

# ***VIII Congresso Adiconsum Verona***

**BILANCIO SOCIALE  
DELLE ATTIVITÀ ASSOCIATIVE  
2017-2021**

*Mercoledì 2 febbraio 2022*

*Monastero del Bene Comune  
Sezano - Verona*

## **IL PROFILO ASSOCIATIVO**

### **Adiconsum Verona - Associazione di Promozione Sociale**

Adiconsum Verona – APS è un'associazione di tutela del consumatore riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali come articolazione territoriale di Adiconsum Nazionale. 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 del territorio della provincia di Verona.

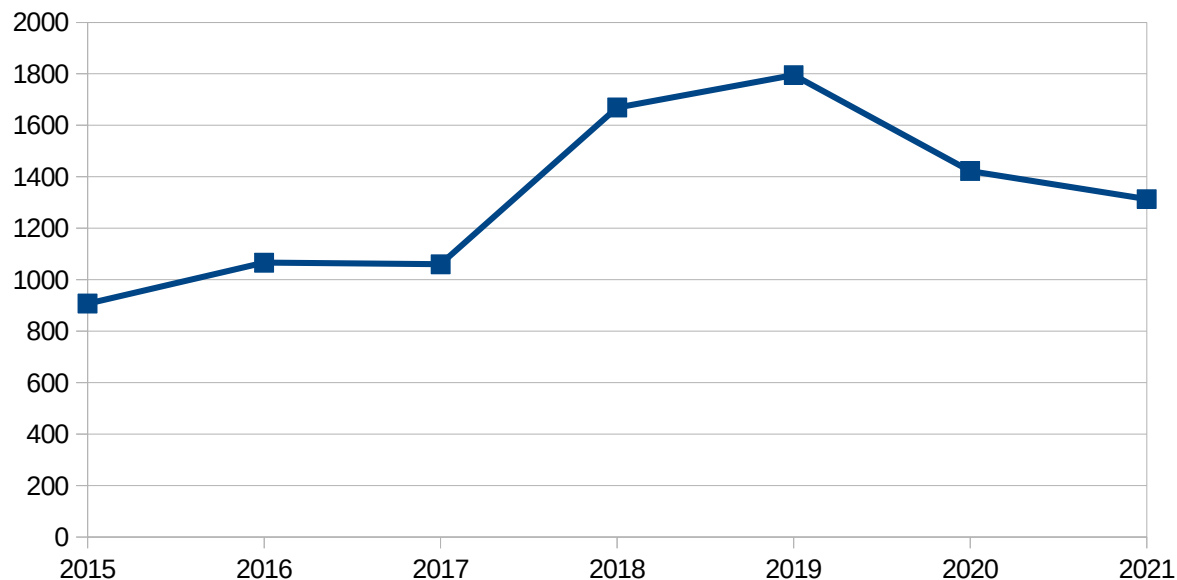
L'Associazione si propone di promuovere una cultura associativa fra consumatori e utenti, col fine di aggregarli come interlocutori organizzati delle istituzioni, delle altre forze sociali, dei produttori ed erogatori di beni e servizi. Adiconsum promuove una cultura conciliativa per la risoluzione delle controversie, la bilateralità e la pariteticità con soggetti pubblici e privati, in una logica di tutela del consumatore attraverso la sussidiarietà, la concertazione, la solidarietà e la mutualità. L'Associazione promuove il valore sociale dei servizi pubblici e privati, ne stimola un'equilibrata diffusione, e ne verifica il livello qualitativo.

### **Andamento associativo**

L'anno 2021 si è concluso con l'iscrizione di 1313 nuovi soci. Nonostante le difficoltà legate alle vicende pandemiche l'Associazione è riuscita a mantenere un buon grado di rappresentanza e raccogliere un discreto numero di adesioni anche tra coloro che hanno deciso di rinnovare la tessera associativa. Nonostante l'esaurirsi di taluni filoni di intervento associativo - che in passato hanno prodotto un buon numero di iscritti come il caso diamanti e le istanze al Fondo indennizzo risparmiatori - il numero totale degli associati si mantiene ben oltre i mille soci. Tra questi la maggior parte sono maschi, sui cinquant'anni abitanti in città.

