutiva per evitare di doverlo versare anche su quella intestata alla sua defunta madre. La dichiarazione dovrà essere redatta su un apposito modello, disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate e presso gli sportelli, indicando le sue generalità e la qualità di erede o compilando il «Quadro E» con il suo codice fiscale, quale intestatario dell'utenza su cui il canone è addebitato. A nulla rileva, nel suo caso, la non residenza presso la casa della defunta. Nel campo «data inizio» dovrà indicare la data del decesso. Se tale data è antecedente al 1° gennaio dell'anno di presentazione della dichiarazione potrà indicare, convenzionalmente, il 1° gennaio stesso. Naturalmente, come per tutte le richieste di esenzione, la dichiarazione resa dopo il 31 gennaio dell'anno in corso, ai fini dell'esenzione, avrà decorrenza dall'anno successivo.

Avv. Antonello Simone
Adiconsum Toscana



Bilancio Sociale

& POTTA IN SPOSTA

SE IL PACCO NON ARRIVA IN TEMPO

Gentile Nazione, ho ordinato, tramite corriere, del materiale che mi serviva per un evento. A causa della neve e dei disagi per i mezzi pesanti, il corriere non è arrivato in tempo e, vista la situazione, sono stato costretto a comprare il materiale necessario in loco, spendendo molto di più e vendendo in parte contestato dal cliente finale. Quando arriverà il corriere cosa devo fare? Rimando indietro il pacco e mi rifiuto di pagarlo? Devo acquistarlo comunque? Posso sperare anche in un rimborso per il danno subito dovendo ricomprare il materiale e vendendo contestato dal cliente che sicuramente mi chiederà uno sconto?

Andrea

Salve Andrea, in generale, non è possibile rinunciare a un prodotto ordinato a causa di un ritardo nella consegna, soprattutto se la causa è da attribuire al multiplo e all'impossibilità per i mezzi pesanti di circolare. Tuttavia, se fra le parti era stato stabilito un termine di consegna preciso o per lei essenziale, e alla scadenza di tale termine la merce non è stata consegnata, potrà richiedere, a mezzo lettera raccomandata a/r o a mezzo Pec la risoluzione del contratto stipulato con il venditore, spiegando di essere stato costretto a comprare in loco la merce prenotata proprio per la mancata consegna nel termine previsto. Consigliamo poi di spiegare al corriere, al momento del reso, di aver chiesto per iscritto la risoluzione del contratto. Precisiamo che si trattasse di un tentativo che potrebbe non portare alla soluzione sperata, proprio perché il ritardo è clipeso da cause di forza maggiore.

Adiconsum Toscana

& POTTA IN SPOSTA

CANONE RAI A CHI SPETTA L'ESENZIONE?

Ho un'idea se ho già a mia cura o ho appena compiuto 74 anni. Ho diritto all'esenzione del canone Rai anche se mia moglie ne ha 70? A chi devo scrivere? Sono in tempo per il 2018?

Grazie, Luciano

Gentile Luciano, bisogna chiarire che il requisito patrimoniale richiesto dalla legge viene valutato attraverso la dichiarazione dei redditi dell'anno precedente e non con l'età. Ai fini del canone, va considerato il reddito della famiglia e, nel suo caso, anche l'eventuale reddito della moglie. Non accade, invece, l'età dell'individuo. La richiesta di esenzione può essere fatta solo per l'abitazione di residenza. Relativamente ai termini, la richiesta va presentata entro il 31 gennaio. Se il lettore ha compiuto il 75° anno di età il 1° febbraio, l'agevolazione spetta per il secondo semestre, dato che il pagamento del canone è suddiviso in due rate semestrali. Se le condizioni economiche permangono, si può evitare di ripresentare la richiesta, per gli anni venienti, qualora si dovessero perdere i requisiti, va presentata una dichiarazione di variazione. I cittadini che hanno pagato il canone e pur essendo in possesso dei requisiti di legge, possono chiederne il rimborso. La richiesta va presentata con una dichiarazione sostitutiva spedita con raccomandata a/r senza busta, ad Agenzia dello Spettacolo - Ufficio di Torino 1 - Sportello Abbonamenti Tv - Casella postale 22 - 10121 Torino. Insieme alla copia di un documento di riconoscimento. In alternativa, è possibile presentarla in un ufficio dell'Agenzia delle Entrate o tramite posta elettronica certificata.

Avv. Silvestro Ligori
Adiconsum Toscana

& POTTA IN SPOSTA

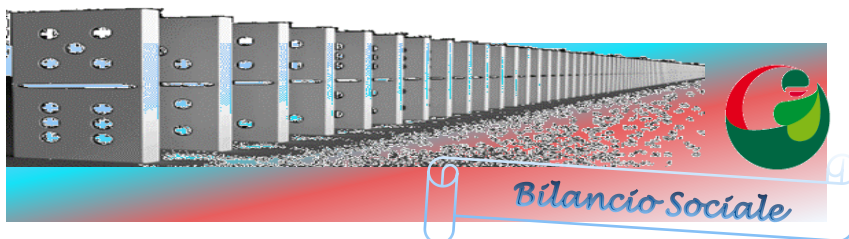
QUALI REGOLE PER L'ACQUISTO DI BENI USATI

Cara Nazione, ho da poco acquistato un televisore usato online, presso un privato. Fin da subito non sono stato convinto dell'acquisto, perché di base preferisco comprare la merce avendo sempre la possibilità di visionarla in anticipo. Questa volta, però, il prezzo mi sembrava particolarmente vantaggioso ed ho voluto acquistarlo, ma sono un po' preoccupato. Al momento sto aspettando la consegna, ma vorrei sapere, in caso di problemi, quali tutele posso far valere? Se dovessi scoprire un difetto, come posso comportarmi? Grazie per il consiglio.

Giacomo

Salve Giacomo, in questo caso bisogna far riferimento alla disciplina della garanzia di buon funzionamento nella vendita di cose mobili, disciplinata dal Codice Civile. Il compratore, in caso di vizi della cosa venduta, deve denunciare il difetto al venditore entro trenta giorni, comunicandolo con raccomandata con ricevuta di ritorno. Il venditore, a sua volta, dovrà riparare o sostituire l'oggetto, fatte salve le dirette al risarcimento del danno per il compratore. La disciplina generale della garanzia nella compravendita, poi, prevede anche la possibilità per il compratore, alternativamente ai rimedi di cui sopra, di chiedere la risoluzione del contratto, con restituzione del prezzo corrisposto. In ogni caso, bisogna tenere conto anche della vetustà del bene acquistato, a maggior ragione se si tratta di un bene usato, in considerazione del fatto che i vizi da normale usura non sono comunque coperti da garanzia.

Adiconsum Toscana



5.2 I Social network

Negli ultimi anni, ad utilizzare i social network non sono solo i più giovani. Infatti, secondo il report pubblicato dall'agenzia internazionale *"We are social Italia"* a gennaio 2019, i principali utenti che dedicano più tempo ai social network sono persone che vanno dai 25 ai 54 anni di età. Il social network più seguito è proprio **Facebook** e l'associazione, di anno in anno, registra sempre più persone che seguono le pagine Adiconsum Toscana, Adiconsum Firenze, Adiconsum Massa Carrara ed Adiconsum Grosseto.

