



Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

BILANCIO SOCIALE

2022

SOMMARIO

Presentazione

La Federconsumatori FVG è una associazione di consumatori configurata come Associazione di Promozione Sociale (APS), iscritta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), è riconosciuta dalla Regione ai sensi della LR n. 16 del 2004 come Associazione di consumatori e utenti rappresentativa a livello regionale, aderisce alla Federconsumatori nazionale.

L'Associazione è nata nel 1994 e svolge la propria attività in modo diffuso in tutti i territori della regione Friuli Venezia Giulia.

La missione istituzionale della Federconsumatori FVG può essere riassunta in quattro obiettivi fondamentali: il primo riguarda la tutela individuale e collettiva dei consumatori, dei loro interessi, delle loro prerogative e dei loro diritti economici, di salute, sicurezza e di dignità nella loro condizione di cittadini consumatori; il secondo obiettivo attiene alla difesa e alla rappresentanza collettiva dei consumatori nei confronti delle imprese produttrici – distributrici e di tutti gli ambiti istituzionali e civili, facendosi carico di sostenere le istanze, le richieste, i bisogni delle famiglie, dei cittadini consumatori, utenti e risparmiatori. Promuovere la conoscenza attraverso l'informazione e la formazione dei cittadini in relazione alle loro prerogative e ragioni,

incoraggiando il consumo consapevole, responsabile e sostenibile; il terzo impegnativo punto della nostra azione riguarda la partecipazione attiva nell'ambito della democrazia economica, con un atteggiamento forte nei confronti del sistema produttivo – distributivo e dei gangli dell'economia, per rendere più sostenibile e più equa l'economia, per sviluppare un maggior equilibrio tra domanda e offerta, per salvaguardare l'ambiente, fermare il degrado dei beni comuni, del territorio e dell'etica pubblica; Il quarto importante obiettivo è quello di far diventare il cittadino consumatore, assieme alle loro rappresentanze, soggetto attivo sul mercato e conseguentemente nell'economia e nelle decisioni politiche, attraverso le scelte di consumo, di risparmio e con proposte di nuovi beni e servizi più adeguati, utili e di qualità per le persone e delle loro famiglie. Questo ambito può modificare in senso positivo il sistema produttivo, sviluppare innovazioni utili per le persone, e non solo finalizzate ai profitti, ridurre l'asimmetria informativa tra chi consuma e chi produce e quindi bilanciare i poteri sul mercato.

Qui esponiamo il lavoro svolto nel 2022, sottolineando innanzi tutto la profondità e l'ampiezza del nostro lavoro nei confronti e in

rappresentanza dei cittadini consumatori della nostra regione. Nel 2022 l'Associazione ha ricevuto ca. 100.000 contatti, fra telefonate, e-mail, appuntamenti, messaggi, condivisioni sui social media (Facebook e Instagram), etc. Questo ampio e positivo risultato si è realizzato attraverso una fondamentale risorsa che si è potenziata e arricchita negli anni, si tratta delle persone attive nell'associazione, che in modo volontario o come dipendenti motivati e generosi, hanno garantito una presenza continuativa nei nostri 20 Sportelli. Un impegno giornaliero di molte decine di persone competenti e determinate che hanno accolto, ascoltato, aiutato i consumatori, risolvendo positivamente quasi tutti i casi. A queste persone, donne e uomini, alcune attive da quasi 30 anni, altre venute successivamente anche nell'ultimo anno, e altre ancora che hanno dato il loro contributo per un periodo, vanno i meriti sostanziali del nostro, lo possiamo dire, importante lavoro.

Nel 2022 abbiamo finalmente assistito a una graduale uscita dalla morsa della pandemia che ci attanagliava dal 2020, un lungo periodo di eccezionale gravità per tutti. In questa difficile contingenza la Federconsumatori FVG ha saputo essere all'altezza della situazione. Un segno questo di maturità, di capacità organizzativa, responsabilità, spirito di generosità e altruismo. In tutti questi tanti

lunghi mesi, la Federconsumatori FVG non ha mai cessato di dare assistenza ai cittadini, gli sportelli di assistenza principali di tutte le province sono rimasti aperti, predisposti con distanziamenti, schermature, mezzi protettivi e di decontaminazione, programmando gli incontri su appuntamento. Inoltre, molti servizi si sono sviluppati sul web anche in video, con i svariati mezzi di comunicazione e attraverso il potenziamento dello sportello online. Con orgoglio possiamo dire che siamo in grado di dare un servizio ai cittadini anche nelle circostanze più impegnative, complicate e inaspettate.

Ulteriormente rafforzati dai risultati raggiunti e dal costante aumento del numero e delle capacità del corpo attivo dell'Associazione, tra i quali molti giovani, anche del Servizio civile, il nostro impegno continua per il 2023 incoraggiati a migliorare e ampliare ulteriormente le nostre attività di tutela e rappresentanza, anche attraverso forme e strumenti innovativi, e la messa a punto dei mezzi informativi e di comunicazione più performanti in modo da poter salvaguardare maggiormente i bisogni e le aspettative dei cittadini consumatori, in particolare di quelle fasce di popolazione che più necessitano di un nostro intervento.