<b>2014</b>	<b>814</b>
<b>2015</b>	<b>907</b>
<b>2016</b>	<b>1066</b>
<b>2017</b>	<b>1060</b>
<b>2018</b>	<b>1669</b>
<b>2019</b>	<b>1795</b>
<b>2020</b>	<b>1422</b>
<b>2021</b>	<b>1313</b>

Soci Adiconsum Verona



### **Interventi associativi nel biennio 2020-2021**

Per due anni di seguito il settore bancario e finanziario ha tenuto impegnata Adiconsum Verona nella sua attività di tutela del consumatore scaligero. Nel 2020 tale ambito ha prodotto, infatti, 280 reclami ai quali vanno aggiunti i 300 interventi di assistenza per i soci nelle operazioni di accesso al Fondo Indennizzo Risparmiatori. Nel 2021 gli interventi nel settore bancario e finanziario sono stati 200.

Non solo bancario però. Negli altri ambiti gli interventi svolti dall'Associazione sono stati parecchie centinaia, di cui 123 (110 nel 2020) i reclami redatti e inviati per le questioni relative alle telecomunicazioni e ai servizi postali, 60 i reclami per i servizi a rete energia, gas e acqua (60 nel 2020), 10 per i viaggi e il tempo libero (50 nel 2020) e 50 reclami per i beni di consumo (soprattutto per quanto riguarda gli interventi in garanzia) (37 nel 2020). In totale le pratiche curate dall'Associazione nell'anno 2021 sono state oltre 650 (800 nel 2020) con un tasso di definizione positiva che va oltre il 70%.

### **Struttura associativa**

Adiconsum Verona è presente in tutta la provincia scaligera con 10 sportelli dedicati che garantiscono una buona copertura territoriale per rispondere alle esigenze degli associati e della cittadinanza. Le persone che attualmente collaborano a vario titolo, anche

volontario, con l'Associazione sono 20. Periodicamente l'Associazione ospita tirocinanti che sovente vengono poi avviati in un percorso di collaborazione lavorativa con l'ente medesimo.

Il ricorso a contratti di outsourcing è escluso per le attività istituzionali, ma utilizzato per la progettazione di interventi a carattere sociale per la difesa del cittadino. L'associazione ha stipulato specifici accordi con Cisl Veneto Servizi e con professionisti che operano stragiudizialmente su incarico dell'Associazione e, in via residuale, giudizialmente con tariffe agevolate per i soci.

Tutti gli sportelli sono presidiati da personale idoneamente formato in grado di ricevere le istanze degli interessati ed assisterli nelle modalità di tutela dei propri diritti. L'Associazione è diventata un punto di riferimento per molti abitanti del territorio veronese che possono raggiungere l'Associazione anche on line tramite i social media ed il sito [adiconsumverona.it](http://adiconsumverona.it).

### **Organigramma associativo**

Nel Congresso del 2017 la rappresentanza legale dell'ente è stata affidata a Davide Cecchinato in qualità di Presidente. L'organo di governo è rappresentato dalla Presidenza che è costituita, oltre che dal Presidente, da Silvia Caucchioli e Iacopo Cera, quali membri di Presidenza.

I componenti del Consiglio direttivo, eletto dal Congresso nel 2017, sono: Battistella Carlo, Calzolari Maura, Caucchioli Silvia, Cecchinato Davide, Cera Iacopo, Cera Nicola, Dalla Rosa Lorenzo, Di Martino Rosaria, Galati Emiliano, Zamboni Paola, Monni Alessia, Negrini Giancarlo, Pagani Alessandro, Turrini Elena e Wolff Federico.

L'organo di controllo dell'Associazione è composta dai seguenti membri effettivi: Carla Scabari (impiegata), Antico Sandra (avvocato) e Chiara Spigo (impiegata). I componenti supplenti sono: Massimo Nannini (avvocato) e Miriam Falco (avvocato).

## **IL SETTORE ENERGETICO**

Uno degli ambiti più importanti di attività associativa è sicuramente quello energetico per il quale l'Associazione è chiamata a rispondere a molteplici istanze non solo di tutela individuale. Per far fronte a tali esigenze sono state messe in atto molteplici iniziative ed azioni di intervento.

