



Bilancio sociale 2020

Predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017

Indice



- Informazioni generali.....3
- Nota metodologica.....4
- Chi siamo5
- Persone che operano nell'ente.....7
- Finalità dell'ente.....8
- Organi sociali.....10
- Le nostre attività'14
- Conciliazione paritetica.....15
- Progetti.....17
- Sportelli dedicati.....24
- La comunicazione.....26
- Sostenibilità'28
- Situazione economica-finanziaria...29
- Attestazione dell'Organo di Controllo..32

Informazioni generali

Nome Adoc Aps

Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori

Codice Fiscale 96112810583

Forma giuridica Associazione di promozione sociale

Sede legale Via Castelfidardo, 43-45 -00185 Roma

Sedi operative e aree territoriali n.20 sedi regionali e n.179 sportelli territoriali

Collegamenti con altri enti del Terzo Settore

Adoc fa parte della Rete dei Servizi UIL (ADA e UNIAT) 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**



Nota metodologica

Quello che stiamo presentando è il primo Bilancio Sociale per Adoc. Il Bilancio Sociale 2020 di ADOC è l'occasione di una descrizione analitica delle attività e delle finalità perseguite dall'Associazione. Si tratta di un documento pubblico rivolto a tutti gli stakeholder interessati a reperire informazioni sulle azioni realizzate da 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).

Si tratta di un documento ricco di informazioni qualitative, quantitative ed economiche che consentono di valutare se questi dati sono coerenti con le finalità etiche e no profit dell'Associazione.

Un vero e proprio strumento di accountability che si pone l'obiettivo, in modo esaustivo e comprensibile, di un corretto utilizzo delle risorse a disposizione. Alla stesura del documento ha contribuito un gruppo di lavoro interno che ha visto coinvolti i vari settori operativi della struttura nazionale. 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 2020.

Per la redazione del bilancio sociale sono stati utilizzati documenti e report provenienti dai Responsabili di Servizio di ogni settore della sede nazionale, i quali si sono adoperati per censire ed analizzare i dati a livello nazionale e territoriale. I contributi dei vari stakeholder sono stati raccolti tramite sondaggi, confronti e tavole rotonde sia con i soggetti pubblici che privati.

Abbiamo progettato e realizzato il bilancio sociale non solo come insieme di fattori finalizzati all'ottenimento dei propri risultati istituzionali, ma anche valutando la coerenza degli obiettivi sociali con i bisogni del territorio e valorizzando le risorse locali, ai fini dello sviluppo umano e dell'integrazione delle minoranze.

Anche in un anno come questo, reso difficile dalla pandemia da Covid-19, l'Adoc ha dimostrato la sua capacità di intervenire nel contesto sociale e normativo, apportando cambiamenti e raggiungendo risultati concreti per la tutela dei diritti dei cittadini/consumatori.





Adoc è stata fondata **il 13 aprile del 1988** e nasce da una felice intuizione della UIL che nel **Congresso Nazionale di Firenze del 1985** decise di dare forma al Sindacato dei Cittadini ripromettendosi di tutelare i lavoratori anche al di fuori dei luoghi di lavoro.

Un'idea già in embrione nel 1977 allorquando in un documento, dell'allora segretario generale della UIL **Giorgio Benvenuto**, si ribaltava la visione produttivistica di un mercato in cui gli unici protagonisti erano le aziende e i lavoratori, attribuendo per la prima volta, all'interno del mondo del lavoro, anche ai consumatori e al consumo un ruolo strategico.

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 si insediò il 2 febbraio **1999** ed Adoc ne ha fatto parte fin dalla prima riunione.

Sempre nel **1999** Adoc contribuisce alla 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. Lo scopo dell'associazione è quello di migliorare la qualità della vita dei cittadini/consumatori attraverso **il metodo del dialogo e del confronto**.

Nel **2007** 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. Inoltre questa scelta è coerente con il DNA di Adoc da sempre attenta alle attività di carattere sociale.

Infatti fin dalla sua costituzione Adoc ha mostrato una **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.

Altro elemento distintivo di Adoc è il sostegno a favore delle forme di **risoluzione extragiudiziale delle controversie**. In particolare della **negoziatura paritetica**. Adoc ha, infatti, sottoscritto tutti i protocolli di negoziazione paritetica vigenti oggi nel nostro Paese con le più importanti aziende di servizio 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.



Nel corso dell'ultimo ventennio ci siamo impegnati spesso in **iniziative e battaglie con un forte connotato sociale**.