Adiconsum Toscana
@adiconsum.toscana

Home
Informazioni
Foto
Video
Community
Reazioni
Post
Informazioni e inserzioni
Crea una Pagina

hai notato una
BOLLETTA SOSPETTA?
hai deciso di
TUTELARE IL TUO RISPARMIO?

Rivolgiti ad ADICONSUM TOSCANA
NOI TUTELIAMO I CONSUMATORI

Mi piace Condividi Invia un messaggio

Foto

Caro post in questa Pagina

3.5 3.5 su 5 - in base alle opinioni di 5 persone

Community Mostra tutti

Place a 314 persone
Followers: 304

Informazioni! Mostra tutto

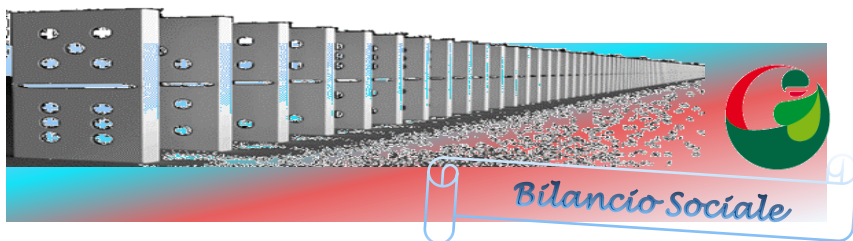
Via Carlo Del Prete, 137 (2,33 km)
50137 Firenze
Indirizzo attuale
655 326 8042
www.adiconsumtoscana.it
Organizzazione no-profit
Orari di apertura: 09:00 - 13:00, 16:00 - 19:00
Aperto ora

Persone

314 "Mi piace"
1 visita

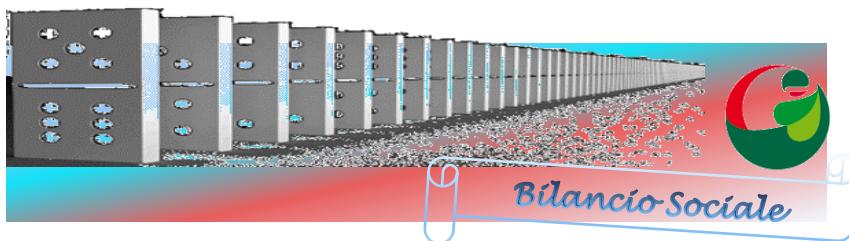
Pagine correlate

Associazione dei Cittadini per la ...



Nel 2018 è stata attivata anche la pagina Twitter di Adiconsum Toscana, per seguire l'attività svolta da i partner istituzionali, notizie importanti per il mondo dei diritti dei consumatori e degli utenti, e rappresentare l'Associazione in questo spazio virtuale.





5.3 Newsletter

Ogni mese la newsletter di Adiconsum viene inviata alle Istituzioni, alla stampa, alle categorie, agli associati e tutte le persone che ne richiedono l'invio. All'interno della newsletter è possibile trovare tutti i comunicati stampa, gli articoli giornalistici e gli eventi che in quel mese Adiconsum ha voluto promuovere con la partecipazione e la diffusione. Gli argomenti più seguiti sono quelli che toccano da vicino il cittadino nel quotidiano, come ad esempio quelli in materia di energia, telefonia, finanza, assicurazione, trasporto, turismo, commercio.

Fwd: **Adiconsum** Flash nr 02 del 2019 - **Newsletter** mensile di **Adiconsum** Toscana

UFFICIO STAMPA TOSCANA <ufficiostampatoscana@adiconsum.it>
a Con: me <>

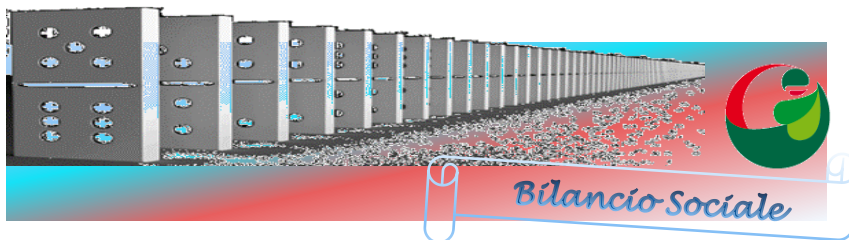


Privacy

Newsletter n.02 del 28/02/2019

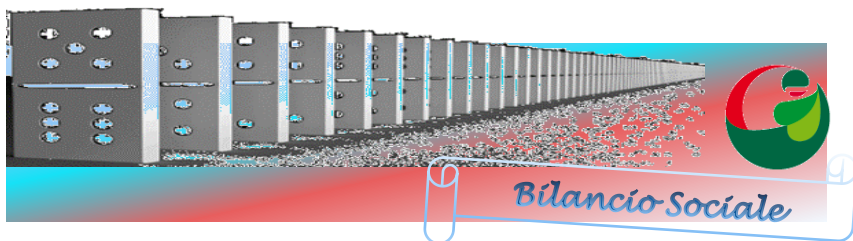
- FIRENZE: INAUGURAZIONE DELLA LINEA 2 DELLA TRAMVIA CON IL PRESIDENTE MATTARELLA
- UE SU STREAMING, GIOCHI E SOCIAL: DIRITTI AMPLIATI PER I CONSUMATORI
- GIORNATA DI SENSIBILIZZAZIONE SUL DISTURBO DA GIOCO D'AZZARDO
- PENSIONI ANTICIPATE QUOTA 100: APERTURA STRAORDINARIA PER GLI UFFICI PROVINCIALI DEL PATRONATO CISL INAS
- SAVE THE DATE 23/02/2019: ADICONSUM TOSCANA IN ONDA SU RAI3 PER LE TRASMISSIONI DELL'ACCESSO TELEVISIVO REGIONALE
- ADICONSUM TOSCANA: "BASTA INCIDENTI STRADALI. RISPOSTE DOVEROSE. ATTIVARSI PER RIDURRE IL RISCHIO"
- PRESENTAZIONE DELL'INDICE DEI PREZZI AL CONSUMO DI FIRENZE GENNAIO 2019
- CONTRIBUTI PUBBLICI AL NON PROFIT

Buona lettura!