### **Sportello energia**

Nell'anno 2021 sono state 540 (440 nell'anno 2020) le persone che hanno ricevuto informazioni gratuite sui servizi a rete: energia, gas e acqua. Dal 2016 Adiconsum Verona è infatti partner del progetto nazionale *Energia, diritti a viva voce* per promuovere un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed informare il consumatore sui suoi diritti e le modalità di tutela ([energiadirittivivavoce.it](http://energiadirittivivavoce.it)).

Nell'ambito di tale iniziativa sono state date risposte concrete ai consumatori, anche a distanza, per l'approfondimento delle tematiche energetiche come la lettura della bolletta, la scelta del fornitore e la comprensione delle condizioni di mercato.

Gli interventi sono stati organizzati in collaborazione con Anteias Verona, Fnp Cisl Verona, Caritas diocesana veronese e l'Associazione Il Giracose, oltre ad alcuni Comuni della provincia scaligera.

Per migliorare la conoscenza di base dei veronesi nel settore energetico l'Associazione ha organizzato e partecipato a circa 70 incontri in territorio scaligero raggiungendo una buona copertura di tutta la provincia da Terrazzo a Dolcè e da Brenzone a San Bonifacio.

Incontri energia nel 2017: 18

Incontri nel 2018: 21

Incontri nel 2019: 18

Incontri nel 2020: 4

Incontri nel 2021: 8

### **Gruppo d'Acquisto Luce e Gas**

Avviato nel settembre 2017, su istanza congressuale, il Gruppo d'acquisto luce e gas di Adiconsum Verona conta oggi circa 400 aderenti, 300 nell'anno 2020. L'iniziativa - nata in collaborazione con Lupatotina Gas e Luce srl, società pubblica, di proprietà del

Comune di San Giovanni Lupatoto (Vr) - ha visto l'Associazione in prima linea per garantire ai soci trasparenza nell'offerta ed economicità del prezzo di fornitura di energia e gas. (adiconsumverona.it/gruppo-dacquisto). Al Gruppo aderiscono, inoltre, 172 consumatori nell'ambito dell'iniziativa promossa in partnership col Comune di Caldiero.

### **Progetto Energia di Gruppo**

*Energia di gruppo. Il consumo partecipato di luce e gas per un modello innovativo di economia locale* è il progetto promosso nel 2019 da Adiconsum Verona in collaborazione con l'Università di Verona e TiLT/Territori in Libera transizione – Laboratorio Interdisciplinare sulle nuove pratiche di cittadinanza del Dipartimento di Scienze Umane dell'Università degli Studi di Verona e cofinanziato dalla locale Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura.

All'iniziativa hanno partecipato attivamente i comuni scaligeri di San Giovanni Lupatoto e di Caldiero, che hanno concesso il loro patrocinio, unitamente a Lupatotina Gas e Luce srl che ha contribuito alla realizzazione dell'iniziativa.

Nell'ambito della progettualità sono state poste in essere attività volte ad indagare il consumo, la produzione e la distribuzione di energia e gas. Nonché sono stati organizzati incontri di formazione ed informazione, su specifici temi obiettivo della progettualità e si è proceduto all'ideazione, produzione e diffusione di materiale informativo sui temi legati al mercato dell'energia.

La ricerca, promossa in collaborazione con l'Università di Verona, ha indagato le nuove forme di mobilitazione dei cittadini intorno al consumo, produzione e distribuzione di energia con particolare riguardo agli aderenti al Gruppo d'acquisto associativo (**ALL. A e B**).

## **EDUCAZIONE FINANZIARIA E TUTELA DEL RISPARMIO**

L'altro grande ambito di intervento associativo è sicuramente quello relativo all'educazione finanziaria e tutela del risparmio. I frequenti casi di risparmio tradito e la costante necessità di intervenire per promuovere una maggiore conoscenza economica e finanziaria ha spinto l'Associazione a porre in essere numerosi interventi a tutela del risparmiatore.

### **Progetto camerale *Facciamo i conti***

Con la finalità di aumentare le competenze economiche e finanziarie delle famiglie Adiconsum Verona ha promosso nel 2017 il progetto *Facciamo i conti*, cofinanziato dalla locale Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura.