In particolare ci siamo battuti 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. Abbiamo realizzato progetti per migliorare gli stili di vita degli anziani, progetti per favorire l'alfabetizzazione digitale della popolazione e ci siamo impegnati nel contrasto alla diffusione delle fake news per sostenere una corretta e trasparente informazione dei cittadini/consumatori.

Anche nelle tematiche di carattere sociale ci anima un fil rouge in comune con quelle prettamente consumeristiche: il **rispetto della legalità e dei diritti e la lotta a qualsiasi forma di discriminazione**.

Un altro elemento distintivo è stata la scelta di avvalersi del **Servizio Civile**, questo ci 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.

L'ultimo quinquennio è stato contraddistinto dalla scelta a favore della **sostenibilità integrale** per orientare i consumatori verso quei prodotti e servizi che rispettano la **sostenibilità ambientale, sociale, economica e consumeristica**. Ci stiamo 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).

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 riequilibrare il mercato e di contribuire alla democratizzazione del mercato**.

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**.

PERSONE CHE OPERANO NELL'ENTE

Volontari: Nelle sedi Adoc operano 120 volontari di cui

98 DONNE

22 UOMINI

Servizio Civile: Nelle sedi Adoc operano 153 ragazzi dai 18 ai 29 anni del Servizio Civile di cui

85 DONNE

68 UOMINI

Collaboratori: Nelle sedi Adoc operano 76 collaboratori di cui

45 DONNE

31 UOMINI

Dipendenti: Nelle sedi Adoc operano 25 dipendenti di cui 14 a tempo indeterminato e 11 a tempo determinato, di cui

19 DONNE

6 UOMINI



FINALITA' DELL'ENTE-La missione

L'Adoc Nazionale 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.

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 dei tempi e i gruppi di acquisto solidale.



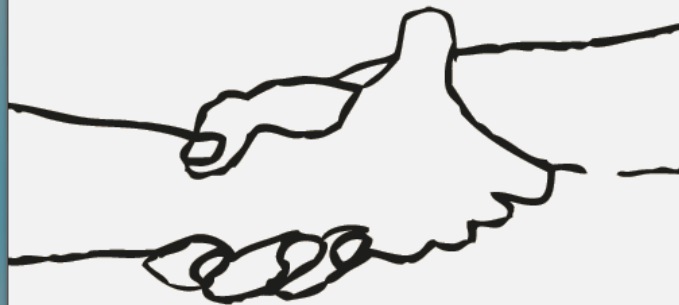
Promuovere la pluralità, la trasparenza e la correttezza dell'informazione ai consumatori da parte degli attori economici, la corretta certificazione della qualità e della sicurezza dei beni e servizi offerti, la tutela della privacy e dei dati personali.

Promuovere 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.

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, disorientamento 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.

Promuovere e stipulare **accordi e convenzioni** che consentano concreti risparmi o altre convenienze per gli associati e per i consumatori.

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.



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 per la 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 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.**

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.**

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.

Organi sociali

- Assemblea Nazionale
- Consiglio Nazionale
- Direzione Nazionale
- Presidente Nazionale
- Vice Presidenti
- Direttore dell'Associazione
- Tesoriere
- Collegio dei Sindaci Revisori-Organo di Controllo
- Collegio dei probiviri



Assemblea Nazionale

L'Assemblea nazionale, il massimo organo elettivo, è costituita dai soci delegati espressi dalle Assemblee Regionali, si riunisce ogni quattro anni per il rinnovo delle cariche sociali e per le eventuali modifiche dello statuto. Sono competenza dell'Assemblea Nazionale anche in deroga ai sensi dell'Art.25 secondo comma del CTS: 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 allo Statuto Nazionale, salvo quanto previsto all' art.26 dello Statuto; deliberare lo scioglimento e la liquidazione dell'Associazione e la devoluzione del patrimonio.

Consiglio Nazionale

Il Consiglio Nazionale è costituito da 99 consiglieri eletti per la durata di quattro anni dall'Assemblea Nazionale. E' convocato dal Presidente almeno una volta all'anno o quando ne faccia richiesta motivata 1/3 dei Consiglieri. In virtù della deroga di cui all'Art.25 secondo comma del CTS sono competenze del Consiglio Nazionale: definire gli indirizzi di omogeneità di azione tra le sedi territoriali e la sede nazionale; -definire le strategie generali volte a realizzare i fini statutari; approvare le modifiche allo Statuto se rese necessarie da sopravvenute disposizioni legislative, da indicazioni della pubblica amministrazione, da scelte interne organizzative, amministrative o da finalità di più efficace raggiungimento degli obiettivi dell'Associazione; il Consiglio Nazionale elegge: il Presidente, i Vice Presidenti, il Direttore, il Tesoriere, il Collegio dei Sindaci Revisori-Organo di Controllo, il Collegio dei Probiviri e la Direzione Nazionale.

