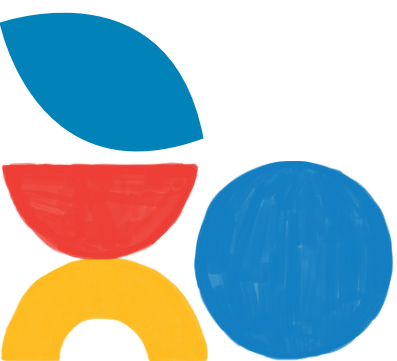



BILANCIO SOCIALE 2023

ADOC NAZIONALE



SOMMARIO



3	INFORMAZIONI GENERALI
7	NOTA METODOLOGICA
9	CHI SIAMO
14	CHI OPERA IN ADOC
16	FINALITÀ
18	ORGANI SOCIALI
27	ATTIVITÀ
35	PROGETTI
51	SPORTELLI DEDICATI
55	COMUNICAZIONE
67	INFLAZIONE E AUMENTO DEI PREZZI
70	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA
76	ATTESTAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO

INFORMAZIONI GENERALI

NOME **ADOC Aps**
Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori

CODICE FISCALE **96112810583**

FORMA GIURIDICA **Associazione di Promozione Sociale - Aps**

SEDE LEGALE **Via Castelfidardo n. 43-45 - 00185 ROMA**

**SEDI OPERATIVE
e AREE
TERRITORIALI** **20 sedi regionali e n. 179 sportelli territoriali**

ADOC è iscritta al RUNTS, il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore

ADOC fa parte della Rete dei Servizi UIL e collabora con ASVIS e NEXT.



ADOC È MEMBRO

- del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori a livello nazionale costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico**
- del Forum Nazionale del Servizio Civile**



ADOC ADERISCE A

- ECU, European Consumers Union, Associazione di Consumatori Europea**
- SAFE, Safe Food Advocacy Europe**
- CONSUMER'S FORUM**
- ASVIS**
- NEXT NUOVA ECONOMIA PER TUTTI**
- Progetto Sud**
- Forum DEL TERZO SETTORE**
- FLEI - Federazione Lavoratori Egiziani in Italia**
- UCS - Unione Consumatori Sammarinesi**
- CNEL - Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile**

NOTA METODOLOGICA

QUESTO VOLUME PRESENTA IL QUARTO BILANCIO SOCIALE DELL'ADOC

Il documento è stato realizzato nel rispetto delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'art.14 comma 1 del D.LGS. 117/2017, adottate con il decreto 4 luglio 2019 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali (pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 9 agosto).

Il **Bilancio Sociale 2023** di ADOC è l'opportunità per descrivere analiticamente le attività e le finalità perseguite dall'Associazione. Si tratta di un documento pubblico diretto a tutti gli stakeholder interessati ad avere informazioni sulle azioni realizzate da ADOC.

È un documento che contiene numerose informazioni qualitative, quantitative ed economiche che consentono di valutare la coerenza con le finalità etiche e no profit dell'Associazione.

È un vero e proprio strumento di accountability che si pone l'obiettivo, esaustivo e comprensibile, di un corretto utilizzo delle risorse a disposizione.

Tutta la struttura nazionale ha contribuito alla stesura del documento, attraverso un gruppo di lavoro interno in rappresentanza di tutti i settori operativi.



L'arco temporale di riferimento coincide con le scadenze del bilancio civilistico, pertanto le informazioni presenti riguardano il periodo di attività da **gennaio a dicembre 2023**.

Per redigere il **Bilancio Sociale 2023** sono stati utilizzati documenti e report provenienti dai responsabili di servizio di ogni settore della sede nazionale, i quali si sono mossi a rilevare ed esaminare i dati a livello nazionale e territoriale. I contributi dei vari stakeholder sono stati ottenuti tramite sondaggi, confronti e tavole rotonde sia con i soggetti pubblici che privati.

Il Bilancio Sociale 2023 è stato progettato e realizzato non solo come una mera raccolta di fattori finalizzati all'ottenimento dei propri risultati istituzionali, ma anche valutando la coerenza degli obiettivi sociali con le esigenze del territorio e valorizzando le risorse locali, ai fini dello sviluppo umano e dell'integrazione delle minoranze.

Anche nel 2023 ADOC ha dimostrato la capacità di intervenire nel contesto sociale e normativo, apportando cambiamenti e raggiungendo risultati concreti per la tutela dei diritti delle **persone** nel loro ruolo di **consumatori**.

**CHI
SIAMO**

L'ADOC fu fondata il 13 aprile 1988

Durante il Congresso Nazionale della UIL tenutosi a Firenze del 1985, si decise di dare forma al Sindacato dei Cittadini ripromettendosi di tutelare i lavoratori anche al di fuori dei luoghi di lavoro.

L'Adoc è stata **costituita nel 1988** da un gruppo di lavoratori e dirigenti della Uil, uno dei tre maggiori sindacati italiani, ed è presente sull'intero territorio nazionale, con più di 100 sedi.

Il 30 luglio 1998 con la legge n. 281 vengono disciplinati i diritti dei consumatori e degli utenti e viene costituito il Consiglio Nazionale degli Utenti e dei Consumatori, il **CNCU**, che si è insediato il 2 febbraio 1999. L'ADOC ne ha fatto parte fin dalla prima riunione.

Sempre nel 1999, l'ADOC contribuisce alla costituzione della fondazione di **Consumers' Forum**, un'Associazione indipendente costituita dalle più importanti associazioni dei consumatori e da numerose imprese industriali e di servizio, con il contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca. Scopo dell'associazione è quello di migliorare la qualità della vita dei cittadini/consumatori attraverso il metodo del dialogo e del confronto.

Nel 2007 l'ADOC viene riconosciuta **Associazione di Promozione Sociale**, una scelta naturale vista la presenza maggioritaria, fin dalla sua costituzione, di volontari rispetto alle altre risorse umane che svolgono l'attività a titolo oneroso. Questa scelta è coerente con il Dna dell'ADOC, da sempre attenta alle attività di carattere sociale. Fin dalla sua costituzione, ADOC ha mostrato una peculiare attenzione per le fasce più deboli della popolazione, quelle che, troppo spesso, sono costrette a rinunciare alla tutela dei propri diritti. In tutti questi anni ADOC, con la propria attività, ha rappresentato un presidio di legalità, giustizia e certezza del diritto nel nostro Paese.

Altro elemento distintivo di ADOC è il sostegno a favore delle forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie. In particolare della **negoziazione paritetica**. ADOC ha, infatti, sottoscritto tutti i protocolli di negoziazione paritetica, vigenti oggi nel nostro Paese, con le più importanti aziende di servizi italiane. Lo strumento della negoziazione paritetica consente di risolvere le cosiddette *small claims* in tempi rapidi, a costo zero e con una elevatissima percentuale di successo/soddisfazione per il consumatore; e, soprattutto, consente di decongestionare le aule dei tribunali.

Negli ultimi vent'anni, ADOC è stata impegnata spesso in iniziative e battaglie con un forte connotato sociale.

In particolare, si è battuta per il **contrasto alla violenza sulle donne** e al fenomeno dello **stalking**, per la **lotta al gioco d'azzardo patologico**, per la tutela e difesa degli stranieri presenti sul nostro territorio con numerose **iniziative di inclusione**, per la lotta al fenomeno del **caporalato**. Ha avviato e condotto progetti per migliorare gli stili di vita degli **anziani**, per favorire l'**alfabetizzazione digitale** della popolazione e si è attivata nel contrasto alla diffusione delle **fake news** per sostenere una corretta e trasparente informazione dei cittadini/consumatori. ADOC è protagonista anche nelle tematiche di carattere sociale orientando all'educazione e al rispetto della **legalità** e dei diritti e nella **lotta a qualsiasi forma di discriminazione**.

Nell'**ultimo anno**, **l'ADOC** ha avviato numerose iniziative a sostegno dei consumatori, a cominciare dalla lotta all'inflazione.

ADOC si è impegnata a monitorare l'andamento dei prezzi al consumo che, nel corso del 2022, hanno subito un preoccupante rialzo. Attraverso campagne di sensibilizzazione, l'associazione ha lottato contro i fenomeni speculativi che hanno aggravato la situazione, tutelando i diritti dei consumatori e chiedendo interventi concreti da parte delle Istituzioni. In qualità di membro della **Commissione di allerta rapida**, l'ADOC ha portato all'attenzione delle Istituzioni questa problematica, avviando un lavoro proficuo con i diversi soggetti coinvolti, proponendo soluzioni efficaci. ADOC ha proposto un monitoraggio costante dei prezzi di beni e servizi di largo consumo, a livello territoriale e nazionale, evidenziando i rialzi più significativi e denunciando le speculazioni. L'ADOC, attraverso la Commissione di allerta rapida, ha affrontato diverse problematiche tra cui: il costo dei carburanti, il caro voli, l'aumento dei prezzi dei prodotti per l'infanzia, le tariffe dell'RC Auto.

A tal proposito, ADOC ha organizzato un **flash mob** in piazza contro l'aumento dell'IVA sui prodotti per l'infanzia e contro l'aumento dei prezzi dei prodotti di largo consumo.

ADOC ha posto, inoltre, particolare attenzione su alcune criticità che hanno colpito le famiglie italiane, come il caro vacanze, il costo elevato dei libri scolastici e quello dei centri estivi. L'associazione si è battuta per garantire l'accesso equo a questi beni e servizi, anche in un periodo di difficoltà economica, sottolineando l'importanza della continuità educativa e didattica per i più giovani.

Dal 17 ottobre 2022
ADOC è iscritta al RUNTS
(Registro Nazionale del Terzo Settore)

Un altro elemento distintivo è stata la scelta di ADOC di avvalersi del Servizio Civile. Questo ha consentito di far conoscere il mondo consumerista a migliaia di giovani ed, alcuni di loro, oggi fanno parte del gruppo dirigente dell'Associazione ed hanno contribuito allo sviluppo e alla crescita qualitativa dell'Associazione.

Nell'ultimo anno ADOC si è mossa a favore della **sostenibilità integrale** per orientare i consumatori verso quei prodotti e servizi che rispettano la sostenibilità ambientale, sociale, economica e consumeristica. L'Associazione si sta impegnando per delineare un nuovo modello di consumo che consenta l'affermazione di un nuovo modello di sviluppo economico. Per perseguire questi obiettivi **ADOC ha aderito ad ASVIS (Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile) e a NEXT (Nuova Economia per Tutti).**

ADOC ha compiuto, nell'ultimo anno, un importante passo verso l'internazionalizzazione e il rafforzamento del proprio ruolo istituzionale aderendo a nuove associazioni e siglando protocolli di collaborazione.

Con l'istituzione del **Forum dei consumatori presso il CNEL** (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro), ADOC ha consolidato la propria presenza all'interno di organismi istituzionali e viene riconosciuta la sua rilevanza nell'ambito dell'associazionismo e del mondo consumeristico.

Anche con l'ingresso di ADOC nel **Forum del Terzo Settore**, il principale soggetto di rappresentanza del Terzo Settore che unisce tutte le organizzazioni, si rafforza il proprio ruolo di interlocutore autorevole, oltre che per le istituzioni, anche per gli altri soggetti della società civile.

L'associazione ha siglato protocolli di collaborazione con **UCS** (Unione Consumatori Sammarinesi) e **FLEI** (Federazione Lavoratori Egiziani in Italia), due importanti organizzazioni che operano nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali. Questi protocolli permetteranno di condividere informazioni, esperienze, buone pratiche e know-how, e promuovere progetti che abbiano come obiettivo la difesa dei consumatori.

L'associazione continuerà a lavorare per garantire un consumo consapevole e tutelare il potere d'acquisto dei consumatori, sia a livello nazionale che internazionale. A tal proposito, sarà aperta una sede in Egitto per dare servizi ai moltissimi connazionali presenti nel Paese.

In tal senso, è rilevante l'adesione di ADOC a **Progetto SUD** che svolge attività di cooperazione internazionale allo sviluppo in vari Paesi del mondo promuovendo i principi della crescita e dello sviluppo sostenibile, della lotta alle diseguaglianze e dei diritti umani.

Nell'acronimo della nostra Associazione c'è un elemento distintivo che ci caratterizza: la O di **Orientamento**. Dietro quella O c'è l'ambizione di formare/educare ed informare i consumatori. Abbiamo l'ambizione di fornire ai cittadini/consumatori gli strumenti per effettuare le proprie scelte in piena libertà, con l'obiettivo di trasformare il cittadino/consumatore in un soggetto attivo del mercato in grado di riequilibrarlo di contribuire alla democratizzazione dello stesso.

ADOC si pone l'obiettivo di una tutela esclusiva dei diritti e degli interessi dei consumatori, una tutela a 360 gradi essendo, per scelta maturata all'atto della fondazione, un'Associazione generalista che si occupa di tutti i settori del consumo. La nostra adesione al Terzo Settore è finalizzata a potenziare l'associazionismo come fattore di partecipazione attiva dei cittadini e di crescita democratica.

CHI OPERA IN ADOC



VOLONTARI

Nelle sedi ADOC operano **275 volontari**

SERVIZIO CIVILE

Nelle sedi ADOC sul territorio nazionale operano **253 ragazzi dai 18 ai 29 anni**



COLLABORATORI E DIPENDENTI

Nelle sede ADOC nazionale operano **15 collaboratori e dipendenti**



ADOC nel tempo si è impegnata a stabilizzare i rapporti di lavoro in essere nel rispetto della normativa vigente.