La progettualità ha avuto come scopo quello di dotare i consumatori di strumenti agevoli e intuitivi per creare il bilancio familiare, approfittare delle occasioni di risparmio e orientarsi nel credito al consumo.

L'iniziativa è stata cofinanziata dalla locale Camera di Commercio e realizzata nel 2017-2018 in partnership con Lega Consumatori e Movimento Consumatori di Verona.

All'interno della progettualità è stata co-finanziata la ricerca, svolta dall'Osservatorio sui Consumi delle Famiglie dell'Università di Verona, intitolata *Le famiglie veronesi oltre la crisi economica*. L'indagine ha interessato 1008 consumatori e famiglie del comune di Verona, e la distribuzione dei questionari on line è stata curata dalla SWG di Trieste.

L'intervento ha indagato le condizioni economiche, la percezione della crisi ed i comportamenti di consumo delle famiglie veronesi confrontandoli con la situazione fotografata quattro anni prima dalla precedente indagine del 2014. **(ALL. C)**.

### **Progetto *Consumo e Risparmio Partecipato***

*Consumo e risparmio partecipato, indagine su cittadinanza e lavoro* è frutto di una condivisione e di una co-progettazione tra Adiconsum Verona e TiLT/Territori in Libera transizione - Laboratorio Interdisciplinare sulle nuove pratiche di cittadinanza del Dipartimento di Scienze Umane dell'Università degli Studi di Verona.

All'iniziativa hanno partecipato attivamente l'Unione sindacale territoriale - Cisl di Verona, Valpolicella Benaco Banca e First Cisl Verona – Federazione Italiana Rete dei Servizi del Terziario.

La ricerca, svolta nel 2018, ha individuato quale oggetto prioritario di analisi quello che è stato chiamato il "risparmio tradito", ossia una fase di eventi che hanno visto come

protagonisti i risparmiatori indotti dalle loro banche a effettuare investimenti rivelatisi fallimentari.

Nell'ambito della collaborazione con l'Università degli Studi di Verona, per le finalità di cui al progetto, è stato co-finanziato un assegno di ricerca nel settore scientifico-disciplinare della sociologia dei processi economici e del lavoro. Inoltre è stato siglato un contratto di collaborazione per l'attività di trascrizione e analisi dei dati della ricerca. L'intervento ha indagato il contesto socio-economico dei fenomeni di risparmio tradito con particolare riguardo al possibile conflitto che può insorgere tra risparmiatore e lavoratore bancario.

Dal lavoro di indagine è nato il libro "*Storie di bancari e risparmiatori traditi*" che ha investigato i fenomeni di risparmio tradito che si sono verificati in provincia di Verona con particolare attenzione alla realtà del mondo del lavoro bancario e del risparmiatore (**ALL. D ed E**).

### **Partnership nel Progetto *IncubAzioni Solidali***

*Incubazioni Solidali: interventi integrati per interrompere processi di impoverimento* (Banco povertà Cariverona 2018) è il progetto promosso dall'Associazione di carità San Zeno Onlus e dalla Caritas Diocesana Veronese per attivare una rete integrata del terzo settore veronese per la lotta alla povertà. Nell'ambito dell'iniziativa Adiconsum Verona ha avviato dal 2019 la campagna informativa per le famiglie veronesi approfondendo i temi legati al mondo dell'energia e l'educazione finanziaria. L'Associazione ha partecipato con i suoi esperti agli incontri pubblici con soggetti deboli, distribuendo gratuitamente la Guida Energia ([adiconsumverona.it/decalogoenergia](http://adiconsumverona.it/decalogoenergia)) e la Guida Bilancio Familiare ([adiconsumverona.it/decalogobilanciofamiliare](http://adiconsumverona.it/decalogobilanciofamiliare)). Terminata la progettualità, l'Associazione continua la sua attività di intervento formativo in collaborazione con gli Empori della Solidarietà della Caritas.