Il 2023 è anche l'anno dei Congressi, dove tutti gli iscritti sono stati chiamati nelle assemblee delle 4 province per discutere sul futuro

dell'Associazione ed eleggere i delegati ai congressi, delineando in modo democratico le linee programmatiche e rinnovando le cariche statutarie per i prossimi 4 anni. Nell'occasione sono stati confermati i presidenti: Regionale, di Trieste, di Udine e di Pordenone. Solo in provincia di Gorizia c'è stato un avvicendamento.

Di seguito alcuni punti di azione concreta in programma per il 2023:

- L'assistenza ai cittadini continuerà ad essere una priorità. Accanto agli sportelli polifunzionali che verranno potenziati e ampliati in tutto il territorio anche nelle zone montane, saranno attivi molti altri sportelli: lo sportello Energia attivo a Udine in modo interrotto da ormai 12 anni; gli sportelli per L'Educazione digitale a Trieste, Udine, Pordenone e Monfalcone; Gli sportelli Transfrontalieri a Trieste e Tarvisio, cui si aggiungerà quello di Gorizia e forse altri; lo sportello sull'Economia circolare gestito assieme all'Agenzia Per l'Energia del Friuli Venezia Giulia e il Comune di Udine; infine il rafforzamento dello sportello online;
- Proseguirà l'intenso lavoro di informazione e formazione per i consumatori del Friuli-Venezia Giulia, sia con la stampa e la diffusione del

nostro notiziario periodico *Cittadino Consumatore* che pubblichiamo ininterrottamente dal 2005, la produzione di libretti, brochure, dépliant e altre forme di comunicazione cartacea. Verrà rafforzata la comunicazione online sia attraverso i nostri siti web, le pagine social e con le newsletter tramite mailing-list, che mediante i canali di informazione tradizionali. Sono previsti infine diverse iniziative come convegni, seminari e corsi di formazione anche con modalità e-learning e l'aggiornamento per tutti gli operatori e i vari responsabili;

- Un forte impegno sarà profuso dall'Associazione nella realizzazione di progetti e iniziative volte a promuovere gli interventi di efficienza energetica degli edifici e la produzione di energia da fonti rinnovabili, nella promozione delle Comunità energetiche e dell'Economia circolare;
- Proseguirà il sostegno alle persone fragili e in difficoltà per il pagamento di servizi essenziali come acqua ed energia. La Federconsumatori FVG è in prima linea per l'aiuto nei confronti delle persone colpite da disturbo da gioco d'azzardo e il sostegno alle loro famiglie, e la formazione degli

amministratori di sostegno per la tutela delle persone che si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi;

- Continua molto forte anche la nostra rappresentanza dei cittadini consumatori per tutelare in modo

collettivo i loro diritti e le prerogative, anche attraverso la partecipazione diretta in organismo come la Camere di Commercio, il Comitato consultivo AUSIR, la Consulta Regionale Consumatori Utenti (CRCU), etc.



Angelo D'Adamo
Presidente
Federconsumatori
FVG

L'Associazione, ruolo, rapporti esterni e interni

La Federconsumatori FVG sviluppa un ruolo pubblico e svolge un impegnativo servizio di rappresentanza, è consapevole della centralità e delle prerogative che i consumatori possono esercitare nella società. Gli schemi di comportamento dei consumatori influenzano inevitabilmente tutti gli altri aspetti della nostra esistenza, lavorativa e familiare inclusa. Per questo l'Associazione intrattiene rapporti con un ampio spettro di soggetti pubblici e privati, con un atteggiamento di assoluta correttezza e rispetto con un approccio attento e responsabile, mantenendo però saldi gli obiettivi e le funzioni che ci contraddistinguono nel perseguire gli interessi e i diritti dei cittadini consumatori.

In particolare, intratteniamo rapporti con le altre Associazioni dei Consumatori, con la Regione Friuli Venezia Giulia, con numerose Amministrazioni locali, con l'ANCI regionale, con le Camere di Commercio, con l'AUSIR FVG, con l'Agenzia per l'Energia (APE) del Friuli Venezia Giulia, di cui siamo anche soci, con le Organizzazioni sindacali e varie Associazioni di categoria, con istituti di statistica come la SWG di Trieste, con le università di Trieste e Udine, con molti soggetti e imprese private.

Anche quando gli interlocutori sono controparti l'atteggiamento prioritario è risolvere i problemi bonariamente, senza in ogni caso venir meno al riconoscimento dei diritti dei consumatori. Solo dopo aver percorso ogni ragionevole strada per una soluzione, e dopo aver riscontrato un esito negativo, si ricorre senza esitazioni ad atteggiamenti conflittuali e vertenziali, anche legali.

