



**ADICONSUM
MARCHE**

Associazione di Promozione Sociale

ADICONSUM MARCHE APS

BILANCIO SOCIALE ANNO 2020

**dal 1987 al tuo fianco
VICINI ALLE PERSONE
PER DARE VOCE AI DIRITTI**

INTRODUZIONE

Adiconsum Marche Aps

per un consumo consapevole e responsabile

*“Può darsi che non siate responsabili
per la situazione in cui vi trovate,
ma lo diventerete
se non fate nulla per cambiarla.”*

MARTIN LUTHER KING

Nella stesura del I Bilancio Sociale di **Adiconsum Marche Aps**, abbiamo voluto rileggere l'attività dell'associazione evidenziando l'apporto che l'Associazione di Promozione Sociale ha dato alle persone, alle famiglie del territorio marchigiano.

Adiconsum Marche opera dal 1987 scegliendo di improntare il proprio operato secondo principi di responsabilità, professionalità e partecipazione per educare le persone ad un consumo consapevole e responsabile in un'ottica di prevenzione e per sostenere la capacità di autotutela dei consumatori.

Adiconsum Marche inoltre agisce a tutela di coloro che sono vittime di comportamenti commerciali scorretti attraverso reclami, la promozione di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e quando necessario attraverso il ricorso ai legali del centro giuridico dell'Associazione.

La scelta di presentare il bilancio sociale intende affermare l'impegno e la volontà di rendicontare ai nostri stakeholder l'attività dell'Associazione al fine di consolidare una gestione trasparente di Adiconsum Marche condividendo e comunicando strategie, obiettivi, scelte di impiego delle risorse professionali ed economiche e risultati conseguiti.

L'adozione del primo bilancio sociale dell'Associazione vuole mettere in evidenza l'attività di Adiconsum Marche dando una giusta dimensione di oggettività, verificabilità, sistematicità e comparabilità. Siamo convinti che in un'ottica di miglioramento continuo le edizioni successive consentiranno di rappresentare in modo sempre più completo l'operato e i valori dell'Associazione.

La concentrazione dei capitali che si è realizzata negli ultimi decenni ha creato una sempre maggior sproporzione di potere contrattuale tra le multinazionali e i consumatori finali, mitigata da norme che tendono a rendere più tutelati gli stessi consumatori anche attraverso il riconoscimento delle loro associazioni che si occupano della tutela degli utenti e svolgono al contempo attività di prevenzione assistenza e consulenza attraverso la presenza di sportelli distribuiti nel territorio.

L'attività di tutela dei consumatori è infatti riconosciuta dalla legislazione italiana come attività di interesse generale e le Associazioni dei consumatori che si dedicano in modo esclusivo a tale attività possono essere riconosciute come enti del terzo settore.

Negli anni Adiconsum Marche ha saputo essere punto di riferimento per molte famiglie del territorio marchigiano ed è riuscita ad essere attrattiva per persone in gran parte laureate in materie giuridico/economiche che hanno deciso di investire la loro professionalità in un contesto organizzativo che ha permesso loro di crescere, di specializzarsi e di lavorare in team condividendo conoscenze, analisi e risultati. Questo investimento nella crescita professionale permette ad Adiconsum Marche di confermarsi come Associazione, per le sue assolute competenze, di primaria importanza nella regione e di eccellenza nel sistema coordinato da Adiconsum nazionale con risultati significativi in termini di iscritti, numero di conciliazioni concluse e importi recuperati a favore dei propri associati.

Il 2020 è stato per l'Italia l'anno di diffusione della pandemia Covid 19. Come sarà specificato nella descrizione dell'attività annuale Adiconsum Marche ha saputo intercettare le nuove necessità e i nuovi bisogni modificando le proprie modalità organizzative per essere vicina alle persone in difficoltà mantenendo l'efficacia della tutela dei propri associati.

Adiconsum Marche attraverso il proprio operato intende riaffermare che si può coniugare l'essere un'Associazione di Promozione Sociale, l'essere quindi un ente del terzo settore con la connotazione "sociale" legata allo svolgere un'attività di utilità sociale, la tutela dei consumatori, con la capacità di essere un'organizzazione efficiente, attenta alla sostenibilità, capace di dare un servizio di qualità agli utenti e allo stesso tempo capace di offrire lavoro, formazione e occasioni di crescita alle persone che investono professionalmente nell'associazione.

L'elaborazione del presente documento è stata effettuata da un gruppo di lavoro che presenta al proprio interno competenze specifiche in ambito di politiche gestionali per il settore oltre che una conoscenza diretta ed approfondita del percorso storico dell'Associazione composto da:

- Loredana Baldi;
- Alessandra Fioravanti;
- Roberta Mangoni;
- Francesco Varagona

Il Bilancio Sociale 2020 è pubblicato e messo a disposizione sia in formato cartaceo che elettronico.

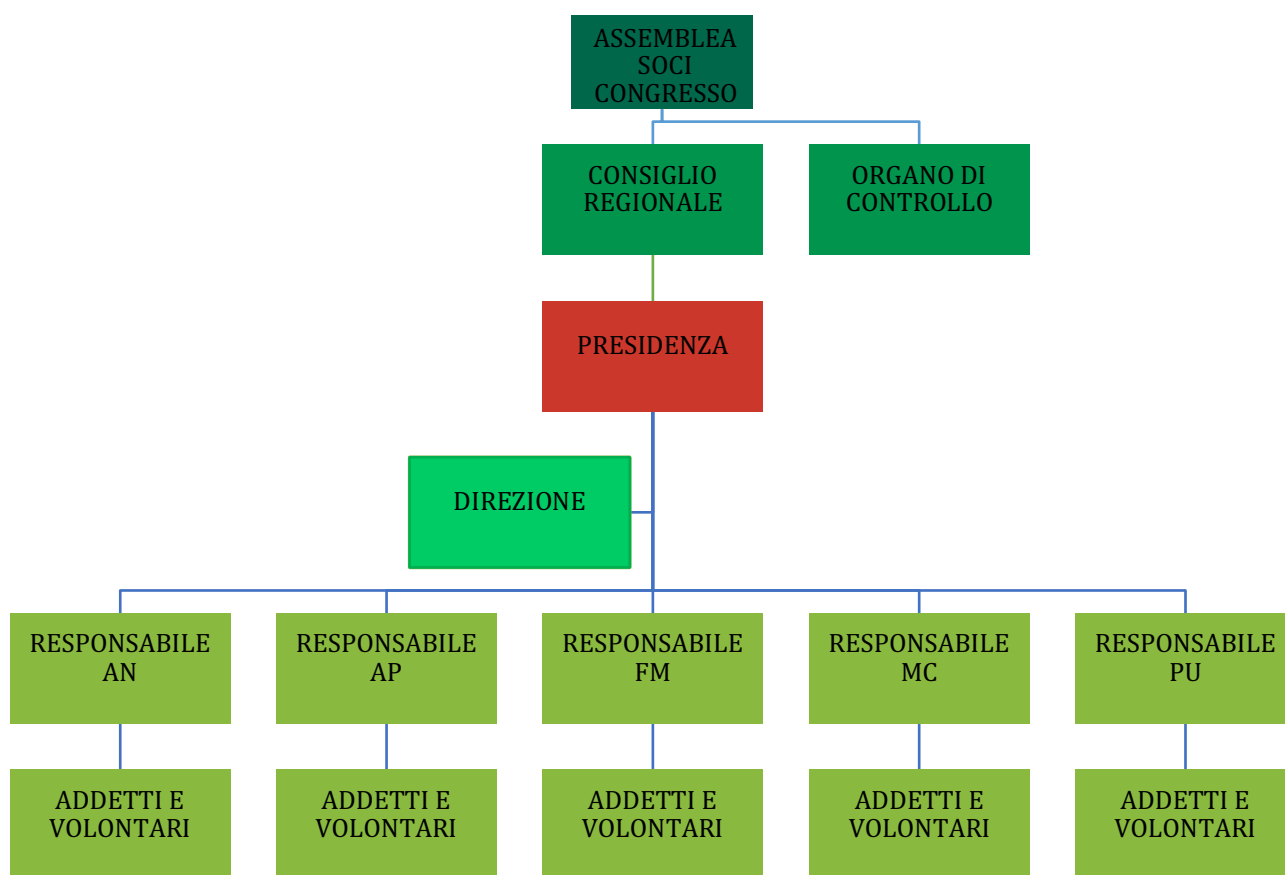
Nota Metodologica

Questo Bilancio sociale evidenzia:

- l'identità e i valori di Adiconsum Marche Aps;
- la struttura organizzativa;
- l'attività svolta a favore dei consumatori e delle loro famiglie;
- la gestione economica;
- le strategie di sviluppo futuro.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ADICONSUM MARCHE APS



ORGANIZZAZIONE

SOCI: I soci di Adiconsum Marche Aps al 31.12.2020 sono 3072.

CONGRESSO REGIONALE: E' il massimo organo deliberante dell'Associazione. Esso si riunisce in sessione ordinaria ogni quattro anni, salvo convocazione straordinaria. È costituito dai delegati eletti nelle Assemblee pregressuali con le modalità previste nel Regolamento di attuazione dello Statuto.

CONSIGLIO REGIONALE: Il Consiglio Regionale tra un Congresso e l'altro è formato da 21 componenti eletti democraticamente dal Congresso e dura in carica quattro (4) anni. Si riunisce almeno due volte l'anno su convocazione del Presidente e ha il compito di definire gli indirizzi dell'attività associativa.

PRESIDENZA: l'organo esecutivo delle deliberazioni assunte dal Congresso e dal Consiglio Regionale e dura in carica quattro anni.

Al 31.12.2020 sono componenti: **Elio Donati, Cristiana Tombesi, Francesco Varagona.**

PRESIDENTE: Francesco Varagona

Ha la rappresentanza Legale dell'Associazione ed ha i più ampi poteri per l'ordinaria e la straordinaria gestione della Società.

Prima nomina con atto del 11/05/2017.

ORGANO DI CONTROLLO: Cristiano Lassandari e Cristiano Bompreszi

Controlla la gestione amministrativa e il patrimonio dell'Associazione, verifica il bilancio consuntivo e ne riferisce al Consiglio Regionale con relazione scritta.

DIREZIONE: Loredana Baldi, Alessandra Fioravanti, Roberta Mangoni

La Direzione non è un organo statutariamente previsto, ha compiti consultivi e coadiuva la Presidenza nella gestione dell'Associazione ed è formato da dipendenti con alte competenze e un'importante esperienza specifica sulle materie del consumerismo.

LA NOSTRA STRATEGIA AL SERVIZIO DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI MARCHIGIANI



Adiconsum Marche Aps intende operare in un'ottica di miglioramento continuo per tutelare al meglio i diritti dei consumatori ed utenti.

In questi anni Adiconsum Marche ha accresciuto la propria qualità del servizio migliorando le competenze professionali e relazionali del proprio personale attraverso una intensa attività di formazione che ha coinvolto dipendenti e volontari. La formazione è, e sarà per il futuro, un elemento fondamentale per accrescere le competenze, accompagnare i cambiamenti organizzativi, migliorare l'efficienza e l'efficacia di Adiconsum Marche.

Per migliorare la comunicazione e la diffusione dei risultati delle attività dell'associazione, nell'anno 2020 è stata implementata l'attività di collaborazione con una società di comunicazione che ha progettato il nuovo sito e ha formato il personale all'utilizzo dei principali social.

E' stato implementato il software per gestire le pratiche degli associati in modo da tracciare il lavoro svolto e classificare digitalmente la documentazione.

Per l'adeguamento contabile amministrativo alle nuove norme del terzo settore l'Associazione intende dotarsi di strumenti informatici idonei formando il proprio personale all'utilizzo degli stessi.

La strategia di Adiconsum consiste nell'accrescere la propria capacità di tutela specializzando il personale sulle tematiche di maggior importanza ed interesse e favorendo un continuo lavoro di confronto e scambio tra personale e volontari al fine di accrescere le competenze di ogni singolo operatore. L'obiettivo dell'Associazione è tenere assieme competenze tecniche e competenze relazionali in modo che le persone trovino risposte adeguate ai loro bisogni sentendosi al contempo comprese nel loro disagio ed accolte.

Adiconsum Marche intende implementare la propria capacità di dialogo e lavoro con le altre Associazioni dei Consumatori presenti in Regione e più in generale con le Associazioni e gli enti del Terzo Settore nella convinzione che un lavoro in rete possa aumentare l'efficacia delle attività a servizio delle persone e della comunità marchigiana.

IDENTITA' DELL'ASSOCIAZIONE: I VALORI

ADICONSUM MARCHE APS - già costituita nel 1987 come Adiconsum Marche - Associazione difesa consumatori ed ambiente, con sede in Ancona, è una Associazione riconosciuta, costituita ai sensi del Codice Civile ed è un Ente del Terzo Settore, Associazione di promozione sociale ai sensi della Legge n. 383/2000, finché si renderà applicabile, e del D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 117 e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche detto "Codice del Terzo Settore" o "CTS"), del Codice del Consumo e successive modifiche e integrazioni.

Adiconsum Marche Aps è :

- iscritta al registro regionale delle associazioni dei consumatori ai sensi della legge 14/09;
- iscritta al registro nazionale - Ministero del lavoro e delle Politiche sociali n.668/II/2010;
- iscritta al registro regionale delle associazioni di Promozione sociale – 1°decreto n.124ivs del 16.11.2012.

Le finalità sociali, le attività sociali e i valori di Adiconsum Marche APS sono individuati nello Statuto Regionale, approvato il 30/10/2020 e registrato il 4/11/2020.