Direzione Nazionale

La Direzione Nazionale è composta dal Presidente dai Vice Presidenti e 30 membri eletti dal Consiglio Nazionale, ha durata quattro anni. La Direzione è l'organo amministrativo, applica le decisioni del Consiglio Nazionale, e delibera sulle modalità di attuazione delle finalità statutarie, approva i bilanci consuntivo e preventivo, nel rispetto della normativa vigente e degli Artt. 13 e 14 del CTS. La Direzione Nazionale si riunisce almeno due volte all'anno.

Presidente Nazionale



Il Presidente dell'Adoc Nazionale APS è **Roberto Tascini**, eletto il 29 novembre 2018.

Vicepresidenti

I Vice Presidenti sono **Laura Pulcini** e **Angelo Garofalo**.



Il Tesoriere

Il Tesoriere è **Rosa Carabetta** è il garante del controllo della compatibilità tra mezzi disponibili e spese, nonché della contabilità e regolarità degli atti amministrativi.

Il Comitato di Presidenza

Il Comitato di Presidenza è formato dal Presidente e dai Vice Presidenti.

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 tre membri eletti anche tra i non associati, dal Consiglio Nazionale, per la durata di quattro 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 08 giugno 2001, n.231, qualora applicabili, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile e del suo concreto funzionamento. **Membri del Collegio dei Sindaci Revisori-Organo di Controllo sono: Presidente Dr.ssa Maria Tarantino, Sindaco Dr.ssa Silvia Perris, Sindaco Dr. Luigi Soldavini.**

Il Collegio dei probiviri

Il Collegio dei Probiviri è l'organo di giurisdizione interna dell'Associazione. Il Collegio ha la funzione arbitraria di decidere 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. **Membri del Collegio dei Probiviri sono: Presidente Dr. Salvatore Pasqualetto, Dr. Marco Zeppieri e Dr. Luigi Gatti.**



Le nostre attività



La conciliazione paritetica

HAI AVUTO PROBLEMI O SUBITO UN DISSERVIZIO? PROVA LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La Conciliazione Paritetica è un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che permette di trovare soluzioni tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica.



Tra i servizi offerti dall'Adoc, nelle sue 179 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 - in seguito all'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, WIND, 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.**



Progetti

“Allora, Legale!”



Nei primi mesi del 2020 si è concluso il progetto “Allora Legale!” realizzando il convegno finale in un territorio fortemente colpito dal fenomeno del caporalato, quale la provincia di Foggia. Adoc ha incontrato istituzioni che in quel territorio già si stanno attivando per contrastare il fenomeno cercando di individuare soluzioni congiunte da poter adottare. Con il progetto “Allora, legale!” Adoc ha offerto un supporto concreto alle persone vittime dei “caporali” creando servizi di informazione, assistenza legale ed accompagnamento che hanno portato alla creazione di percorsi di inserimento lavorativo regolare per lavoratori irregolari, attraverso la collaborazione con aziende di ogni settore, di piccole e grandi dimensioni. Infine Adoc ha portato avanti una campagna di prodotti “etici” per promuovere l’acquisto consapevole da parte dei consumatori al fine di favorire i prodotti di quelle aziende che rispettano i requisiti di legge nelle assunzioni dei lavoratori e più in generale nella tutela delle condizioni di lavoro.

“La legalità ti rende libero”



In continuità con il progetto “Allora, legale!” nel 2019 è stato avviato il progetto “La legalità ti rende libero” e durante tutto l’anno 2020 sono state realizzate attività sul contrasto al “caporalato”, un fenomeno che toglie dignità al lavoro e mina le risorse delle regioni afflitte da questa piaga. Nel progetto è stata sviluppata una campagna di informazione e sensibilizzazione per la prevenzione del lavoro sommerso rivolta sia alle imprese (strumenti di supporto al lavoro regolare stagionale, contratti di lavoro regolari attivabili, la responsabilità sociale d’impresa. ecc.) che ai lavoratori italiani e stranieri (diritti e doveri del lavoratore, canali regolari di reclutamento, accessibilità alle iniziative e servizi di facilitazione del network di progetto per i lavoratori stagionali, ecc.). Sono stati istituiti sportelli territoriali informativi e creata una rete con le aziende che lavorano rispettando i diritti dei lavoratori e sono stati realizzati corsi di alfabetizzazione per lavoratori immigrati.