Nei rapporti interpersonali interni, nell'organizzazione e nelle scelte, tutte le persone attive nella Federconsumatori FVG mantengono un atteggiamento di considerazione, stima e reciproco rispetto e sostegno. Questo tratto distintivo, prima ancora del pur importante e concreto esercizio democratico, rafforza la coesione di tutti gli attivisti: donne, uomini, giovani, anziani, legali, sportellisti, operatori e responsabili ai vari livelli dell'Associazione e dei vari settori. Il senso di responsabilità, operosità e onestà pervade tutti gli ambiti del nostro fare. Questi valori consolidati negli anni hanno permesso alla Federconsumatori FVG di affrontare e superare sfide difficili, emergenze e carichi di lavoro anche intensi.

Gli Organi nel 2022

Gli Organi della Federconsumatori FVG sono:

Il Congresso regionale (Assemblea dei soci delegati), che viene convocato ogni quattro anni ed è composto dai delegati eletti nei Congressi provinciali dove partecipano tutti gli iscritti. Il Congresso regionale elegge il Consiglio Direttivo, i componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e del Collegio dei Probiviri, inoltre definisce gli obiettivi programmatici e di politica dell'Associazione.

Il Consiglio Direttivo ha il compito di elaborare, dirigere e coordinare l'attività dell'Associazione sull'intero territorio regionale attuando gli indirizzi definiti dal Congresso e assumendo le necessarie decisioni di sviluppo interno e le iniziative nei confronti di terzi. Il Consiglio Direttivo elegge il Presidente e la Presidenza.

Il Presidente rappresenta la politica unitaria dell'Associazione e ne è il legale rappresentante. Presiede la Presidenza.

La Presidenza (Organo di amministrazione) attua i programmi e gli indirizzi del Congresso, i deliberati del Consiglio Direttivo e coadiuva il Presidente nell'espletamento delle funzioni esecutive.

Il Collegio dei Sindaci Revisori (Organo di controllo) effettua il controllo amministrativo e contabile dell'Associazione.

Il Collegio dei Probiviri è l'organo di garanzia statutaria.

Le cariche nel 2022

Presidente Regionale e Legale Rappresentante: Angelo D'Adamo.

Componenti la Presidenza:

Cescutti Roberto, Cuccu Erica, D'Adamo Angelo, Missio Marco, Pittoni Marino, Valent Marco.

Componenti Consiglio Direttivo regionale:

Amato Vitalba, Battistutta Simone, Beltrame Viviana, Billa Edo, Bresolin Miriam, Brumat Adriano, Cernich Davide, Cescutti Roberto, Crosilla Fabio, Cuccu Erica, D'Adamo Angelo, Dal Pin Maria Stefania, Fabris Raffaella, Ferrari Wanni Carlo, Martinis Daniela, Missio Marco, Mondello Romina, Padovani Silvia, Pascolat Roberto, Pecile Emeri, Petralia Davide, Pittoni Marino, Tamburini Gianfranco, Valent Marco, Zanini Giuseppe, Zorzi Gianni.

Componenti Collegio Sindaci revisori e membri supplenti:

Crisafulli Lino (presidente, eff.), Moretti Ilaria (eff.), De Bianchi Chiara (suppl.), Venuti Francesca (suppl.).

Componenti Collegio dei Probiviri e membri supplenti:

Castellana Mario (eff.), Demarchi Andrea (eff.), Tullio Turk (suppl.).



La struttura, le sedi e gli sportelli



La Federconsumatori FVG svolge la propria attività in 2 sedi regionali, 4 sedi provinciali (tutte proprie e indipendenti) e in ulteriori 14 sportelli territoriali, per un totale di 20 uffici (complessivamente 42 postazioni operative), sparsi in tutto il territorio della regione FVG. In questi spazi si sviluppa la direzione e l'organizzazione associativa, il lavoro degli sportelli di assistenza polifunzionali, specializzati e tutte le attività svolte sulle piattaforme internet, come lo sportello online. L'organizzazione complessiva delle persone che operano all'interno dell'Associazione è strutturata con: 2 dipendenti a tempo pieno; 8 dipendenti part-time; 20 consulenti legali volontari; 2 altri consulenti volontari; 36 volontari operatori di sportello; 6 giovani del Servizio Civile Universale; 19 altri attivisti volontari (dirigenti, amministrativi e membri di organi dell'Associazione). Per motivi logistici lo sportello di Gorizia città è temporaneamente chiuso ma riapre nel 2023.