In particolare, l'Associazione persegue **finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, non ha scopo di lucro** e ha come oggetto la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, anche come risparmiatori e con particolari situazioni di disagio economico, nell'ambito della Regione Marche. Adiconsum Marche APS s'ispira ai **principi della sussidiarietà, della partecipazione democratica, della solidarietà e promozione sociale, dell'autonomia e responsabilità** e opera in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi dell'Unione Europea, nel trattato sul funzionamento dell'Unione Europea e nella normativa comunitaria derivata.

L'Associazione si propone di implementare ogni possibile difesa e la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori-utenti, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il diritto alla salute pubblica e privata, il diritto alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta, il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi anche finanziari e bancari, il diritto all'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, il diritto all'informazione ed alla formazione, all'educazione al consumo responsabile, critico e solidale, eco-compatibile e per un uso razionale dell'energia, il diritto alla tutela del risparmio, il diritto all'educazione nell'uso del denaro per prevenire il fenomeno del sovra-indebitamento e dell'usura.

Nel perseguire i propri scopi associativi, l'Associazione esercita, in via esclusiva o principale, nell'ambito del proprio territorio regionale, l'attività di interesse generale di cui all'articolo 5, comma 1, lettera w) del CTS: **promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti** delle attività di interesse generale di cui all'articolo 5 del

CTS, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 in favore dei propri soci o di terzi, avvalendosi in modo prevalente, anche indirettamente, dell'attività di volontariato dei propri associati.

Tra le principali attività sociali di Adiconsum Marche APS emerge senza dubbio la **promozione della risoluzione stragiudiziale delle controversie**, mediante l'utilizzo di procedure alternative al ricorso alla giustizia ordinaria. Sempre più spesso le pratiche commerciali scorrette delle aziende violano i nostri diritti, ma altrettanto spesso rinunceremmo a farli valere in Tribunale per risparmiare su un costo che potrebbe essere maggiore del beneficio che si potrebbe ottenere, oppure per evitare lungaggini e rischi delle aule di Giustizia. Si pensi, ad esempio, a chi si vede recapitare una fattura della luce, del gas o del telefono con dei consumi sovrastimati o dei servizi non richiesti. Ancora, si pensi a chi si trova parte di un contratto a cui non sapeva di aver aderito o, in seguito a una promessa di risparmio, modifica il proprio piano e si trova a spendere cifre superiori. In questi e in tantissimi altri casi il legislatore, preso atto dell'inefficacia e della non celerità del sistema pubblico di giustizia, ha previsto degli strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ispirandosi ad una logica di tipo deflattiva del contenzioso. Tali strumenti vengono definiti genericamente "ADR". Si tratta di un acronimo che si riconduce all'espressione inglese "*Alternative Dispute Resolutions*", che potremmo correttamente tradurre come "Tecniche di risoluzione alternativa delle dispute". Tra le varie tipologie di ADR esistenti, Adiconsum ricorre principalmente alla conciliazione, paritetica o mediata, nei vari settori di intervento (telefonia, energia, trasporti, servizi postali, ambito bancario e finanziario).

GLI STAKEHOLDER



Stakeholder	Breve descrizione della relazione
Consumatori persone fisiche	La tutela dei consumatori è il fulcro dell'attività di Adiconsum Marche Aps. L'attività di difesa si svolge sia attraverso l'attivazione di contenziosi individuali sia attraverso la tutela collettiva di interessi diffusi. La maggioranza dei consumatori che si rivolgono all'associazione sono persone fisiche.
Consumatori piccole imprese	All'interno del panorama dei consumatori Adiconsum Marche si rivolge anche alle piccole imprese; in casi e settori specifici anche le piccole imprese sono equiparate al consumatore persona fisica.
Dipendenti volontari e collaboratori	Il personale dipendente, i volontari ed i collaboratori esterni sono il cuore pulsante dell'associazione. Si occupano sia della consulenza individuale verso il consumatore sia della realizzazione delle attività dei progetti. Partecipano attivamente alla vita dell'associazione attraverso forme di coinvolgimento attivo che si esplicano in maniera particolare nelle giornate di formazione programmata durante tutto l'anno.
Adiconsum nazionale	Adiconsum Marche Aps è parte integrante di Adiconsum nazionale e partecipa alla vita associativa e politica nazionale. Le attività di Adiconsum Nazionale e di Adiconsum Marche Aps sono interdipendenti. Frequenti le relazioni con le altre strutture regionali e territoriali che sviluppano occasioni di scambio reciproco di opinioni e buone prassi.
Imprese controparti	La risoluzione dei contenziosi individuali avviene in massima parte attraverso la conciliazione paritetica che nasce sulla base di protocolli tra Adiconsum e imprese di vari settori operativi. Le aziende interagiscono con i conciliatori dell'associazione per addivenire ad una rapida e soddisfacente soluzione delle controversie con i consumatori.
Reti e partenariato	Adiconsum Marche Aps realizza la propria attività istituzionale anche attraverso reti costruite ed implementate nel tempo con altre Associazioni dei Consumatori, con Aps e Odv locali e nazionali. E' inoltre membro dell'Alleanza contro la Povertà nelle Marche e del Forum del terzo Settore.
Autorità di vigilanza	Adiconsum Marche Aps è interlocutore delle autorità di vigilanza attraverso segnalazioni per pratiche commerciali scorrette poste in essere dalle aziende. Tale attività si rivela importante in quanto sulla base di suddette segnalazioni le autorità possono aprire un'istruttoria volta a verificare la sussistenza di pratiche contrarie al codice del consumo e conseguentemente alla loro eliminazione.
Regione Marche e altri enti pubblici	Adiconsum Marche è iscritta al registro regionale delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di promozione sociale. Tra Adiconsum Marche ed i vari enti pubblici esiste un rapporto di costante confronto sulle politiche di interesse dei consumatori. Adiconsum Marche inoltre realizza progetti finanziati da enti pubblici che permettono di fornire ai consumatori informazioni e formazione per un consumo consapevole e responsabile.
Cisl Marche	La Cisl ha promosso la costituzione di Adiconsum Marche nel 1987 ritenendo importante creare una struttura che potesse tutelare la persona in quanto consumatore. Nel rispetto della reciproca autonomia, i rapporti tra le due associazioni sono regolati da una convenzione che prevede uno sconto sulla quota associativa per tutti gli iscritti Cisl.

IL PERSONALE ADICONSUM

Adiconsum Marche Aps si è avvalsa nel 2020 del contributo di 8 dipendenti, 8 volontari soci e 3 volontari del servizio civile.

DIPENDENTI età media 44 anni:

DONNE	8	100%
UOMINI	0	0%
TOTALE	8	100%

VOLONTARI età media 62 anni:

DONNE	2	25%
UOMINI	6	75%
TOTALE	8	100%

VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE età media 25 anni:

DONNE	1	33%
UOMINI	2	67%
TOTALE	3	100%

Il personale di Adiconsum Marche è il vero patrimonio dell'Associazione. I risultati conseguiti nell'anno, che rendono Adiconsum Marche un'eccellenza all'interno delle Associazioni dei Consumatori presenti nel territorio regionale e al contempo nella rete Adiconsum Nazionale, è strettamente correlato alle competenze e alla motivazione del personale.

Delle 8 dipendenti 6 sono laureate e tre sono in possesso dell'abilitazione di Avvocato. Le due dipendenti non laureate contribuiscono all'associazione apportando un bagaglio di esperienza professionale importante.

La volontà e capacità di lavorare in rete condividendo analisi, esperienze e risultati permette una crescita continua che accresce il potenziale dell'Associazione.

La **totale assenza di turn over** è un indicatore di una soddisfazione professionale dei dipendenti e della cura che l'Associazione dimostra per il personale, che è strettamente correlato alla cura che dipendenti e volontari hanno nei confronti dell'Associazione e delle persone associate.

I tre volontari del servizio civile hanno apportato una ventata di freschezza e novità e si sono efficacemente integrati. Hanno affiancato i dipendenti apprendendo le attività dell'Associazione, approfondendo alcune tematiche e apportando un significativo contributo al rifacimento e implementazione del sito e all'utilizzo dei social media.

Tutto il personale dell'Associazione, dipendenti e volontari, è stato coinvolto in una intensa attività di formazione con incontri mensili orientati allo sviluppo delle competenze tecniche ma anche finalizzati a perfezionare le modalità di approccio all'utente. Alcuni incontri sono stati dedicati al miglioramento dei flussi comunicativi interni ed esterni per potenziare l'efficacia dell'associazione e la cura nei confronti degli associati.

LE NOSTRE SEDI

SEDI E SPORTELLI TERRITORIALI 2020			
LOCALITA'	INDIRIZZO	TEL	MAIL
ANCONA	VIA RAGNINI 4	071/2832101	ancona@adiconsum.it
<i>JESI</i>	VIA GALLODORO 66/TER	0731/209321	ancona@adiconsum.it
<i>FABRIANO</i>	VIA DE GASPERI 50	0732/21754	ancona@adiconsum.it
<i>SENIGALLIA</i>	VIA MONTENERO 6	071/64470	ancona@adiconsum.it
MACERATA	VIA DEI VELINI, 27	0733/4075212	macerata@adiconsum.it
<i>CIVITANOVA MARCHE</i>	L.GO CASTELFIDARDO, 24	0733/770062	macerata@adiconsum.it
<i>TOLENTINO</i>	VIALE BENADDUCI, 14	0733/973351	macerata@adiconsum.it
<i>CORRIDONIA</i>	PIAZZA DEL POPOLO, 19	0733/431760	macerata@adiconsum.it
<i>CINGOLI</i>	VIA LEOPARDI, 1	0733/602279	macerata@adiconsum.it
<i>SAN SEVERINO</i>	VIA DANTE, 22	0733/638959	macerata@adiconsum.it
PESARO	VIA PORTA RIMINI, 11	0721/370104	pesaro@adiconsum.it
<i>FANO</i>	VIA GARIBALDI, 69	0721/805151	pesaro@adiconsum.it
ASCOLI PICENO	C.SO V. EMANUELE, 37	0736/24951	ascoli@adiconsum.it
<i>SAN BENEDETTO DEL TRONTO</i>	PIAZZA NARDONE, 23	0735/581934	sanbenedetto@adiconsum.it
FERMO	VIA S. ALESSANDRO, 3	0734/60971	fermo@adiconsum.it
<i>PORTO SAN GIORGIO</i>	VIALE DEI PINI, 168	0734/4672603	fermo@adiconsum.it

ATTIVITA' E SETTORI DI INTERVENTO



TUTELA INDIVIDUALE

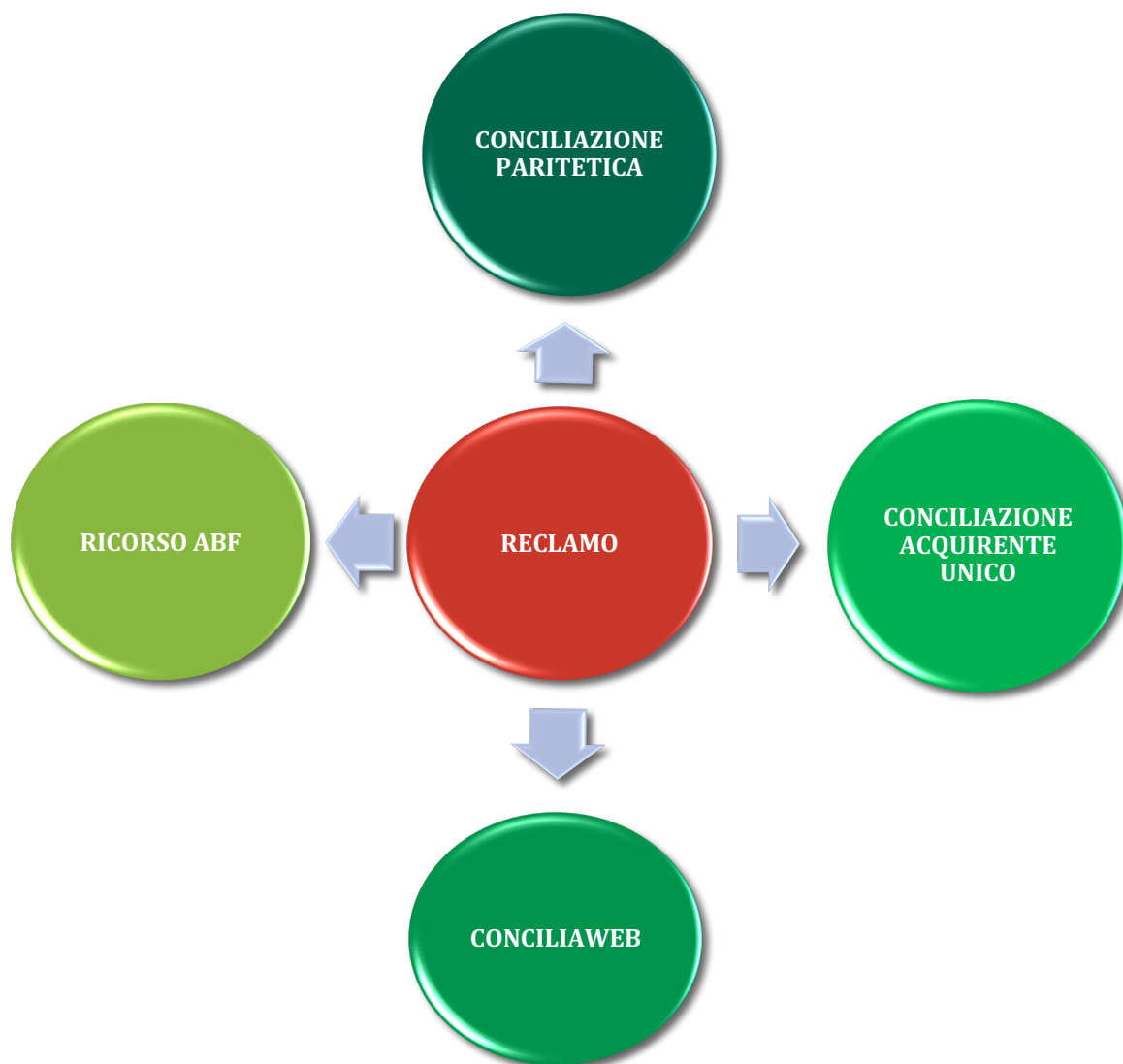
(ASSISTENZA, CONSULENZA, GESTIONE CONTROVERSIE)

La difesa del consumatore è la nostra mission e la forma di tutela più diretta ed immediata è proprio la tutela individuale. Assistiamo il singolo consumatore nelle problematiche che sorgono quotidianamente nel suo rapporto con un professionista, un'impresa, una società: nei confronti di una compagnia telefonica, di una società di vendita di energia, di una banca, di una società finanziaria, di una compagnia aerea e in molti altri casi.