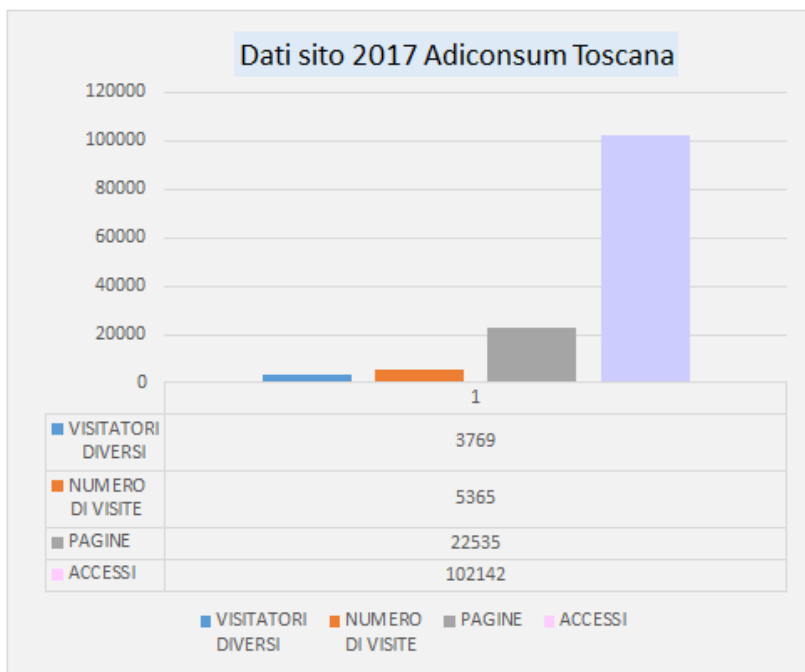


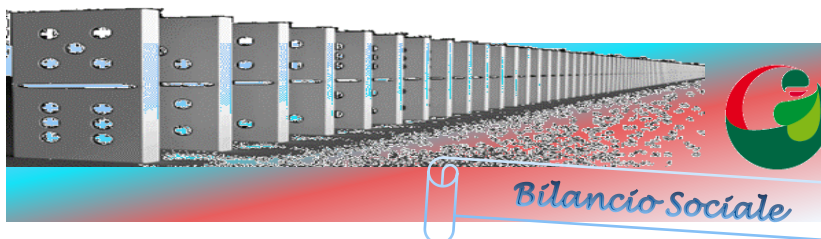
5.4 Il sito

<https://www.adiconsumtoscana.it/> è la vetrina dell'Associazione, lo strumento attraverso il quale si diffondono le notizie e le attività svolte dall'organizzazione.

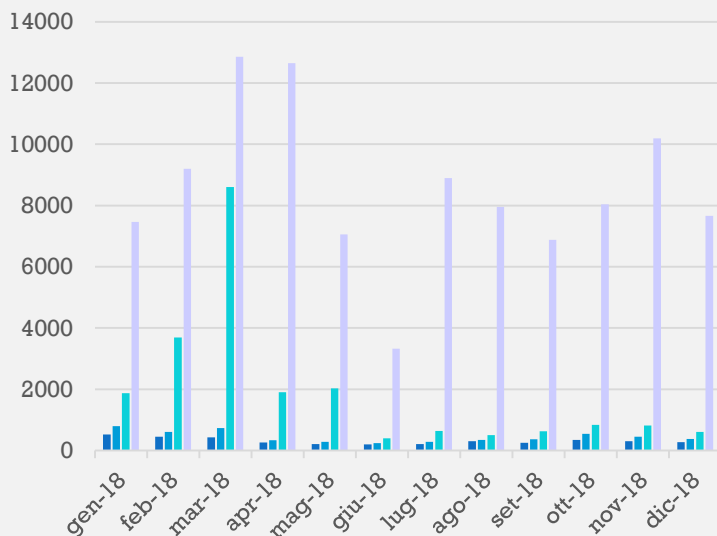


Dall'1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018, il sito di Adiconsum Toscana ha ricevuto 5.365 visite, per un totale di 102.142 accessi.



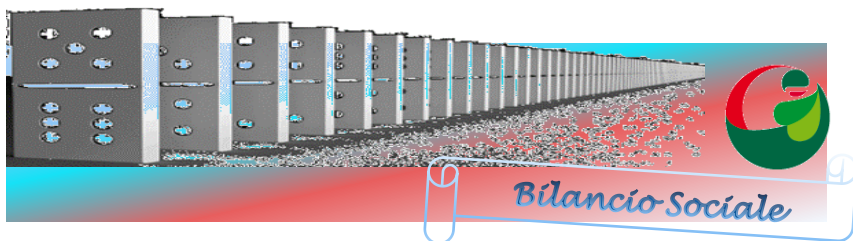


Dati sito dettaglio mensile anno 2018



	gen-18	feb-18	mar-18	apr-18	mag-18	giu-18	lug-18	ago-18	set-18	ott-18	nov-18	dic-18
VISITATORI DIVERSI	525	448	433	265	213	200	208	307	248	344	308	270
NUMERO DI VISITE	795	605	734	340	286	245	280	344	369	543	446	378
PAGINE	1872	3689	8603	1906	2026	403	639	499	630	842	815	611
ACCESSI	7464	9195	12856	12643	7054	3320	8895	7957	6873	8033	0188	7664

■ VISITATORI DIVERSI
 ■ NUMERO DI VISITE
 ■ PAGINE
 ■ ACCESSI



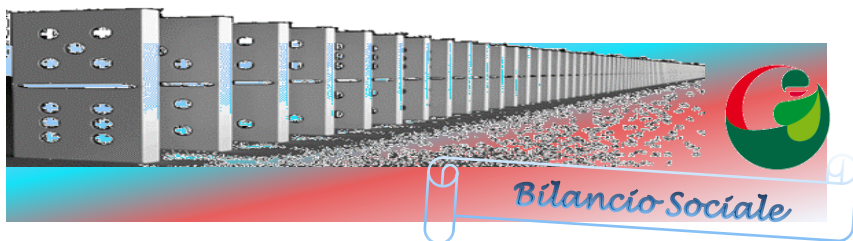
5.5 Pubblicazioni cartacee

Adiconsum ha sponsorizzato nell'arco dell'anno un nuovo progetto: ad ogni iscritto ordinario ha donato una scatolina chiamata "*Box Socio Amico*" dove all'interno l'associazione ha voluto regalare alcuni gadget di uso quotidiano, fra i quali una penna ed un portatessere.

Inoltre, sempre all'interno della scatolina, Adiconsum ha inserito alcune brochure sullo sviluppo sostenibile, sul consumo consapevole, sul furto d'identità nel credito al consumo, sull'assistenza sanitaria nell'Unione Europea ed un piccolo bigliettino del 5x1000 di Adiconsum Toscana.

A concludere il rapporto tra l'associazione ed il cittadino, un questionario di gradimento sui servizi erogati, in cui l'utente è chiamato a dare opinioni sull'attività di Adiconsum circa:

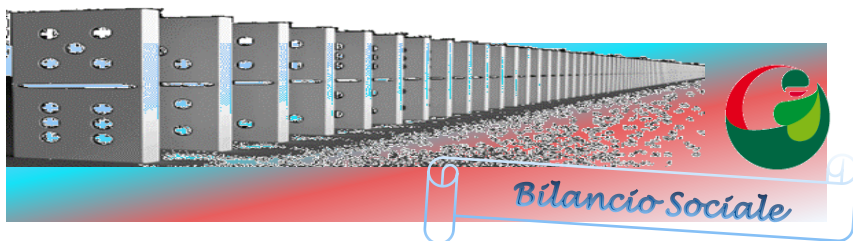
- adeguatezza degli orari di apertura uffici;
- competenza/professionalità degli operatori/consulenti;
- chiarezza e correttezza delle risposte ricevute;
- soddisfazione del servizio ottenuto;
- cortesia e gentilezza degli operatori;
- torneresti ancora in Adiconsum;



- dai un tuo suggerimento.

Il questionario, facilmente compilabile anche sul sito internet dell'associazione, ha registrato indici positivi da parte degli utenti.