Le nostre sedi:

Sede legale regionale di Palmanova:

Borgo Aquileia, 3/b, Tel: 0432935548 Fax: 04321632084

Mail: info@federconsumatori-fvg.it;
segreteria@federconsumatori-fvg.it

Presidente: ANGELO D'ADAMO

Responsabile organizzativo e amministrativo: MARCO MISSIO

Sede operativa regionale di Udine:

Via Torino, 64 Tel: 0432935548

Fax: 04321632084

Mail: info@federconsumatori-fvg.it;
segreteria@federconsumatori-fvg.it

Presidente: ANGELO D'ADAMO

Responsabile organizzativo e amministrativo: MARCO MISSIO

Sede provinciale di Trieste:

Via Matteotti, 3

Tel: 040773190 Fax: 0409772002

Mail: trieste@federconsumatori-fvg.it

Presidente: MARINO PITTONI

Sede provinciale di Udine:

Via Mantova, 108/b

Tel: 043245673 Fax: 04321632088

Mail: udine@federconsumatori-fvg.it

Presidente: ERICA CUCCU

Sede provinciale di Pordenone:

Via San Valentino, 20/a

Tel e Fax: 0434247175

Mail: pordenone@federconsumatori-fvg.it

Presidente: ROBERTO CESCUTTI

Sede provinciale di Gorizia:

Monfalcone Via XXV Aprile, 48

Tel e Fax 0481790434 Cell: 3756913378

Mail: monfalcone@federconsumatori-fvg.it

Presidente: MARCO VALENT

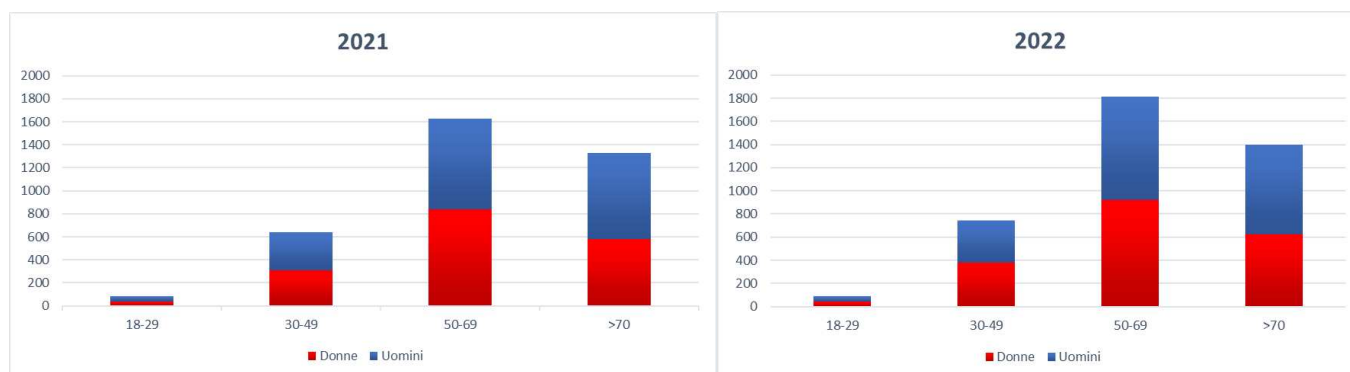
Responsabile regionale	Angelo D'Adamo	presidente@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Gorizia	Marco Valent	monfalcone@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Pordenone	Roberto Cescutti	pordenone@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Trieste	Marino Pittoni	trieste@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Udine	Erica Cuccu	udine@federconsumatori-fvg.it
Responsabile organizz. e amministrativo	Marco Missio	admin@federconsumatori-fvg.it
Responsabile telefonia	Marino Pittoni	telecomunicazioni@federconsumatori-fvg.it
Responsabile energia elettrica, gas e acqua	Erica Cuccu	erica.cuccu@federconsumatori-fvg.it
Responsabile finanza e assicurazioni	Gianni Zorzi	gianni.zorzi@federconsumatori-fvg.it
Responsabile servizi postali	Chiara De Biachi	poste@federconsumatori-fvg.it
Responsabile sanità	Fabio Crosilla	fabio.crosilla@federconsumatori-fvg.it
Responsabile trasporti	Angelo D'Adamo	angelo.dadamo@federconsumatori-fvg.it
Responsabile ambiente ed economia circolare	Fabio Crosilla	fabio.crosilla@federconsumatori-fvg.it
Responsabile caso banche venete	Wanni Ferrari	udine@federconsumatori-fvg.it
Responsabile consulta giuridica	Davide Petralia	consgiuridica@federconsumatori-fvg.it