Presso i nostri sportelli forniamo all'utente una prima informazione in risposta alla sua problematica, come strumento per far valere i propri diritti in autotutela. Molto più spesso poi, interveniamo direttamente prendendo in carico le singole questioni e fornendo consulenza ed assistenza nel risolvere contenziosi che possono sorgere quotidianamente, anche a seguito di pratiche commerciali scorrette o aggressive. I nostri consulenti mettono a disposizione la propria competenza, professionalità e pluriennale esperienza per centrare il problema ed esporlo nella maniera più consona, calibrare le richieste nella maniera corretta nel rispetto della normativa e delle Carte dei Servizi, aumentando notevolmente le possibilità di un esito positivo.

Il primo passo è sempre la redazione di un reclamo, che, se non ottiene risposta o ottiene una risposta non soddisfacente, apre la strada al passo successivo: una procedura stragiudiziale di risoluzione della controversia. Gli strumenti stragiudiziali, o **ADR (Alternative Dispute Resolution)**, sono modalità di risoluzione delle controversie alternative rispetto alla giustizia ordinaria, molto più veloci, molto meno costose e di grande efficacia. Esiste la conciliazione paritetica in molti campi (telefonia, energia, Poste), oppure altre forme di conciliazione come il Conciliaweb attivabile presso il Co.Re.Com. Marche, la procedura di conciliazione all'Acquirente Unico per l'energia, l'Arbitro Bancario Finanziario.

TUTELA INDIVIDUALE



TUTELA COLLETTIVA

Adiconsum Marche APS raccoglie le istanze dei cittadini consumatori anche su temi di interesse collettivo e generale, effettuando la rappresentanza collettiva di interessi diffusi dei consumatori-utenti di fronte alle distorsioni del mercato e nel confronto con le amministrazioni pubbliche rispetto ai problemi dei cittadini, ponendo in essere tutte le azioni opportune per la loro tutela.

In particolare:

- manteniamo rapporti con enti pubblici e istituzioni anche mediante la partecipazione ai tavoli di confronto con le rappresentanze sociali del territorio, nonché sui temi di interesse generale come credito, trasporti, risparmio energetico, sicurezza in casa e salute, sicurezza degli alimenti e dei prodotti, contraffazione;
- siamo parte attiva nei confronti delle Istituzioni e dei gestori dei servizi di pubblica utilità sui regolamenti, carte dei servizi e tariffe;
- partecipiamo a tavoli e assemblee di confronto sociale sui temi della tutela del risparmio e della povertà (ad esempio “Alleanza per la Povertà”);
- effettuiamo segnalazioni all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette, all’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (ARERA), all’ Autorità delle Comunicazioni (AGCOM), al Garante della Privacy.

TUTELA DEL
RISPARMIO

SEGNALAZIONI
AUTORITA'
GARANTI

RAPPORTI CON
ENTI PUBBLICI E
ISTITUZIONI

CONTRATTAZIONE
TARIFFE

SICUREZZA DEI
PRODOTTI

INFORMAZIONE/FORMAZIONE

La tutela dei consumatori si esplica non soltanto nella gestione delle controversie, ma anche nella fase di **educazione dei cittadini al consumo critico e consapevole**. Un approccio socialmente responsabile e accorto, infatti, consente al consumatore di **autotutelarsi** e di prevenire possibili frodi ai suoi danni.

Siamo al vostro fianco anche con attività di **informazione** agli sportelli territoriali e soprattutto grazie all'organizzazione di eventi, seminari, convegni, corsi di educazione dei cittadini:

- **incontri con la cittadinanza** sulle varie problematiche (truffe agli anziani, contratti porta a porta, modifiche normative in temi di interesse quotidiano e generale come la telefonia e il settore di energia elettrica, gas e acqua);
- **educazione finanziaria e corsi di economia domestica** per la gestione del bilancio familiare;
- **incontri per i ragazzi nelle scuole** sui temi del commercio on-line, delle truffe digitali, della contraffazione.

La nostra attività si esplica anche attraverso la **presenza sui mezzi di comunicazione**, con l'obiettivo di tenere aggiornati i consumatori su questioni di rilevante interesse e diffondere la conoscenza dei vari strumenti di tutela. Vi teniamo costantemente informati grazie a:

- **rubrica televisiva settimanale** "Adiconsum Informa" sul canale ÈTV Marche;
- **articoli su giornali locali e on-line e comunicati stampa**;
- **presenza sui social** attraverso la pagina Facebook di Adiconsum Marche e Twitter;
- **sito internet** www.adiconsummarche.it.

ADICONSUM INFORMA

WWW.ADICONSUMMARCHE.IT

PAGINA FACEBOOK

TWITTER

ARTICOLI E COMUNICATI

INCONTRI CON LA CITTADINANZA

PROGETTI

Adiconsum Marche APS realizza ogni anno progetti finanziati dal Mise, dalla Regione Marche, dai Comuni ed altri enti pubblici che permettono di **fornire ai consumatori** informazioni e formazione **per un consumo consapevole e responsabile**.

I progetti finanziano anche l'attività degli **sportelli sul territorio**, **campagne informative su tv e radio**, convegni, seminari, **corsi di formazione** permettendo di raggiungere migliaia di cittadini e facendo conoscere i **diritti dei consumatori** e le modalità di esercitarli consapevolmente da soli o tramite l'assistenza degli operatori di Adiconsum Marche.

I progetti sono spesso realizzati in rete, sia con altre Associazioni dei Consumatori, sia con altri enti del terzo settore per raggiungere in modo più capillare le persone, offrendo loro servizi sempre più integrati.



**ADICONSUM
MARCHE**

Associazione di Promozione Sociale

ATTIVITÀ 2020

La realizzazione della mission peculiare di Adiconsum Marche si caratterizza da sempre con l'assistenza dei consumatori presso gli sportelli territoriali.

Attraverso l'attività di informazione e tutela svolta dagli operatori agli sportelli dell'Associazione si opera in termini di prevenzione a partire dal momento dell'acquisto di beni e servizi, incoraggiando un'attenta lettura delle condizioni contrattuali, la conoscenza delle carte dei servizi delle aziende, accrescendo così le possibilità di autotutela dei singoli.

E', infatti, di fondamentale importanza per il consumatore avere a disposizione le informazioni necessarie per un consumo consapevole e soprattutto conoscere gli strumenti di difesa dei propri diritti, che le norme nazionali e comunitarie gli mettono a disposizione.

In quest'ottica l'attività degli sportelli dell'Associazione permette non solo di contribuire ad aumentare la consapevolezza dei cittadini circa le opportunità di tutela che esistono e possono essere attivate in caso di comportamenti scorretti delle aziende. Viene anche, e soprattutto, offerta tutela effettiva e immediata ai consumatori attraverso reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il 2020 è stato un anno particolare e impegnativo, che a causa della pandemia da Covid-19 ha messo alla prova ciascuno di noi costringendoci a ripensare i nostri modelli comportamentali e operativi. Anche Adiconsum Marche è ovviamente stata coinvolta dall'impatto delle restrizioni e dei cambiamenti dell'anno appena trascorso; l'associazione è stata, tuttavia in grado di non fermarsi, ma di trovare il modo di restare vicino ai cittadini consumatori anche a distanza. Adiconsum Marche ha quindi rivisto le modalità di realizzazione delle proprie attività in chiave digitale, elettronica, connessa, da un lato per continuare a garantire la risoluzione delle problematiche degli utenti, dall'altro per continuare ad essere un fondamentale punto di riferimento e di sostegno per i cittadini.

L'attività di sportello, realizzata regolarmente nel periodo pre- Covid, è ripresa poi a partire dalla settimana iniziata il 4 maggio 2020. Nel corso dell'attività di sportello sono state effettuate consulenze, fornite informazioni ed avviati contenziosi in riferimento alle attività previste. Nel periodo strettamente connesso alla fase più acuta dell'emergenza sanitaria, l'attività è continuata, non con incontri di persona con i consumatori, ma attraverso sportelli virtuali accessibili tramite email, contatti telefonici, Form appositamente aperti su siti istituzionali di associazioni partner.

Con tali modalità l'Associazione è stata raggiunta da un altissimo numero di consumatori, che hanno proposto le loro istanze e richieste di informazione legate in particolar modo a casistiche legate all'emergenza Covid, ma anche a classiche richieste di intervento per casistiche comprese nell'attività ordinaria dell'associazione. In totale nell'intero territorio regionale i contatti del periodo Covid, realizzati attraverso le modalità sopra indicate, sono stati **999**, ai quali è stata fornita risposta o sono state attivate pratiche in modalità a distanza.

Occorre evidenziare che nel periodo più strettamente interessato dall'emergenza sanitaria, Adiconsum nazionale ha attivato un servizio di chat on line gratuito ed aperto a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro iscrizione all'Associazione. Tale canale ha permesso di dare in alcuni casi risposte immediate, mentre nei casi più complessi le richieste sono state veicolate agli sportelli territoriali delle associazioni, che hanno preso in carico le istanze di volta in volta presentate,

fornendo riscontri o attivando contenziosi. A tale servizio hanno partecipato 2 operatori di Adiconsum Marche. Il servizio, istituito per fornire un canale di riferimento in occasione del Covid 19, visto il particolare successo riscosso e dimostrato dall'elevato numero di contatti, è tutt'ora attivo.

Possiamo orgogliosamente affermare che, nonostante l'emergenza Covid, nel 2020 è stato avviato un numero importante di pratiche, che coinvolgono tutti i settori del consumerismo, con particolare riguardo ai settori delle telecomunicazioni, energia, commercio, servizi bancari e finanziari. A causa delle restrizioni causate dall'emergenza sanitaria, inoltre, con limitazioni per viaggi e trasporti, numerose sono state le richieste di informazione ed assistenza da consumatori a seguito di cancellazione di voli, pacchetti turistici e soggiorni.

ISCRITTI 2020

ISCRITTI 2020	
ANCONA	819
PESARO	312
MACERATA	1229
FERMO	254
ASCOLI PICENO	458
TOTALE	3072

PRATICHE 2020

Complessivamente sono stati avviati nel periodo di riferimento **2944** contenziosi, così suddivisi:

PRATICHE 2020	FINANZIARIO	TELEFONIA	ENERGIA	ACQUA	VARIE	TOTALI
TOTALE	1648	863	315	20	98	2944

Alla luce dell'ultima tabella qui sotto riportata possiamo, quindi, concludere, che il 2020 è stato un anno assolutamente positivo per Adiconsum Marche che non solo ha saputo mantenere il contatto e l'assistenza ai cittadini consumatori in un periodo complesso, ma è stata addirittura in grado di incrementare del **22%** il numero complessivo di pratiche gestite a livello regionale rispetto al 2019, con conseguenti risvolti altrettanto positivi in termini di iscritti e di entrate generali per l'Associazione.

2020/2019	FINANZIARIO	TELEFONIA	ENERGIA	ACQUA	VARIE	TOTALI
TOTALE 2019	952	923	272	27	237	2411
TOTALE 2020	1648	863	315	20	98	2944
	73%	- 6,5%	16%	-26%	-59%	22%

CONCILIAZIONI

CONCILIAZIONI PARITETICHE

La conciliazione paritetica è un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo (come ad esempio nel settore delle telecomunicazioni, dei trasporti ferroviari, dei servizi postali, ecc.) che permette di risolvere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica.

La conciliazione paritetica nasce da protocolli d'intesa sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e l'azienda o associazioni di aziende, per la gestione di specifiche tipologie di controversie di consumo.