“e-RA Digitale: il consumatore incontra il web”



L'economia globale diventa digitale: le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) non costituiscono più un settore a sé stante, bensì il fondamento medesimo di tutti i sistemi economici moderni. Dal momento che il possesso dei big data ha la capacità di connettere e integrare i settori della nostra economia e società, internet e le tecnologie digitali stanno progressivamente modificando lo stile di vita dei cittadini, trasformando le stesse abitudini di fruizione dei consumi, nonché il modo di lavorare, nella sfera tanto personale quanto professionale e collettiva. Il progetto “e-Ra Digitale: il consumatore incontra il web”, realizzato durante il 2020 ha avuto come obiettivo generale quello di tutelare gli utenti, in qualità di consumatori, dai rischi derivanti dall'utilizzo non corretto delle tecnologie digitali e dalle transazioni economiche effettuate on-line. L'idea nasce dalla necessità di predisporre strumenti utili al cittadino, al fine di:

- accedere al mercato digitale, abbattendo le barriere tecnologiche e conoscitive esistenti;
- sensibilizzare i cittadini con riferimento all'esercizio dei diritti e delle forme di tutela determinate dallo sviluppo e dalla diffusione dell'e-commerce;
- educare i consumatori ad un utilizzo consapevole ed informato delle piattaforme digitali.

Per la realizzazione di questi obiettivi sono stati realizzati incontri con i cittadini, incontri nelle scuole medie di primo e secondo grado, video volti a sensibilizzare i giovani e gli adulti e punti di accesso assistiti ai servizi offerti su internet.

“Io sono originale”



“Io Sono Originale” è un’iniziativa contro la contraffazione realizzata dalle associazioni dei consumatori e finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico – UIBM che prevede una campagna di comunicazione per sensibilizzare i cittadini sul fenomeno e per informarli sull’importanza di non scegliere prodotti falsi. Gli eventi previsti sono sia eventi informativi in piazza sia nelle scuole al fine di sensibilizzare i più giovani su tutti i problemi e i rischi che si corrono acquistando prodotti contraffatti.

PQS – Energia diritti a viva voce



Energia diritti a Viva Voce è un progetto che ha l’obiettivo di rendere i consumatori più informati e più consapevoli in materia di energia e gas. Sono 18 le Associazioni dei consumatori che hanno promosso il progetto finanziato dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas: Adiconsum, ADOC, Adusbef, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoconsum, 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.

Risorgimento digitale



L'attuale contesto, che sta causando la totale confluenza delle istanze dei consumatori – di ogni età ed ogni estrazione socio-economica - sul canale digitale, ha reso necessari e urgenti interventi diretti alla realizzazione di attività focalizzate alla promozione di un utilizzo più maturo e consapevole degli strumenti digitali e delle opportunità ad essi legate.

Nell'ambito del progetto Risorgimento Digitale Adoc ha realizzato corsi di formazione webinar approfondendo il tema delle fake e delle sette categorie di disinformazione.

Progetti di servizio civile nazionale



Nel 2020 sono stati attivati 12 progetti di servizio civile con l'avvio di 153 volontari in 14 regioni italiane.

Tali progetti impiegano i volontari del Servizio Civile nel perseguimento di attività volte al 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 vengono affrontate anche tematiche più ampie come la salute personale e ambientale, con particolare attenzione alle categorie fragili e agli anziani.

Progetto Europeo “Dual Quality Food”



Il progetto “Empowering Consumer Organisation” (ECO) è un progetto europeo finanziato dal Programma Diritti, Uguaglianza e Cittadinanza (REC) della DG Giustizia della Commissione Europea. Questo progetto mira a limitare le pratiche di doppia qualità negli alimenti e a rafforzare le organizzazioni dei consumatori nell'UE. Il progetto coinvolge tre partner con sede in 3 Stati membri:

Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori (Italia)

SAFE – Safe Food Advocacy Europe (Belgio)

Associazione InoCons (Romania)