Sportello	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE via Matteotti 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.30 - 13.30 16.30 - 19.30	10.30 - 13.30 16.30 - 19.30	10.30 - 13.30 16.30 - 19.30	10.30 - 13.30 16.30 - 19.30	10.30 - 13.30 16.30 - 19.30	
TRIESTE Melara via L. Pasteur 3/A tel. e fax 040.911211			16.00 - 18.00			
UDINE via Mantova 108/B tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	09.00 - 13.00 14.00 - 18.30	09.00 - 13.00 14.00 - 18.30	09.00 - 13.00 14.00 - 18:30	09.00-13.00 14.00 - 18.30	09.00 - 13.00 14.00 - 18.30	09.00 - 12.00
UDINE via Torino 64 tel. 0432.935548 fax 0432.1632084 SEDE OPERATIVA REGIONALE	14.30 - 18.00				14.00 - 18.30	
CODROIPO c/o SPI-CGIL via Zorutti angolo Via Roma cell. 328.3155298 tel. 0432.45673		14.30 - 16.30				
GEMONA via Campagnola 15 tel. 0432.45673	09.00 - 12.30					
MARTIGNACCO via Delsler 23 1° piano ex Cinema Impero tel. 0432.45673 - 0432.935548			15.00 - 17.00			
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel. 0432.928058		14.00 - 18.00		14.00 - 18.30		
S. GIORGIO DI NOGARO c/o Biblioteca comunale a Villa Dora Piazza Plebiscito 2 0432.45673 - 0432.928058		15.30 - 17.30				
TARVISIO Via Giovanni Paolo II, 1 1° piano Centro socio culturale Julius Kugy tel. 351.7726674					10.00 - 12.00	
TOLMEZZO via Carducci, 18 tel. 0433.2839	14.30 - 17.30					
PORDENONE via San Valentino 20/A tel. e fax 0434.247175	14.45 - 18.45	14.45 - 18.00	14.45 - 18.45	14.45 - 18.45	09.00 - 12.00	
CIMOLAIS via Vittorio Veneto 27 tel. e fax 0434.247175			10.00 - 12.00 II e IV del mese			
SACILE via Carli Galeotto 6 tel. 0434.247175- 328.9445664				9.00-10.30		
SPILIMBERGO Villa Businello - Via Mazzini 17 in orario di apertura cell. 388-4478718	17.00 - 19.00					
GRADISCA D'ISONZO Piazza Unità 14 tel. e fax 0481.755109		09.00 - 13.00		14.00 - 18.00		
MONFALCONE via XXV Aprile 48 tel. e fax 0481.790434 cell. 3756913378	09.00 - 13.00 16.00 - 18.00	09.30 - 12.00 15.00 - 18.00	09.00 - 13.00			

Il tesseramento

Il tesseramento oltre a essere perno della vita associativa, è sicuramente la più importante, ma non l'unica, fonte di finanziamento dell'Associazione. La sua funzione non si esaurisce in mero strumento di sostentamento economico, bensì definisce l'articolazione democratica interna e conferisce all'Associazione la dimensione rappresentativa verso l'esterno. L'iscritto ha diritto all'assistenza presso tutti gli sportelli dell'Associazione, all'aiuto e ai consigli specialistici dei legali, al ricevimento del materiale informativo sulla tutela del consumatore e all'abbonamento al periodico regionale "Cittadino Consumatore", redatto bimestralmente dalla Federconsumatori FVG stessa. Inoltre, l'associato ha il diritto di partecipare alla vita democratica dell'Associazione.

Nel 2022 il tesseramento regionale si è chiuso con 4041 iscritti (3,98% in più rispetto al 2021) di cui 2068 uomini e 1973 donne, così suddivisi per provincia: 526 Gorizia, 580 Pordenone, 570 Trieste e 2.365 Udine.



Provincia	2021	2022	Iscritti in più
Gorizia	461	526	65
Pordenone	538	580	42
Trieste	521	570	49
Udine	2353	2365	12
Regione	3873	4041	168

Attività degli sportelli: pratiche, consulenze, informazioni

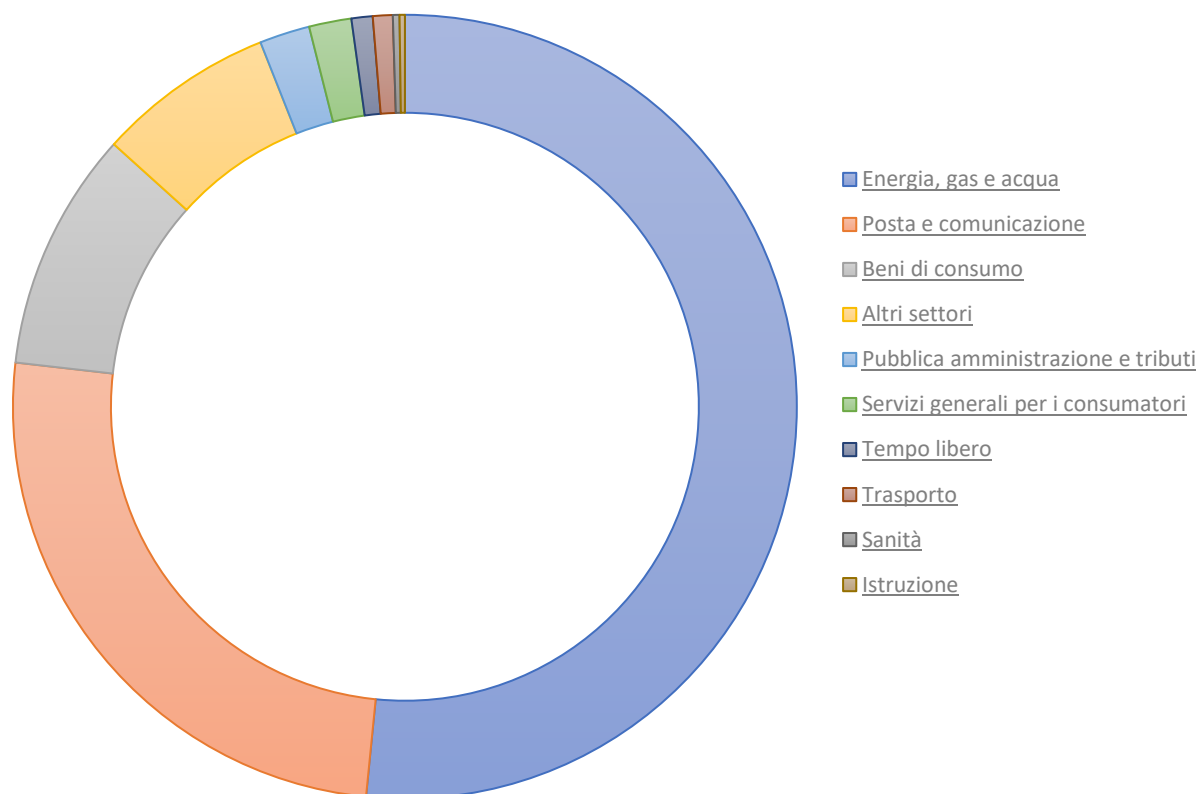
L'attività degli sportelli, sia polifunzionali che specializzati, viene registrata e monitorata attraverso la piattaforma online GPS, ovvero un programma che consente la gestione telematica delle pratiche su scala regionale (oltre che nazionale), avendo sempre riguardo al trattamento dei dati personali. Tale *software* è la diretta evoluzione del sistema "Federpratiche" realizzato dalla Federconsumatori FVG nel 2011 e che ha cominciato a funzionare su scala nazionale dal 2012. Lo strumento consente di monitorare l'attività mensile e annuale di tutti gli sportelli, costituendo quindi una valida fonte da cui attingere i dati statistici per la formazione di un bilancio preciso sull'attività propria degli sportelli.