FINALITÀ

“

**ADOC HA COME SCOPO ESCLUSIVO
LA TUTELA DEI DIRITTI E DEGLI INTERESSI
DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI,
IN UN'OTTICA DI SOSTENIBILITÀ ECONOMICA, SOCIALE,
AMBIENTALE E CONSUMERISTA
E DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA.**

”



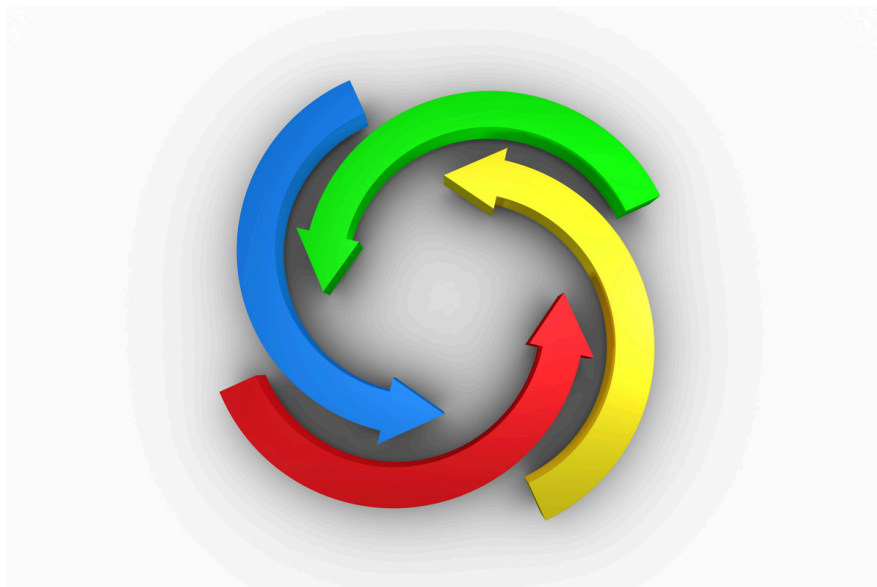
Mission



Avvalendosi prevalentemente dell'attività di volontariato dei propri associati, l'ADOC persegue i seguenti scopi e obiettivi

- **Promuovere e tutelare i diritti** umani, civili, sociali e politici, nonché i diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui all'art. 5 lettera W del Codice del Terzo Settore, promuovere le pari opportunità di aiuto reciproco, incluse le Banche del Tempo e i gruppi di acquisto solidale.
- **Promuovere tutte le forme di confronto** tra le parti e la conciliazione come strumento di composizione delle controversie, attivare ogni eventuale forma giudiziaria, compresa la costituzione di parte civile e l'azione collettiva e di ogni altra iniziativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente per la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi, patrimoniali e non patrimoniali e dei diritti omogenei individuali del cittadino consumatore, risparmiatore ed utente.
- **Promuovere la pluralità, la trasparenza e la correttezza dell'informazione** ai consumatori da parte degli attori economici, la corretta certificazione della qualità e della sicurezza dei beni e servizi offerti, la tutela della privacy e dei dati personali.
- **Promuovere azioni preventive e giurisdizionali** a tutela dei cittadini in ipotesi di reati commessi in ambito informatico e telematico, di cyberbullismo e/o azioni di contrasto nel gioco d'azzardo patologico.

- **Contrastare**, in attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e pari opportunità, ogni forma di discriminazione nei confronti dei consumatori e cittadini che, per cause di età, di difetti psichici, fisici o funzionali, religiosi, di appartenenza a gruppi etnici, orientamento sessuale e di identità di genere, di specifiche condizioni socio-economiche e reddituali, di cultura o di altra causa, siano in condizione di marginalità sociale.
- **Tutelare il risparmio** con riguardo all'offerta al pubblico da parte degli intermediari dei servizi bancari, finanziari e assicurativi. L'ADOC è orientata sul piano informativo, preventivo alla salvaguardia del superiore principio della trasparenza. Per raggiungere tale scopo, effettua monitoraggi sui predetti servizi al fine di informare i cittadini dell'eventuale esistenza di prodotti e servizi non adeguati a determinate fasce di clientela. Ricorre alla promozione di azioni all'Arbitrato Bancario e Finanziario per le controversie sui servizi bancari e all'Arbitrato delle Controversie Finanziarie per tutelare gli investitori.
- **Promuovere e diffondere la cultura consumeristica**, il consumo responsabile e lo sviluppo sostenibile, sia nei confronti delle imprese e istituzioni sia nei confronti dei consumatori e utenti, anche al fine di migliorare la qualità della vita e di tutelare, in ogni forma, il diritto alla salute dei cittadini.
- **Promuovere sia la tutela dell'ambiente** in un'ottica di prevenzione delle calamità naturali, che la sicurezza della viabilità e delle infrastrutture di trasporto, nei confronti di qualsiasi soggetto.
- **Promuovere e stipulare accordi e convenzioni** che consentano concreti risparmi o altre convenienze per gli associati e per i consumatori.
- **Patrocinare la formazione** delle proprie strutture territoriali e costituire una rete di assistenza e supporto ai consumatori, prevedendo anche la possibilità di partecipare in Istituti, Enti, Organizzazioni, Fondazioni, Associazioni e Comitati nazionali ed internazionali che abbiano scopi e obiettivi analoghi a quelli dell'Associazione.
- **Organizzare studi, corsi di formazione, attività di ricerca, dibattiti, convegni e seminari ed editare pubblicazioni** e ogni genere di attività di divulgazione finalizzati allo sviluppo delle competenze sociali, economiche e culturali dei consumatori.



ORGANI SOCIALI

L'ASSEMBLEA NAZIONALE

È costituita dai delegati espressi dalle Assemblee Regionali, è il presidente dell'assemblea che constata la regolarità delle deleghe, definisce i sistemi di votazione e stabilisce il diritto di intervento.

In **via ordinaria** si riunisce ogni **4 anni** per il rinnovo delle cariche sociali e per le eventuali modifiche degli articoli dello Statuto.

In **via straordinaria** si riunisce quando il Presidente Nazionale o il Consiglio Nazionale lo ritenga opportuno o quando ne facciano richiesta scritta e motivata le strutture provinciali e regionali che rappresentano almeno il 51% degli associati oppure ne faccia richiesta il Collegio dei Sindaci Revisori–Organo di Controllo, limitatamente a questioni connesse con l'esercizio delle funzioni ad esso affidate.

La convocazione dell'Assemblea viene effettuata dal Presidente Nazionale con avviso scritto da inviare almeno 15 giorni prima di quello fissato per la riunione. L'avviso deve contenere la data della convocazione, l'orario, il luogo, l'ordine del giorno e l'eventuale data di seconda seduta.

Di seguito le competenze dell'Assemblea Nazionale:

- la definizione e l'approvazione del programma pluriennale e degli indirizzi generali dell'associazione
- l'elezione dei membri del Consiglio Nazionale nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2382 del codice civile
- approvare con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto al voto le proposte di modifica dello Statuto Nazionale, salvo le eccezioni contenute nell'art. 28 dello Statuto
- deliberare lo scioglimento e la liquidazione dell'Associazione e la devoluzione del patrimonio.

IL PRESIDENTE ONORARIO

Su proposta di uno o più Associati, il Consiglio Nazionale può procedere a maggioranza alla nomina di un Presidente con funzioni onorarie, denominato "Presidente Onorario", viene scelto tra persone che abbiano contribuito alla affermazione e/o allo sviluppo della Associazione, può essere nominato tra i membri dello stesso Consiglio Nazionale oppure può essere una persona non facente parte del consiglio.

IL CONSIGLIO NAZIONALE

Il Consiglio Nazionale, composto da un minimo di 30 ad un massimo di 120 consiglieri eletti dall'Assemblea Nazionale ha una durata di quattro anni. È convocato dal Presidente ordinariamente almeno una volta all'anno o quando ne faccia richiesta motivata 1/3 dei Consiglieri.

L'atto di convocazione è effettuato con idonei mezzi, ivi compresa la trasmissione informatica e telematica, almeno 15 giorni prima della data prevista per la riunione. In virtù della deroga di cui all'art. 25 secondo comma del CTS.

Sono competenze del Consiglio Nazionale:

- definire gli indirizzi per la omogeneità di azione tra le sedi territoriali e la sede nazionale dell'Associazione
- definire le strategie generali volte a realizzare i fini statuari
- chiedere la convocazione dell'assemblea straordinaria
- approvare, con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto al voto, le modifiche al presente Statuto che siano rese necessarie da sopravvenute disposizioni legislative o regolamentari, da indicazione di organi della pubblica amministrazione, da scelte interne organizzative o amministrative, da finalità di più efficace raggiungimento degli obiettivi dell'associazione
- eleggere il Presidente Nazionale
- eleggere i Vice Presidenti
- eleggere il Collegio dei Sindaci
- eleggere il Collegio dei Probiviri Nazionale
- eleggere la Direzione Nazionale
- nominare il Direttore

LA DIREZIONE NAZIONALE

La Direzione Nazionale è composta dal Presidente Nazionale, dai Vice-Presidenti, dal Direttore e da un minimo di **21** a un massimo di **45** membri eletti dal Consiglio Nazionale per la durata di 4 anni e vi partecipano di diritto i responsabili nazionali di settore individuati dal Comitato di Presidenza. Si applica l'art. 2382 del c.c.

La **Direzione Nazionale** è organo amministrativo e, in base a quanto previsto in deroga dal secondo comma dell'art. 25 del CTS, ha i seguenti compiti:

- applicare le decisioni del Consiglio Nazionale
- deliberare sulle modalità per l'attuazione dei fini istituzionali dell'Associazione
- approvare i rendiconti consuntivi e i bilanci preventivi nel pieno rispetto della normativa vigente ed in particolare degli artt. 13 e 14 del CTS
- deliberare sull'acquisto, l'alienazione e la permuta di beni immobili o mobili registrati dell'Associazione
- deliberare la costituzione o la partecipazione ad Associazioni, Federazioni, Consorzi od altri organismi funzionali alla realizzazione degli scopi sociali;
- stabilire il regolamento sul tesseramento ed eventuali convenzioni
- approvare con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto al voto i regolamenti per disciplinare il funzionamento e lo svolgimento dell'attività dell'Associazione e lo svolgimento delle Assemblee
- predisporre con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto al voto le modifiche allo Statuto ritenute particolarmente urgenti, in quanto derivanti da disposizioni legislative o U.E., da sottoporre all'approvazione della prima riunione del Consiglio Nazionale
- approvare con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto al voto i regolamenti di attuazione del funzionamento del Collegio dei Probiviri e/o sue modifiche
- ratificare gli atti compiuti dal Presidente Nazionale di competenza della Direzione nei casi d'urgenza e di non prorogabilità
- prevedere la costituzione all'estero, oltre che sul territorio nazionale, di uno o più sportelli di assistenza ed informazione volti ad esprimere l'impegno dell'ADOC APS nella promozione dei propri principi istituzionali nei confronti dei cittadini italiani residenti all'estero e dei cittadini stranieri che abbiano controversie in Italia
- deliberare in merito alla istituzione di una o più Consulte Nazionali, fissandone gli scopi ed i termini, approvandone il regolamento ed eleggendo, anche tra i non associati, i membri ed i rispettivi Presidenti. In generale scopo delle Consulte Nazionali sarà coadiuvare l'ADOC APS Nazionale per la realizzazione delle finalità associative e l'attuazione dei programmi formulati nei vari settori. I componenti delle Consulte Nazionali potranno essere selezionati tra esperti, tecnici, giuristi, scienziati, rappresentanti del mondo del lavoro e delle professioni. Le Consulte Nazionali potranno collaborare alla redazione ed alla realizzazione di programmi, studi e iniziative nei vari settori di intervento ed esprimere, su richiesta del Presidente, pareri tecnici sulle attività settoriali dell'Associazione

- adottare direttive, provvedimenti ed iniziative necessarie al raggiungimento dei fini statutari
- controllare e vigilare sul rispetto dello Statuto e dei regolamenti organizzativi dell'attività dell'Associazione
- deliberare in ordine all'accettazione di donazioni, eredità e liberalità di ogni genere
- decidere sull'esclusione dei soci che rivestano incarichi regionali o nazionali ai sensi dell'art. 4 del presente Statuto
- deliberare sull'espulsione degli associati in base all'art. 4 del presente Statuto;
- compiere ogni atto di straordinaria amministrazione necessario o utile al raggiungimento degli scopi dell'Associazione
- deliberare la costituzione di un fondo di solidarietà a sostegno di sedi territoriali in particolare difficoltà organizzative e finanziarie, per potenziare le attività di assistenza, verso gli associati
- autorizzare il Presidente Nazionale ad accettare da soggetti pubblici e privati lasciti, donazioni, eredità, legati, atti di liberalità, sovvenzioni e contributi non in contrasto con le finalità dell'associazione e con la normativa vigente
- decidere in merito al commissariamento o la sospensione dei responsabili regionali e territoriali per gravi inadempienze o violazioni statutarie ovvero per il mancato funzionamento o per la mancata esecuzione dei deliberati degli organi statutari perdurati per almeno sei mesi o per la mancata approvazione ed invio all'ADOC APS Nazionale dei rendiconti finanziari nei termini previsti dal presente Statuto. Le decisioni sul commissariamento vanno assunte con il voto favorevole dei due terzi dei votanti che rappresentino almeno la maggioranza degli aventi diritto mentre per le decisioni sulle altre fattispecie sopra elencate le deliberazioni sono prese con la maggioranza semplice dei presenti
- nominare un commissario o un coordinatore di gestione per provvedere alla ordinaria amministrazione e per indire le elezioni del corrispondente organo entro sei mesi.

La Direzione Nazionale è responsabile degli adempimenti connessi all'iscrizione al Runts. Il potere di rappresentanza attribuito agli amministratori è generale, pertanto le limitazioni di tale potere non sono opponibili ai terzi se non iscritte nel registro unico nazionale del terzo settore o se non si prova che i terzi ne erano a conoscenza.

La Direzione Nazionale è validamente costituita quando è presente la maggioranza dei componenti e si riunisce almeno due volte l'anno e comunque ogni volta che lo ritenga opportuno il Presidente o ne sia fatta richiesta motivata da almeno un terzo dei membri. La convocazione è fatta dal Presidente almeno 15 giorni prima della data della riunione. Le delibere della Direzione Nazionale e il relativo verbale sono trascritti su apposito libro tenuto presso la sede nazionale.