La dual quality è una pratica in cui le aziende utilizzano ricette, formulazioni o standard diversi per articoli venduti con lo stesso marchio e con imballaggi dall'aspetto molto simile. Questa pratica è riscontrabile in ogni tipo di prodotto, ma è estremamente presente negli alimenti. Nel settore alimentare, la “dual quality” è stata caratterizzata da prodotti venduti con lo stesso marchio con confezioni identiche o molto simili, ma con ingredienti e qualità differenti a seconda del paese europeo in cui sono stati distribuiti. In base al diritto dell'UE e ai principi del mercato unico, le aziende che commerciano sono libere di differenziare i propri prodotti per mercati diversi in base alle preferenze locali, ad esempio. Tuttavia, i consumatori non possono essere fuorviati dal fatto che prodotti diversi vengano loro presentati come identici in assenza di motivi legittimi e oggettivi e questo è ciò che accade in alcuni casi con la “dual quality food”. Questo progetto della durata di un anno mira a creare una struttura basata sulle organizzazioni dei consumatori e in grado di allertare e fornire alle autorità competenti (a livello nazionale e dell'UE) una valutazione completa e accurata sulla doppia qualità alimentare nell'UE. Aumentando la consapevolezza delle autorità competenti su questo tema e fornendo loro informazioni complete e accurate, il nostro progetto aiuta ad affrontare

questo problema. Il progetto mira a sviluppare una guida armonizzata per testare i prodotti e identificare strategie di branding fuorvianti; creare una piattaforma online per segnalare e condividere i risultati dei test e le strategie di branding fuorvianti, che verranno fornite alle organizzazioni di consumatori. Creare un sistema di certificazione con la registrazione di un minimo di 6 aziende per migliorare il patrocinio delle organizzazioni dei consumatori e promuovere la cooperazione tra organizzazioni dei consumatori, autorità competenti e attori privati interessati attraverso l'organizzazione di una conferenza europea in cui i risultati dei test saranno presentati.

Progetto “Supporto Sicuro”



Adoc, per fronteggiare le emergenze sociali ed assistenziali provocate dalla situazione epidemiologica, ha avviato delle attività di supporto e assistenza psicologia rivolte in particolare alle categorie fragili della popolazione (persone con problemi psicofisici e disabilità, loro familiari, genitori in smart working, anziani, ecc...). In particolare sono state avviate attività di formazione multidisciplinare (psicologica e legale) su tematiche quali la gestione dello stress e dell'ansia, la gestione della quarantena e attività di supporto rivolte agli operatori sanitari. Per avere delle informazioni o consulenze più immediate è stato attivato uno sportello psicologico rivolto a tutti coloro che necessitano di una consulenza immediata realizzato in modalità telefonica. Su richiesta degli assistiti, sono stati istituiti anche dei gruppi di mutuo aiuto in video conferenza.

Attività a sostegno degli anziani e delle categorie più deboli

In questi mesi di pandemia, l'esigenza dell'informatizzazione dei collegamenti tra l'utente e la PA è diventata ancora più forte alla luce della drastica riduzione della frequentazione degli uffici pubblici e quindi del rapporto di sportello. Proprio per questo Adoc ha ritenuto importante dare degli strumenti di sostegno al fine di evitare una emarginazione ed una contrazione dei diritti derivante dalla poca conoscenza dei servizi on line e dallo scetticismo e la paura dei servizi digitali. Nello specifico, sono stati realizzati webinar su tematiche quali: - l'informazione di tutte le misure ordinarie adottate dalla pubblica amministrazione e di quelle legate alla pandemia (a tutti i livelli, dal nazionale all'amministrazione locale) che riguardano, per fare alcuni esempi: bonus, incentivi, sostegno al reddito, sostegno alle imprese, sgravi fiscali; - l'attivazione dello SPID e i servizi a cui consente di accedere, PagoPA; - la sicurezza informatica; - il fascicolo sanitario elettronico. L'Adoc ha anche attivato una chat on line per fornire le informazioni di cui il consumatore ha bisogno in tempo reale.



Sportelli dedicati

Sportello internazionale

Dal 13 febbraio 2020, ADOC promuove lo “Sportello Internazionale”, un’iniziativa che dedica particolare attenzione **alle comunità straniere residenti in Italia, le quali hanno dimostrato di rappresentare una componente rilevante nell’ambito dei consumi, apportando così all’economia di questo paese un valore aggiunto.**

Partendo da questo punto di vista, ADOC considera il consumo come un fattore di integrazione sociale e culturale. Le comunità migranti in Italia risultano essere costituite da **più di 5 milioni di cittadini**, persone che nella quotidianità utilizzano servizi, utenze, accendono mutui, pagano bollette e, per farlo, devono affrontare diversi fattori quali la non padronanza della lingua italiana, la difficoltà nel comprendere pratiche burocratiche e la complessità delle normative.