L'inserimento dei dati di ogni pratica è una procedura che richiede alcuni minuti e non sempre gli operatori hanno il tempo di completarla, pertanto in termini assoluti i dati restituiti da GPS non rendono il volume effettivo di lavoro svolto.

Una stima attendibile del numero di pratiche gestite può essere così calcolata: circa il 70% delle 4.041 tessere emesse sono prime iscrizioni con quota intera, cui corrisponde almeno una pratica, a queste bisogna aggiungere tutte le pratiche da prime iscrizioni con quota ridotta (tessere in convenzione e tessere sociali) e le pratiche aperte da chi ha rinnovato l'iscrizione. In totale, quindi, si può senz'altro affermare che le pratiche gestite nel 2022 superano le 3.000 unità.

Per quanto riguarda, invece, i valori percentuali, i dati presenti in GPS possono essere considerati un'approssimazione attendibile della distribuzione delle pratiche per settore di appartenenza, che nella pagina seguente sono visualizzati in una tabella e mediante un grafico ad anello.

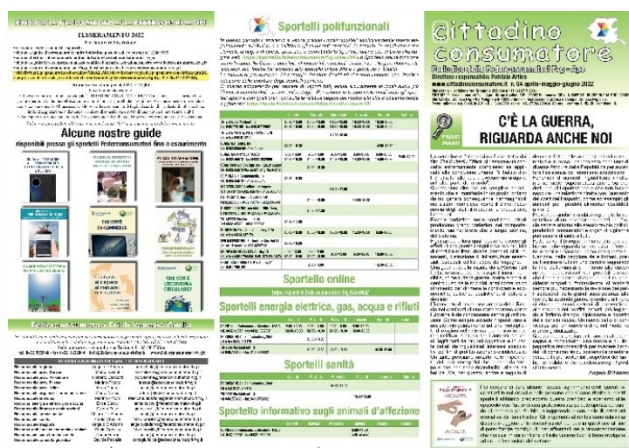
Settore	Percentuale
Energia, gas e acqua	51,6%
Posta e comunicazione	25,2%
Beni di consumo	9,9%
Altri settori	7,3%
Pubblica amministrazione e tributi	2,1%
Servizi generali per i consumatori	1,7%
Tempo libero	0,9%
Trasporto	0,8%
Sanità	0,3%
Istruzione	0,2%



La diffusione delle informazioni

Lo sforzo comunicativo della Federconsumatori FVG è volto a diffondere in modo ampio le informazioni al fine di coinvolgere il maggior numero di cittadini consumatori. In tal senso abbiniamo alla comunicazione cartacea (libretti, opuscoli, brochure, ecc.) anche quella digitale che negli ultimi anni si è fortemente ampliata, utilizzando gli schemi comunicativi del web oltre che quelli tradizionali.

La diffusione delle informazioni in modo cartacea è avvenuta principalmente attraverso: il periodico "CITTADINO CONSUMATORE" numeri 64 e 65, diffuso in complessive 15.500 copie, ca. 10.000 delle quali sono state spedite ai nostri associati, mentre le residue sono state distribuite agli sportelli; la guida "LE TUTELE DEL CONSUMATORE TRANSFRONTALIERO NELL'UNIONE EUROPEA" finalizzata a offrire un aiuto pratico ai cittadini che acquistano beni o servizi all'estero nell'Unione europea per far conoscere le tutele esistenti.