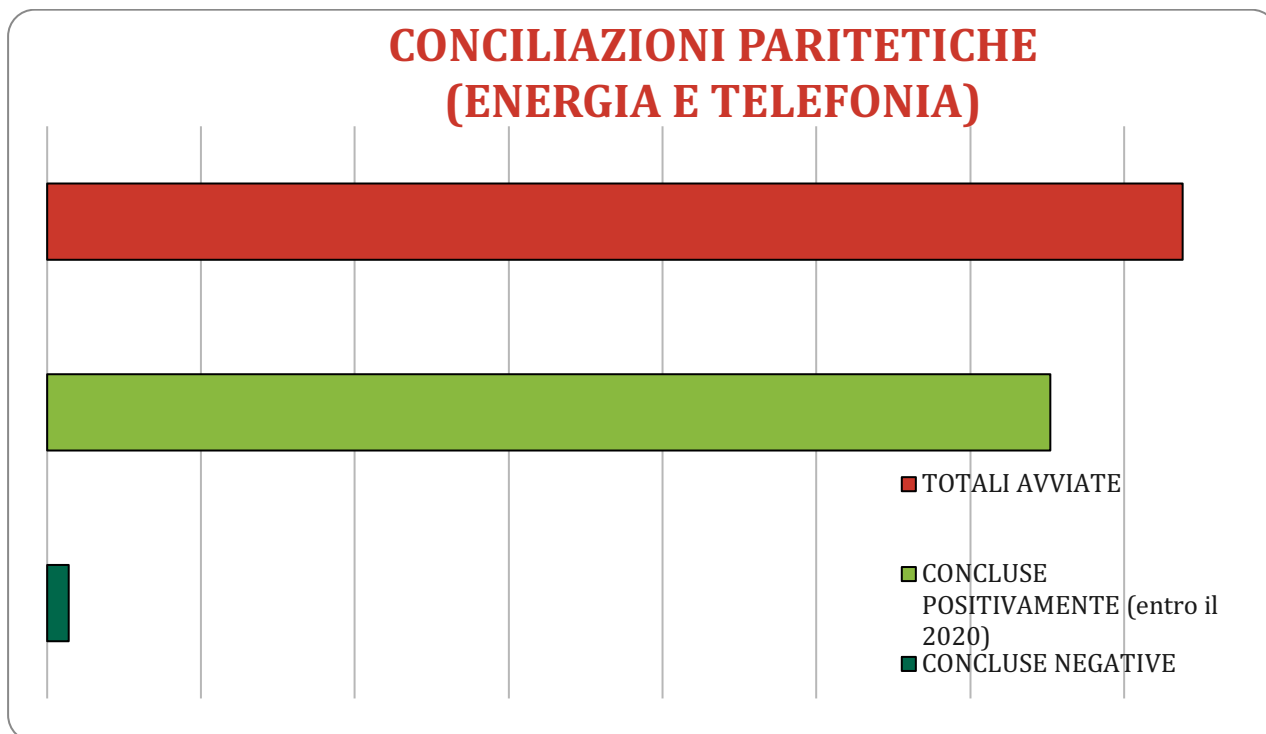
La procedura di conciliazione deve necessariamente concludersi entro un termine prestabilito in base ai singoli protocolli. I regolamenti attuativi dei Protocolli prevedono un procedimento di conciliazione in cui il consumatore è rappresentato dal conciliatore dell'Associazione dei Consumatori che lo assiste e l'azienda da un proprio conciliatore.

I vantaggi per il consumatore:

- ✓ Accessibilità della procedura: la procedura è gratuita, fatto salvo il costo della tessera di iscrizione, e attivabile attraverso la compilazione della relativa domanda. L'unico requisito indispensabile per poter accedere alla procedura è aver già inoltrato formale reclamo al quale l'azienda non ha dato riscontro nei tempi stabiliti o se la soluzione fornita non è stata ritenuta soddisfacente dal consumatore.
- ✓ Tempi brevi per lo svolgimento della procedura.
- ✓ La formazione dei conciliatori che compongono la Commissione di Conciliazione assicura l'assistenza del consumatore da parte di personale qualificato.
- ✓ La composizione della commissione di conciliazione: per ridurre le eventuali asimmetrie informative tra i componenti delle commissioni paritetiche, le Autorità di settore intervengono con appositi programmi formativi a questi diretti.
- ✓ Contraddittorio: il consumatore ha la possibilità di essere ascoltato direttamente dall'organo deputato alla gestione della controversia e di rappresentare il proprio punto di vista.
- ✓ Trasparenza e informazione riguardo lo svolgimento della procedura.
- ✓ Libertà di scelta: il consumatore è libero in ogni momento di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione, di recedere dalla stessa o di adire il sistema giudiziario; è inoltre informato della possibilità di poter accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla Commissione senza alcuna conseguenza negativa.

- ✓ Diritto alla riservatezza: ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia è coperta dalla riservatezza.
- ✓ Efficacia giuridica dell'accordo: il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile.
- ✓ Riequilibrio del potere negoziale: l'intervento delle associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale, sbilanciato a danno del consumatore nel momento della conclusione del contratto.
- ✓ Buon andamento dei risultati in termini di alta percentuale degli accordi raggiunti e soddisfazione del consumatore: quasi la totalità delle conciliazioni paritetiche ha esito positivo.

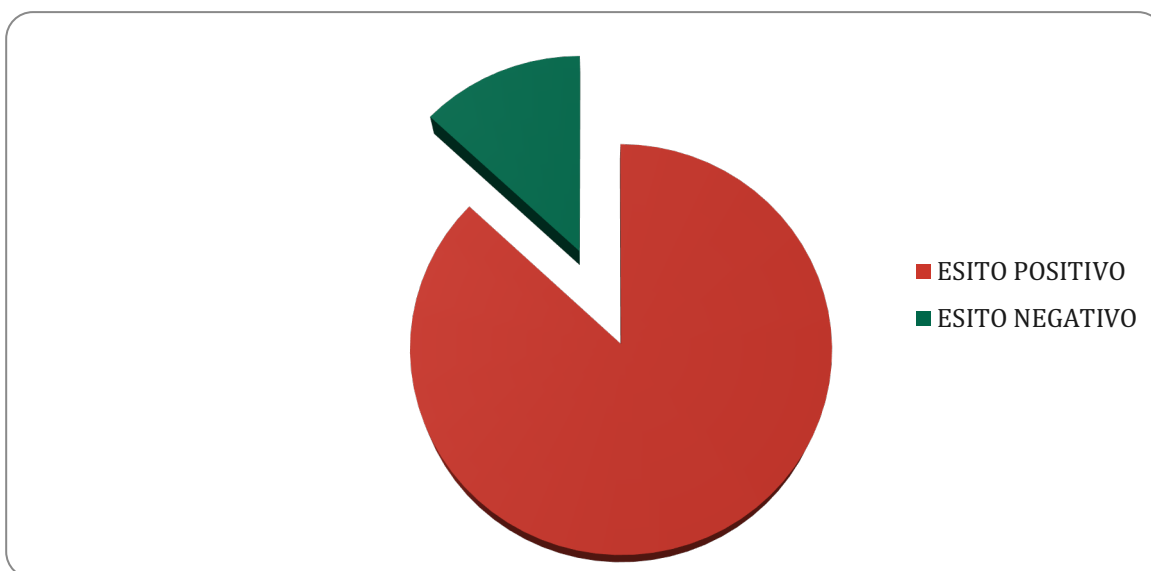
La conciliazione paritetica ha rappresentato una eccellenza e una peculiarità del nostro Paese, ha consentito la risoluzione di tante piccole controversie di consumo e ha contribuito a decongestionare le aule di tribunale. Un livello elevato di protezione dei consumatori e la facilità di accesso dei consumatori agli strumenti di risoluzione delle controversie creano un clima di fiducia e contribuiscono allo sviluppo e alla crescita economica.



Nel 2020 sono state avviate **369 conciliazioni paritetiche nei settori energia e telefonia** in tutto il territorio marchigiano, di cui 326 si sono concluse positivamente entro il 2020, con grande soddisfazione da parte dei consumatori non solo in termini di soluzione delle loro problematiche, ma anche in termini economici.

Il **recupero totale** per i consumatori che hanno avuto esito positivo nel 2020, infatti, è stato pari a

€ 119.964,30



Per Adiconsum l'accesso, invece, alla procedura di **Conciliaweb** è divenuto, dal 2020, meramente residuale; la nuova normativa prevede, infatti, che l'associazione dei consumatori possa ricorrere a questo canale soltanto laddove la controversia non rientri tra le casistiche gestibili tramite Protocolli di Intesa, oppure laddove sia necessario convocare più di un operatore telefonico in udienza. Per tale motivo le pratiche gestite nel 2020 risultano in totale **15**, di cui 13 concluse positivamente e soltanto 2 concluse negativamente.

CONCILIAZIONI PRESSO ACQUIRENTE UNICO

Il Servizio di Conciliazione clienti energia dell'ARERA, gestito da Acquirente Unico, facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori di energia elettrica e gas.

La procedura di conciliazione in questo caso non si definisce paritetica poiché non prevede la sola presenza delle due parti, ma è caratterizzata dalla presenza di un rappresentante dell'Associazione Consumatori, un rappresentante della società di gestione gas o energia elettrica o servizio idrico e il conciliatore di Acquirente Unico, con funzioni di mediatore.

Attraverso il servizio di Conciliazione presso l'Acquirente Unico l'utente ha garanzia di rapidità, gratuità della procedura (salvo il costo di iscrizione all'Associazione), competenza nella gestione specifica delle problematiche e soddisfazione nel risultato. Inoltre, tale procedura, non essendo vincolata alla presenza di Protocolli di Intesa, garantisce l'adesione e, dunque, la presenza in udienza di qualunque società del mercato libero.

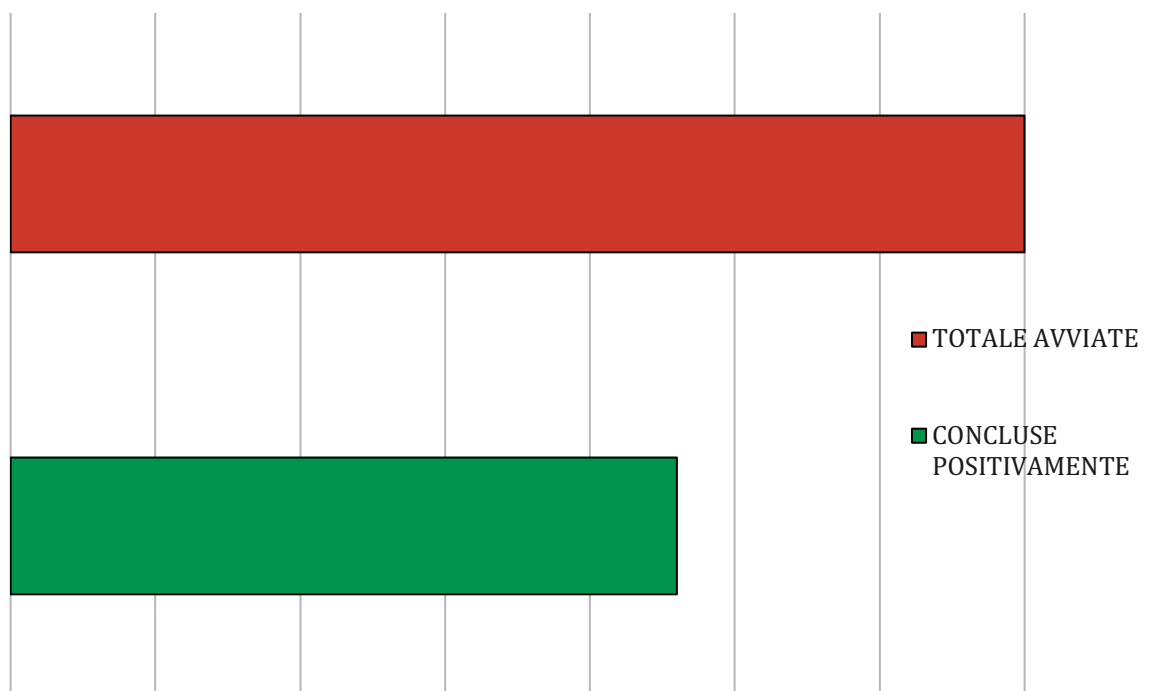
E' stato privilegiato il ricorso a questa procedura, a discapito della conciliazione paritetica, poiché nel settore dell'energia attraverso l'Acquirente Unico si riescono ad ottenere maggiori benefici: una migliore fluidità della gestione burocratica e la maggiore disponibilità delle aziende conducono ad accordi più favorevoli per l'utente.

Nell'anno 2020 sono state avviate **70** procedure conciliative presso Acquirente Unico, 46 delle quali si sono già concluse nel 2020, **tutte con esito positivo**.

Anche per tali procedure sono stati importanti i risultati ottenuti per gli utenti, sia dal punto di vista della soluzione delle problematiche (rateizzazione, rettifiche di fatturazione, conguagli, costi per allacci...), sia in termini economici. Infatti, gli importi recuperati dagli utenti sotto forma di indennizzi o di minori costi applicati in fattura risultano di

oltre € 6.000,00.

CONCILIAZIONI ACQUIRENTE UNICO ENERGIA



FIR – FONDO INDENNIZZO RISPARMIATORI

La legge 30 dicembre 2018 n. 145, legge di bilancio 2019, ha istituito il FIR – Fondo Indennizzo Risparmiatori, presso il Ministero dell'economia e delle finanze. Il fondo è stato creato allo scopo di indennizzare i risparmiatori danneggiati dalle banche e loro controllate con sede legale in Italia, poste in liquidazione coatta amministrativa dopo il 16 novembre 2015 e prima del 1° gennaio 2018, a seguito delle violazioni massive degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza, buona fede oggettiva e trasparenza previsti dal Testo Unico delle disposizioni in materia di Intermediazione Finanziaria. Il Fondo ha una dotazione di 525 milioni di euro l'anno per 3 anni, dal 2019 al 2021.