Con lo scopo di facilitare l’approccio dei cittadini stranieri con i propri diritti di consumatori e favorire il processo di integrazione, lo Sportello ADOC Internazionale focalizza il suo lavoro attraverso il servizio personalizzato con operatori esperti in grado di fornire informazioni e attivare le procedure di conciliazione e lo sviluppo di numerosi progetti di formazione, volti alla organizzazione di un sistema di tutela e orientamento specifico.

Adoc ha delegato l’organizzazione dello sportello internazionale ad un’esperta nell’area di tutela, con un’importante percorso lavorativo nel settore, come responsabile dell’ufficio in Italia della Defensoría del Pueblo dell’Ecuador, l’Istituzione Nazionale per i Diritti Umani, diritti del Consumatore e della Natura.

Sulla base delle disponibilità e della presenza delle comunità straniere, si apriranno altre attività dello “sportello Internazionale” in diverse città Italiane.

L’obiettivo di questa iniziativa è offrire una reale tutela a una popolazione fragile, promuovendo il loro inserimento nella società Italiana e favorendo altresì il loro ingresso nel mondo Adoc.

Donne à **ADOC**.





La comunicazione

Anno		Quantità
2020	COMUNICATI STAMPA	1090
2020	ADOCCHIATUTTO	12 NUMERI
2020	INTERVENTI SU RADIO E TV	520
2020	CONFERENZE STAMPA	50

L' Adocchiatutto è il magazine mensile edito dall'Adoc. Attraverso il magazine l'Associazione approfondisce i temi di maggiore attualità per i consumatori, pubblica guide relative sia alla tutela dei diritti e degli interessi sia per l'acquisto di determinati prodotti e offre consigli e soluzioni ai problemi più sentiti dai consumatori. In ogni numero, inoltre, viene evidenziato il calendario di stagione di frutta e verdura, le modalità per accedere alla conciliazione paritetica e l'elenco di tutte le sedi Regionali dell'Adoc.

Sostenibilità



Costante è l'impegno nella promozione della sostenibilità da parte di Adoc. Nell'ambito del percorso di alternanza scuola lavoro organizzato per il liceo scientifico "Talete" di Roma, sono stati organizzati seminari di formazione sui temi della sostenibilità, dell'economia circolare, del consumo responsabile, spreco alimentare. Un particolare riferimento è stato rivolto ai temi relativi ai cambiamenti climatici e al loro impatto nel futuro. Sono stati organizzati, inoltre, dei corsi di formazione rivolti a giovani ed anziani sull'educazione finanziaria con un focus specifico sulla finanza sostenibile, in collaborazione con ABI e FEDUF. Adoc ha promosso seminari rivolti a giovani universitari su tutto il territorio nazionale sul tema dell'amianto e delle patologie ad esso correlate, su come contrastarle e come gestire la presenza dell'amianto nell'ambiente. Nell'attività di orientamento verso una maggiore sostenibilità ambientale, sociale, economica, etica e verso l'adozione di sistemi di economia circolare da radicare nell'impianto economico globale, Adoc aderisce da anni ad Asvis (Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile) e a Next-Nuova Economia per Tutti, così da essere parte attiva nei processi mutazionali rivolti ai consumatori con l'obiettivo di educare, informare e orientare i consumatori verso modelli di consumo sostenibili, responsabili, critici. Adoc partecipa alle iniziative e attività promosse da Asvis e Next come il Saturday for Future, corsi di e-learning, corsi di educazione allo sviluppo sostenibile. Per quanto riguarda il tesseramento agli associati, sono state acquistate 45.000 tessere ecologiche denominate SICOECO. Le tessere SICOECO sono costituite da un film rigido in PVC prodotto con un additivo che le rende degradabile. Il PVC che le compone è una plastica per il 57% di sale marino e il 43% di greggio. In occasione del Natale Adoc ha acquistato prodotti equi e solidali riconducibili anche alla catena della sostenibilità.