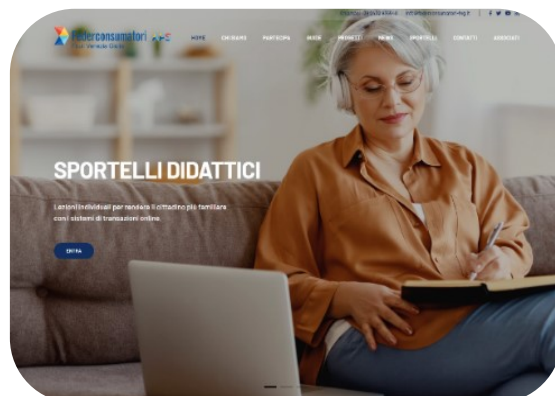


L'opuscolo è stato pubblicato in 7.500 copie nella versione italiana, 1.500 copie nella versione inglese e 1.000 copie per ogni traduzione in tedesco, sloveno e croato, nell'ambito del progetto "SPORTELLI TRANSFRONTALIERI", finanziato dalla LR 16/2004 programma 2021. A ciò si è aggiunta la realizzazione di 6.500 copie complessive di

volantini in italiano, inglese, tedesco, sloveno e croato, per pubblicizzare l'apertura degli sportelli transfrontalieri. Tutto il materiale è stato spedito agli associati o distribuito, anche tramite l'agenzia regionale Turismo FVG.

I nostri portali web:

Il portale ufficiale dell'Associazione ha l'indirizzo www.federconsumatori-fvg.it, nel quale vengono riportate tutte le informazioni relative all'attività e all'organizzazione della Federconsumatori FVG. Inoltre, su questo sito si possono trovare notizie di rilievo per i consumatori in particolare quelle di interesse regionale e locale; i recapiti delle sedi e gli orari di apertura degli sportelli provinciali e territoriali; tutte le pubblicazioni edite negli anni dall'Associazione, sia singolarmente che in collaborazione con altri enti o associazioni; i progetti elaborati negli anni dall'Associazione; vari link e altre informazioni utili.

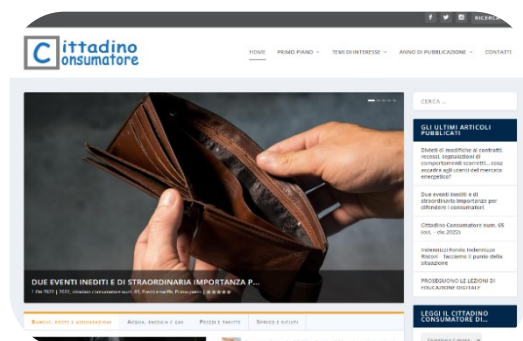


www.federconsumatori-fvg.it

Il sito www.cittadinoconsumatore.it è dedicato specificatamente alla pubblicazione online del nostro

periodico regionale "Cittadino Consumatore", dove si possono trovare tutti i numeri pubblicati dal 2005 ad oggi.

Le pagine del sito www.consumatorifvg.it sono invece gestite insieme alle altre associazioni dei consumatori riconosciute a livello regionale, in particolare per la diffusione delle iniziative



www.cittadinoconsumatore.it

progettuali sostenute attraverso la Regione Friuli-Venezia Giulia.

Dati relativi ai siti e ai social media registrati nel 2022:

- www.federconsumatori-fvg.it

85.933 visualizzazioni da 31.589 utenti

- www.cittadinoconsumatore.it

565 visualizzazioni da 415 utenti

- www.consumatorifvg.it

18.018 visualizzazioni da 10.658 utenti

- su Facebook e Instagram abbiamo raggiunto 275.000 utenti unici.



Portale delle associazioni dei consumatori del Friuli Venezia Giulia

www.consumatorifvg.it

I social network

Da diversi anni ormai la Federconsumatori FVG è presente e utilizza varie piattaforme social, questo ci permette di praticare non solo una comunicazione verticale ma anche orizzontale che consente a tutti gli utenti della rete di interagire con l'Associazione in prima persona.

I social principalmente utilizzati sono:

Facebook <https://www.facebook.com/federconsumatori.fvg/book>

Instagram <https://www.instagram.com/federconsumatorifvg/>



I progetti e le iniziative avviate e concluse nel 2022

A livello Regionale:

1. SPORTELLO ENERGIA DI ARERA
2. SPORTELLI TRANSFRONTALIERI
3. CER - PRODUTTORI E CONSUMATORI DI ENERGIA E SURVEY
4. INDAGINE ANNUALE SU DISTRIBUZIONE E CONSUMI IN FVG
5. MAP 9 - INTERVENTO MINISTERIALI CHE MIRA AL POTENZIAMENTO DEGLI SPORTELLI DI TUTELA DEI CONSUMATORI
6. MAP 9 - SPORTELLI DI EDUCAZIONE DIGITALE
7. MAP 9 - SPORTELLO INFORMATIVO SULL'ECONOMIA CIRCOLARE
8. CONTRASTO AL GIOCO D'AZZARDO
9. EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19, SOSTEGNO PSICOLOGICO

Partecipazione a progetti nazionali.