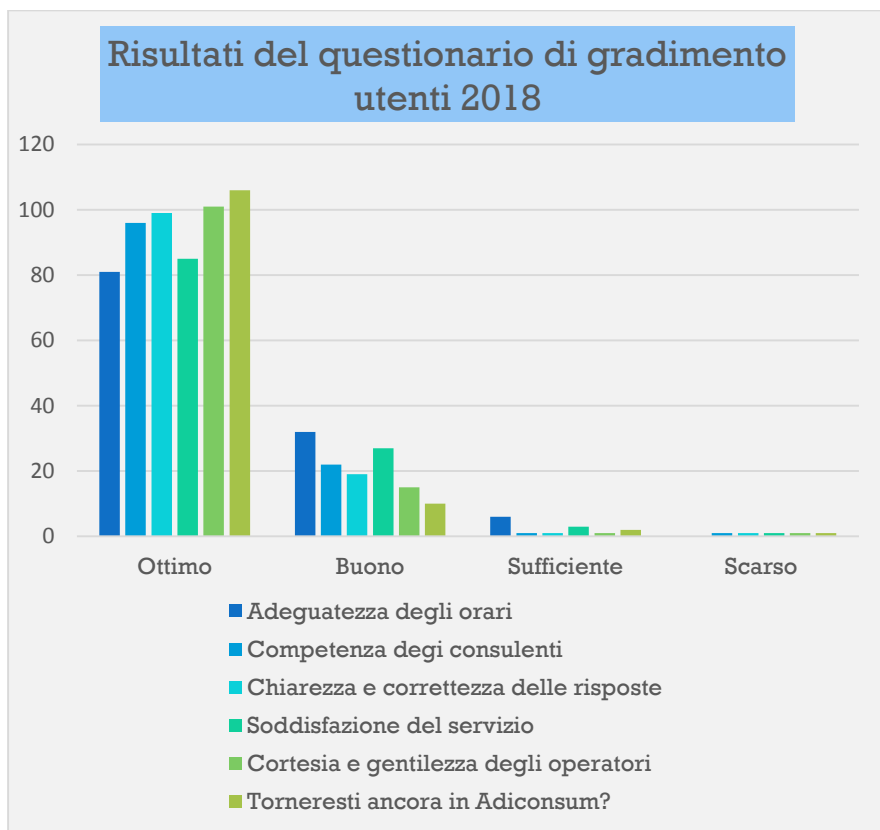


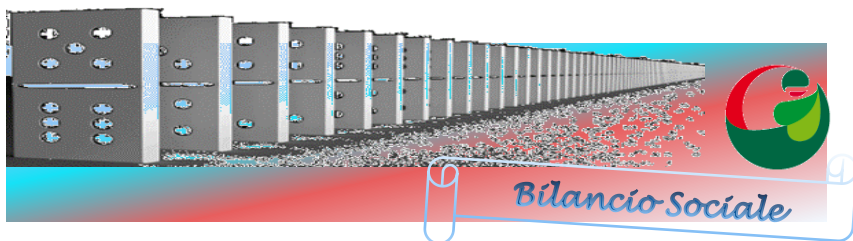


6. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Nel 2018 Adiconsum Toscana ha ideato e diffuso presso la propria utenza il questionario di gradimento e soddisfazione dei servizi resi.

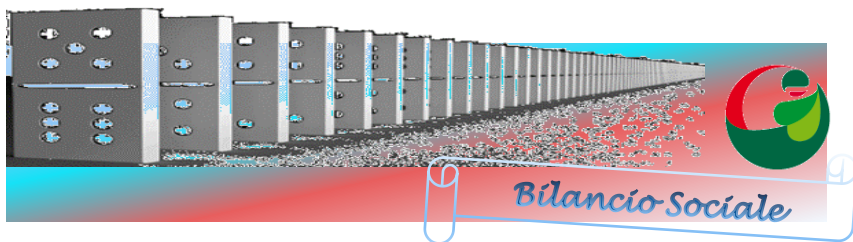
Di seguito il grafico che riassume i feedback ricevuti dai nostri associati.

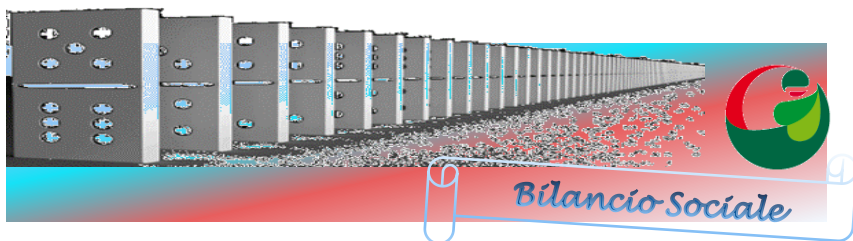


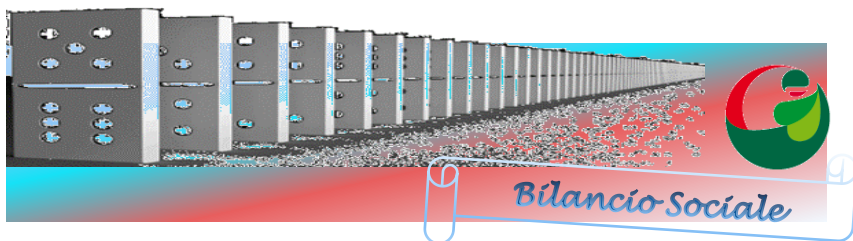


7. RASSEGNA FOTOGRAFICA







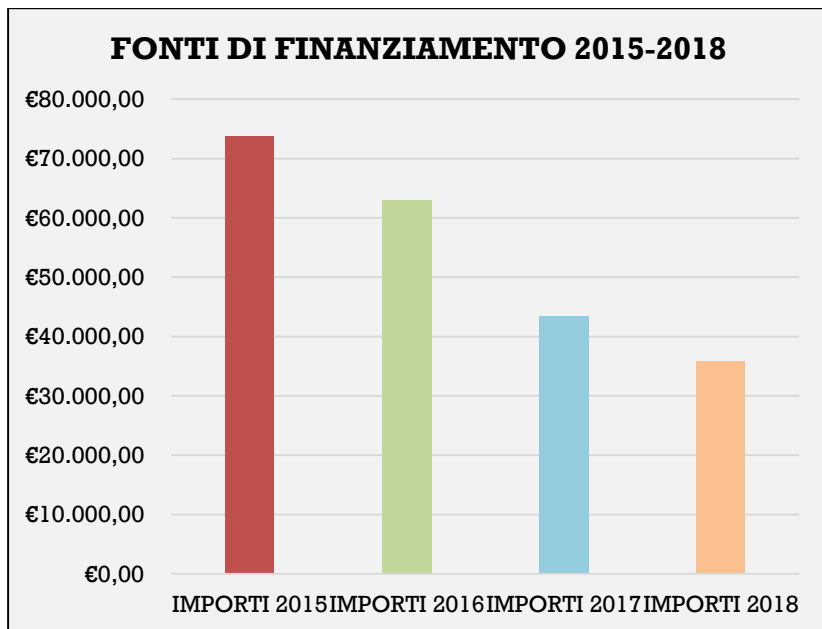


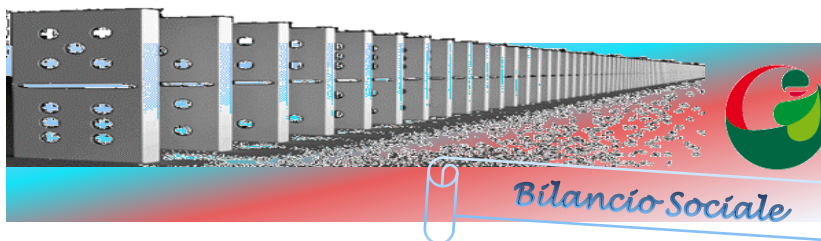
8.Dati economici 2018

Di seguito sono indicate le fonti di finanziamento per lo svolgimento delle attività di Adiconsum Toscana nell'anno 2018.