Le deliberazioni sono prese a maggioranza semplice dei presenti, fatte salve ipotesi di maggioranza qualificata previste dal presente Statuto o dalle leggi. In caso di parità prevale il voto del Presidente o di chi presiede la riunione. Nessun compenso spetta ai membri della Direzione Nazionale per la partecipazione alle riunioni della stessa.

IL PRESIDENTE NAZIONALE

Ha la rappresentanza legale, processuale e negoziale dell'Associazione.

Viene eletto dal Consiglio Nazionale su proposta di almeno uno degli associati aventi diritto al voto, dura in carica 4 anni ed è rieleggibile

COMPITI DEL PRESIDENTE

Rappresentare legalmente l'Associazione, tanto nei rapporti interni quanto in quelli esterni, nei confronti di terzi ed in giudizio. Può, nei casi d'urgenza, esercitare i poteri della Direzione Nazionale.

Accettare da soggetti pubblici e privati lasciti, donazioni, eredità, legati, atti di liberalità, sovvenzioni e contributi non in contrasto con le finalità dell'associazione e con la normativa vigente, previa autorizzazione del Comitato di Presidenza.

Il Presidente, inoltre, può dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio Nazionale, della Direzione Nazionale e del Comitato di Presidenza, vigilare e curare il funzionamento dell'Associazione ed adempiere tutte le altre funzioni che siano a lui affidate da Statuto che gli siano delegate dai competenti organi sociali, può convocare gli organi dell'Associazione e assicurarne il regolare funzionamento costituirsi come parte civile nella tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori, risparmiatori, piccoli azionisti ed utenti, nei confronti di qualsiasi soggetto, e promuovendo azioni giudiziarie e/o amministrative e/o intervenendo in giudizi civili e penali per il risarcimento del danno derivante dalla lesione di interessi collettivi concernenti le finalità generali perseguite dall'Associazione e in generale agendo per la difesa dei diritti riconosciuti dalla legge 281/1998 e successive modifiche ed integrazioni.

Il Presidente può delegare alcune funzioni, in via temporanea o permanente, ai Vice Presidenti. In caso di impedimento le funzioni del Presidente vengono assunte come stabilito nell'art. 31.

I VICEPRESIDENTI NAZIONALI

I Vice Presidenti affiancano il Presidente nell'esercizio della sua attività, vengono eletti dal Consiglio Nazionale durano in carica quattro anni e sono rieleggibili.

I Vice Presidenti operano su delega del Presidente in coordinamento con il Direttore.

In caso di assenza od impedimento del Presidente, le funzioni dell'art. 30 spettano al Vice Presidente più anziano d'età o ad altro Vice Presidente delegato dal Presidente.

IL DIRETTORE NAZIONALE

Il Direttore dell'Associazione Nazionale esercita tutti i poteri legati alla conduzione di carattere ordinario e tecnico dell'Associazione che non siano riservati, per legge o per Statuto, alla competenza di altri organi associativi.

Compiti del Direttore

1. promuove e coordina le attività relative alla realizzazione dei progetti dell'Associazione nell'ambito delle linee programmatiche dell'ADOC APS Nazionale verificandone l'esecuzione operativa e finanziaria secondo le procedure e l'iter stabilito;
 2. individua la strategia di comunicazione dell'Associazione curandone lo sviluppo;
 3. cura i rapporti con gli enti operanti sul territorio; in particolare cura i rapporti esterni e le attività di rete con realtà pubbliche e private, promuove convenzioni e protocolli di collaborazione con realtà nazionali ed europee al fine del conseguimento degli obiettivi posti;
 4. è responsabile del personale operante in sede nazionale;
 5. individua le linee di sviluppo dell'Associazione e ne segue l'attuazione operativa nei diversi settori di consumo attraverso il coordinamento degli Uffici e delle funzioni ai diversi livelli associativi;
 6. delibera sulle assunzioni e licenziamenti di personale nella sede nazionale;
 7. verifica la regolarità e la corrispondenza contabile dei rendiconti finanziari dei singoli progetti;
 8. partecipa di diritto alle riunioni degli organi dell'ADOC APS Nazionale ed in particolare: dell'Assemblea Nazionale, del Consiglio Nazionale, della Direzione Nazionale; del Comitato di Presidenza;
- cura la conduzione operativa di tutti gli affari correnti dell'Associazione.

IL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI - ORGANO DI CONTROLLO

La gestione dell'Associazione è controllata dal Collegio dei Revisori-Organo di Controllo, nominato secondo le disposizioni previste dalla normativa vigente in materia ed è costituito da 3 membri eletti anche tra i non associati, dal Consiglio nazionale, per la durata di 4 anni.

Il Collegio vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, anche con riferimento alle disposizioni del D.lgs 8 giugno 2001, n.231, qualora applicabili, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile e del suo concreto funzionamento.

IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

E' l'organo di giurisdizione interna dell'Associazione.

Ha la funzione arbitraria delle decisioni, in unica istanza e in via equitativa, sui ricorsi dei soci contro le decisioni degli organi di giurisdizione interna territoriale, nonché in unica istanza sui ricorsi contro decisioni degli organi nazionali e sulle controversie tra strutture territoriali.

ATTIVITÀ

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Tra i servizi offerti dall'ADOC, nelle sue sedi di assistenza e consulenza sparse su tutto il territorio nazionale, la conciliazione paritetica è tra quelli più apprezzati dai consumatori.

Il cittadino che si rivolge ad uno degli sportelli dell'associazione, riceve dai nostri volontari suggerimenti per la risoluzione di contestazioni e problemi legati a vari settori di consumo, ottenendo spesso un decisivo orientamento in complicate questioni tecniche ed amministrativo-legali. Sulla base delle azioni più utili da intraprendere, infatti, l'ADOC valuta l'invio di una segnalazione all'azienda, l'avvio di un primo reclamo oppure la presa in carico di una procedura di conciliazione paritetica.

Tale procedura è caratterizzata dalla presenza di due conciliatori: un conciliatore rappresentante del consumatore e un secondo conciliatore, rappresentante dell'azienda in questione. Il ruolo dei conciliatori non consiste nel determinare la ragione oppure il torto delle parti, ma nel cercare di aiutarle nella composizione del conflitto, suggerendo una soluzione condivisa.

La rapidità, l'economicità del servizio, la semplicità, la riservatezza della procedura, caratterizzano l'iter della conciliazione.



Nel caso in cui il consumatore fosse soddisfatto della soluzione proposta dai conciliatori, potrà sottoscrivere la suddetta proposta che, da quel momento in poi, diventerà vincolante per lui e per l'azienda. Nel caso in cui, al contrario non si riesca ad addivenire ad un accordo, il consumatore potrà, una volta conclusa la conciliazione, ricorrere in giudizio ed affrontare il normale processo giudiziario.

In alcuni settori, come ad esempio quello delle telecomunicazioni, la procedura di conciliazione è obbligatoria per legge, ovvero va esperita prima di adire il giudizio ordinario. Dal 2017 - a seguito dell'entrata in vigore del Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante modifiche al Codice del consumo in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori - le Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU hanno provveduto all'accREDITAMENTO di numerosi Organismi ADR con le principali aziende italiane.

Sono Organismi attualmente riconosciuti dalle Autorità competenti quelli costituiti dalle AACC e ENI, EDISON, A2A, ENEL, IREN, E.ON, ACEA, WINDTRE, VODAFONE, TIM, FASTWEB, POSTE ITALIANE, NETCOMM, TRENITALIA, TRENORD, ARETI, TELETU, POSTE MOBILE.

L'ADOC ha, inoltre, sottoscritto protocolli per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con:
AUTOSTRADE PER L'ITALIA, ANIA, ASTOI, AIAV, UNIREC.
BANCOPOSTA, UNICREDIT, INTESA S. PAOLO, AGOS
DUCATO e PRODOTTI BANCARI.





Nel 2023 sono stati attivati 11 progetti di servizio civile avviando 253 volontari in 17 Regioni italiane

I progetti impiegano i **volontari del Servizio civile** nel perseguimento e nel potenziamento delle attività degli sportelli, finalizzate al sostegno della collettività; supporto ai cittadini attraverso assistenza e informazione riguardo tematiche di tutela del consumatore, prevenzione e supporto per le truffe, difesa contro i disservizi.

Nei **progetti** sono state affrontate e seguite anche tematiche più ampie come la salute personale e ambientale, con particolare attenzione alle categorie fragili e agli anziani.

TELECOMUNICAZIONI

Adoc ha continuato, anche per il 2023, a rafforzare i rapporti con le principali aziende del settore, occupandosi della gestione dei reclami e delle conciliazioni tra aziende e consumatori con Fastweb, Tim, Vodafone e Wind Tre. Adoc, inoltre, ha partecipato alle attività di consultazione con le competenti Autorità di settore, tra cui Agcom.

In particolare con **Tim**: è attivo un Protocollo di Intesa, siglato nel 2020 da Adoc con altre Associazioni Consumatori, che prevede, tra l'altro, un potenziamento del canale di gestione dedicato alla gestione dei Reclami attraverso una sperimentazione, poi presentata anche al Mimit, con l'obiettivo di ridurre i tempi di gestione dei reclami ed i numeri dei contenziosi. Adoc ha, inoltre, partecipato alle azioni di programmazione, così come indicato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) con le delibere m. 348/19/CONS di chiusura delle centrali telefoniche della rete in rame nel territorio italiano. Adoc e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo con Tim, saranno coinvolte in primo piano sull'informazione ai consumatori interessati. Nel corso dell'anno si sono tenuti incontri con i vertici Tim e con l'AD. Inoltre Adoc ha partecipato alla sessione didattica dedicata alle Associazioni dei Consumatori per meglio rappresentare le attività di messa in opera del passaggio alla fibra, volta ad agevolare le informazioni che le Associazioni sono chiamate a fornire ai consumatori finali in un'ottica di semplificazione degli argomenti tecnici e di favorire l'informazione ai consumatori e la diffusione di una cultura più digitale e innovativa.



Con **Vodafone** è in atto il Protocollo “Insieme per il Consumatore” assieme ad altre Associazioni dei Consumatori volto a favorire il dialogo azienda modo dei consumatori, con particolare attenzione rivolta ai temi della trasparenza, cybersecurity, innovazione, reti di nuova generazione. Inoltre nel corso dell’anno si sono svolti gli incontri di Consumer Dialogues, format di confronto aperto Vodafone-AACC, con la partecipazione del top management aziendale e dell’Amministratore Delegato, in una logica di confronto aperto sui temi di consumo e i suoi collegati.

Con **Wind Tre** è proseguito il costante dialogo anche in forza del protocollo di cooperazione sottoscritto nel 2021 con Adoc ed altre Associazioni dei Consumatori. In questo contesto è stato sviluppato un Palinsesto di attività con momenti di incontri di condivisione inerenti le tematiche di settore e l’approfondimento di 4 aree di interesse: Welcome To Wind Tre, Sustainability, Transparency, Dissemination.

Il confronto ha poi dato vita all’idea del progetto “**5G e Cultura Digitale**” ad oggetto una consultazione civica indipendente, svolta dalle Associazioni Consumatori tra cui Adoc, per intercettare il “sentiment” dei consumatori sul 5G, percezioni e pregiudizi collegati alle nuove tecnologie, progetto avviato e proseguito nel 2023, volto a promuovere le opportunità legate alle nuove tecnologie ed il superamento del digital divide.

Altra attività sviluppata con Wind Tre ha riguardato il percorso di conciliazione per la tutela delle istanze dei Consumatori, con incontri dedicati ai conciliatori al fine di ottimizzare la gestione operativa delle segnalazioni.



ASSISTENZA E CONSULENZA LEGALE

L'attività di assistenza e consulenza ai consumatori, per il 2023, si è incentrata su:

- Vizi della cosa. Richieste ripristino conformità su beni oggetto di compravendita.
- Consulenza a seguito di inadempimento contrattuale acquisto autoveicoli, vizi e richiesta sostituzione bene.
- Rimborso prezzo pacchetto turistico, vacanza rovinata e richiesta di risarcimento danni.
- Consulenza su acquisti on line.
- Richieste di risarcimento danni e compensazione pecuniaria per annullamento/ ritardi voli aerei, mancato rimborso prezzo e contestazione violazione norme Regolamento 261/2004/CE . Segnalazioni a ENAC.
- Inadempimento contratto d'appalto, richieste restituzione somme indebitamente pagate.
- Consulenza e assistenza in materia condominiale, richiesta a condominio di restituzione somme di spettanza.
- Consulenza bollette energia. Consulenza, assistenza e procedimento di conciliazione a fronte di contratto di somministrazione energia elettrica.
- Consulenza in ambito assicurativo.
- Consulenza e richiesta in autotutela per annullamento ingiunzioni di pagamento a seguito di violazioni codice della strada.
- Consulenza e richiesta annullamento indebita richiesta pagamento IMU.
- Consulenza su fermo amministrativo veicolo.
- Recesso contratto telefonico. Contestazioni a indebite richieste di pagamento.
- Partecipazione incontro aggiornamento tariffario costo energia II Trim. 2023 Arera Associazione consumatori.
- Partecipazione incontri tra rappresentanti di Associazioni Consumatori e rappresentati del Ministero delle Imprese e del Made in Italy Commissione Giustizia.
- Partecipazione presso ARERA a convocazione su teleriscaldamento;
- Partecipazione tavolo di Lavoro Consiglio Nazionale Notariato – Associazioni Consumatori per:
 - aggiornamento Guida Successioni e donazioni, partecipazione a predisposizione Guida “Vivere in Condominio”.
 - Partecipazione all'evento pubblico di presentazione della Guida “Vivere in Condominio”.
- Partecipazione trasmissione televisiva su problematiche condominiali.

ENERGIA, GAS E IDRICO

L'attività svolta è stata incentrata in particolar modo su n. **51 consulenze e informazioni** alle strutture periferiche e ai cittadini e la gestione e presentazione di n. **89 reclami**, n. **23 conciliazioni** presentate e n. **14 concluse con accordo**.