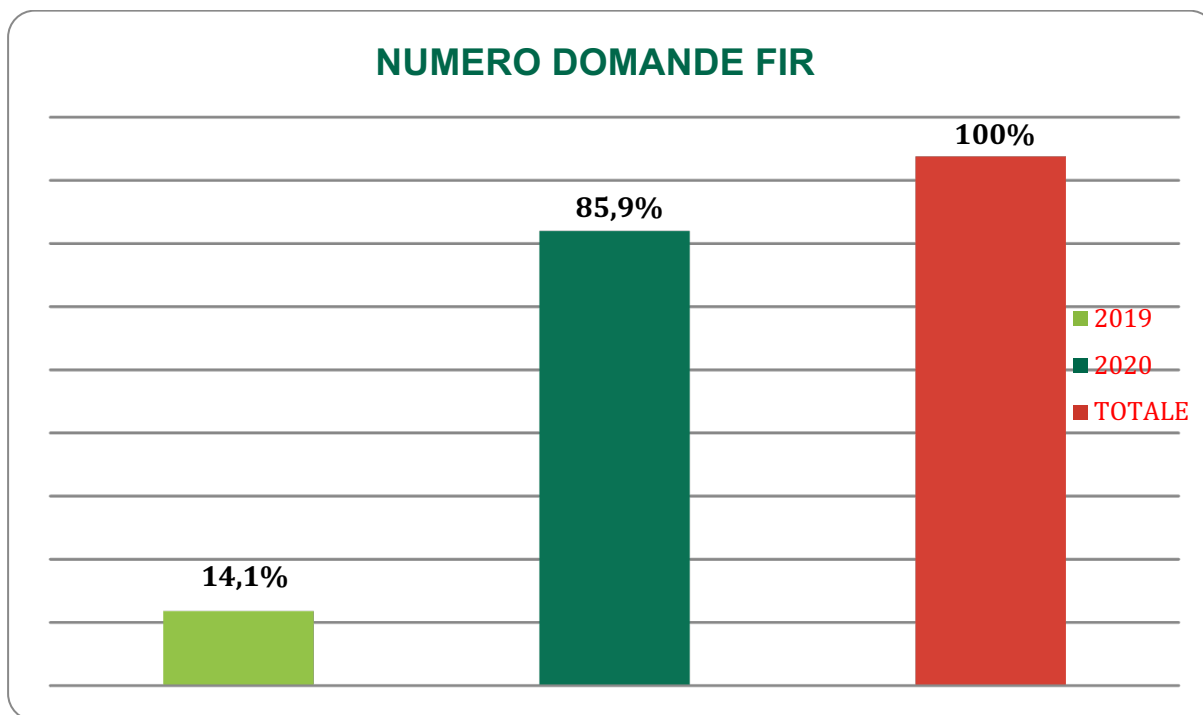
La questione dei crack bancari ha avuto una forte ripercussione nella regione Marche in particolare a seguito della risoluzione della Banca delle Marche Spa, ma anche per la presenza nel nostro territorio di altri Istituti bancari in default, come Veneto Banca e Banca Etruria. In particolare il fallimento di Banca Marche ha coinvolto migliaia di risparmiatori, possessori sia di azioni che di obbligazioni subordinate emesse dall'istituto, fortemente radicato e con una presenza capillare nel territorio marchigiano. Lo stesso può dirsi tuttavia anche per Veneto Banca, che aveva acquisito nel tempo la Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana, istituto anch'esso dotato di una clientela numerosa ed estremamente fidelizzata.

Il default di tali Istituti ha pertanto avuto un impatto prorompente sulla popolazione di piccoli risparmiatori marchigiani, che hanno accolto con estremo favore l'istituzione del Fir.

Sin dalla seconda metà del 2019, quando è stato possibile iniziare la presentazione delle domande di indennizzo, Adiconsum Marche ha offerto la propria assistenza ai risparmiatori coinvolti, ricevendo un elevatissimo numero di richieste che hanno impegnato fortemente l'attività dell'associazione a partire dall'ultimo trimestre del 2019 e per tutto il 2020.

Sono state complessivamente **1.676** le domande presentate, di cui 236 nell'ultimo trimestre 2019 e **1.440 nel 2020**, concentrate nel solo primo semestre vista la data di scadenza prevista al 18/06/2021.

ANNO	NUMERO DOMANDE FIR
2019	236
2020	1440
TOTALE	1676



Tale mole di lavoro non sarebbe stata possibile con le sole forze della nostra associazione. Pertanto ci siamo attivati per costruire sinergie con Labor Srl che ci hanno permesso di assistere un numero di risparmiatori molto elevato.

L'attività non si è esaurita nella fase di presentazione delle domande, ma è proseguita per tutto il 2020 con lo step successivo, ossia la lavorazione delle richieste di integrazione pervenute da Consap, attività che interessa anche le successive annualità, fino a che tutte le domande saranno state esaminate e ritenute complete della necessaria documentazione da parte della funzione di Consap deputata.

RICORSI

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

All'intero delle ADR, (Alternative Dispute Resolution), termine con il quale si intende l'insieme degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi al procedimento giurisdizionale ordinario, si colloca l'Arbitro Bancario Finanziario.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è infatti un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche e altri intermediari finanziari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Si tratta di un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia e rappresenta un'opportunità di tutela più rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario, a vantaggio dei consumatori che così possono ottenere la tutela dei propri diritti senza essere scoraggiati dai costi e dalla durata di un procedimento giudiziario ordinario.

Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario; se l'intermediario finanziario non risponde al reclamo o la risposta non è soddisfacente può presentare ricorso entro 1 anno dalla data del reclamo.

Per le caratteristiche di economicità e velocità del procedimento, unite alla specifica competenza dell'ABF nel settore finanziario, Adiconsum Marche utilizza lo strumento del ricorso all'Arbitro Bancario finanziario sin dalla sua nascita.

Nel corso del 2020 sono stati presentati **50** ricorsi all'ABF rispetto ai 36 del 2019.

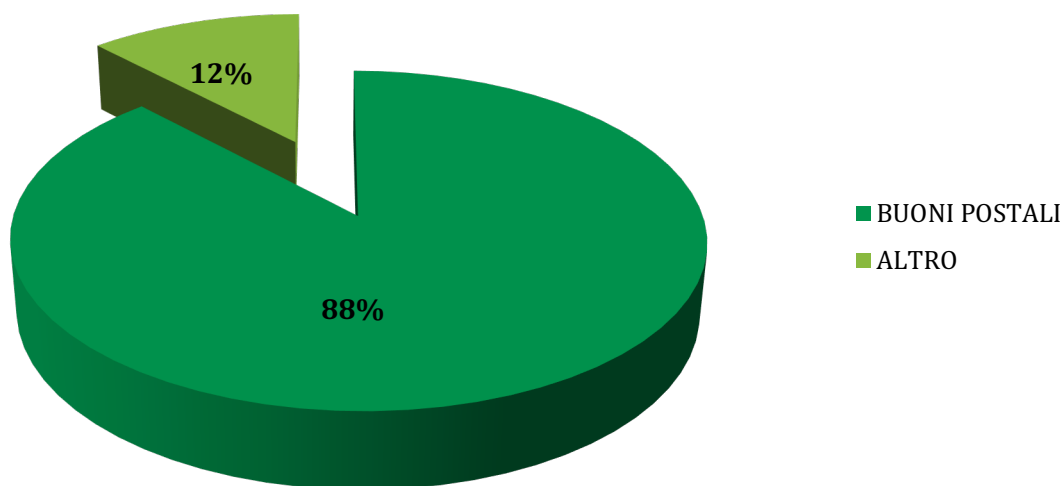
ABF	NUMERO RICORSI
2019	36
2020	50

I ricorsi ABF del 2020 si sono suddivisi in 2 specifiche categorie:

- Ricorsi per truffe su strumenti di pagamento (carte di credito – app di istituti bancari – conti correnti);
- Ricorsi relativi a buoni fruttiferi postali

Nello specifico **dei 50 ricorsi presentati ben 44 hanno riguardato i Buoni Fruttiferi postali.**

TIPOLOGIA RICORSI ABF 2020



La controversia in materia di Buoni Fruttiferi Postali può essere così riassunta: il decreto ministeriale 13 giugno 1986 ha introdotto la nuova serie di Buoni postali denominata “Q”, con interessi molto inferiori rispetto alle serie precedenti. I BPF avevano una durata trentennale e all'epoca venivano emessi in formato cartaceo. Nella parte posteriore di ogni buono risultava riportata una tabella che indicava i rendimenti per i primi 20 anni, mentre dal 20° al 31 dicembre del trentesimo anno era riportata la cifra che veniva maturata bimestralmente fino alla scadenza.

Il decreto sopra citato ha previsto che i buoni della nuova serie Q potevano essere emessi utilizzando il cartaceo di serie precedenti, apponendo 2 timbri: uno sulla parte anteriore che andava a modificare la vecchia serie, inserendo la dicitura “Serie Q” o “Serie Q/P”; nella parte posteriore

del buono doveva inoltre essere apposto un timbro riportante i nuovi tassi di interesse della serie Q.

Poste ha dunque potuto utilizzare le matrici cartacee dei buoni delle vecchie serie, in attesa che venisse fornito il cartaceo specifico della serie Q, ma avrebbe dovuto assolvere all'obbligo, previsto dal decreto, di modificare i rendimenti apponendo correttamente il timbro riportante i nuovi tassi di interesse. Questo è stato fatto ma soltanto parzialmente: infatti il timbro apposto da Poste copre i primi 20 anni, uniformando così i rendimenti a quelli della nuova serie Q, ma tale timbro lascia invece inalterato quanto previsto dal vecchio buono in relazione ai rendimenti maturati negli ultimi 10 anni.

A fronte di quanto sopra, quando un buono con le caratteristiche sopra indicate viene presentato all'incasso, Poste riconosce i rendimenti della nuova serie Q per tutti i 30 anni di durata del titolo. Tale prassi viene contestata in quanto, non avendo il timbro modificato gli ultimi 10 anni, si ritiene corretto che per tali annualità venga riconosciuto quanto previsto dal tenore letterale del titolo, con una notevole differenza rispetto a quanto riconosciuto da Poste.

Adiconsum Marche Aps ha ritenuto necessario interessarsi della materia dando applicazione ad una delle finalità previste dallo statuto, ossia la tutela del risparmio, visto che i Buoni Postali costituiscono e soprattutto hanno costituito in passato uno strumento di investimento del risparmio largamente diffuso tra la popolazione.

Sono stati presentati dunque i ricorsi all'ABF sopra indicati, per i quali abbiamo ottenuto il **100% di pronunce favorevoli**.

Questa attività, nel solo anno 2020, ha permesso di recuperare a favore dei nostri associati un importo considerevole, pari ad oltre **341.000 euro**.

ABF 2020 RECUPERATO E INCASSATO	€ 341.301,26
--	---------------------

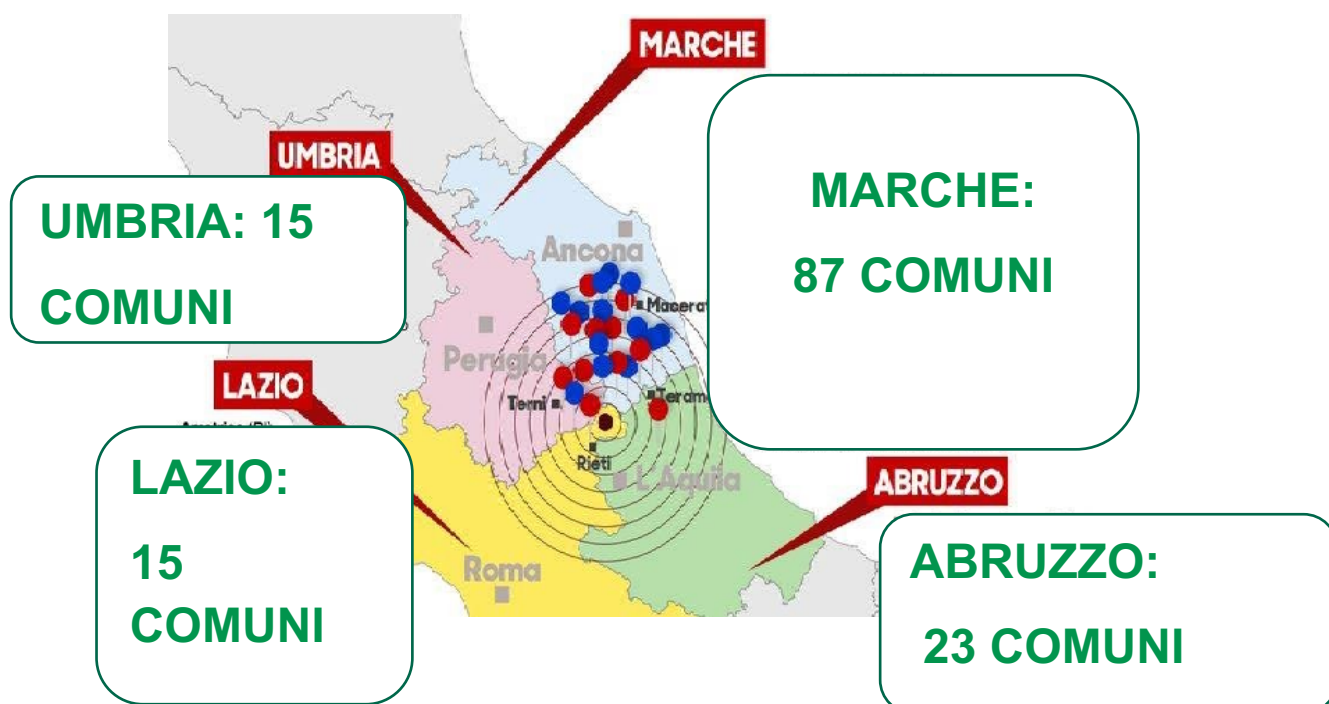
IL SISMA

TRE TERREMOTI:

I° SISMA: 24.08.16

II° SISMA: 26.10.16

III° SISMA: 18.01.17



In seguito agli eventi sismici che hanno interessato il Centro Italia tra il 2016 e il 2017, il Governo ha adottato disposizioni per le popolazioni colpite dal terremoto.

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente), con l'emanazione della delibera n. 252/2017/R/com **ha disposto la sospensione dei termini di pagamento e l'applicazione di tariffe speciali agevolate per le forniture del cratere sismico** (Comuni interessati dal sisma Italia Centrale- allegati 1, 2 e 2 bis al d.l. 189/16):

- forniture di energia elettrica, gas e utenze idriche, ad uso domestico e non domestico, attive alla data del sisma in uno dei comuni del "cratere";
- attivate a seguito dell'inagibilità della residenza originaria (a seguito di richiesta di portabilità delle agevolazioni rivolta al proprio gestore);
- situate in "zone rosse" e in soluzioni abitative di emergenza (SAE o MAPRE);
- utenze attive in abitazioni divenute inagibili a causa del sisma ma situate in comuni non ricompresi nel cratere (come ad esempio Macerata, Ascoli Piceno, Fabriano...).