In generale per la tutela del risparmiatore e l'educazione finanziaria sono stati organizzati dall'Associazione numerosi incontri in Verona e provincia in varie annualità:

Incontri: 1 (2017)

Incontri: 7 (2018)

Incontri: 12 (2019)

Incontri: 2 (2020)

Incontri: 5 (2021)



## **ADICONSUM VERONA PER LA SOSTENIBILITÀ'**

### **Master saperi in transizione**

Nell'anno 2020 Adiconsum Verona, nell'ambito delle proprie finalità di responsabilità sociale, ha finanziato due borse di studio del Master interuniversitario *Saperi in transizione. Strumenti e pratiche per una cittadinanza ecologica e globale*. L'iniziativa è stata promossa dalle Università di Verona, Parma e Trento per la prima volta in Italia per approfondire i temi della cittadinanza ecologica e globale.

Il corso ha formato professionisti per la consulenza e la progettazione sociale in realtà e istituzioni orientate a ripensare i servizi nella prospettiva della sostenibilità. Ai partecipanti è stata garantita quindi l'acquisizione di saperi e di competenze scientifiche e professionali proprie della cultura della sostenibilità e degli ambiti ad essa connessi, come la cittadinanza ecologica e globale, la partecipazione, lo sviluppo locale e di comunità, nuove forme dell'abitare e del lavorare. I corsisti hanno così acquisito le competenze correlate alla progettazione e alla realizzazione di interventi e percorsi finalizzati ad accompagnare realtà e istituzioni nel cambiamento necessario per favorire la transizione dall'attuale modello a modelli educativi e culturali del prossimo futuro.

### **Progetto camerale *La buona scelta***

Sono oltre 100 le realtà sostenibili che a Verona e provincia partecipano al progetto camerale *La buona scelta*. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di mettere a disposizione dei veronesi uno spazio web che raggruppi le realtà locali promotrici di sostenibilità, pratiche ecologiche e buone relazioni umane per promuoverne la conoscenza e diffondere le best practice nell'ambito dello sviluppo sostenibile. Il sito è stato cofinanziato dalla locale Camera di Commercio nell'ambito del progetto La Buona Scelta. ([benscelto.it](http://benscelto.it))

Il progetto, nato nel 2020, è cofinanziato dalla Camera di Commercio di Verona e patrocinato dal Comune di San Martino Buon Albergo, Comune di Dolcé, Comune di Sona, Comune di Castagnaro, Comune di Bussolendo, Comune di Oppeano e Comune di San Bonifacio.

## **INIZIATIVE CULTURALI E DI TUTELA COLLETTIVA**

### **Progetto Verona Reclama**

In un momento storico di seria difficoltà per la cittadinanza veronese, legata alle vicende pandemiche e ai suoi effetti, l'Associazione ha dotato i consumatori scaligeri di una risorsa agile e intuitiva per redigere i reclami gratis nel settore energetico, telefonico e idrico.

L'obiettivo del portale reclami è quello di mettere a disposizione dei consumatori una snella piattaforma on-line che aiuti i singoli ad ottenere in autonomia la maggiore tutela possibile dei propri diritti nei confronti delle società che operano nei settori delle utenze a rete e telefonico. ([veronareclama.it](http://veronareclama.it))

### **Monitoraggio del servizio idrico**

Sin dal 2008 le Associazioni di consumatori scaligere si sono attivate nei confronti delle società di gestione per formulare formale istanza di partecipazione, consultazione e controllo, ai sensi e per gli effetti di cui dall'art. 2, co. 461, della Legge Finanziaria 2008 (L. 244/2007).

Con il Consiglio di Bacino-Ato Veronese si è data ampia attuazione alla normativa per interventi di monitoraggio specifico della qualità percepita ed erogata dalle società di gestione del servizio idrico. Sin dal 2017 è attivo il Protocollo di conciliazione e monitoraggio del servizio idrico che conferisce alle Associazioni di consumatori veronesi un ruolo decisivo nella tutela effettiva dell'utente del servizio.

## **RESPONSABILITÀ SOCIALE (2017-2021)**

Di seguito i beneficiari dei contributi elargiti dall'Associazione nell'ambito delle attività di responsabilità sociale per specifici progetti d'intervento a tutela del consumatore e per la diffusione della cultura consumeristica:

<b>Beneficiari</b>	<b>Progetto</b>	<b>Annualità</b>	<b>Importo €</b>
Collettività	Facciamo i conti	2017-2018	14000*
Collettività	Consumo e risparmio	2018-2019	20000**
Collettività	Energia di Gruppo	2019	20000***
Caritas diocesana	Incubazioni Solidali	2020	8080
Università di Verona	Master	2020	5200
Collettività	La Buona scelta	2020-2021	25000****
Collettività	Verona Reclama	2021	10000

\* cofinanziamento camerale di €.7000.