Abbiamo effettuato n. **9 segnalazioni** allo Sportello del consumatore ed all'Autorità Garante del Mercato e della Concorrenza (AGCM). Queste, le società coinvolte: Acea energia, Ato2, Ato5, Cam, Talete, Heracomm, Iren, Gasway, Gremuta, Sinergy, Evolvere, Consorzio Bonifica Pescara, Optima Edison, Dolomiti, Gse, A2A, E.ON Energia, E-Distribuzione, Enel Sen, Acea Areti.

Nella fattispecie abbiamo trattato: spostamenti di contatore, allacciamenti per nuove utenze, morosità, distacchi e pagamenti a seguito di sospensione per morosità, fatturazione stimata e doppia fatturazione; corrispettivi Cmor, mancata connessione alla rete di impianti fotovoltaici, rete satura, conseguente disconnessione quotidiana per impianti fotovoltaici, perdite occulte per il settore idrico. Abbiamo anche agito per il Bonus sociale, con richieste allo Sportello anche per mancata erogazione in particolare nel settore idrico. Inoltre abbiamo effettuato segnalazioni degli enti inadempienti nella gestione idrica sulla fatturazione.

Per quanto concerne le consulenze alla periferia, oltre alle materie già elencate, abbiamo effettuato corsi di formazione specifici in particolare sulla fine del mercato tutelato, su vulnerabili e tutele gradualità a L'Aquila, Ancona, Firenze, Cagliari, Pordenone. Inoltre abbiamo effettuato alcuni specifici interventi per segnalare anomalie allo Sportello del Consumatore e all'AGCM e casi che riguardavano prosumer segnalati al GSE.

Abbiamo partecipato ai corsi organizzati da Incom/Enel sui temi dell'energia. Abbiamo effettuato riunioni periodiche con Arera su temi di attualità inerenti tutti i settori regolati e vigilati da Arera, quali il gas energia ed idrico, riunioni informative e di consultazione sulla costituzione delle Comunità Energetiche, su Cer e Cec, iniziative per diffondere la conoscenza della materia e facilitare il confronto fra enti locali, imprese produttrici di energia e popolazione per la costituzione delle Cer. C'è stato un confronto costante sui singoli temi con molte società quali Eni Plenitude ed Eni, Gruppo Enel (Enel energia, Servizio tutelato, E-Distribuzione).

Abbiamo coordinato il progetto **Diritti a Viva Voce** che coinvolge 18 associazioni ed è operativo con 39 sportelli sul territorio, per informazioni e consulenza ai cittadini sui problemi dell'energia gas e servizi idrici.

Inoltre, abbiamo gestito il coordinamento e partecipato al corso di aggiornamento per i conciliatori dell'energia e gas, organizzato da Arera e gestito da Consumers' Forum.

BANCARIO E ASSICURATIVO

Adoc, anche per il 2023, ha sostenuto le istanze e i bisogni dei consumatori del settore bancario e assicurativo, partecipando a tutti i tavoli di lavoro congiunti indetti dalle Authority di riferimento: **Banca d'Italia** per i prodotti bancari e finanziari, **Consob** per gli investimenti finanziari, **Ivass** per i prodotti assicurativi.

Per il settore Bancario, Adoc con le altre Associazioni dei Consumatori riconosciute dal Cncu, ha partecipato a numerosi tavoli di lavoro.

Con l'associazione bancaria **Abi** abbiamo sottoscritto degli importanti protocolli come il progetto "**AbitAzione**". Con tale progetto si gestisce, tramite la Consap, il Fondo di Garanzia per l'accesso al credito per l'acquisto della prima casa, ed il cosiddetto Fondo Gasparrini, per la sospensione del pagamento delle rate dei mutui per le famiglie, in caso di sopravvenute difficoltà economiche dovute alla cassa integrazione o perdita di lavoro. Sempre nell'ambito del progetto **AbitAzione** partecipiamo al Tavolo di approfondimento dedicato all'andamento del mercato del Credito.

Con le singole banche ci siamo confrontati sui servizi offerti alla clientela e sugli strumenti di tutela a disposizione, per risolvere eventuali criticità che dovessero insorgere per l'acquisto dei prodotti bancari e finanziari. Partner del lavoro congiunto, a livello nazionale, sono state Intesa Sanpaolo, Unicredit, Mediolanum, Poste Italiane. Anche le sedi territoriali di Adoc hanno partecipato ai medesimi tavoli di lavoro indetti dalle banche locali.

Partecipiamo ai lavori con il **Forum Unirec**, l'associazione che rappresenta le imprese che operano nel comparto del recupero crediti. Con esso abbiamo siglato degli accordi di conciliazione, per garantire ai consumatori una corretta e trasparente azione di recupero crediti nel rispetto del codice deontologico di cui si sono dotate le aziende associate, che fissa alcune norme comportamentali che le Imprese Associate si impegnano ad adottare con il Consumatore/Debitore.

Per quanto riguarda il settore assicurativo il confronto con l'**Authority Ivass** è stato costante. Nel corso di numerosi incontri abbiamo potuto affrontare la necessità di semplificare l'informativa precontrattuale e contrattuale delle polizze per mettere in grado i cittadini di comprendere i rischi assicurati e quelli esclusi. Abbiamo seguito, inoltre, le vicende relative al fallimento dell'impresa Eurovita, salvaguardando gli investimenti degli assicurati.



Per quanto riguarda il settore Assicurativo il confronto con **Ania**, che rappresenta le imprese del mondo assicurativo, è stato continuo. Attraverso il **Forum “ANIA-Consumatori”**, con la partecipazione ai tavoli di lavoro, abbiamo contribuito a diffondere l’educazione assicurativa al fine di orientare ed accrescere la consapevolezza tra i cittadini sulla necessità di assicurarsi contro i principali rischi della vita quotidiana e nel contempo evitare le truffe in ambito assicurativo. Con il predetto obiettivo abbiamo collaborato per realizzare la collana di guide informative in tema di assicurazioni “L’Assicurazione in chiaro”, rivolte al grande pubblico, con l’obiettivo di illustrare con un linguaggio semplice e concreto i temi assicurativi di maggiore interesse per i consumatori. Infine, abbiamo realizzato eventi pubblici per la cittadinanza tra cui “Come garantirsi dal rischio di non autosufficienza. L’assicurazione Long Term Care” che ha avuto il riconoscimento della partecipazione al mese dell’Educazione Finanziaria.

Nell’ambito dell’educazione finanziaria/assicurativa abbiamo realizzato con **Feduf** un progetto dal titolo “Investire i propri risparmi in modo sostenibile ed inclusivo” rivolto alla cittadinanza. Inoltre, abbiamo contribuito a realizzare interventi formativi ed informativi rivolti alle categorie più fragili della popolazione per prevenire il problema delle truffe, incluse quelle portate a termine dai truffatori presso gli sportelli ATM oppure online per tutti i cittadini che operano attraverso strumenti di pagamento digitali. Nonostante lo sforzo del sistema bancario (Autorità di riferimento, Intermediari e Associazioni dei Consumatori) si continua a registrare un’impennata di questo fenomeno che colpisce principalmente giovani e anziani. A tal proposito siamo impegnati a fornire consulenza ed assistenza (spesso con risultati positivi a favore dei consumatori) per il recupero delle somme sottratte, attraverso gli strumenti della Conciliazione (ove possibile con le singole banche che hanno adottato dei protocolli) altrimenti istruendo il ricorso presso l’Arbitro bancario Finanziario.

Ci siamo occupati del tema della disparità di genere realizzando eventi pubblici sulla violenza economica verso le donne.

Sempre sul tema dell’educazione finanziaria, abbiamo realizzato cicli di webinar rivolti ai nostri associati per accrescere la consapevolezza sui seguenti temi: educazione finanziaria sulla gestione dei risparmi, come utilizzare gli strumenti digitali per eseguire le operazioni bancarie in sicurezza, sulla previdenza integrativa legata alla necessità di diffondere la cultura di investire parte dei propri risparmi su fondi previdenziali e sostenibili. Sulle stesse tematiche sono stati somministrati corsi di formazione rivolti agli operatori degli sportelli Adoc collocati su tutto il territorio nazionale per fornire assistenza ai consumatori.

La nostra Associazione, vista l’importanza che l’educazione Finanziaria, Assicurativa e Previdenziale assume per la cittadinanza, dal 2023 ha seguito e segue anche i lavori del “Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (**Edufin**)” come componente del Comitato stesso.



PROGETTI



IO SONO
Originale
- - -



ENERGIA DIRITTI
A VIVA VOCE



“VICINI A CHI CONCILIA”



GenerAzioni Sostenibili

Il recente movimento globale del Fridays for future ha avuto il merito di riportare al centro dell'attenzione mediatica a livello globale il problema dell'emergenza climatica. Più in generale, il tema della salvaguardia e del miglioramento delle condizioni dell'ambiente è stato posto al centro dell'Agenda ONU 2030 attraverso la definizione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, uno dei quali verte sulla capacità di garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo, promuovendo le famose 5 "R" dei rifiuti - Riduzione, Riuso, Riciclo, Raccolta, Recupero - nonché pratiche di economia circolare e di consumo responsabile che favoriscano da parte della popolazione un utilizzo accorto e razionale delle risorse naturali e riducano gli sprechi anche nella logica di ridurre le disuguaglianze esistenti (altro obiettivo della Agenda ONU 2030).

Il progetto **GenerAzioni Sostenibili** ha agito all'interno di questo scenario di riferimento promuovendo innanzitutto la formazione di una cultura della sostenibilità attraverso una preliminare fase di sensibilizzazione sul corretto utilizzo delle risorse naturali e alimentari tramite laboratori didattici nelle scuole con i giovani e incontri nei centri sociali con gli anziani con l'obiettivo di promuovere un consumo sostenibile e responsabile in chiave inter-generazionale.





Per capitalizzare appieno l'attività di sensibilizzazione svolta, il progetto ha previsto la successiva implementazione di una serie di interventi di attivazione della comunità (in una logica di welfare di comunità) che hanno favorito processi di scambio all'interno delle reti comunitarie su vari fronti – alimentare, tecnologico, abitativo – riducendo le disuguaglianze esistenti.

In questa logica, previa un'adeguata azione di formazione di vecchi e nuovi volontari, sono stati sviluppati interventi per:

- ridurre lo spreco attraverso percorsi di educazione alimentare che possano altresì promuovere una corretta alimentazione e stili di vita funzionali all'invecchiamento attivo della popolazione;
- favorire il recupero e la distribuzione delle eccedenze alimentari, attraverso l'esperienza del "magazzino solidale";
- favorire la riduzione degli sprechi e le relazioni sociali nell'ambito dei complessi condominiali attraverso la promozione del ruolo del facilitatore di condominio;
- promuovere la realizzazione di attività di orticoltura a beneficio di situazioni di svantaggio sociale, attraverso l'esperienza dell'orto solidale;
- ridurre il divario digitale degli anziani attraverso percorsi di solidarietà digitale nei quali i giovani potranno formare e supportare gli anziani nell'utilizzo delle nuove tecnologie.

Le Associazioni ADA, ADOC e UNIAT, con il progetto, hanno contribuito al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile favorendo un processo di attivazione inter-generazionale con un ruolo attivo sia da parte della popolazione anziana che delle giovani generazioni in un interessante processo di "co-generazione" di azioni sostenibili.



Io Sono Originale

Io Sono Originale è l'iniziativa del Ministero dello Sviluppo economico promossa dalla Direzione Generale per la **Lotta alla Contraffazione** Ufficio Italiano Brevetti e Marchi in collaborazione con le associazioni dei consumatori che, in continuità con le precedenti edizioni, promuove una campagna di educazione e sensibilizzazione per coltivare la cultura della legalità, contribuire alla lotta al falso e informare i consumatori in merito ai rischi collegati alla contraffazione.

L'acquisto di beni contraffatti è un atteggiamento di consumo che coinvolge livelli diversi (economico, sociale, psicologico, comunicativo) e che richiede strategie coordinate di informazione, sensibilizzazione e contrasto. Può avere effetti negativi diretti e indiretti sulla salute e sulla sicurezza dei consumatori, oltre che incidere negativamente sull'ambiente, ma tali rischi, connessi ad un'abitudine di acquisto e di consumo sbagliata oltre che illegale, non sono, tuttavia, chiaramente e adeguatamente percepiti dal consumatore e pertanto diventa determinante intervenire attraverso un piano mirato di attività informative e divulgative che contribuisca al miglioramento della "percezione sociale" di tali fenomeni.

Il programma si è concretizzato in un piano di iniziative differenziato per target di riferimento:

- Focus giovani in età scolare
- Focus studenti universitari





#Caporalt. Il caporalato è mafia

Il Piano triennale di contrasto allo sfruttamento lavorativo in agricoltura, è stato approvato nel 2020. I punti strategici del Piano riguardano la prevenzione, la vigilanza e il contrasto al fenomeno del **caporalato** insieme all'assistenza e all'inserimento socio-lavorativo per i lavoratori "attuando una procedura che disinnesci totalmente il ruolo del caporale".

Adoc e NeXt con questo progetto, anche grazie alle esperienze maturate negli anni, hanno ritenuto che la repressione nei confronti di chi sfrutta i lavoratori da sola non possa bastare a risolvere il problema ma che ci sia la necessità, da una parte, di affiancare i lavoratori e assisterli in tutte quelle situazioni che li rendono più deboli e quindi facili prede dei caporali, dall'altra sono convinte che sia fondamentale il ruolo del consumatore nella scelta dei prodotti che acquista.

Con il progetto sono state sviluppate due principali linee di attività:

- la prima linea ha visto affiancamento e assistenza per i lavoratori attraverso sportelli informativi per ottenere informazioni, consulenza e assistenza sui regolari canali lavorativi, sui propri diritti, sulle diverse forme contrattuali e sulla regolarità retributiva e contributiva, assistenza socio-sanitaria, su come ottenere visti e permessi di soggiorno e nella compilazione delle varie pratiche; la creazione di una rete agricola di qualità, con una mappatura e selezione delle aziende agricole ritenute virtuose dal punto di vista del rispetto dei lavoratori, delle norme e dell'ambiente; formazione e percorsi di inclusione;
- la seconda linea è di attività di sensibilizzazione dei consumatori andando a valorizzare la filiera produttiva etica. Sono state coinvolte nel progetto imprese virtuose a livello etico e ambientale nel cui ciclo di produzione, oltre al principale criterio dell'etica del lavoro, da rispettarsi pienamente, abbiano anche altri aspetti aziendali: 'Filiera corta', 'Basso impatto ambientale' e 'Valore aggiunto del prodotto'.