Per il dettaglio si rimanda al bilancio in allegato.

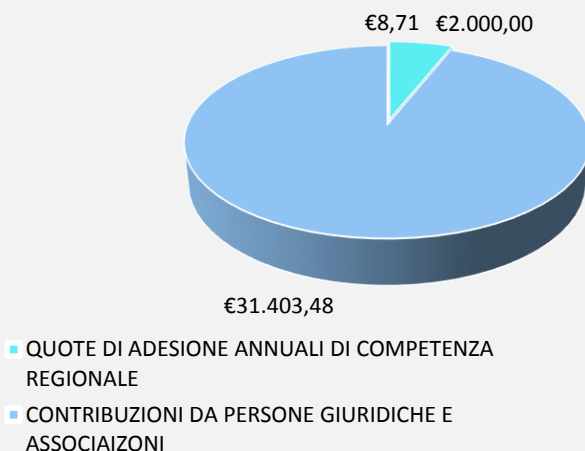
Nel grafico che segue, gli importi sono rappresentati al lordo al fine di dare una maggiore chiarezza oltre che una più reale definizione della situazione economica dell'Associazione.

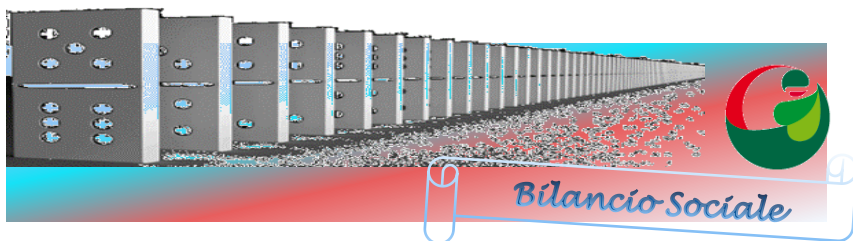




FONTI DI FINANZIAMENTO	
QUOTE DI ADESIONE ANNUALI DI COMPETENZA REGIONALE	€ 2.000,00
CONTRIBUZ. DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI	€ 31.403,48
PROVENTI PER UTILIZZO FONDI E RISERVE	€ 8,71
TOTALE	€ 33.412,19

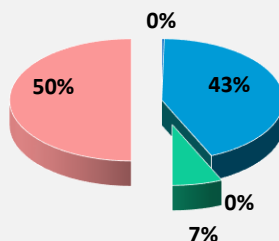
Percentuali fonti di finanziamento



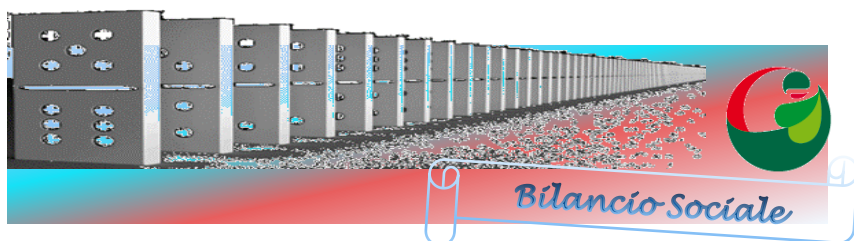


RIPARTIZIONE DELLE RISORSE		
ACQUISTI PER BENI E MATERIALI DI CONSUMO	€	250,56
PRESTAZIONI DA LAVORO E SERVIZI	€	34.032,43
SPESE GODIMENTO BENI TERZI	€	23,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€	5.277,59
TOTALE	€	39.583,58

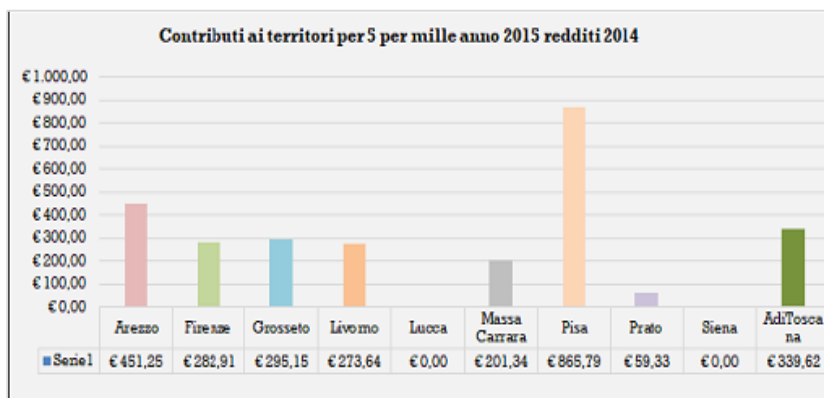
Ripartizione delle risorse

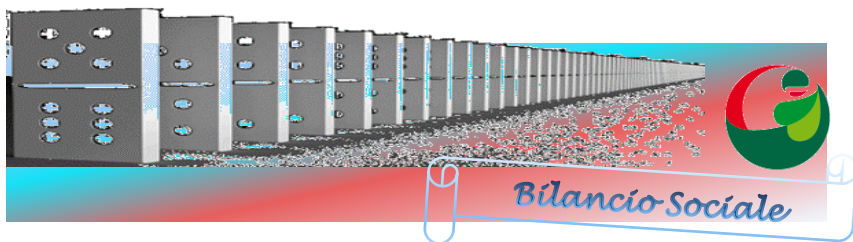


- ACQUISTI PER BENI E MATERIALI DI CONSUMO
- PRESTAZIONI DA LAVORO E SERVIZI
- SPESE GODIMENTO BENI TERZI
- ONERI DIVERSI DI GESTIONE
- TOTALE