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



I proventi

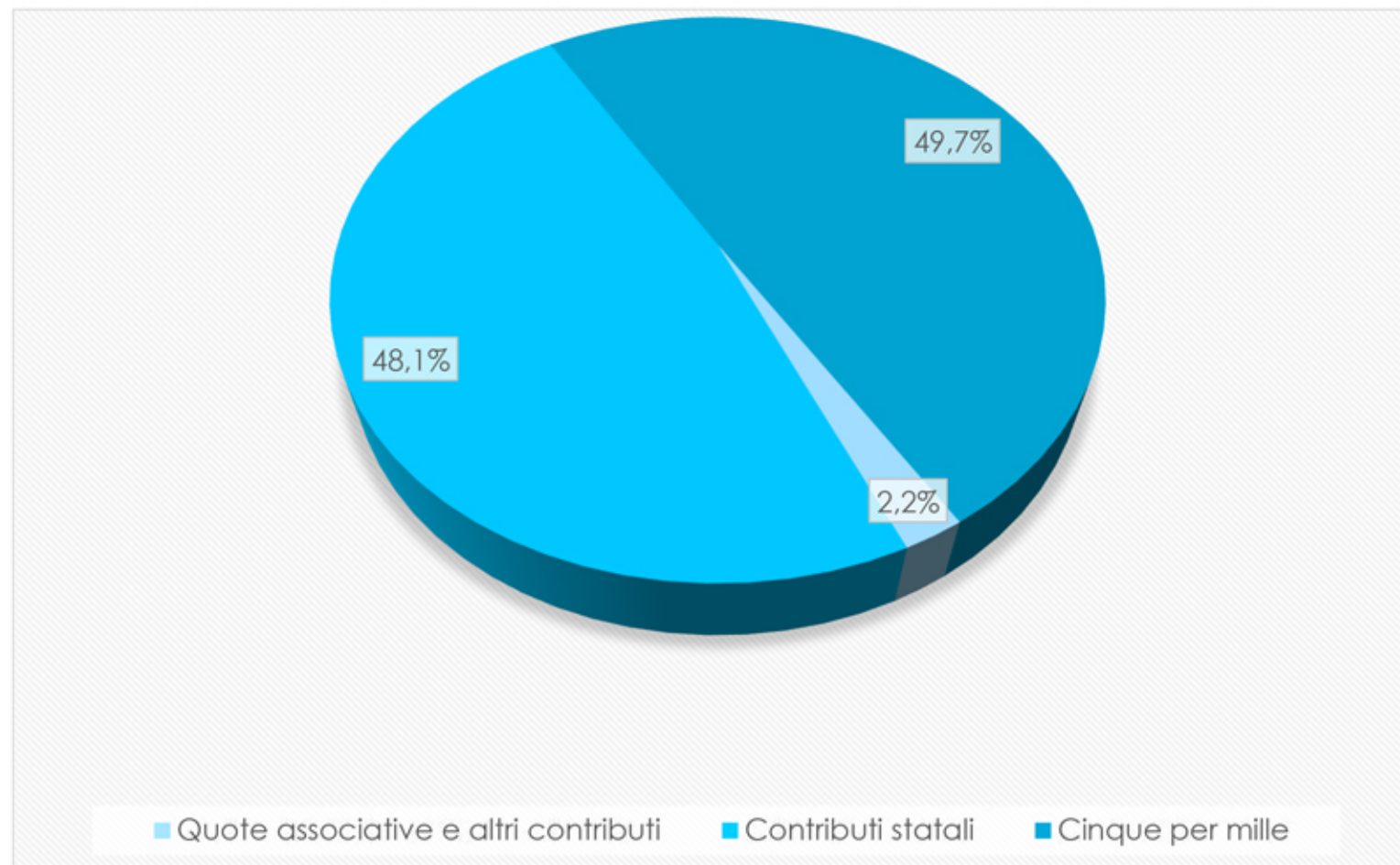
I proventi dell'Adoc Nazionale, sono esclusivamente finalizzati allo svolgimento delle attività statutarie. Sono utilizzati per il sostentamento della struttura operativa dell'Adoc, per lo svolgimento di campagne informative, e per la realizzazione di progetti, al fine di dare assistenza e capacità di 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 2020 per tessere nr.32.906** **€32.906**
- **Contributi Statali di competenza 2020** **€1.192.864**
- **Cinque per mille (annualità 2018 e 2019)** **€1.232.008**
- **Altri Contributi di competenza 2020** **€22.475**