Nel corso del 2022 sono stati circa 230mila i lavoratori irregolari, vittime di caporali e imprenditori. Tra loro donne, immigrati e 10.000 minori. Numeri che non fotografano la realtà invisibile di chi lavora senza contratti, orari, stipendio, riposo e, soprattutto, rispetto. L'intermediazione illegale di manodopera è presente in maniera omogenea in tutto il Paese, in particolare in Puglia, Sicilia, Calabria e Campania, ma anche in vaste aree del Nord, tra cui Veneto, Lombardia ed Emilia Romagna. Le aree caratterizzate, infatti, dall'esistenza di caporalato sono 405, 129 individuate al Nord e 123 al Sud. Le vittime del caporalato non nascono solo nei campi, ma sono presenti anche nell'edilizia, nel tessile, nella logistica, nei trasporti e, ultimamente, anche nei servizi di cura alla persona. Ed è proprio dove mancano servizi di prossimità e infrastrutture efficienti che si radica il caporalato.

È quanto emerso nel corso dell'evento conclusivo del progetto **"#Caporalt. Il caporalato è mafia"** realizzato da Adoc Nazionale e dal partner Next – Nuova economia per tutti, che si è svolto alla Reggia di Portici, in provincia di Napoli il 25 e 26 maggio.

Tra i relatori intervenuti alla tavola rotonda, moderata dal tesoriere della Uil Benedetto Attili, il presidente dell'Associazione Ghetto out Casa Sankara, Papa Latir Faye, il presidente della cooperativa Africa di Vittorio, Mbaye Ndiaye, Ivana Veronese, segretaria Confederale Uil, l'assessore all'Immigrazione della Regione Campania, Mario Morcone, Sergio Marchi responsabile segreteria tecnica del Ministero dell'Agricoltura, il Sindaco di Portici, Vincenzo Cuomo, Stefano Costa della Feneal Uil, Gerardina Fausto della Uila Campania, Luca Raffaele direttore generale di Next – Nuova Economia Per Tutti e Anna Rea, presidente Adoc Nazionale.



Di seguito alcune immagini dell'iniziativa



ENERGIA DIRITTI A VIVA VOCE



Energia diritti a Viva Voce

Energia diritti a Viva Voce è un progetto il cui obiettivo è rendere i consumatori più informati e più consapevoli in materia di energia e gas.

Sono 17 le Associazioni dei consumatori che hanno promosso il progetto, finanziato da Cassa per i servizi energetici e ambientali: Adiconsum, ADOC, Adusbef, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Udicon e Unione Nazionale Consumatori.

Il progetto prevede un servizio di **assistenza** attraverso una rete di 39 sportelli qualificati presenti su tutto il territorio nazionale con operatori in grado di fornire gratuitamente informazioni e assistenza ai consumatori in materia di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

L'attività di assistenza ha l'obiettivo di fornire informazioni ai consumatori affinché possano:

- valutare correttamente le diverse offerte commerciali e cambiare fornitore;
- comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati per i servizi offerti;
- ottenere e rinnovare i bonus elettrico e gas o bonus acqua, se ne hanno diritto;
- intraprendere le iniziative più efficaci per risolvere i problemi eventualmente insorti con il fornitore, anche mediante l'attivazione di procedure di reclamo alle imprese, di procedure speciali presso lo Sportello per il consumatore energia e ambiente o di procedure di conciliazione presso organismi ADR iscritti nell'elenco tenuto dall'Autorità.





FOOD4INCLUSION

Food4Inclusion

Un europeo su 4 soffre di almeno una forma di povertà e 43 milioni di europei non possono permettersi un **pasto di qualità** ogni due giorni.

Le crisi attuali stanno portando molti paesi ad affrontare livelli crescenti di grave insicurezza alimentare. Con la povertà globale in aumento e le disuguaglianze aggravate, in particolare dalla pandemia di Covid-19 e dal conflitto in Ucraina, le famiglie vulnerabili a basso reddito in tutta Europa sono viste come le principali vittime. L'impoverimento ha portato una fascia della popolazione a dover rinunciare ad attività di socializzazione non essenziali, come un pasto al ristorante.

Ma soprattutto, molte famiglie si sono trovate a dover modificare le proprie abitudini di consumo per far fronte all'aumento dei prezzi dell'energia, ripiegando sull'acquisto di alimenti più economici e meno salutari. Il divario tra reddito e aumento del costo della vita ha portato con sé conseguenze difficili da invertire nel breve termine, e l'impatto sulla nutrizione delle famiglie svantaggiate è uno di questi.

Oggi milioni di persone non hanno altra scelta che acquistare cibo malsano.

Il **progetto Food4Inclusion** realizzato da **SAFE** si impegna a rendere accessibili diete sane attraverso progetti sul campo come la redistribuzione del cibo o pasti sani e accessibili nei ristoranti per le persone bisognose.

Questi obiettivi contribuiscono a mettere in pratica i piani d'azione dell'UE come il pilastro europeo dei diritti sociali, compreso il pilastro 1 sull'istruzione, formazione e apprendimento permanente e il pilastro 11 sull'assistenza all'infanzia e il sostegno ai bambini.

Nell'ambito del progetto Food4Inclusion, sono stati realizzati corsi di **alfabetizzazione alimentare**, con focus specifici sulla presenza dello zucchero nei cibi, sugli effetti che lo zucchero ha sulla salute dei cittadini e sulla riduzione del consumo eccessivo di zuccheri e additivi alimentari al fine di promuovere diete sane e combattere le disuguaglianze di salute in contesti e famiglie svantaggiate, nonché di combattere la povertà garantendo ai bambini un accesso paritario alle informazioni nutrizionali, in conformità con i principi dell'11° Pilastro europeo dei diritti sociali.





FOOD4INCLUSION

INCLUSIONE NELL'AMBITO DEL PROGETTO FOOD4INCLUSION L'inclusione inizia dal cibo

L'iniziativa **Healthy Meal** è una delle attività principali del progetto Food4Inclusion. Healthy Meal promuove l'inclusione sociale collaborando con ristoranti per fornire alle persone svantaggiate pasti sostenibili, sani e convenienti.

Le perdite e gli sprechi alimentari stanno riducendo l'accesso e la disponibilità del cibo in tutta l'UE e quindi minano gravemente la sicurezza alimentare delle persone svantaggiate. La riduzione degli sprechi alimentari lungo la catena di approvvigionamento, dalla produzione al consumo, è fondamentale per migliorare la sicurezza alimentare, riducendo al contempo la pressione sulle risorse naturali.

Il progetto **FSE+ Food4Inclusion – Healthy Meal** mira a creare una rete di ristoranti che offrano pasti sani alle persone vulnerabili a prezzi ridotti.

L'iniziativa non solo sostiene la necessità delle persone e delle famiglie svantaggiate di accedere a pasti equilibrati, sani e sostenibili, e li aiuta ad adottare abitudini alimentari più sane, ma ne promuove anche la socializzazione e l'inclusione.

Ad oggi il progetto è stato lanciato in diversi paesi europei: Belgio, Croazia, Grecia, Italia, Lituania e Romania.





Campagna informativa Registro pubblico delle opposizioni

Adoc ha avviato la campagna informativa per i consumatori sul Registro pubblico delle opposizioni promossa dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito MIMIT) e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU.

Adoc ha realizzato eventi pubblici durante i quali è stato distribuito il materiale informativo, è stata realizzata una campagna online che ha coinvolto tutti i canali web e social dell'Adoc Nazionale e delle strutture regionali e provinciali dell'associazione.

Lo sforzo congiunto del MIMIT, della Fondazione Ugo Bordoni e delle Associazioni dei consumatori è diretto a favorire la piena consapevolezza dei diritti dei cittadini e delle modalità di opposizione al trattamento di dati per finalità di **telemarketing** svolto via telefono e verso indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici.

Per tutte le informazioni sul Registro pubblico delle opposizioni è possibile visitare il sito registrodelleopposizioni.it.

Adoc Associazione Consumatori

RPO Registro pubblico delle opposizioni

Ministero delle Imprese e del Made in Italy

**È attivo il nuovo servizio!
Scopri come iscriverti**

#RPOcellulari

www.registrodelleopposizioni.it



Informati&Sicuri

L'uso di strumenti di pagamento elettronici e/o digitali è ormai diffusissimo anche tra i giovani che vantano una grande dimestichezza nell'utilizzo di smartphone, tablet e collegamenti online dato che li maneggiano fin da giovanissimi, potremmo dire "dalla nascita". Va però detto che la "familiarità" con questi device e con l'uso di internet, paradossalmente, ha reso queste categorie di cittadini-consumatori vulnerabili, rendendoli destinatari privilegiati delle attenzioni dei truffatori digitali.

ADOC, in collaborazione con UniCredit, nell'ambito di Noi&UniCredit, il programma di collaborazione fra la banca e le Associazioni dei Consumatori, ha realizzato il progetto "Informati&Sicuri" che ha agito all'interno di questo scenario di riferimento promuovendo tra i giovani l'utilizzo sicuro degli strumenti digitali di pagamento, attraverso attività informative dirette ad accrescerne la consapevolezza.

Le attività

Informati&Sicuri è partito dal rilevamento e l'analisi delle effettive conoscenze dei giovani in tema di sicurezza informatica e di sistemi di pagamento online tramite un sondaggio diffuso tramite le sedi territoriali ed i canali media e social di Adoc.

I risultati ottenuti dalla survey hanno consentito di rilevare il livello di conoscenza e consapevolezza dei giovani nell'utilizzo degli strumenti online, oltre a mostrare le criticità e le esigenze informative in base alle quali saranno sviluppati materiali informativi multimediali (report, caroselli social e video) diffusi tramite una campagna social.

Il report

Attraverso le risposte fornite dai consumatori al sondaggio, è stato delineato lo stato del rapporto tra giovani e sicurezza informatica.



Ecco alcuni spunti di riflessione emersi dal report:

- la maggioranza dei giovani coinvolti ritiene di avere una buona conoscenza in tema di sicurezza informatica e di sentirsi sicuro in rete;
- rispetto all'inserimento dei propri dati sui siti visitati i giovani si dimostrano coscienti e zelanti verificando con attenzione la sicurezza del sito e non facendosi trarre in inganno da messaggi provenienti da indirizzi sconosciuti;
- nonostante oltre il 70% degli intervistati conosca i criteri di sicurezza delle password, meno della metà dichiara di applicarli.

L'indagine ha evidenziato un quadro ricco di chiari e scuri: a fronte di una diffusa percezione di una conoscenza medio-alta della sicurezza informatica da parte dei giovani e del fatto che la maggioranza affermi di sentirsi sicuro in rete, i ragazzi manifestano l'esigenza di saperne di più sulla cybersecurity e sulle truffe informatiche tramite interventi sia pubblici che privati.

Dalle abitudini in tema di password dichiarate dai ragazzi emerge inoltre l'esigenza di rafforzarne la consapevolezza sui rischi del web e sulla necessità di tutelare i propri dati.





Nutrire il futuro: un percorso verso il cibo sostenibile

Il progetto **“Nutrire il futuro: un percorso verso il cibo sostenibile”** si inserisce nel contesto del turismo sostenibile, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO). Il progetto mira a trasformare il viaggio in un'esperienza innovativa e consapevole, che soddisfi le esigenze dei viaggiatori, delle comunità locali salvaguardando, non solo gli equilibri ambientali, ma anche quelli sociali ed economici. L'approccio enogastronomico sostenibile è il cuore del progetto, avvicinando i turisti ai processi di produzione e trasformazione dei prodotti etici e sostenibili, generando benefici economici significativi per le comunità e le aziende coinvolte.

Attraverso la sensibilizzazione dei visitatori e dei cittadini, il progetto vuole promuovere un **turismo responsabile**, evidenziando le unicità dei territori coinvolti. La mappatura dei prodotti tipici regionali e la creazione di itinerari turistici sicuri sono passi cruciali per garantire un'esperienza autentica e inclusiva. In particolare, nello svolgimento del progetto si pone particolare attenzione alle esigenze di giovani, disabili e anziani, assicurando che tutti possano godere appieno dei percorsi proposti.

Gli eventi nelle venti regioni hanno coinvolto e continueranno a coinvolgere attivamente agricoltori, aziende locali, ristoratori e tutte le parti interessate del turismo sostenibile e tenderanno a promuovere la filiera corta, sostenendo pratiche etiche come la degustazione di prodotti locali, l'utilizzo di mezzi di trasporto sostenibili e la visita a piccole fattorie familiari impegnate nella produzione etica e sostenibile.

Obiettivo principale è quello di creare un legame profondo tra **turismo e territorio**, incoraggiando comportamenti responsabili che proteggano l'ambiente e migliorino la vita delle comunità locali. Alla fine delle attività sul territorio, sarà redatto un report finale, fornendo indicazioni chiare su come abbracciare il turismo sostenibile.

Con "Nutrire il Futuro," puntiamo a contribuire a una crescita economica equa, rispettando e preservando le risorse naturali del territorio per le generazioni future.





“VICINI A CHI CONCILIA”

Vicini a chi concilia

ADOC in collaborazione con Intesa San Paolo SPA ha realizzato un **percorso formativo** rivolto agli operatori e ai referenti delle strutture territoriali di Adoc con l'obiettivo di incrementare e aggiornare le competenze dell'associazione in ambito consumerista e migliorare il servizio reso al cittadino-consumatore.

I webinar realizzati sono stati incentrati sulla promozione e l'approfondimento degli **Strumenti Alternativi di Risoluzione delle Controversie** e, in particolare, della conciliazione paritetica in un'ottica di qualificazione del rapporto Banca-Cliente.