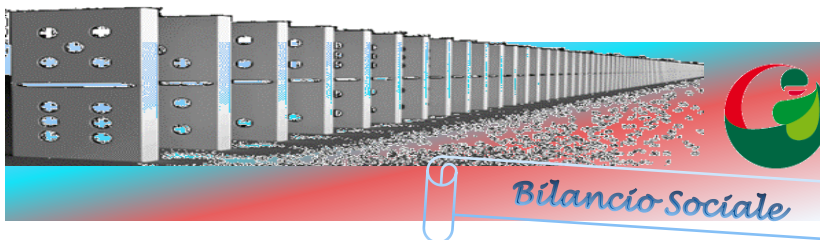


Contributi e sovvenzioni ai territori





ALLEGATI

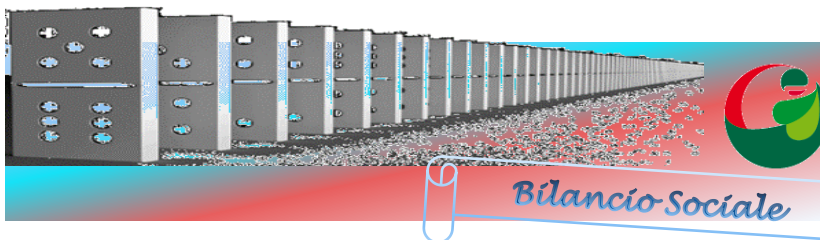


Stato Patrimoniale				Dal: 01/01/2018	Al: 31/12/2018
Codice U.S.: ADICTOSC				Anno: Corrente	
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA				Solo mastri: Si	III Livello
Anno Finanziario: 01/01/2018				Natura: Patrimoniali	
				Stampa del: 17/06/2019 13:43:29	
Descrizione conto	Attività	Totale importo	Descrizione conto	Passività	Totale importo
	COSTI DI IMPIANTO, AMPLIAMENTO E PLURIENNALI	3.500,00		AVANZI E DISAVANZI ESERCIZI PRECEDENTI	73.309,79
	IMPIANTI DIVERSI	2.996,38		ALTRI FONDI RISCHI ED ONERI	1.000,00
	ATTREZZATURE PER UFFICIO	13.449,82		FONDI AMMORTO ALTRE IMMOBILI IMATERIALI	3.500,00
	ALTRE PARTECIPAZIONI	3.000,00		FONDI AMMORTO IMPIANTI E ATTREZZATURE TECNICHE	2.996,38
	CREDITI PER TESSIERE	12.154,25		FONDI AMMORTO ATTREZZATURE PER UFFICIO	13.449,82
	ALTRI_CREDITI	58.352,84		DEBITI VERSO FORNITORI	16.742,72
	CREDITI VERSO ERARIO	806,80		DEBITI VERSO FORNITORI PER FATTURE DA RICEVERE	3.000,00
	CREDITI VERSO BANCHE	25.302,96		DEBITI VERSO STRUTTURE SINDACALI	9.793,82
	CASSA	57,89			

Totale Attività:	117.620,94	Totale Passività:	123.792,33
Disavanzo d'Esercizio:	6.171,39		
Totale a pareggio:	123.792,33	Totale a pareggio:	123.792,33

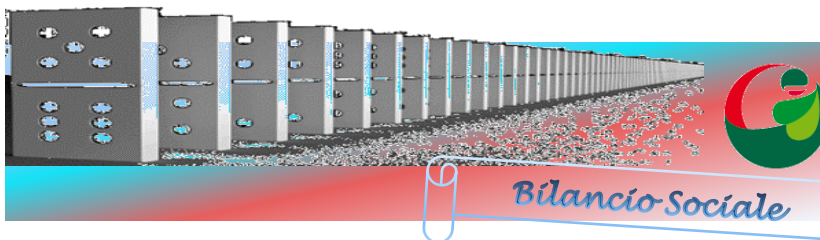
COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eusterna S.p.A. per CISL
 Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 17/06/2019 13:43:29

Fine Stampa
 Pag.1



Bilancio di Esercizio				Dal: 01/01/2018	Al: 31/12/2018
Codice U.S.: ADICTOSC				Anno: Corrente	
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA				Solo mastri: SI	III Livello
Anno Finanziario: 01/01/2018				Natura: Economici	
				Stampa del: 17/06/2019 13:43:34	
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
ACQUISTI BENI E MATERIALI DI CONSUMO		250,56	CONTRIB SINDACALI ANNUALI DI COMPETENZA REGIONALE		2.000,00
SPESE PRISTAZIONI DI SERVIZI		34.032,43	CONTRIBUIZ DA PERSONE GIURIDICHE E ASSOCIAZIONI		31.403,48
SPESE PER GODIMENTO BENI DI TERZI		23,00	PROVENTI DA ALTRE ATTIVITA'		8,71
ONERI DIVERSI DI GESTIONE		5.277,59			

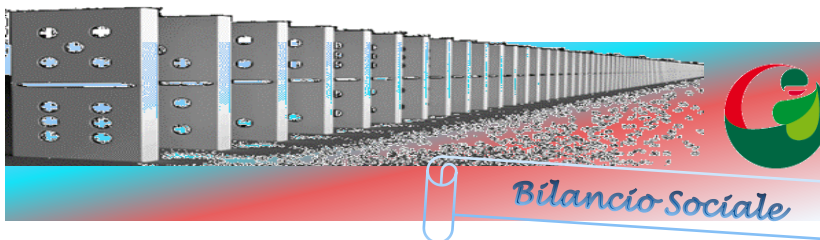
Totale Costi:	39.583,58	Totale Ricavi:	33.412,19
		Perdita d'Esercizio:	6.171,39
Totale a pareggio:	39.583,58	Totale a pareggio:	39.583,58



Stato Patrimoniale			Dal: 01/01/2018 Al: 31/12/2018		
Codice U.S.: ADICTOSC			Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Solo mastri: No		
Anno Finanziario: 01/01/2018			Natura: Patrimoniali		
			Stampa del: 17/06/2019 13:32:06		
Descrizione conto	Attività	Totali importo	Descrizione conto	Passività	Totali importo
SPESA SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00	AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI		73.309,79
IMPIANTI DIVERSI		2.998,38	FONDO SPESE PER CONGRESSO		1.000,00
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI		8.724,74	FONDI AMMORTO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE		3.500,00
MOBILI D'UFFICIO		4.725,08	FONDI AMMORTO IMPIANTI DIVERSI		2.998,38
ALTRE PARTECIPAZIONI		3.000,00	FONDI AMMORTO MACCH.UFF.ELETTRICHE ED ELAB.RI		8.724,74
CRED. PER TESSIERE VSPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI		12.154,25	FONDI AMMORTO MOBILI D'UFFICIO		4.725,08
VERSO STRUTTURE		56.352,84	CISL SISTEMA SERVIZI FIRENZE SRL		16.608,32
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI		481,80	TOSCANA SERVIZI CISL SRL		134,40
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI		325,00	DEBITI VERSO FORNITORI PER FATTURE DA RICEVERE		3.000,00
BANCA MPS C. CORRENTE 631153		24.321,92	DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE		7.453,12
BANCA MPS C.C. NUM. 1601722		981,04	DEBITI VERSO TERRITORI		2.340,50
CASSA SEDE		57,89			

Totale Attività:	117.620,94	Totale Passività:	123.792,33
Disavanzo d'Esercizio:	6.171,39		
Totale a pareggio:	123.792,33	Totale a pareggio:	123.792,33

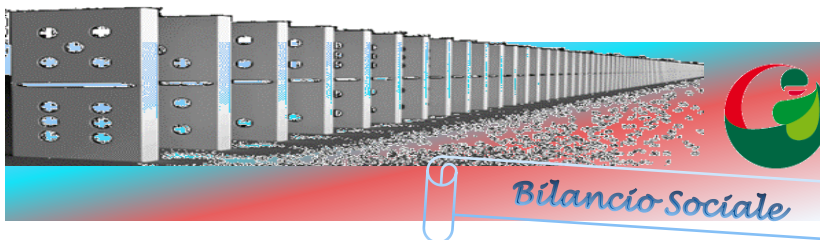
COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eustema S.p.A. per CISL Fine Stampa
Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 17/06/2019 13:32:06 Pag.1