\*\* cofinanziamento camerale e di terzi pari ad €.14000.

\*\*\* cofinanziamento camerale e di terzi pari ad €.9000.

\*\*\*\* cofinanziamento camerale di €.6500.

### **Partnership**

I principali stakeholders di Adiconsum sono enti pubblici presenti sul territorio, gli enti privati quali le fondazioni che perseguono finalità sociali e di sviluppo del territorio, i cittadini in genere, i fornitori di servizi e merci al cittadino, le università, le scuole e gli enti di formazione.

Negli anni Adiconsum Verona ha instaurato fattive collaborazioni con numerosi soggetti che a titolo esemplificativo si indicano di seguito: Cisl Verona, Fnp Cisl Verona, Filca Cisl Verona, Fim Cisl Verona, First Cisl Verona, Sictet Verona, Anteas Verona, Movimento Consumatori Verona, Lega Consumatori Verona, Caritas diocesana veronese, Ecc-Net Italia, Ali-Confcommercio, Ance Verona, Cisl Veneto Servizi, Lupatotina Gas e Luce, Università di Verona, Ato-Consiglio di Bacino veronese, Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Verona, Fiaip – Federazione Italiana Agenti Immobiliari

Professionali, TiLT/Territori in Libera Transizione – Laboratorio inter-universitario di ricerca sulle nuove pratiche di cittadinanza, Coldiretti Verona, Prospettiva Famiglia, Il Giracose, Comune di San Martino Buon Albergo, Comune di Dolcé, Comune di Sona, Comune di Castagnaro, Comune di Bussolengo, Comune di Oppeano, Comune di Ronco all'Adige, e Comune di San Bonifacio.

### **Attività di comunicazione**

L'Associazione è presente sul web, sui maggiori social media e diffonde i propri contenuti anche tramite il proprio canale YouTube. La newsletter associativa viene inviata gratuitamente a oltre 2000 persone ogni settimana.

Periodicamente viene inviato a casa dei soci a mezzo del servizio postale il trimestrale "Dalla parte del consumatore" con l'intento di mantenere aggiornati i soci sulle attività associative e le modalità di tutela dei diritti del consumatore.

Adiconsum Verona cura inoltre una rubrica settimanale sul quotidiano L'Arena e partecipa sovente alle trasmissioni delle emittenti radiotelevisive locali.

L'Associazione ha promosso e finanziato due libri: nel 2017 il testo con la sintesi del Congresso celebrato nel 2017 e intitolato *Nuova Provianda. Riflessioni sul consumerismo* e nel 2020 il libro sul risparmio tradito intitolato *Storie di bancari e risparmiatori traditi*.

### **Altre iniziative d'interesse**

Incontri sulla qualità dell'aria indoor: 3 (2017), 1 (2018), 1 (2019)

Vademecum sulla qualità dell'aria indoor (2017)

Vademecum sui diritti del turista (2017)

Vademecum sul corredo scolastico (2017)

Incontro con l'Osservatorio sui consumi delle famiglie (2017)

Speciale sulle elezioni amministrative (2017)

Giurisprudenza del Giudice di Pace di Verona (2017)

Adiconsum Verona incontra i consumatori: i risultati annuali dell'attività (2017-2018-2019-2020 e 2021)

Utilizzo sicuro della rete internet: convegno (2018 e 2021)

Abusivismo nel mercato immobiliare: incontro (2018)

Convegno sulle Small *claims* (2018)

Iniziativa di sostegno alle Librerie di quartiere (2018)

Incontro sui prodotti a km0 (2019)

Incontro informativo sulle truffe a danno dei consumatori (2019)

Ricerca di lavoro e truffe: come i giovani possono difendersi (2019)

Il pomeriggio della polis: convegno al Festival biblico (2019)

Consulta della Legalità della Camera di Commercio IAA di Verona (2020)

Mettiamoci in gioco – campagna contro i rischi del gioco d'azzardo (2021)