SPORTELLI DEDICATI

SPORTELLO ADOC LAMPEDUSA



Nell'ottica dell'obiettivo di sviluppo della rete ADOC, abbiamo riconfermato, anche per il 2023, lo sportello a **Lampedusa**, zona di confine fra l'Europa e l'Africa.

Una scelta strategica per essere sempre più vicini ai **consumatori di un'isola** che, oltre alle difficoltà di comunicazione e collegamento con il continente, vive continuamente le problematiche legate all'immigrazione.



La scelta di mantenere un presidio in questo territorio, presidio nato durante la pandemia legata al Covid-19, ha fatto sì che ADOC potesse continuare ad aiutare i cittadini lampedusani ad affrontare le difficoltà quotidiane e offrire dei servizi indispensabili alla cittadinanza.

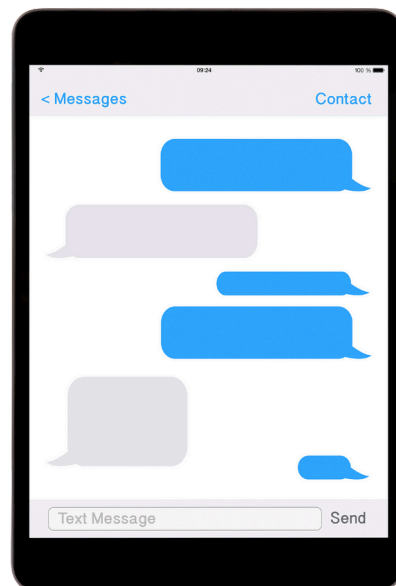
Lo sportello ha funzionato a pieno regime con una risposta positiva da parte degli abitanti dell'isola.

ASSISTENZA AI CONSUMATORI CHAT ONLINE

Per garantire assistenza ai consumatori attraverso anche canali online, è già stata attivata una **chat live** attraverso la quale i consumatori possono inviare segnalazioni direttamente andando sulla home page del sito www.adocnazionale.it.

Le **segnalazioni** arrivano ad un nostro operatore che risponde direttamente alle richieste di informazioni.

Qualora, invece, sia necessaria un'assistenza su problematiche che richiedono un maggior approfondimento, il consumatore è messo in contatto con i consulenti delle diverse sedi territoriali per ottenere la **risoluzione** della problematica indicata.



ADOC MULTICULTURALE

Nell'ambito dell'attività di assistenza ai consumatori Adoc continua nell'implementazione di uno spazio dedicato alla **tutela dei diritti dei consumatori stranieri e immigrati**.

La popolazione immigrata rappresenta una componente sempre più significativa della nostra società e si tratta di una comunità vulnerabile nella sfera della **difesa dei diritti dei consumatori**. Infatti, i cittadini immigrati normalmente non difendono i propri diritti in una situazione nella quale subiscono un disservizio. Ciò può avvenire a causa di una mancanza d'informazione su quali siano realmente i diritti che possiedono sul territorio italiano e su come possono conseguire un servizio concreto.

Agli sportellisti Adoc sarà erogata una formazione specifica sulla gestione delle problematiche degli stranieri, sui diritti dei cittadini stranieri in qualità di consumatori e un approfondimento su come facilitare l'approccio dei cittadini stranieri verso i diritti riconosciuti ai consumatori.

Gli obiettivi sono quelli di **promuovere i diritti dei consumatori stranieri** per migliorare l'approccio che la comunità immigrata ha con i suoi stessi diritti ed offrire un servizio di tutela all'interno degli ambiti di loro interesse e favorire la partecipazione dei cittadini immigrati nella promozione e salvaguardia dei loro diritti, informandoli sugli strumenti di tutela a disposizione.

Al fine di **ampliare l'attività informativa e di prima assistenza** ad un numero di consumatori sempre più ampio e garantire una maggiore inclusione di cittadini stranieri si procederà alla traduzione del sito in una quarta lingua oltre a francese, inglese e spagnolo. I contenuti del sito saranno infatti tradotti in arabo.



COMUNICAZIONE

Durante il 2023, sono state implementate diverse strategie volte a potenziare la presenza dell'ADOC sulla **stampa** (cartacea, online, radio e tv), sui **social media** e sul sito web attraverso **pubblicazioni** delle attività svolte dall'Associazione, attraverso **interviste** della Presidente Adoc, Anna Rea, del Vice Presidente, Alessandro Cafagna, e della Vice Presidente e Direttore Nazionale, Laura Pulcini.

In questo anno, in via sperimentale, è stata avviata anche una **newsletter** per aggiornare gli iscritti su novità e questioni rilevanti i temi del consumerismo.



Nel corso del 2023, l'Adoc ha registrato significativi progressi nella sua presenza sui social media rispetto all'anno precedente.

L'attività sui principali canali, quali **Facebook**, **Instagram** e **X (Twitter)**, è stata intensificata con una strategia mirata a coinvolgere una più ampia audience.

La quantità di contenuti pubblicati è aumentata rispetto al 2022, includendo post informativi, aggiornamenti sulle attività dell'associazione e campagne di sensibilizzazione.

Questo ha portato a un incremento dei follower e dell'interazione da parte degli utenti, riflettendo un aumento dell'engagement complessivo.

@adocnazionale



Copertura:

67.240

+63,5%

Interazioni con i contenuti:

12.216

+61,3%

Follower totali:

4118

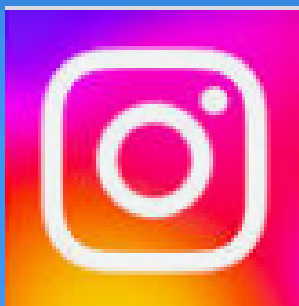
+35%

Visite:

15.115

+253,6%

@adocnazionale



Copertura:

47.276

+31460,4%

Visite:

3398

+515,6%

@adocnazionale



INTERAZIONI:

5800

SITO WEB

www.adocnazionale.it



Il sito web dell'ADOC è stato oggetto di una revisione aggiornando l'home page con banner dedicati a campagne di sensibilizzazione promosse dall'Associazione, volte a rendere più intuitiva la navigazione sui principali temi di stretta attualità e a migliorare l'esperienza degli utenti, rendendo più accessibili le risorse informative.

Nella sezione “**orientamento al consumo**” sono state implementati e aggiornati anche i vademecum e le guide realizzati in collaborazione con Abi, Ania, Feduf, Consiglio Nazionale del Notariato e Anaci.

Nel 2023 si è registrato un aumento del traffico sul sito e a una maggiore permanenza degli utenti, indicando un miglioramento della fruibilità e dell'utilità complessiva della piattaforma online.

Utenti attivi: 7.994

Nuovi utenti: 7.812

Durata del coinvolgimento: 1.17 minuti



NEWSLETTER

Nel corso del 2023, ADOC ha avviato una newsletter periodica per i suoi iscritti. La newsletter offre aggiornamenti esclusivi sulle attività dell'Associazione, informazioni sui diritti dei consumatori, consigli pratici e risorse utili.

Grazie a una strategia di marketing mirata a contenuti di qualità, la newsletter ha registrato un tasso di apertura e di coinvolgimento molto positivo, contribuendo a rafforzare il legame tra l'ADOC e la sua base di supporters.

APPARIZIONI RADIOFONICHE E TELEVISIVE-QUOTIDIANI

Nel corso del 2023, la presidente dell'ADOC, Anna Rea, e i Vice Presidenti Alessandro Cafagna e Laura Pulcini hanno partecipato attivamente a numerose apparizioni radiofoniche e televisive, in studio, in video call, interviste all'interno dei servizi dedicati. Queste interviste hanno offerto un'opportunità preziosa per promuovere le iniziative dell'associazione, informare i consumatori su questioni rilevanti e fornire commenti autorevoli su temi di attualità.

Il 2023 è stato un **anno positivo** per la comunicazione dell'ADOC, caratterizzato da progressi significativi su diversi fronti.

L'incremento dell'attività sui social media, il miglioramento del sito web, il lancio della newsletter e le frequenti apparizioni radiofoniche e televisive dei rappresentanti dell'Adoc, hanno contribuito a rafforzare la presenza e l'influenza dell'associazione, la cui mission è la difesa e l'orientamento dei consumatori.