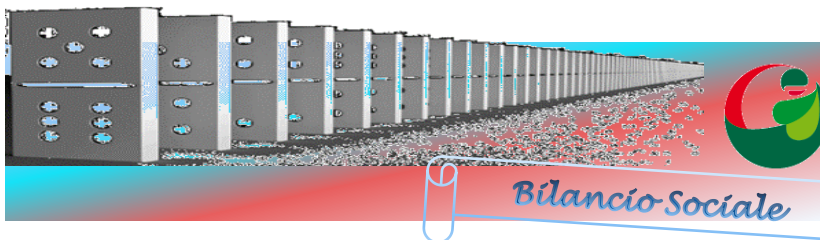
Bilancio di Esercizio			Dal: 01/01/2018 Al: 31/12/2018		
Codice U.S.: ADICTOSC			Anno: Corrente		
Descrizione U.S.: ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			Solo mastri: No		
Anno Finanziario: 01/01/2018			Natura: Economici		
			Stampa del: 17/06/2019 13:32:09		
Descrizione conto	Costi	Totali importo	Descrizione conto	Ricavi	Totali importo
BENI STRUM. INFERIORI A 516,46 (PER CISL 6.164,67)		107,85	QUOTE TESSERE DI COMPETENZA REG.LE DA TERRITORI		2.000,00
CANCELLERIA, MATERIALI PER ELAB. E OGG. UFFICIO		142,71	CONTRIBUTI DA STRUTTURE SINDACALI		13.881,00
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA		420,90	CONTRIBUTI DIVERSI		2.017,50
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI		1.757,20	CONTRIBUTI DA ADICONSUM NAZIONALE		12.000,00
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA		1.647,73	CONTRIBUTI S PER MILLE		3.504,98
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO		272,37	INDENNIZZI E RISARCIMENTO DA TERZI		8,70
SERVIZI DIVERSI DI TERZI		52,67	ABBUONI E ARROTONDAMENTI ATTIVI		0,01
SERVIZI DIVERSI AMMINISTRATIVI		218,70			
PERSONALE DI TERZI PRESTATO		27.767,51			
SPESE POSTALI E DI RECAPITO		16,25			
SPESE TELEFONICHE		1.087,49			
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE		105,36			
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI		632,45			
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI DI VIAGGIO		53,80			
NOLEGGI BENI DIVERSI		23,00			
SPESE PROPAGANDA		2.725,48			
SPESE DI RAPPRESENTANZA		151,01			
IMPOSTE E TASSE DIVERSE (ICI, TARSU, ECC.)		156,40			
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI		2.000,00			
SPESE VARIE E DIVERSE		244,00			
SOPRAVVIVENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE		0,70			

Totale Costi:	39.583,58	Totale Ricavi:	33.412,19
Totale a pareggio:	39.583,58	Perdita d'Esercizio:	6.171,39
		Totale a pareggio:	39.583,58

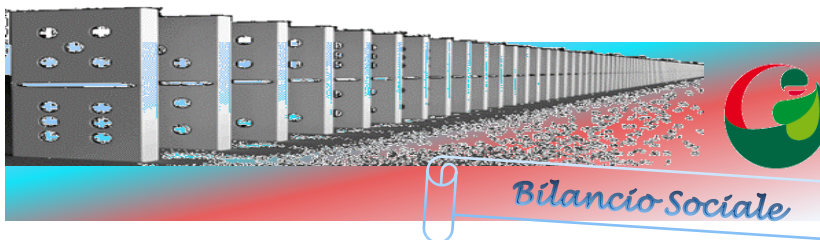
COGEU v3.03 Contabilità Sindacale Realizzata da Eustema S.p.A. per CISL Fine Stampa
 Mod. 3.2.5.2 Stampa Bilancio di Esercizio Stampa del: 17/06/2019 13:32:09 Pag.1



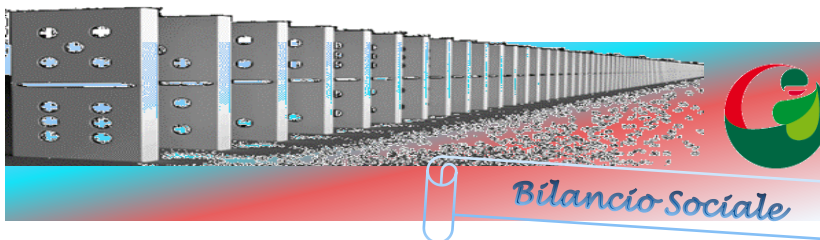
CONTO ECONOMICO			
Codice U.S. : ADITOSC			
Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			
Anno Finanziario: 01/01/2018			
Costi	ESERCIZIO 2018	Esercizio precedente 2017	VARIAZIONE %
BENI STRUMENTALI	€ 107,85	€ 73,00	32%
CANCELLERIA,MATERIALI PER ELAB. E OGGETTI UFFICIO	€ 142,71	€ 753,67	-81%
SERVIZI DI MANUTENZIONE	€ 0,00	€ 61,00	-100%
SERVIZI TIPOGRAFICI E STAMPA	€ 420,90	€ 592,92	-29%
COMPENSI DI LAVORO AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 1.757,20	€ 4.388,86	-60%
COMPENSI OCCASIONALI	€ 0,00	€ 0,00	-
RIMBORSI SPESE MEMBRI SEGRETERIA	€ 1.647,73	€ 2.001,15	-18%
SPESE DIRETTE PER VITTO E ALLOGGIO	€ 272,37	€ 1.197,00	-77,25%
SPESE DIRETTE LOCOMOZIONE	€ 0,00	€ 379,35	-100%
SERVIZI DIVERSI DI TERZI	€ 52,67	€ 0,00	100%
SPESE AMMINISTRATIVE	€ 218,70	€ 334,52	-35%
PERSONALE DI TERZI PRESTATO	€ 27.767,51	€ 25.819,96	7%
SPESE POSTALI E DI RECAPITO	€ 16,25	€ 19,00	-14%
SPESE TELEFONICHE	€ 1.087,49	€ 1.039,96	4%
SPESE E COMMISSIONI BANCARIE NON FINANZIARIE	€ 105,36	€ 66,53	37%
CANONI PER COLLEGAMENTI TELEMATICI	€ 632,45	€ 1.523,54	-58%



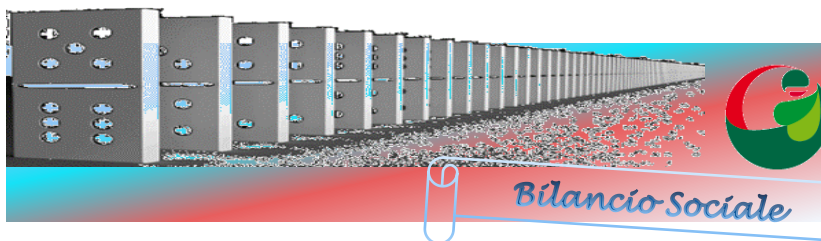
SPESE PER ACQUISTO BIGLIETTI VIAGGIO	€ 53,80	€ 130,80	-59%
NOLEGGI BENI DIVERSI	€ 23,00	€ 18,00	22%
AMMORTAMENTO IMPIANTI DIVERSI	€ 0,00	€ 0,00	-
AMMORT. ARREDI, MOBILI, MACCHINE UFFICIO, ELABORATORI	€ 0,00	€ 0,00	-
ACCANTONAMENTI PER FONDO CONGRESSI	€ 0,00	€ 1.000,00	-100%
SPESE PROPAGANDA	€ 2.725,48	€ 0,00	100%
SPESE DI RAPPRESENTANZA	€ 151,01	€ 0,00	100%
IMPOSTE E TASSE DIVERSE	€ 156,40	€ 101,90	35%
CONTRIBUTI E SOVVENZIONI A CATEGORIE TERRITORIALI	€ 2.000,00	€ 11.700,00	-83%
SPESE VARIE E DIVERSE	€ 244,00	€ 1.024,58	-76%
SOPRAVVENIENZE PASSIVE NON STRAORDINARIE	€ 0,70	€ 6.172,90	-100%
TOTALE COSTI	€ 39.583,58	€ 58.398,64	-32%
Ricavi			
CONTRIBUTI VARI (es. da Regione Toscana/territ., Nazionale, 5 x mille, arrotondati)	€ 33.412,19	€ 54.049,42	-38%
SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON STRAORDINARIE	€ 0,00	€ 20.778,02	-100%
UTILIZZO FONDO CONGRESSO	€ 0,00	1800	-100%
TOTALE RICAVI	€ 33.412,19	€ 76.627,44	-56%