Gli oneri

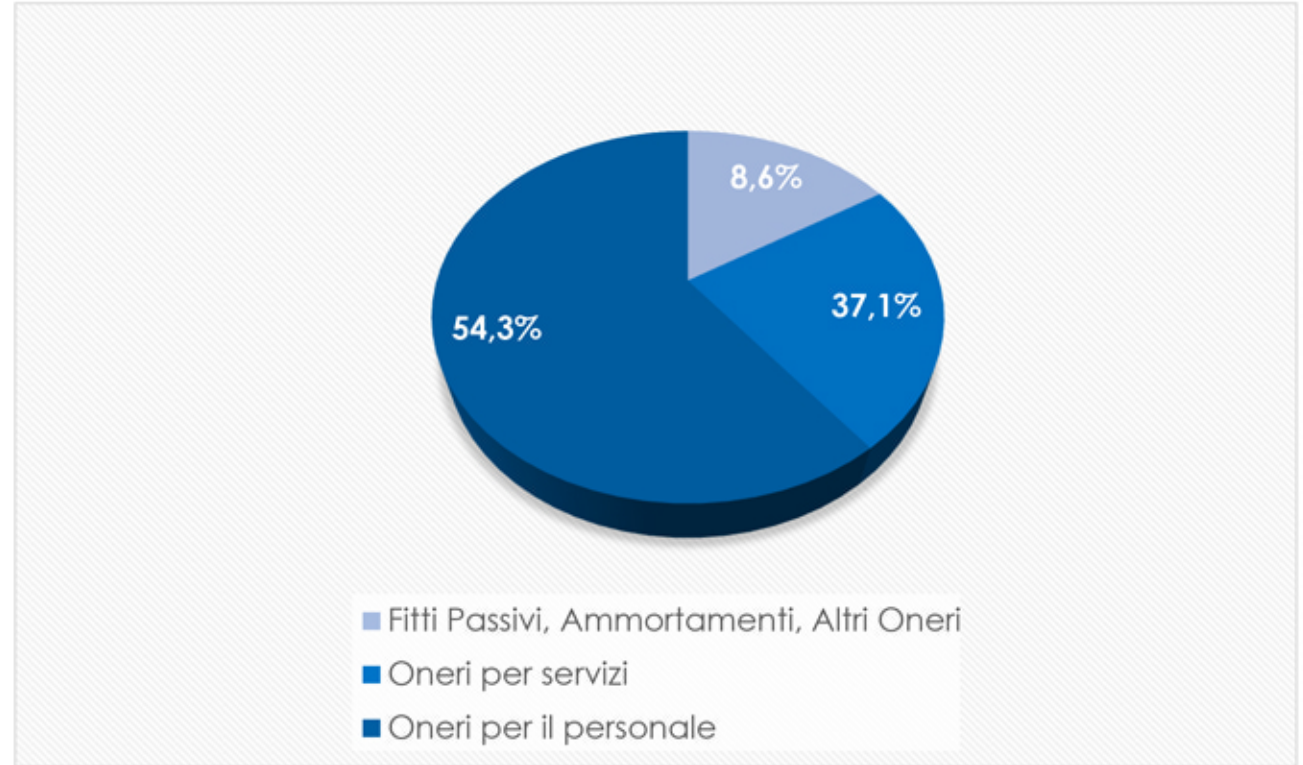
Gli oneri dell'Adoc sono attribuiti alle attività tipiche statutarie.

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

- **Oneri per Servizi** **€1.053.420**
- **Oneri per il personale** **€313.349**
- **Fitti passivi** **€33.899**
- **Ammortamento beni** **€8.324**
- **Altri oneri correnti** **€54.538**

Presso l'Adoc operano dipendenti, collaboratori, consulenti e volontari. Nello specifico:

- ✓ **7 dipendenti con contratto CCNL del Commercio per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi di cui:**
 - 6 a tempo indeterminato e 1 in apprendistato
 - 6 donne
 - 1 uomo
- ✓ **5 collaboratori consulenti, di cui:**
 - 1 donna
 - 4 uomini



Il risultato economico

Il Bilancio Consuntivo 2020 si chiude con un **avanzo di € 28.971**. Tutti i dati ad esso relativi sono consultabili sul sito dell'Adoc Nazionale all'indirizzo www.adocnazionale.it/Trasparenza

ATTESTAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO

Il Collegio dell'Associazione Adoc APS attesta che:

- il bilancio sociale 2020 è stato redatto in conformità alla normativa di legge e alle linee guida ministeriali;
- il bilancio sociale 2020 è stato redatto secondo criteri e principi che ne consentono la valutazione dell'attendibilità;
- i dati e le informazioni contenute sono coerenti con le documentazioni esibite, e le verifiche periodiche svolte consentono, ragionevolmente, una corretta rappresentazione e visibilità delle attività dell'associazione.

Roma, 16 luglio 2021.

Dott.ssa Maria Tarantino Presidente

- Dott.ssa Silvia Peris Revisore
- Dott. Luigi Soldavini Revisore