Nel corso degli anni successivi al sisma molte sono state le criticità segnalate dagli utenti, non sempre in grado di orientarsi a seguito delle continue proroghe allo stato di emergenza previste dal legislatore e delle numerose integrazioni che sono state apportate alla regolamentazione del settore delle utenze del cratere del sisma; la situazione già complessa per molti, è stata aggravata dalla disomogeneità dei comportamenti posti in essere dai numerosi gestori che operano nel mercato dell'energia in riferimento alla sospensione delle fatturazione e da ultimo dalla difficoltà di comprensione delle fatture dalle quali molto spesso non è chiaramente specificata l'applicazione delle agevolazioni tariffarie.

L'Adiconsum Marche, da sempre vicina alle popolazioni colpite dal sisma, nel corso di questi quattro anni ha fornito informazioni agli utenti collaborando con la Cisl Marche ad una campagna di ascolto che ci ha visti impegnati negli anni 2018, 2019 e 2020 in assemblee pubbliche di informazione alle comunità maggiormente coinvolte dal terremoto; abbiamo cercato di essere presenti per fornire chiarimenti agli utenti sia nella situazione di disorientamento iniziale che nel corso degli anni successivi per dare aggiornamenti mediante comunicati stampa, partecipazione a trasmissioni televisive su emittenti locali, telefonicamente e allo sportello.

Nel 2018, in un'ottica di maggiore prossimità ai bisogni dei territori maggiormente colpiti dal sisma, sono stati attivati gli sportelli territoriali di Tolentino e San Severino Marche, in cui i nostri operatori hanno fornito informazioni ed assistenza agli utenti nella compilazione della modulistica da inviare ai gestori per la richiesta delle agevolazioni tariffarie; nei casi in cui, a seguito della verifica delle fatture pervenute, è stata riscontrata l'errata fatturazione sono stati inviati reclami ai gestori e, quando necessario, sono stati attivati procedimenti di conciliazione al fine di ottenere il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie.

Nel corso del 2020, l'emissione delle prime fatture di conguaglio da parte di alcuni gestori, aventi ad oggetto il periodo di sospensione, ha impattato in maniera profonda su un territorio in difficoltà come quello del cratere del sisma, complice anche la pandemia in atto.

Adiconsum Marche ha continuato a garantire vicinanza ed ascolto alle popolazioni coinvolte, mediante attività di tutela collettiva e di rappresentanza delle istanze del territorio nei confronti dell'Arera e con attività di tutela individuale degli utenti che ci hanno segnalato problemi ed irregolarità; la nostra presenza non è mai mancata nel corso di questi anni, proprio in ragione delle proroghe allo stato di emergenza che hanno posticipato di anno in anno la ripresa della fatturazione da parte dei gestori ed hanno esteso l'applicazione delle agevolazioni con nuovi provvedimenti da parte dell'Autorità.

La delibera n. 429/2020/R/com emanata da Arera nel mese di novembre 2020 ha previsto l'estensione delle agevolazioni tariffarie fino alla data del 31/12/2020, ma l'Autorità inizialmente non ha ritenuto opportuno recepire la possibilità di proroga delle agevolazioni oltre la data del 31 dicembre 2020 concessa in via discrezionale dal legislatore con il decreto agosto 2020 per le utenze situate in immobili ancora inagibili.

Sin da subito sono emerse non poche perplessità sulla decisione assunta dall'Autorità, in considerazione del protrarsi dei lavori di ricostruzione e della situazione di persistente precarietà in cui si trovano anche gli occupanti delle Sae. La nostra Regione è stata una delle più colpite dal sisma del 2016, con ben 87 Comuni coinvolti e ci sono ancora migliaia di famiglie fuori casa per le quali la ricostruzione è ancora lontana. Molti utenti con casa inagibile, soprattutto in caso di danni lievi, dopo il terremoto hanno deciso di mantenere attive le forniture fiduciosi nella rapida ricostruzione che però stenta a partire. Per questa ragione l'Adiconsum Marche si è sin da subito attivata per chiedere l'estensione, anche per l'anno 2021 delle agevolazioni tariffarie per le abitazioni inagibili, per le zone rosse e per SAE e MAPRE.

PRATICHE SISMA 2020

	SEGNALAZIONI TELEFONICHE	RECLAMI	CONCILIAZIONI
TOTALE 2020	426	130	18

IMPORTO RECUPERATO	€ 56.604,16
---------------------------	--------------------

LA DIGITALIZZAZIONE

Il 2020 per Adiconsum Marche è stato senza alcun dubbio l'anno dell'avvio di un processo di digitalizzazione che ha portato importanti cambiamenti nelle modalità di lavoro e consistenti benefici all'associazione e che si è concretizzato in maniera particolare nell'adozione di un programma gestionale e in una profonda rivisitazione del sito internet.

IL PROGRAMMA GESTIONALE

E' stato realizzato un programma gestionale per le pratiche raccolte e lavorate che ha permesso di uniformare le modalità di lavorazione delle varie sedi ma soprattutto di tracciare in maniera organica ed organizzata tutte le pratiche dell'intero territorio regionale.

Il programma infatti traccia ogni pratica inserita e trattata, la sede presso la quale è stata raccolta, l'operatore che l'ha lavorata. Permette inoltre di estrarre report per estrapolare i dati secondo le varie necessità. Si può così filtrare l'intera attività dell'associazione potendo così avere in ogni momento il quadro effettivo e reale del lavoro svolto.

Per ogni pratica inserita è inoltre possibile caricare tutti i relativi documenti, dando così un impulso fondamentale alla creazione di un archivio digitale riducendo fortemente il continuo ricorso al cartaceo.

Questa operazione ha prodotto importanti risultati in termini di maggiore efficienza, maggiore velocità ed immediatezza nella consultazione e nella estrapolazione dei dati.

In termini di tracciabilità il programma gestionale si è rilevato fondamentale, un prezioso strumento per avere dati organizzati certi ed aggiornati e una visione articolata e completa dell'intera attività dell'associazione.

IL SITO INTERNET E I SOCIAL NETWORK

Il sito internet www.adiconsummarche.it è stato oggetto di un'approfondita revisione ed è stato completamente rinnovato nel corso del 2020. Il lavoro per la realizzazione del nuovo sito ha coinvolto diversi operatori dell'associazione con il fondamentale contributo dei ragazzi del servizio civile ospitati in Adiconsum Marche, che sono stati impegnati per alcuni mesi nel progetto insieme

all'azienda esterna che ha concretizzato le nostre richieste. Il lancio della nuova versione del sito è stato effettuato il 09/11/2020.

La nuova veste grafica è molto più accattivante, organizzata ed ordinata rispetto alla precedente; inoltre il sito è stato progettato per essere fruibile sia da pc o tablet che da mobile, permettendo dunque di raggiungere un pubblico molto più ampio: nel 2020 infatti il 54,6% degli accessi è stato effettuato da mobile.

Il numero totale di visualizzazioni/accessi unici contabilizzati sul sito www.adiconsummarche.it nel 2020 è di 34.624.

Dal punto di vista geografico si rileva che il 98,17% degli accessi è stato effettuato dall'Italia, con una spiccata concentrazione nelle Marche, ma anche in Lazio, Lombardia, Piemonte, Toscana, Emilia Romagna, Umbria, Abruzzo, Campania, Sicilia.

La durata media di ogni accesso nel 2020 è stata di 3 minuti e 25 secondi, con un numero medio di pagine visualizzate di 2,54: si tratta di un dato significativo che mostra come le persone che accedono al sito restano per oltre 3 minuti e visualizzano in media oltre 2 pagine, e dunque sono interessate ai contenuti proposti. E' importante anche il dato dei "visitatori di ritorno", ossia gli utenti che dopo un primo accesso tornano sul sito: il 12,43% degli accessi sono visitatori di ritorno, i quali permangono sul sito per un tempo molto maggiore, con una durata media delle sessioni di 5 minuti e 26 secondi.

La pagina maggiormente visualizzata, dopo la Home Page, è quella delle "sedi ed orari", a dimostrazione del fatto che chi accede al sito è interessato a conoscere dove si trovano le nostre sedi, gli orari di apertura e come mettersi in contatto con noi; sono dunque persone interessate ad entrare in contatto con l'associazione.

Il sito viene costantemente aggiornato sia nella sezione "News", dove vengono inseriti comunicati ed articoli relativi a temi di attualità e che possano essere di interesse per i consumatori, sia nella sezione "Video", dove vengono inseriti i contributi relativi alla rubrica settimanale Adiconsum Informa e ad altre realizzazioni televisive. La pagina delle news e quella dei video sono le pagine maggiormente visitate dopo quella delle sedi ed orari.

L'investimento di tempo e risorse, sia umane che economiche, nella realizzazione del nuovo sito è dunque stato ampiamente ripagato in termini di maggiore visibilità e di una maggiore e migliore comunicazione.

Allo stesso tempo è stato implementato l'utilizzo dei social network, nello specifico Facebook e Twitter.

La pagina Facebook è stata oggetto di una maggiore attenzione nel corso del 2020, costantemente aggiornata e resa di maggiore interesse soprattutto grazie all'apporto fondamentale dei ragazzi del servizio civile. La loro attività ha permesso di aumentare notevolmente il numero dei visitatori della pagina; i "Mi piace" sono incrementati infatti nel 2020 di 200 unità, passando da 924 a 1.124.

Allo stesso tempo sono aumentati i follower della pagina, che da 925 sono passati a 1.135 con un incremento netto di 210 unità nella sola annualità di riferimento.

Anche il canale You Tube dell'associazione ha beneficiato della creazione del nuovo sito.

Possiamo dunque concludere che l'attività iniziata nel 2020 e che proseguirà nei prossimi anni volta ad una spiccata accelerazione della digitalizzazione, di un maggiore e migliore utilizzo degli strumenti di comunicazione legati al web ed ai social, sta permettendo all'associazione di ottenere importanti risultati dal punto di vista di una strutturata organizzazione del lavoro e di una migliore capacità di comunicazione verso l'esterno, a favore di tutti i destinatari e stakeholder.

L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DI ADICONSUM MARCHE APS

Nel corso del 2020 Adiconsum Marche ha garantito ampia divulgazione di argomenti di interesse generale nonché di tematiche legate al particolare periodo di emergenza e alla diffusione del Covid-19.

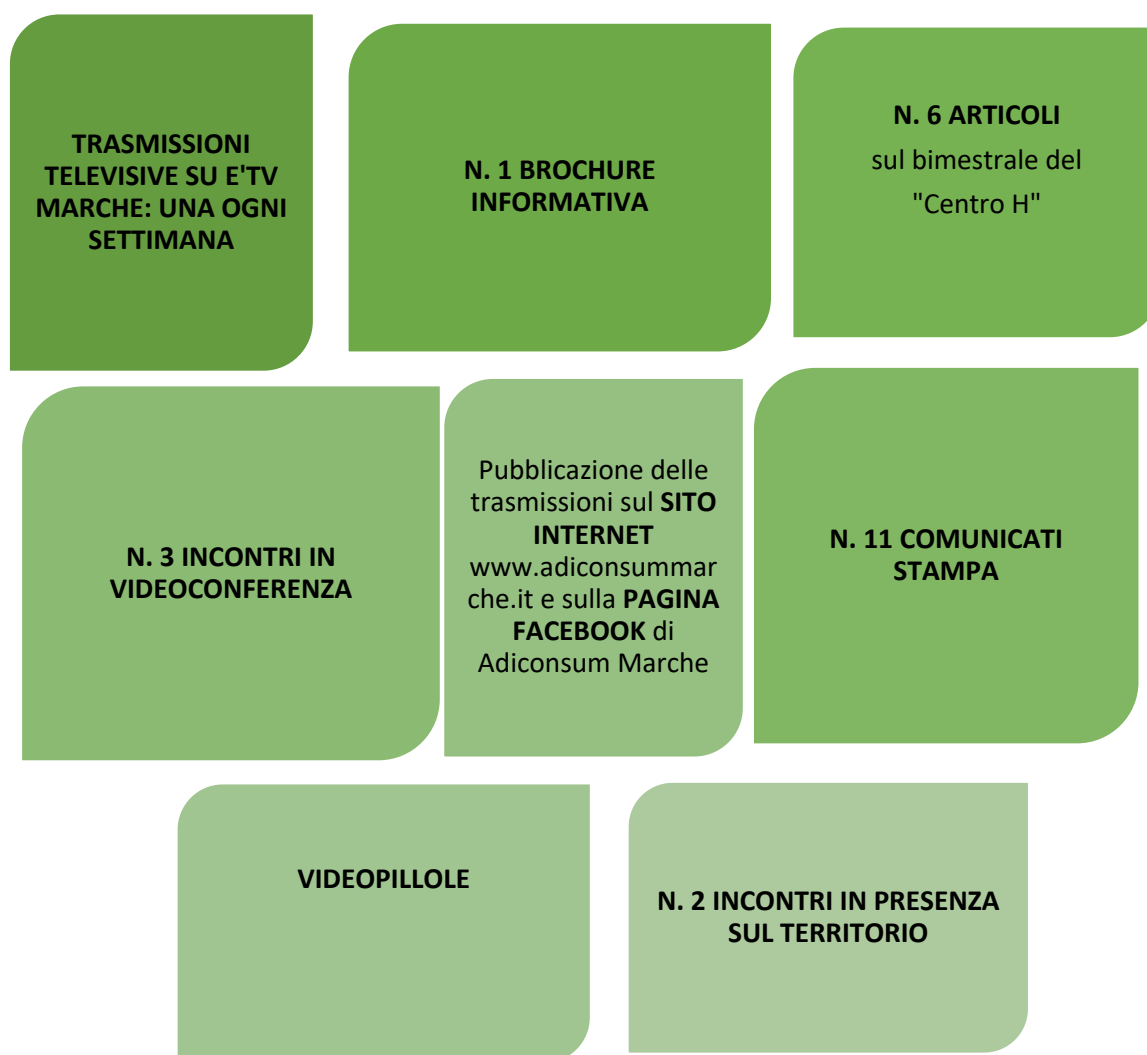
Nel perseguimento della mission dell'associazione e in ottica di prevenzione e sviluppo di forme di autotutela del cittadino, l'attività di comunicazione ha avuto un importante impatto sociale sul territorio.