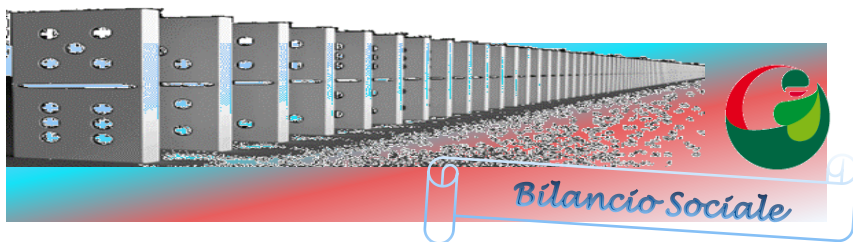
STATO PATRIMONIALE			
Codice U.S. : ADITOSC			
Descrizione U.S. : ADICONSUM REGIONALE TOSCANA			
Anno Finanziario: 01/01/2018			
Attività	Esercizio 2018	Esercizio precedente 2017	VARIAZIONE %
SPESE SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
MACCHINE PER UFFICIO ELETTRONICHE ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
MOBILI D'UFFICIO	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
ALTRE PARTECIPAZIONI	€ 3.000,00	€ 3.000,00	0%
CRED. PER TESSERE SPORTELLI ADICONSUM PROVINCIALI	€ 12.154,25	€ 10.154,25	16%
VERSO STRUTTURE	€ 56.352,84	€ 30.471,84	46%
CREDITI DIVERSI	€ 0,00	€ 0,00	-
CREDITI PER IRES ESERCIZI PRECEDENTI	€ 481,80	€ 481,80	0%
CREDITI PER IRAP ESERCIZI PRECEDENTI	€ 325,00	€ 325,00	0%
BANCA MPS C/C n° 631153	€ 24.321,92	€ 58.534,36	-58%
BANCA MPS C/C n° 16017	€ 981,04	€ 0,00	100%
CASSA SEDE	€ 57,89	€ 348,20	-83%



TOTALE ATTIVITA'	€ 117.620,94	€ 123.261,65	-5%
Passività	Esercizio 2018	Esercizio precedente 2017	VARIAZIONE %
AVANZI ESERCIZI PRECEDENTI	€ 73.309,79	€ 55.080,99	25%
FONDO SPESE PER CONGRESSO	€ 1.000,00	€ 1.000,00	0%
FONDI AMMOR.TO COSTI SOFTWARE PLURIENNALE	€ 3.500,00	€ 3.500,00	0%
FONDI AMMOR.TO IMPIANTI DIVERSI	€ 2.996,38	€ 2.996,38	0%
FONDI AMMOR.TO MOBILI E ARREDI	€ 4.725,08	€ 4.725,08	0%
F.DI AMMOR. MACCH. UFF. ED ELABORATORI	€ 8.724,74	€ 8.724,74	0%
DEBITI VERSO FORNITORI	€ 19.742,72	€ 12.114,70	39%
ERARIO C/RITENUTE LAV. AUTONOMO PROFESSIONISTI	€ 0,00	€ 69,00	-100%
DEBITI V/ ERARIO E ENTI PREVID.	€ 0,00	€ 0,00	-
DEBITI PER TESSERE V. ADICONSUM NAZIONALE	€ 0,00	€ 0,00	-



DEBITI VERSO TERRITORIALE FIRENZE	€ 7.453,12	€ 11.020,21	-32%
DEBITI VERSO TERRITORI	€ 2.340,50	€ 5.552,00	-58%
ADDEBITI DA RICEVERE	€ 0,00	€ 249,75	-100%
TOTALE PASSIVITA'	€ 123.792,33	€ 105.032,85	15%



Come ogni anno Adiconsum Toscana svolge questo sforzo di raccolta delle informazioni relative all'attività svolta nel corso dell'anno.

L'Associazione ringrazia:

i volontari che rendono possibile il “miracolo” dell'assistenza a quanti si trovano a vivere situazioni di disagio;

le Istituzioni che cercano di sostenere l'attività;

la Cisl Toscana e la Cisl Firenze Prato che condividono la missione sociale di tutela del cittadino in tutti i suoi ruoli, anche in quello generalissimo e sempre più complesso di consumatore.

I consumatori, che ci donano la propria fiducia.

Sede Regionale ADICONSUM TOSCANA

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

Resp. Grazia Simone

Tel 055/4379684 – Fax 055/3269043

Sedi territoriali Adiconsum Toscana

AREZZO

52100 Arezzo (Ar) - Viale Michelangelo, 116

Responsabile Vincenzo Tresca

Tel. 0575.355672 - Fax 0575.24867

arezzo@adiconsum.it

FIRENZE

50127 Firenze (Fi) - Via C. del Prete, 135

Responsabile Cinzia Matacchiera

(Da marzo 2019)

Tel. 055.3269042-4379684

Fax 055.3269043

firenze@adiconsum.it

GROSSETO

58100 Grosseto (Gr) - Via Senegal, 25

Responsabile Giuliano Innocenti

Tel. 0564.24328 Fax 0564/418753

grosseto@adiconsum.it

LIVORNO

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

Responsabile Claudio Brogi

Tel. 0586.886525 Fax 0586.895268

livorno@adiconsum.it

LUCCA

55100 Lucca (Lu)- Viale Puccini, 1780

Responsabile Donatella Nelli

Tel. E Fax 0583.508816

lucca@adiconsum.it

MASSA

54100 Massa (MS) – Via del Patriota, 12

Responsabile Alessandro Bongiorno

Tel. 0585.41772 – Fax 0585/45460

massacarrara@adiconsum.it

PISA

56125 Pisa (PI) - Via Corridoni, 36

Responsabile Gagliardi Lia

Tel: 050.518233 - Fax 050.29467

pisa@adiconsum.it

PISTOIA

51100 Pistoia (Pt) - Viale Matteotti, 37

Responsabile Denisa Domenichelli

Tel. 0573.970148 – Fax 0573.970121

pistoia@adiconsum.it

PRATO

59100 Prato (PO) – Via Pallacorda, 5

Responsabile Franco Becocci

Tel. 0574.699103 – Fax 0574.21076

prato@adiconsum.it

SIENA

53100 Siena (SI) – Viale Curtatone, 2

Responsabile Guido Pratesi

Tel. e Fax 0577.43142

siena@adiconsum.it