

❖ SCHEDE DEI PROGETTI REALIZZATI

A) PROGETTI FINANZIATI DAL MINISTERO

Progetto: "Osservatorio Tariffe e Tributi"		
obiettivi	risultati	partecipanti
Indagine conoscitiva sulle tariffe e sui tributi dei servizi di generale fruizione quali: l'addizionale comunale Irpef, l'IMU, l'occupazione del suolo pubblico, Tarsu e Tia, il servizio Idrico Integrato, gli asili nido, le mense scolastiche, i trasporti.	Rilevazione dei dati presso gli ATI e presso i Comuni dell'Umbria. Organizzato Convegno di Presentazione dei dati raccolti ed elaborati dall'Associazione Umbria Ricerche (A.U.R.) con Focus sul Servizio Tariffe e Tributi Raccolta e Smaltimento dei Rifiuti nonché Pulizia delle Città presso la Sala convegni dell'ANCI Regionale in data 06/12/2013	Coordinatore Giuliano Mancinelli, presidenza ACU In collaborazione con: Cittadinanzattiva, ADOC, Confconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, U. N.C. – Umbria
Progetto: "La Scuola Elettronica del Consumo"		
obiettivi	risultati	partecipanti
Promuovere nei giovani l'educazione al consumo	Affiancamento all'Istituto "Sandro Pertini" di Narni Scalo nella realizzazione del progetto: "Una spremuta di Salute". Affiancamento all'Istituto "Salvatorelli – Moneta" di Marsciano nella realizzazione del progetto: "Social Media e Web Marketing"	A Narni Scalo: Antonella di Donato A Marsciano: Alessio Fortuna
Progetto: "Comunicazione ed Informazione"		
obiettivi	risultati	partecipanti
Sviluppo e gestione di servizi informatici e telematici, di servizi on-line e loro miglioramento, ed integrazione con la	Pubblicazione di n. 38 articoli scritti da militanti dell'ACU	Coordinatore: Salvatore Vitale per conto delle Associazioni aderenti al Consorzio CESAC

pubblicazione di materiale informativo dedicato		
--	--	--

B) PROGETTI FINANZIATI DALLA REGIONE DELL'UMBRIA

Progetto: "Sportello del consumatore" a Gubbio, Perugia, Terni e Città di Castello al 50% - Progetto che si svolgeva lungo tutto l'arco dell'anno, promosso della Regione dell'Umbria e iniziato dal 2001 al 2014. Finito con l'approvazione della nuova legge regionale sul consumerismo.		
obiettivi	risultati	partecipanti
Far crescere il livello di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti attraverso Informazione e consulenza	<ul style="list-style-type: none"> - informazione nei confronti dei consumatori - consulenza su problemi di pronta soluzione - informazione sulle strutture pubbliche di servizi - raccolta segnalazioni e proteste - attività di educazione al consumo - attività di informazione sulle procedure di conciliazione - assistenza <p>Sono stati trattati n° 254 casi esposti dai cittadini negli Sportelli del Consumatore di Perugia, Terni, Gubbio e Città di Castello (50%), la maggior parte relativa a problemi inerenti la fornitura dei seguenti servizi pubblici: gas metano, telecomunicazioni, elettricità, trasporti, raccolta dei rifiuti e altri servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A Perugia: Lara Greco • A Terni: Marta Biletti • A Gubbio: Francesca Mengoni • A Città di Castello: Dario Pellegrini

Riportiamo di seguito due tabelle relative all'impegno dell'ACU nel Progetto "Sportello del Consumatore", per quanto riguarda le aperture settimanali e il numero di addetti.

SPORTELLI REGIONALI DEL CONSUMATORE

	APERTURE SETTIMANALI					
	2012		2013		2014	
	Giorni	Ore	Giorni	Ore	Giorni	Ore
Perugia	1	3	1	3	1	3
Città di Castello	1*	3*	1*	3*	1*	3*
Gubbio	1	3	1	3	1	3
Terni	1	3	1	3	1	3
	4	12	4	12	4	12
* un semestre						

NUMERO ADDETTI		
2012	2013	2014

Perugia	1	1	1
Citta' di Castello	1*	1*	1*
Gubbio	1	1	1
Terni	1	1	1
	4	4	4

* un semestre

Progetto: “Monitoraggio relativo all’applicazione all’art. 2 comma 461 legge 244/2007 (finanziaria 2008) nel territorio della Regione Umbria”

obiettivi	risultati	partecipanti
<p>Verificare lo stato di applicazione dell’art. 2 comma 461 della legge 244/2007 (finanziaria 2007) nel territorio regionale.</p>	<p>Gli enti monitorati dal settembre 2014 al novembre 2014 sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none">– N. 4 Ambiti Territoriali Integrati,– La Regione Umbria,– Umbria mobilità esercizio s.r.l.,– N. 92 Comuni,– n. 2 Province <p>In totale sono stati contattati N. 100 tra Enti ed Aziende erogatrici di Servizi Pubblici Locali.</p> <p>Al Termine del Progetto è stato redatto un Rapporto che riporta i dati acquisiti e quindi lo stato di attuazione della normativa in oggetto. Nella grandissima maggioranza dei casi il comma 461 dell’art. 2 della L. 244/07 non è applicato.</p>	<p>Coordinatrici del Progetto: Patrizia Brutti e Ornella Ciani Rilevatori dei dati per conto dell’ACU: Andrea Ercolanelli Giuseppe Alleanza</p>