I NUMERI

Prestazioni

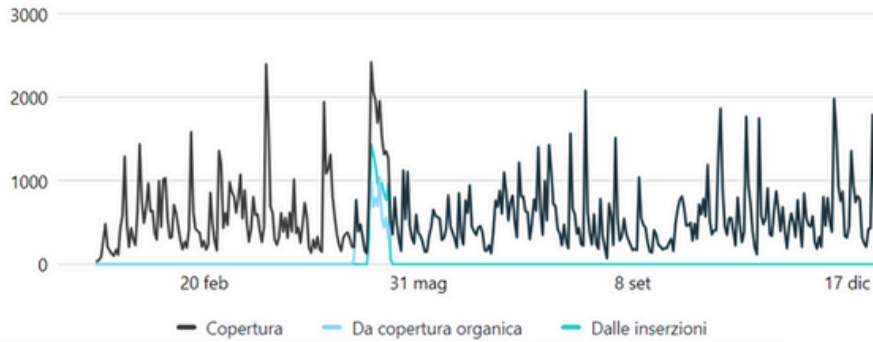
Giornaliera Cumulativa ⓘ

Copertura ⓘ
67.240 ↑ 63,5%

Interazioni con i contenuti ⓘ
12.216 ↑ 61,3%

Follower ⓘ
in totale
4118

Clic sul link ⓘ
849 ↑ 9,7%



Dettagli sulla copertura

Totali
67.240 ↑ 63,5%

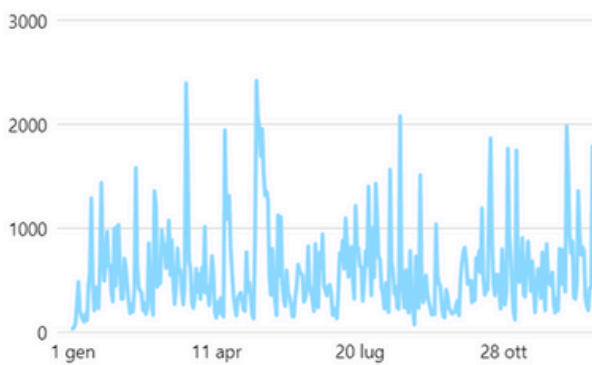
Da copertura organica
44.200 ↑ 100%

Dalle inserzioni
6185 ↑ 100%

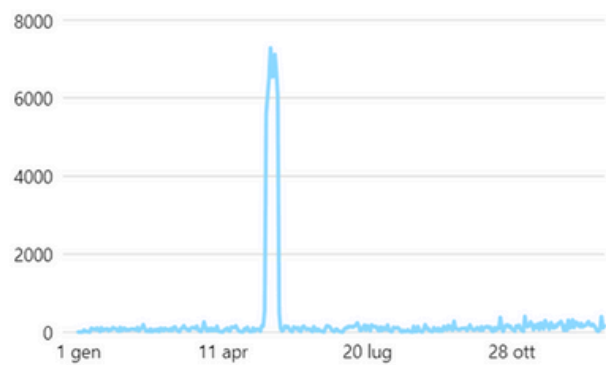
Copertura

Esporta ▼

Copertura di Facebook ⓘ
67.240 ↑ 63,5%



Copertura di Instagram ⓘ
47.276 ↑ 3160,4%

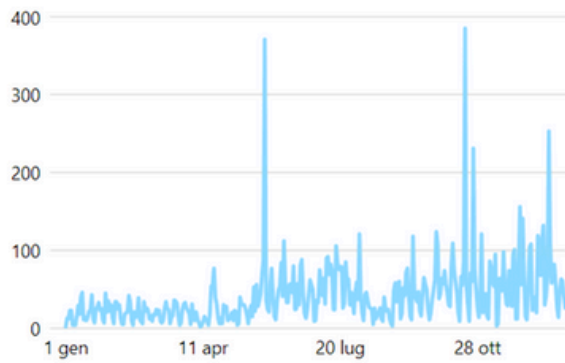


Visite

Esporta

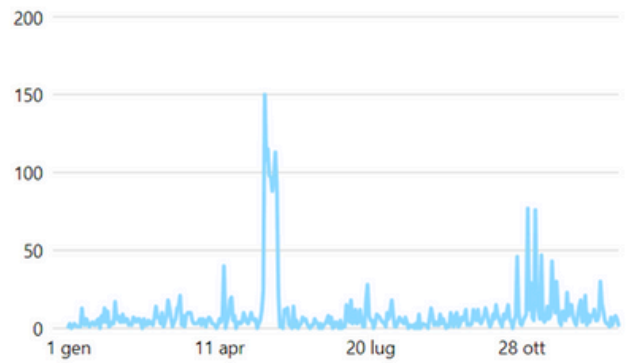
Visite su Facebook

15.115 ↑ 253,6%



Visite al profilo Instagram

3398 ↑ 515,6%

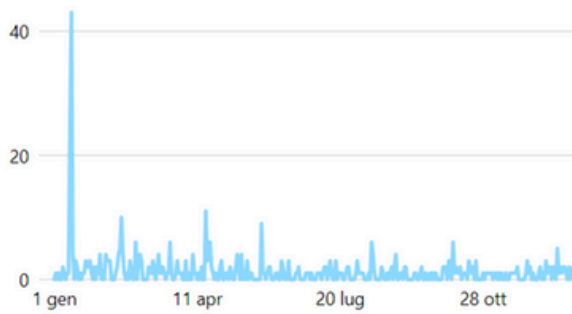


Follower

Esporta

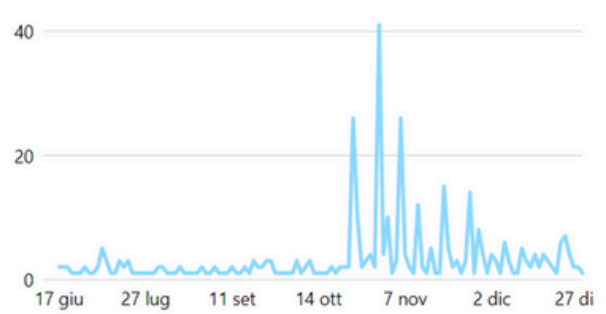
Follower di Facebook

478 ↑ 35%



Follower di Instagram

393 0%



Trend delle inserzioni

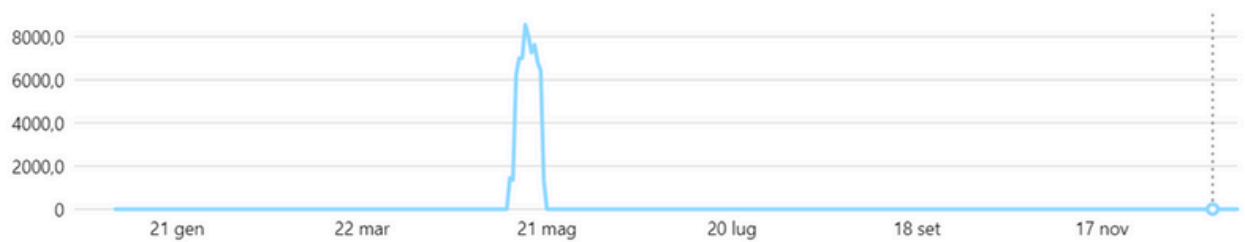
Esporta

Copertura a pagamento

50.208 ↑ 100%

Impression a pagamento

72.810 ↑ 100%



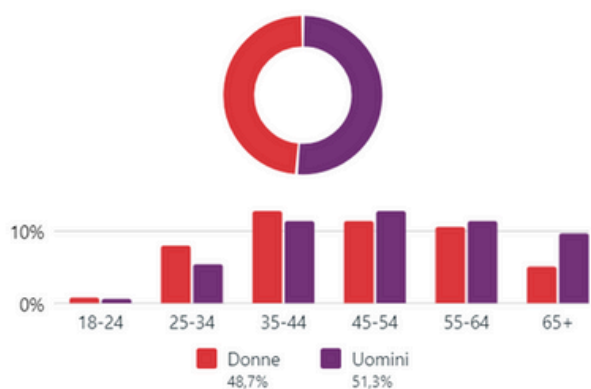
Pubblico attuale

Pubblico potenziale

Follower di Facebook

4118

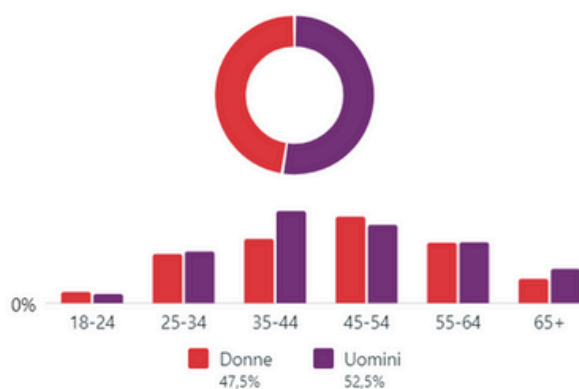
Età e genere



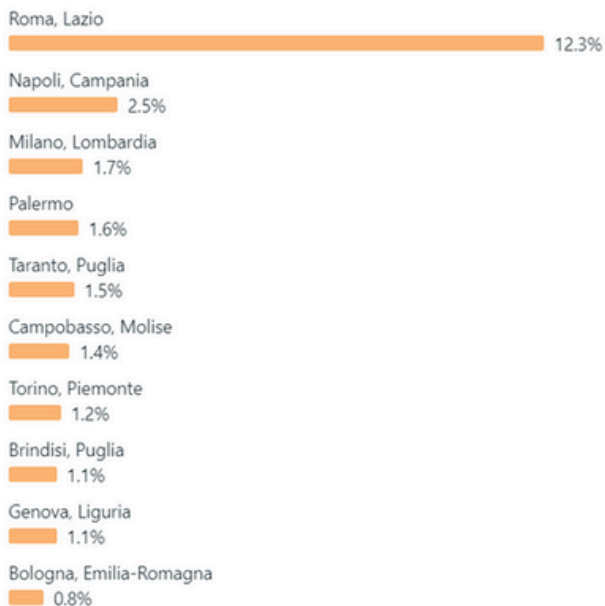
Follower di Instagram

1017

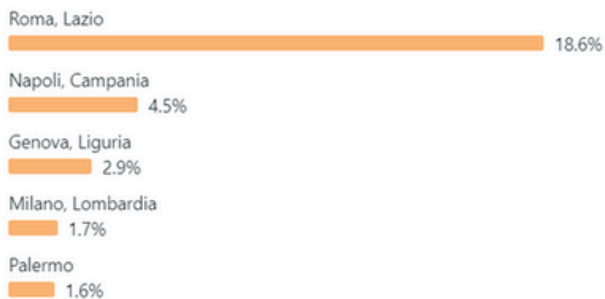
Età e genere



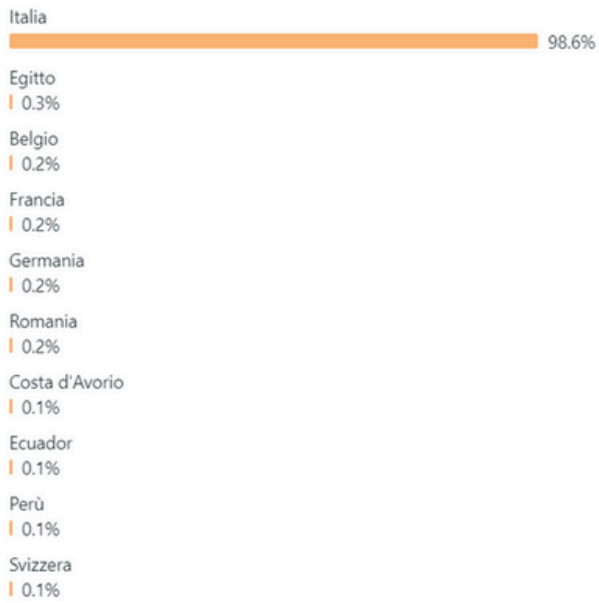
Città principali



Città principali



Paesi principali



Paesi principali



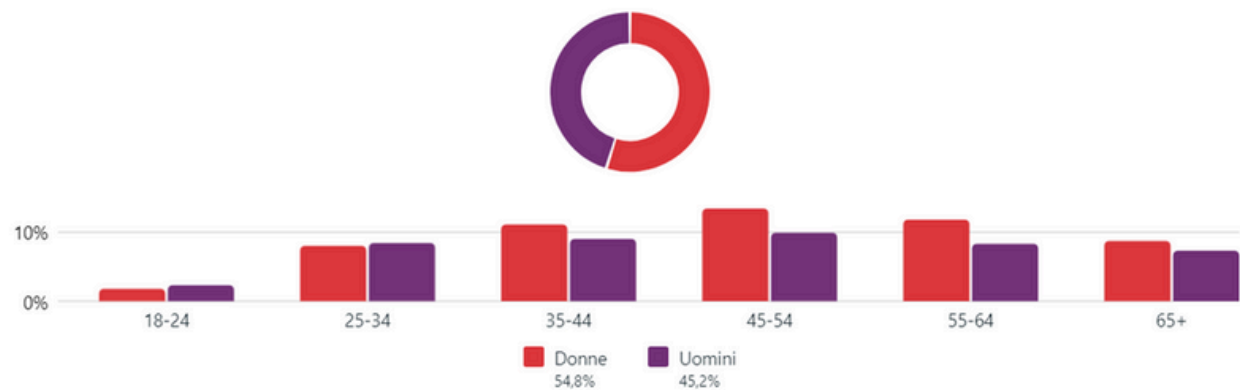
Dimensioni del pubblico stimato ⓘ

35.100.000-41.300.000

Persone su Facebook e Instagram qui: Italia e altri 2 filtri selezionati

Crea inserzione

Età e genere ⓘ

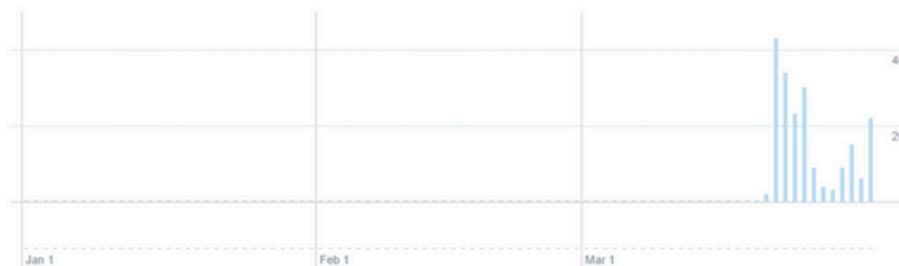


Interazioni Tweet

Jan 1 – Mar 31, 2023

Esporta dati

I tuoi post hanno ottenuto **200 visualizzazioni** in questo periodo di **90 giorni**



I TUOI POST
In 90 giorni, hai guadagnato **2 visualizzazioni** al giorno.

Post | Top posts | Posts and replies | Sponsorizzato | Visualizzazioni | Interazioni | Tasso di interazione

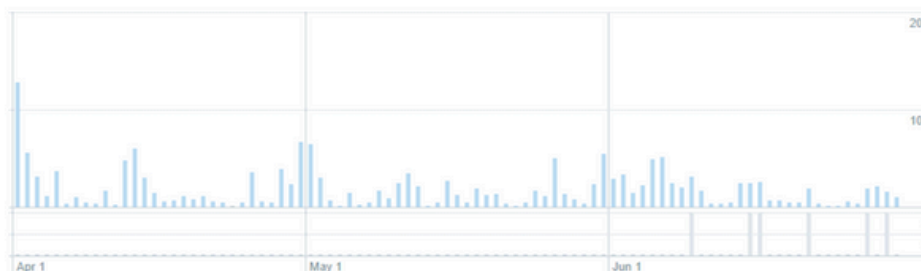
Interazioni
Visualizzazione di 90 giorni con frequenza giornaliera

Interazioni Tweet

Apr 1 – Jun 30, 2023

Esporta dati

I tuoi post hanno ottenuto **1.7K visualizzazioni** in questo periodo di **91 giorni**



I TUOI POST
In 91 giorni, hai guadagnato **19 visualizzazioni** al giorno.

Post | Top posts | Posts and replies | Sponsorizzato | Visualizzazioni | Interazioni | Tasso di interazione

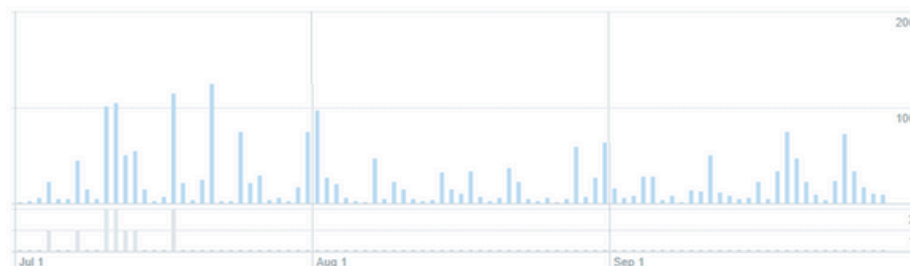
Interazioni
Visualizzazione di 91 giorni con frequenza giornaliera

Interazioni Tweet

Jul 1 – Sep 29, 2023

Esporta dati

I tuoi post hanno ottenuto **2.1K visualizzazioni** in questo periodo di **91 giorni**



I TUOI POST
In 91 giorni, hai guadagnato **23 visualizzazioni** al giorno.

Post | Top posts | Posts and replies | Sponsorizzato | Visualizzazioni | Interazioni | Tasso di interazione

Interazioni
Visualizzazione di 91 giorni con frequenza giornaliera

Interazioni Tweet

Oct 2 - Dec 31, 2023

Esporta dati

I tuoi post hanno ottenuto **1.8K visualizzazioni** in questo periodo di **91 giorni**



I TUOI POST
In 91 giorni, hai guadagnato **20 visualizzazioni** al giorno.

- Post
- Top posts
- Posts and replies
- Sponsorizzato
- Visualizzazioni
- Interazioni
- Tasso di interazione

Interazioni
Visualizzazione di 91 giorni con frequenza giornaliera

TESSERAMENTO 2023



CAMPAGNA 5X1000

Dona ad ADOC.
Investi su di te
e sui tuoi DIRITTI.

5x
MILLE

9 | 6 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 0 | 5 | 8 | 3



**CAMPAGNA
NAZIONALE
CONTRO
IL CARO PREZZI**

OK IL PREZZO È GIUSTO ? **CAMPAGNA NAZIONALE CONTRO IL CARO PREZZI**

Nel corso del 2023, mese di aprile, Adoc ha avviato una campagna contro il caro prezzi, con lo slogan “**Ok il prezzo è giusto?** No alle speculazioni, giù i prezzi, carrelli pieni con prodotti di qualità”.

Una **campagna** che si è sviluppata su tutto il territorio nazionale, dalle grandi città ai piccoli borghi, con iniziative mirate per sensibilizzare i consumatori a non subire l’aumento spropositato dei prezzi e a non piegarsi a prodotti scadenti che possono nuocere alla salute.

Testimonial della campagna Marisa Laurito.



In Italia, oltre 2 milioni di famiglie sono in povertà assoluta, bassi stipendi e magre pensioni vengono erosi da un’inflazione molto alta. La mancanza di adeguamenti salariali, inoltre, limita ancor di più il potere d’acquisto allargando la forbice della disuguaglianza tra le persone: ci troviamo di fronte a una situazione grave e allarmante che deve trovare risposte immediate e concrete. Il **prezzo dei prodotti di largo consumo cresce esponenzialmente** – ha spiegato Anna Rea, Presidente Adoc – le persone ormai faticano a fare la spesa e a comprare prodotti per la propria sopravvivenza.