Vista la grande importanza strategica del web nella comunicazione, nel corso del 2020 abbiamo rinnovato il sito internet e potenziato la gestione dei social media con un costante e periodico aggiornamento per favorire la massima efficacia dei contenuti proposti.

Abbiamo utilizzato molteplici canali, ritenuti più idonei per veicolare le informazioni ai diversi target dei destinatari e raggiungere il maggior numero di cittadini, aumentando così l'impatto e la ricaduta del lavoro svolto:

- rubriche televisive settimanali sull'emittente privata E'tv Marche su tematiche di rilevante interesse come il piano Cashback, il mercato libero dell'energia, aggiornamenti sul FIR, il bonus PC e Internet, i rimborsi per i viaggi annullati causa COVID-19, le Marche in zona arancione, il black friday e acquisti natalizi...
- sito internet www.adiconsummarche.it;
- pagina Facebook Adiconsum Marche;
- seminari formativi-informativi in videoconferenza e in presenza ai quali hanno partecipato complessivamente c.a. 150 persone.
Sono stati realizzati in collaborazione con l'Ambito territoriale sociale di Fabriano 3 seminari in videoconferenza:
 - Il bilancio familiare - forme di contratti bancari -prevenzione del sovraindebitamento;
 - Energia: come leggere una bolletta;
 - Dichiarazione dei redditi e ISEE.Sono stati organizzati 2 incontri in presenza con la cittadinanza:
 - 23/09/2020: Camerata Picena – “Occhio alle truffe”
 - 13/10/2020: Cerreto D'Esi – “Agevolazioni sisma”
- Pubblicazioni di articoli sul bimestrale “Centro H” e comunicati stampa sia su giornali on-line che su testate giornalistiche cartacee su argomenti di attualità come il fallimento delle cliniche Dentix, le agevolazioni e le proroghe per la fatturazione delle aree del sisma, l'aumento dell'e-commerce in tempo di pandemia e delle truffe on line.
- Diffusione di brochure informative presso gli sportelli territoriali e nel corso degli incontri con la cittadinanza: brochure sulle ADR (risoluzione alternativa delle controversie) quale soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese.

- Videopillole trasmesse sui canali social in tema di educazione del consumatore sia autonomamente come Adiconsum Marche sia nell'ambito del progetto RED- Rete Educazione Digitale:
 - Sicurezza negli acquisti on-line;
 - Prevenzione di frodi sugli strumenti di pagamento perpetrate tramite la rete.



PROGETTI REALIZZATI NEL 2020

PROGETTO REGIONALE SEDI

Il progetto prevede la concessione di contributi regionali per la funzionalità e l'organizzazione degli sportelli di Adiconsum, sportelli finalizzati all'informazione, assistenza, consulenza e formazione dei cittadini consumatori utenti.

PROGETTO REGIONALE GPS DEL CONSUMATORE II ED.

Il progetto consiste nel fornire un valido strumento di orientamento al consumatore per districarsi tra le pratiche commerciali scorrette, con attività di formazione/informazione grazie alle quali il consumatore possa agire in modo critico, assumendo con consapevolezza le proprie decisioni di acquisto sia di beni che di servizi, e acquisisca competenze in merito ai propri diritti e alle modalità per il corretto esercizio degli stessi.

MAP 8 – INFORMATI E TUTELATI

Il progetto prevede la promozione della conoscenza da parte dei consumatori delle modalità di risoluzione delle controversie in via stragiudiziale, in particolare della conciliazione paritetica, quale soluzione alternativa alla via giudiziaria. Si garantiscono informazione e l'assistenza ai consumatori e agli utenti per un corretto esercizio dei propri diritti e consulenza in caso di contenziosi individuali in tutti gli ambiti del consumerismo.

TPL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – VIAGGIAMO INSIEME

“Viaggiamo insieme” è uno sportello regionale gratuito per segnalazioni, suggerimenti e reclami riguardo servizi bus urbani, extraurbani e treni regionali. Il progetto è svolto in collaborazione con Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva, MDC e Udicon Marche e prevede anche attività di monitoraggio della qualità sui servizi pubblici locali.

NESSUNO ESCLUSO – PROGETTO ANTENNA

Dalla volontà di colmare il divario esistente tra potenzialità e accessibilità della tecnologia è nato questo progetto, che Adiconsum ha condotto in collaborazione con Assoutenti, Lega Consumatori e Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano, grazie al contributo del Ministero dello Sviluppo Economico. L'obiettivo è assistere i cittadini più fragili e le aree più deboli della società (disabili, anziani, famiglie in difficoltà economica) per avvicinarli alla conoscenza della tecnologia in modo che questa diventi 'abilitante'.

NO ALLA CONTRAFFAZIONE

E' un progetto di tutela dei consumatori realizzato da Adiconsum Marche, Adoc Marche e Federconsumatori Regione Marche, finanziato con la compartecipazione della Camera di Commercio delle Marche. Promuove la diffusione, tramite azioni mirate, di informazioni corrette per permettere ai consumatori di fare scelte consapevoli ispirate al rispetto dei diritti delle persone e alla tutela della qualità dei prodotti.

SERVIZIO CIVILE

Adiconsum Marche partecipa al Servizio Civile Universale con il Progetto Well-FARE! (Area 14 – Educazione e promozione dei diritti del cittadino), della durata di 12 mesi, per la costruzione di un welfare partecipativo e di comunità. Gli obiettivi specifici del progetto sono l'assistenza diretta ai consumatori attraverso sportelli, l'implementazione e l'aggiornamento dei principali canali di comunicazione dell'Adiconsum; azioni di informazione e tutela rivolta a consumatori giovani e anziani, maggiormente a rischio di truffe.

ECC-NET ITALIA 2020

Si tratta di un progetto di Adiconsum Nazionale, il quale ha attivato un servizio di chat live gratuita, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, raggiungibile dalla homepage del sito web www.adiconsum.it. Attraverso questa chat i consumatori possono ricevere informazioni e assistenza in tempo reale dai nostri operatori.

DIMENSIONE ECONOMICA

Il 2020 è stato l'anno in cui le entrate di Adiconsum Marche Aps sono state le più alte della sua storia superando per la prima volta i 300 mila euro di attività istituzionale.

Le entrate dell'Associazione derivano essenzialmente dal tesseramento degli associati, contributi volontari, contributi per le attività progettuali finanziate da Enti Pubblici, 5x1000, ripartizione da parte di Adiconsum nazionale degli importi percepiti per le conciliazioni discusse dal personale di Adiconsum Marche.

Adiconsum Marche ha aperto nel 2018 la partita Iva relativamente alla gestione dell'attività accessoria consistente in pratiche di particolare complessità in ambito finanziario specificatamente tipizzate che richiedono una particolare e complessa istruzione. Tale attività nel 2020 è stata pari a 31.897,81. Di seguito la sintesi dei dati di bilancio.

ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

Stato Patrimoniale

Attività	€ 330.902,04
Passività	€ 304.170,79
Avanzo d'Esercizio	€ 26.731,25

Conto Economico

Ricavi	€ 303.913,30
Costi	€ 277.182,05
Avanzo d'Esercizio	€ 26.731,25

ATTIVITÀ COMMERCIALE

Crediti verso clienti	€	-
Crediti tributari	€	10,00
Crediti verso attività istituzionale	€	60.462,57
Totale Attività (A)	€	60.472,57

Passività (attività commerciale):

Debiti verso fornitori	€	-
I.V.A. IV trimestre 2020	€	738,80
Utili esercizi precedenti	€	32.489,22
Imposte di esercizio (I.Re.S.)	€	-
Totale Passività (B)	€	33.228,02
Utile d'esercizio (A - B)	€	27.244,55
Totale a pareggio	€	60.472,57

Ricavi (attività commerciale):

Fatturato per prestazione di servizi	€	26.145,74
100% I.V.A. da regime forfetario L. n. 398/1991	€	5.752,07
Totale Ricavi (C)	€	31.897,81

Costi (attività commerciale):

Consulenza fiscale	€	1.586,00
Oneri diversi (interessi su F24 € 1,70 + SUMUP € 1,51)	€	3,21
50% I.V.A. da regime forfetario L. n. 398/1991	€	2.876,05
Imposte di esercizio (I.Re.S.)	€	188,00
Totale Costi (D)	€	4.653,26
Utile d'esercizio (C - D)	€	27.244,55
Totale a pareggio	€	31.897,81

Sintesi complessiva bilancio istituzionale + bilancio commerciale:

Avanzo d'Esercizio Attività Istituzionale	€ 26.731,25
Utile d'esercizio Attività Commerciale	€ 27.244,55
TOTALE	€ 53.975,80

CONTRIBUTI RICEVUTI DA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI NELL'ANNO 2020

Data	Ente erogante il contributo (Ente finanziatore)	PROGETTO	Riferimento	Importo
17/01/2020	ADICONSUM NAZIONALE	PROGETTO "NESSUNO E-SCLUSO"	Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.M. 7-2-18	2.000,00
24/03/2020	COMUNE DI MACERATA	SERVIZIO CIVILE		180,00
07/04/2020	REGIONE MARCHE	CONTRIBUTI PER SVOLGIMENTO ATTIVITA' DI CUI AL TAVOLO TECNICO REGIONALE SUL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	L.N. 244/07 DGR 846/17	5.000,00
23/06/2020	REGIONE MARCHE	CONTRIBUTO ALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PER FUNZIONALITÀ E ORGANIZZAZIONE (PROGETTO SEDI) - ANNO 2020	L.R.14/09 ART.7 C 1 LETT. A DGR 1533/11 DGR 1548/13	3.000,00
30/06/2020	REGIONE MARCHE	PROGETTO "GPS DEL CONSUMATORE" 2020	L.R.14/09 ART.7.C.1 LETT. B DGR 1534/11 DGR 1549/13	12.727,27
17/07/2020	REGIONE MARCHE	CONTRIBUTI PER SVOLGIMENTO ATTIVITA' DI CUI AL TAVOLO TECNICO REGIONALE SUL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	L.N. 244/07 DGR 846/17	5.000,00
21/07/2020	REGIONE MARCHE	COVID - CONTRIBUTI ALLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ED ASSOCIAZIONI PROMOZIONE SOCIALE	Fondi Statali Terzo Settore 2018/2019 - PS1 Politiche Sociali - R.M. - P.F. CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE E TERZO SETTORE	5.000,00
30/07/2020	MINISTERO ECONOMIA E FINANZE (MEF)	EROGAZIONE QUOTE 5 X 1000 ANNO 2018	Ministero dell'Economia e delle Finanze	56.158,34
06/10/2020	MINISTERO ECONOMIA E FINANZE (MEF)	EROGAZIONE QUOTE 5 X 1000 ANNO 2019	Ministero dell'Economia e delle Finanze	54.343,19
18/11/2020	REGIONE MARCHE	PROGETTO "INFORMATI E TUTELATI"	DGR 1103/19 - PR.GEN.INT. " TUTELA, ASSISTENZA, INFORM. AI CITTADINI"	36.405,01
26/11/2020	REGIONE MARCHE	CONTRIBUTI PER SVOLGIMENTO ATTIVITA' DI CUI AL TAVOLO TECNICO REGIONALE SUL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	L.N. 244/07 DGR 846/17	3.000,00
22/12/2020	ADICONSUM NAZIONALE	PROGETTO NESSUNO E-SCLUSO	Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.M. 7-2-18	2.500,00
22/12/2020	ADICONSUM NAZIONALE	ECC-NET ITALIA 2020	Ministero dello Sviluppo Economico (ai sensi della Convenzione del 02/01/2020) e dalla Commissione Europea (Specific Grant Agreement n. 874980)	7.000,00



**ADICONSUM
MARCHE**

Associazione di Promozione Sociale

LE NOSTRE ESPERIENZE

LA STORIA DI ANDREA

Andrea, titolare di utenze situate in un Comune del cratere del sisma, ha contattato il nostro sportello telefonico chiedendo supporto per risolvere il problema riscontrato.

A seguito dell'inagibilità dell'immobile lesionato dal sisma presso cui era situato il negozio in cui l'utente esercitava l'attività commerciale, Andrea contattava il proprio gestore per chiedere la disattivazione delle utenze situate presso l'immobile inagibile. L'operatore telefonico comunicava che l'operazione era andata buon fine.

Dopo alcuni giorni, Andrea rilevava che le forniture luce e gas della propria abitazione di residenza non erano più funzionanti, con impossibilità di utilizzare il riscaldamento, l'acqua calda e gli elettrodomestici per la cottura dei cibi. In considerazione delle rigide temperature invernali e della presenza in casa dei genitori anziani, Andrea contattava immediatamente il proprio gestore per chiedere chiarimenti e la riattivazione immediata delle forniture luce e gas della sua abitazione; veniva informato che a causa di un errore durante il colloquio telefonico precedente erano state indicate nella richiesta di cessazione le forniture dell'abitazione di residenza e non quelle del negozio, come specificato dall'utente.

L'utente veniva rassicurato dagli operatori del call center sul fatto che avrebbero velocemente risolto il problema, ma nonostante i numerosi solleciti reiterati nei giorni successivi non riusciva ad ottenere la riattivazione delle forniture.

Andrea, successivamente, si recava presso la stazione dei carabinieri del comune di residenza e le forze dell'ordine gli suggerivano di rivolgersi alla nostra associazione.