1. PROMOZIONE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE, COINVOLGIMENTO ISTITUTI SCOLASTICI
2. RE-CONSUMER, SVILUPPO DEI PUNTI DI STOCCAGGIO PER IL RIUSO E RICICLO
3. TUTELA DEI CONSUMATORI DAI RISCHI DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI

L'anno 2022 è stato caratterizzato anche dalla prima iniziativa unitaria delle associazioni dei consumatori su base nazionale, volta a sensibilizzare le istituzioni al problema del caro-vita, avanzando una serie di rivendicazioni riguardanti in particolare il settore dell'energia e un sistema di monitoraggio dei prezzi. L'iniziativa, denominata #PENTOLEVUOTE ci ha visti partecipare alla manifestazione davanti alla prefettura di Trieste il 10 giugno 2022 e quindi essere ricevuti dal prefetto insieme ai rappresentanti di altre associazioni di consumatori. L'iniziativa è stata ripresa in ottobre.

La formazione e l'informazione

Le iniziative di formazione e informazione nel 2022 sono state particolarmente intense e hanno riguardato sia gli attivisti dell'Associazione che i cittadini consumatori, con incontri in presenza, online, e con la metodologia e-learning.

Per la formazione interna sono stati implementati vari corsi in e-learning pubblicati sul portale consumatorifvg.it ad uso degli operatori, sia in formato webinar che in formato e-learning interattivo: su stesura e monitoraggio di progetti ministeriali, sulla prima parte del codice del consumo. Inoltre gli operatori hanno partecipato a seminari e convegni organizzati da APE FVG sulle Comunità Energetiche Rinnovabili e da IRCAF sulla crisi che ha colpito il settore dell'energia.

Per l'informazione in presenza nel 2022, con l'abolizione dei limiti precedentemente posti agli assembramenti per contrastare la pandemia, sono ripresi gli incontri pubblici sia pur con minor frequenza rispetto la periodo pre-Covid. A Villa Santina in marzo e a Monfalcone in novembre si sono realizzati incontri con la cittadinanza sui temi delle bollette (lettura, bonus, rincari tariffari, etc.) e del mercato libero dell'energia.

Iniziative pubbliche di carattere consumeristico.

Giovedì 24 marzo presso la Sala Giatti a Villa Santina (Ud) si è svolto l'incontro "Non ridurti in bolletta! Come difendersi dai folli rincari", serata dedicata alla tutela dei cittadini di fronte ai prezzi energetici schizzati alle stelle. Il caro bollette è stato il tema principe per aiutare la popolazione a capire come difendersi e tutelarsi.

Mercoledì 23 e mercoledì 30 novembre presso il centro Ricreativo Culturale "Piero Poelen" di Monfalcone si sono svolti due incontri riguardanti il mercato dell'energia dal titolo "Gas, energia e Acqua. Consumatori consapevoli e informati".

L'anno ci ha visti partecipi anche della prima iniziativa unitaria delle associazioni dei consumatori su base nazionale denominata #PENTOLEVUOTE per la quale abbiamo già scritto precedentemente (vedi paragrafo Partecipazioni a progetti Nazionali).

Attività di confronto e contrattuali.

Nel 2022 è anche proseguita l'attività in seno agli organi istituzionali in cui è prevista la presenza delle Associazioni di Consumatori, come l'AUSIR e la Camera di Commercio di Pordenone e Udine.

Da segnalare la prosecuzione dell'analisi dei dati forniti dalla ricerca sulle tariffe della TARI applicate dai comuni della nostra regione, che ci vede ancora impegnati con AUSIR, Adiconsum FVG e ANCI.

La riforma introdotta dal D.Lgs. 117/2017 e s.m.i. (c.d. *Codice del Terzo Settore*) sta trovando progressiva attuazione e nel 2022 l'Associazione ha dovuto adeguare i propri statuti per l'iscrizione al RUNTS. L'operazione è risultata piuttosto laboriosa perché si è svolta con un dialogo continuo fra tre parti: oltre a noi, la nostra struttura nazionale e gli uffici regionali preposti. Dopo oltre un mese di "trattative" è stato messo a punto un testo approvato da tutti, che è stato adottato dai rispettivi consigli direttivi e quindi registrato e inviato agli uffici regionali in novembre. Nel 2023 abbiamo perfezionato i successivi adempimenti di iscrizione al RUNTS.

È stata anche confermata l'iscrizione nel Registro regionale dei soggetti del privato sociale interessati alla protezione delle persone prive in tutto o in parte di autonomia, prevista dall'articolo 23, comma 2, del Regolamento attuativo della LR 16/2010, emanato con D.P.Reg. 0190/Pres. dd. 2 agosto 2011.