Servono provvedimenti immediati per fermare la **speculazione** che arriva sulle nostre tavole. Dall’origine all’ingrosso, fino al dettaglio, bisogna intervenire sulla catena del valore dei prezzi. Serve un’alleanza comune tra tutte le Associazioni dei consumatori, delle aziende agricole e dell’agroalimentare contro le speculazioni e chiedere alle Istituzioni, a partire dal Governo, di intervenire subito sulla grande distruzione organizzata che, nei fatti, determina il prezzo dei prodotti, confezionati e freschi, di rafforzare e potenziare il ruolo di Mister Prezzi che, insieme alla Commissione Alert Prezzi, definita con l’ultimo Decreto Trasparenza, avviano azioni concrete, al centro come in periferia. Infine, in questa stagione di emergenza riteniamo necessario eliminare l’IVA dai prodotti alimentari di largo consumo.

Nel corso del 2023, mese di dicembre, Adoc insieme alla UIL, ha organizzato a Roma, un **flash mob** per denunciare carovita, speculazioni sui prezzi e discriminazioni che gravano sulle famiglie, su lavoratori e pensionati.

L'iniziativa è stata organizzata per ribadire il "no" all'aumento dell'IVA sui pannolini, sugli alimenti per l'infanzia e sui prodotti per l'igiene femminile.

Per dire "sì" ad interventi per la difesa del potere d'acquisto e un sostegno concreto alla natalità e alla genitorialità.

Abbiamo chiesto un segnale di fiducia per i giovani che vogliono mettere su famiglia, per le donne e i più vulnerabili, come gli anziani e i non autosufficienti. Abbiamo richiesto risposte concrete che diano fiducia e certezze per evitare che il nostro Paese invecchi sulle culle vuote.

GALLERIA FOTOGRAFICA



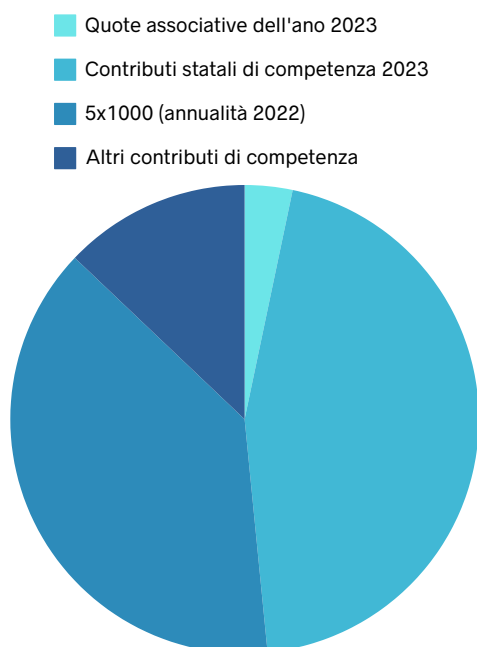
SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

I PROVENTI

I proventi dell'ADOC Nazionale sono esclusivamente finalizzati allo svolgimento delle attività statutarie. Sono utilizzati per il sostentamento della struttura operativa dell'ADOC, per lo svolgimento di campagne informative, e per la realizzazione di progetti, al fine di dare assistenza e capacità di orientamento nel mondo consumeristico ai cittadini consumatori.

In osservanza alle norme sulla **trasparenza**, l'ADOC pubblica ogni anno sul proprio sito il Bilancio Consuntivo, dal quale si evincono i proventi di competenza dell'esercizio e l'Elenco dei Contributi ricevuti da Enti Pubblici, nel quale si evidenziano i proventi imputati secondo il principio di cassa.

Infatti, molto spesso i progetti finanziati dagli Enti Pubblici hanno durata pluriennale.

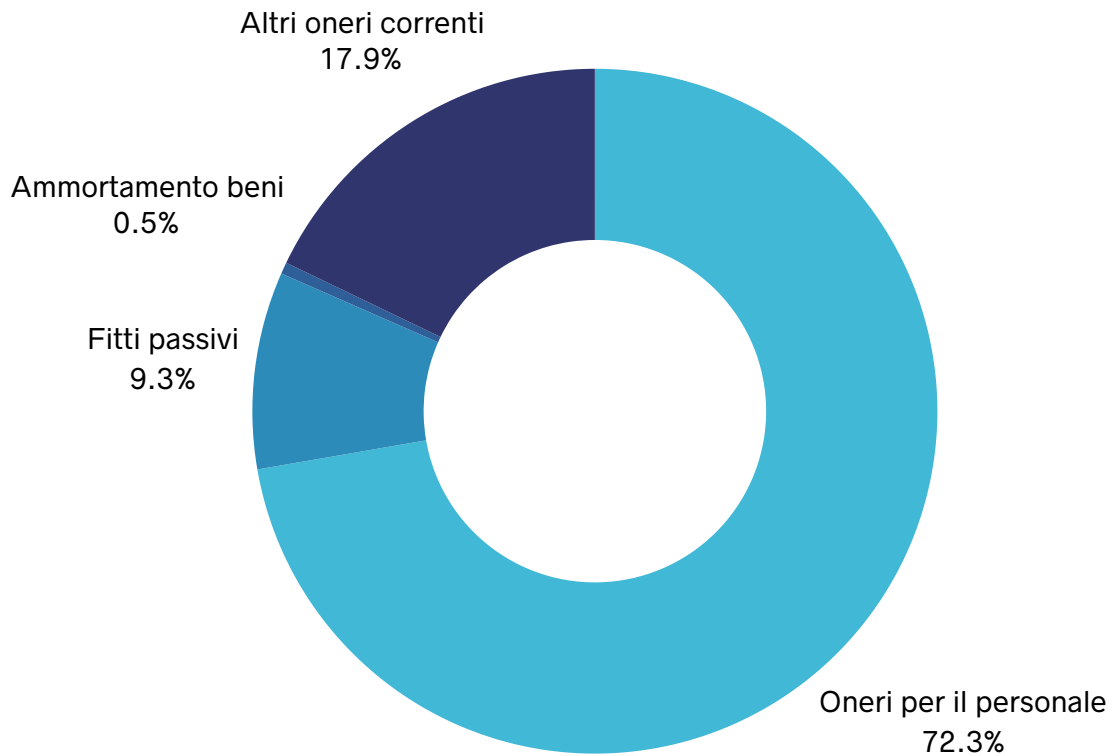


Il grafico mette in evidenza in percentuale i proventi dell'ADOC che, nel dettaglio, sono costituiti da:

Quote associative dell'anno 2023 per n. 53.562 tessere	€53.562
Contributi statali di competenza 2023	€734.169
Cinque per mille (annualità 2022)	€628.775
Altri contributi di competenza 2023	€209.837

GLI ONERI

Gli oneri dell'ADOC sono attribuiti alle attività tipiche statutarie



Il grafico mette in evidenza in percentuale gli oneri dell'Associazione che, nel dettaglio, sono costituiti da:

Oneri per servizi	€1.289.817
Oneri per il personale	€156.903
Fitti passivi	€20.212
Ammortamento beni	€1.189
Altri oneri correnti	€38.781

A carico della sede nazionale dell'Adoc risultano:

- **7 dipendenti** a tempo indeterminato, di cui:
 - 4 a tempo pieno
 - 3 a tempo parziale



IL RISULTATO ECONOMICO

Il Bilancio Consuntivo 2023 si chiude con un avanzo di **€ 23.558**.

Tutti i dati ad esso relativi sono consultabili sul sito dell'Adoc Nazionale www.adocnazionale.it/Trasparenza

RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI SINDACI

ADOC APS

**ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI
CONSUMATORI**

Sede sociale: Roma - Via Castelfidardo 43/45

Cod. Fiscale 96112810583

RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI SINDACI SUL BILANCIO CONSUNTIVO AL 31 DICEMBRE 2023

Alla Direzione Nazionale

Il Collegio dei Sindaci, in carica nella sua attuale composizione dal 12 novembre 2022, ha svolto la propria attività ispirandosi alle disposizioni di legge, di statuto ed alle norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, pubblicate nel dicembre 2020.

Di tale attività e dei risultati conseguiti Vi portiamo a conoscenza con la presente relazione.

Il Bilancio consuntivo, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, che viene sottoposto alla Vostra approvazione, è stato redatto in conformità all'art. 13 del D.Lgs. n. 117 del 3 luglio 2017) e del D.M. 5 marzo 2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, così come integrato dall'OIC 35 Principio contabile ETS che ne disciplina la redazione, dal quale emerge un avanzo di gestione di Euro 23.558.

Il Bilancio è stato messo a nostra disposizione nei termini di legge ed è composto da stato patrimoniale, rendiconto gestionale, e relazione di missione, nel rispetto dell'art. 13, co. 1, del Codice del Terzo Settore.

Nel corso dell'esercizio, chiuso al 31 dicembre 2023, il Collegio ha regolarmente svolto le riunioni periodiche svolgendo l'attività di propria competenza e delle stesse si è data evidenza nei verbali redatti e sottoscritti per approvazione unanime.



L'organo di controllo ha svolto sul bilancio le attività di vigilanza e i controlli previsti dalla Norma 3.8. delle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, consistenti in un controllo sintetico complessivo volto a verificare che il bilancio, completo di Stato Patrimoniale, Rendiconto di Gestione e relazione di Missione, sia stato correttamente redatto.

L'attività svolta non si è quindi sostanziata in una revisione legale dei conti.

L'esito dei controlli effettuati è riportato nel successivo paragrafo 3.

1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 30, co. 7 del Codice del Terzo Settore

In particolare, il Collegio, nel corso dell'esercizio:

- ha vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, del sistema amministrativo e contabile, e sul loro concreto funzionamento;
- ha monitorato l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, con particolare riguardo alle disposizioni di cui all'art. 5 del Codice del Terzo Settore, inerente all'obbligo di svolgimento in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale, all'art. 6, inerente al rispetto dei limiti di svolgimento di eventuali attività diverse, all'art. 7, inerente alla raccolta fondi, e all' art. 8, inerente alla destinazione del patrimonio e all'assenza (diretta e indiretta) di scopo di lucro.

Per quanto concerne il monitoraggio degli aspetti sopra indicati e delle relative disposizioni, si rinvia all'apposita relazione del bilancio sociale, redatto dall'ente, di cui costituisce parte integrante e di seguito brevemente riportati:

- l'ente ha svolto in via prevalente le attività di interesse generale costituite principalmente dalla promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori con iniziative rivolte a sensibilizzare, promuovere e consolidare l'attività dell'Associazione per la tutela, difesa e orientamento dei consumatori;
- l'ente non ha svolto nell'anno attività diverse previste dall'art. 6 del Codice del Terzo Settore;
- l'ente non ha posto in essere attività di raccolta fondi;
- l'ente ha rispettato il divieto di distribuzione diretta o indiretta di avanzi e del patrimonio; a questo proposito, ai sensi dell'art. 14 del Codice del Terzo Settore, ha pubblicato gli eventuali emolumenti, compensi o corrispettivi, retribuzioni, a



qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi sociali, ai dipendenti apicali e agli associati;

Inoltre il Collegio:

- ha vigilato sull'osservanza delle disposizioni recate dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231;
- ha partecipato alle riunioni del Consiglio Nazionale e della Direzione Nazionale e, sulla base delle informazioni disponibili, non ha rilievi particolari da segnalare;
- ha acquisito dal Presidente, anche nel corso delle riunioni che si sono tenute, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'ente e, in base alle informazioni acquisite, non ha osservazioni particolari da riferire.
- ha acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni e a tale riguardo non ha osservazioni particolari da riferire.
- ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali e, a tale riguardo, non ha osservazioni particolari da riferire.

Non sono pervenute denunce dai soci *ex art.* 29, co. 2, del Codice del Terzo Settore.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi altri fatti significativi tali da richiederne la menzione nella presente relazione.



2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio

L'organo di controllo, non essendo incaricato della revisione legale, ha svolto sul bilancio le attività di vigilanza previste dalla Norma 3.8. delle "Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore" consistenti in un controllo sintetico complessivo, volto a verificare che il bilancio sia stato correttamente redatto.

Il Collegio ha acquisito la relazione del revisore indipendente, ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, che ha verificato la coerenza della illustrazione dell'andamento economico e finanziario dell'ente e delle modalità di perseguimento delle finalità statutarie, inclusa nella relazione di missione, con il bilancio d'esercizio di "ETS" al 31/12/2023, in conformità alle norme di legge.

Per quanto a conoscenza del Collegio, gli amministratori, nella redazione del bilancio, non hanno derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, co. 5, c.c..

Il Collegio ha esaminato il progetto di bilancio consuntivo chiuso al 31 dicembre 2023, redatto in conformità alle disposizioni di legge, che riporta un avanzo di gestione pari ad Euro 23.558.

3) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio

Il Collegio, in considerazione delle risultanze dell'attività svolta, invita gli associati ad approvare il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, così come redatto dagli amministratori.

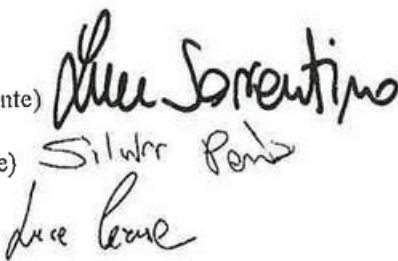
Roma 15 giugno 2024

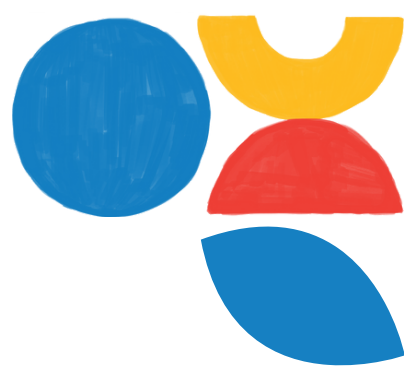
L'Organo di Controllo

Dott. Luca Sorrentino (Presidente)

Dott.ssa Silvia Perris (Revisore)

Dott. Luca Cerusa (Revisore)





ADOC NAZIONALE

CONTATTI SEDE CENTRALE

Via Castelfidardo 43/45

00185 ROMA

06 45420928 / 06 86327211 / 06 86368975

info@adocnazionale.it