Andrea ci contatta comprensibilmente arrabbiato e agitato, oltretutto frustrato, a causa dell'impossibilità di risolvere il problema e ci chiede assistenza.

Trattandosi di una situazione di emergenza abbiamo dato la priorità alla problematica di Andrea al fine di gestirla in maniera tempestiva, utilizzando il canale dedicato alle Associazioni dei consumatori e i nostri contatti con il gestore in questione.

Grazie al nostro intervento Andrea ha ottenuto la riattivazione delle forniture il giorno lavorativo successivo e, successivamente, mediante l'attivazione di strumenti di tutela stragiudiziale (conciliazione) anche un indennizzo a titolo di

ristoro per i disagi subiti, in tempi brevi e sostenendo solo il costo della quota associativa.

Andrea, soddisfatto per aver ottenuto la tutela dei suoi diritti, ha scelto di rinnovare l'iscrizione anche per l'anno successivo.

MARIO VIENE TRUFFATO

Mario, pensionato che vive da solo, contatta il nostro sportello telefonico raccontandoci la truffa di cui è rimasto vittima.

Stava navigando in internet quando in alto nello schermo compare un messaggio apparentemente proveniente dal suo gestore telefonico.

Nel messaggio era indicato: "Complimenti! Hai vinto un Iphone. Clicca qui per ricevere il telefono direttamente a casa tua". Mario, essendo cliente della compagnia telefonica indicata sul messaggio in questione, si convince della veridicità di tale comunicazione e, felicissimo di avere vinto finalmente qualcosa, addirittura un Iphone, clicca nel messaggio ma non accadeva nulla.

Dopo qualche settimana verificando l'estratto conto della sua carta Postepay, si accorge di un addebito di € 900,00 con causale DHL.

Non avendo effettuato quel pagamento Mario viene assalito dall'ansia e gli torna in mente di quando aveva cliccato su quel messaggio riportante i dati del suo operatore telefonico e la vincita del cellulare tanto desiderato.

In preda al panico e alla disperazione per essere caduto vittima di una truffa e aver perso una grande somma, inizia a contattare il suo gestore telefonico e la società DHL, telefonicamente ed inviando anche reclami scritti ma non ottiene nessuna risposta e nessun rimborso.

A quel punto, sfiduciato e senza speranze, Mario ci dice subito di essersi oramai rassegnato a non riavere più indietro quelle somme e ci chiede un consiglio per un eventuale ultimo tentativo prima di abbandonare definitivamente ogni speranza.

Sentito il racconto della vicenda, cerchiamo di rassicurarlo e gli consigliamo di presentare immediatamente reclamo all'Intermediario Poste Italiane chiedendo il rimborso delle somme in ragione della transazione non autorizzata.

Mario segue il nostro consiglio.

Dopo circa un mese ci ricontatta molto felice e soddisfatto comunicandoci che è riuscito a riottenere il rimborso solo grazie alle nostre indicazioni e alla nostra consulenza.

CORRADO E LA VACANZA INIZIATA MALE

Il Sig. Corrado aveva prenotato una meritata vacanza con partenza gennaio 2020.

Il giorno dell'arrivo presso il villaggio eseguiva con il pos il pagamento di euro 330,00 per le escursioni ma la transazione non andava a buon fine nonostante il cliente ricevesse dalla sua banca un sms di avvenuto utilizzo della carta.

Il personale invitava quindi il Sig. Corrado al pagamento in contanti della cifra, pena l'esclusione dai servizi prenotati.

Tornato in Italia il cliente, da una verifica dell'estratto conto, constatava di aver pagato due volte la cifra per le escursioni, la prima tramite pos e la seconda in contanti.

Effettuava successivamente diversi reclami al servizio clienti per richiedere il rimborso della somma di euro 330,00 pagata due volte, ricevendo sempre riscontro negativo e la conferma che la transazione fatta tramite Pos non risultava essere andata a buon fine e l'importo risultava non incassato.

La storia sembrava assurda visto che il Sig. Corrado aveva sia una ricevuta da parte della sua banca circa l'avvenuto addebito sul conto corrente di euro 330,00, sia la ricevuta rilasciata per il pagamento in contanti da parte del personale del villaggio, ma ciò nonostante non riusciva ad ottenere il rimborso!

Si rivolgeva anche ad uno studio legale il quale però gli chiedeva il pagamento di una parcella non conveniente vista l'esigua entità dell'importo da recuperare. Il Sig. Corrado non voleva spendere ulteriori soldi senza una certezza sull'esito.

Un amico che era stato in passato presso la nostra Associazione ed aveva risolto positivamente un problema di telefonia, gli consigliava quindi di rivolgersi a noi, cosicché il sig. Corrado si presentava presso il nostro Sportello per raccontare l'accaduto. Il cliente si mostrava inizialmente scettico e diffidente, non pensava che avremmo potuto risolvere il suo problema visti già i suoi precedenti tentativi di reclamo rimasti inevasi, ma non voleva neppure rassegnarsi ad accettare tale ingiustizia.

Lo abbiamo accolto spiegandogli ciò che avremmo potuto fare, senza fare promesse sulla certezza dell'esito positivo ma garantendogli che avremmo fatto di tutto per tutelarlo.

Dopo un po' di incertezza Corrado si fidava e ci delegava ad occuparci della sua controversia.

Inviavamo subito un reclamo a febbraio 2020.

Dopo circa 1 mese perveniva riscontro dalla controparte la quale comunicava che nell'ottica di massima attenzione e assistenza verso i clienti, era disponibile a rimborsare al cliente la somma di euro 330,00.

Il cliente incredulo è rimasto soddisfattissimo del risultato.

Si è scusato per la diffidenza avuta inizialmente e ci ha ringraziato per il nostro intervento e per aver risolto il problema in poco tempo e solo con la minima spesa della tessera.

I RISPARMI DI UNA VITA

Carlo, abitante in un paese dell'entroterra anconetano, aveva 87 anni quando è venuto al nostro sportello. Aveva fissato un appuntamento e si è presentato con il figlio per avere la sua assistenza, data l'età.

I due si mostravano di primo acchito diffidenti e insicuri se raccontare la loro storia ad una perfetta sconosciuta.

Allora li ho invitati comunque ad entrare e a spiegarmi qual era il problema che volevano sottoporci, potevamo intanto fare una chiacchierata e capire se potevamo aiutarli o meno per poi con calma decidere se avvalersi o meno della nostra assistenza.

A queste parole ho visto subito il sollievo sul loro volto, hanno accettato l'invito ad accomodarsi e mi hanno spiegato che il loro problema riguardava dei buoni postali acquistati molti anni prima ed arrivati a scadenza, ma per i quali il rimborso offerto da Poste non corrispondeva al calcolo che loro avevano fatto, era molto meno di quanto si aspettavano!

Ho chiesto quindi di vedere i buoni per poter fare una prima valutazione e capire se, in effetti, le loro aspettative fossero legittime.

Qui ho dovuto superare il secondo momento di diffidenza; preferivano non farmi vedere i loro buoni, conservati gelosamente perché frutto dei risparmi di una vita accumulati con fatica e sacrificio; non potevo semplicemente fornire la mia opinione in via generale, senza vedere i buoni?

Per superare questa impasse ho dovuto spiegare con garbo perché avevo necessità di vedere i buoni, non necessariamente gli originali anche delle copie, per poter dare una valutazione corretta.

Anche questa seconda fase di diffidenza è stata così superata, si sono convinti a mostrarmi i buoni in loro possesso, ma porgendomi un buono alla volta, come se fosse il loro tesoro più prezioso che stavano mettendo nelle mani di una sconosciuta, il frutto di tanta fatica, sacrifici e privazioni.

Appena visionato il primo buono mi sono resa conto che si trattava effettivamente di un caso in cui l'importo che Poste riconosceva come rimborso era di molto inferiore al dovuto; c'era un grave errore materiale commesso al momento dell'emissione, in virtù del quale Carlo aveva diritto a oltre il doppio di quanto riconosciuto da Poste.

A questo punto il cliente faceva quasi fatica a credere a quanto stavo dicendo, più volte mi ha chiesto se ne ero sicura e se veramente poteva aspirare ad ottenere la cifra che gli avevo comunicato, quali costi avrebbe dovuto sostenere, quanto sarebbe stata lunga la procedura. Quando ho spiegato che i costi sarebbero stati bassissimi, non si trattava di una causa ma di un percorso alternativo, stragiudiziale che potevamo percorrere proprio in quanto associazione di consumatori, che i tempi sarebbero stati relativamente brevi, il cliente si è aperto e ha deciso di affidarsi a noi, ma soprattutto di affidarci la sorte della fatica fatta per anni per racimolare quei risparmi.

La fiducia che ci ha accordato ha portato i suoi frutti: dopo circa 1 anno il nostro lavoro gli ha permesso di ottenere il dovuto, recuperando circa il doppio rispetto a quanto Poste avrebbe rimborsato in assenza del nostro intervento.

La felicità sul volto del sig. Carlo è stato il vero premio per il lavoro che abbiamo svolto. La soddisfazione che ci ha comunicato, i suoi ringraziamenti sono stati il coronamento di un lungo lavoro, non solo da un punto di vista tecnico operativo, ma anche e soprattutto di conquista della fiducia del cliente.

UN'UTENTE AFFEZIONATA

Spesso il nostro lavoro ha dei risvolti sociali importanti, Adiconsum diventa il punto di riferimento e di vicinanza alle persone non tanto per un mero beneficio economico, quanto per una più completa assistenza in questioni burocratiche o di affermazione di diritti che i consumatori da soli non riuscirebbero a far valere.

Il mio racconto si muove proprio in questo ambito.

Rita, non vedente, si è rivolta ad Adiconsum per la prima volta nel 2014, grazie alle indicazioni degli operatori Cisl, sindacato al quale è iscritta.

Il suo primo bisogno è stato quello di chiedere l'applicazione delle agevolazioni per non vedenti alla compagnia telefonica con la quale aveva un contratto per linea fissa e internet. Tramite i vari call center, infatti, non era mai riuscita ad avere assistenza. In poco tempo, grazie anche ai nostri canali interni, siamo riusciti a farle ottenere quanto le spettava, compresa una riduzione del canone e dunque un beneficio economico in fattura. Il suo primo ringraziamento per il buon esito della pratica è stato regalarci il suo primo libro pubblicato con dedica.

Negli anni successivi purtroppo, oltre alla cecità si sono aggiunti ulteriori disagi fisici, che le hanno impedito di continuare a recarsi di persona presso i nostri uffici. Nonostante ciò, si è sempre affidata a noi per le più svariate questioni che le sono capitate nel corso del tempo. Ci contattava via mail chiedendo un appuntamento e informandoci che sarebbe venuta per suo conto l'assistente del Comune o la badante; abbiamo instaurato nel tempo un rapporto di fiducia e collaborazione con le persone che ruotano intorno a Rita per poter garantire alla signora di risolvere ogni problema. Ovviamente, per lei anche le minime questioni assumono grande rilevanza e difficoltà, proprio a causa delle sue necessità di affidarsi a terze persone nella gestione quotidiana.

Abbiamo gestito per Rita una controversia relativa all'acquisto di un letto sanitario specifico, che non rispecchiava le esigenze patologiche e le indicazioni Asur come presidio medico riconosciuto. Siamo riusciti, non senza difficoltà, a far comprendere all'azienda venditrice le richieste della cliente per ottenere la sostituzione del prodotto con uno idoneo, direttamente a casa, considerando che Rita non riesce a muoversi autonomamente.

In seguito, le abbiamo fornito assistenza per questioni riguardanti l'emissione di un blocchetto assegni da parte di Poste Italiane, consigliandole le modalità più corrette per procedere; in un'altra occasione abbiamo contattato per suo conto

l'Unione Italiana Ciechi per informazioni su prestazioni agevolate di notai o avvocati, per aiutarla a gestire nel modo migliore e più economico la questione della nomina di un tutore, infine l'abbiamo indirizzata agli uffici competenti per le questioni relative a pensione e invalidità.

In ultimo, Rita nei mesi scorsi è tornata a rivolgersi a noi, sempre tramite la sua assistente, per un ulteriore problema con la compagnia telefonica: è rimasta isolata nella propria abitazione, senza connessione internet, che è il suo principale, pressoché unico canale di comunicazione con il mondo esterno. Abbiamo in questo caso avviato subito una segnalazione per ottenere la riattivazione del servizio, oltre a richiedere indennizzi per i gravi disagi causati alla signora, impossibilitata a inviare mail e poterle ricevere, con lettura vocale del testo. Il servizio è stato riattivato ed abbiamo ottenuto dalla compagnia telefonica un indennizzo per i disagi subiti.

Ogni anno la sig.ra rinnova volentieri l'iscrizione all'associazione, ma soprattutto ci ringrazia per il nostro speciale supporto, inviandoci una mail con gli auguri di Natale e una poesia scritta di suo pugno.

La vicenda di Rita ci insegna molte cose.

In primo luogo, che un rapporto di fiducia e collaborazione può instaurarsi e protrarsi per anni con reciproca soddisfazione. In secondo luogo, che la nostra assistenza e consulenza si realizza non soltanto attraverso l'attività di sportello e l'acquisizione di pratiche, ma anche tramite ulteriori canali, più o meno tecnologici, soprattutto in questa epoca.

In ultimo, ma non meno importante, che l'assistenza di Adiconsum spesso non si limita soltanto alla risoluzione di bisogni semplici, come un contratto di telefonia, ma può farsi carico di fornire assistenza su questioni di disagio sociale, fisico o economico che riguardano il consumatore a 360 gradi. A volte per qualcuno è importante, anche soltanto dal punto di vista psicologico, sapere che c'è un ufficio pronto all'ascolto e all'accoglienza dei propri bisogni.



**ADICONSUM
MARCHE**

Associazione di Promozione Sociale