Progetto: “Forum dei Consumatori, Dire – Fare – Partecipare ” tenuto nell’ambito dell’Iniziativa “Fa la cosa Giusta – Fiera del Consumo Consapevole e degli Stili di Vita Sostenibili” organizzata presso il Centro Fiere Regionale di Bastia Umbra nei giorni 3, 4 e 5 ottobre 2014

obiettivi	risultati	partecipanti
<p>Momenti di approfondimento ed elaborazione, diffusione e socializzazione, sia dei temi e dei problemi legati al mondo del consumo e dell’utenza sia dei temi di portata più generale, come quello dell’elaborazione di nuove forme di partecipazione dei cittadini</p>	<p>Insieme alle altre Associazioni aderenti al consorzio CESAC sono stati organizzati tre Convegni:</p> <p>“Qualità dei Servizi e Partecipazione. Seminario Formativo. Acqua, trasporti, rifiuti: la valutazione dei servizi pubblici da parte dei cittadini.”</p> <p>.....</p> <p>“Bio-resistenze. Prospettive per la riconversione ecosostenibile dell’agricoltura in Umbria”</p> <p>.....</p> <p>“La tariffa puntuale – Pagare giusto, pagare meno”</p>	<p>Patrizia Brutti, Acu Umbria Ornella Ciani, Cittadinanzattiva Umbria</p> <p>.....</p> <p>Catia Mariani, Diret. Cia Umbria Guido Turus, autore di “Bioresistenze”(Esedra) Giovanni Vantaggi , ISDE Italia Massimo Camerieri Movimento consumatori</p> <p>.....</p> <p>Maurizio Pierdomenico, Lega Consumatori Perugia Giuliano Mancinelli, Acu Umbria Ezio Orzes, assessore al Comune di Ponte nelle Alpi (Belluno) Stefano Ciafani, vicepresidente nazionale Legambiente onlus</p>

Progetto: Servizi e tutela dei consumatori nei “Centri Commerciali Naturali”		
obiettivi	risultati	partecipanti
<p>Indagine sulle aspettative e i bisogni di consumatori e operatori economici in area di Centro Commerciale Naturale. Creazione di una app. per smartphone gratuita con mappa del territorio “dedicato” con evidenza di negozi, associazioni culturali, attività, servizi di pubblica utilità e le seguenti opzioni di base: “ segnala iniziativa” “ scrivi al commerciante”</p> <p>Apertura di uno sportello del Consumatore in area “ Centro Commerciale Naturale”</p>	<p>L’attività si svolgerà nel 2015</p>	

C) PROGETTI A.C.U.

GLI SPORTELLI

Compito di un'associazione di consumatori è di **Tutelare i cittadini**, cioè difenderli, sia come consumatori che come utenti di servizi pubblici e privati, in quanto soggetti deboli rispetto al mercato e ai gestori dei servizi, **indirizzando le proteste** in azioni di denuncia e di rivalsa individuali e collettive.

Questa funzione di tutela individuale viene svolta presso gli Sportelli dell'ACU, di cui riportiamo la diffusione territoriale

	APERTURE SETTIMANALI					
	2012		2013		2014	
	Giorni	Ore	Giorni	Ore	Giorni	Ore
Perugia Sede Regionale	5	10	5	10	6	12
Perugia – Prepo			1	2	su appuntamento	
Perugia – Pontevalleceppi			1	2	su appuntamento	
Bastia via della Repubblica	1	2	1	2,5	1	2,5
Bastia via Moncada					su appuntamento	
Citta' di Castello Parco dei Cigni Loc. Rignaldello	1	2	1	2	1	2
Città di Castello Via Martiri della Libertà					1	2
Corciano			2	4	2	4
Foligno	5	10	5	10	5	10
Gualdo Tadino	1	2	1	2	1	2
Gubbio via del Popolo	1	2,5	1	2,5	1	2,5
Gubbio via della Repubblica					1	2
Marsciano					1	2
Spoletto					1	2
Terni						
Umbertide					1	2
TOTALE	14	28,5	18	37	21	43

Per dare maggiore forza alle attività dell'Associazione, il 7 aprile del 2014 l'ACU ha stipulato con la **Provincia di Perugia** un accordo di collaborazione che ha visto l'attivazione, presso gli **Sportelli Polifunzionali** della Provincia, di postazioni dedicate ai servizi in materia di tutela dei diritti dei consumatori/utenti e presidiate da personale della stessa ACU.

Attraverso tale accordo si è sviluppato un rapporto collaborativo con il personale provinciale addetto al front office che svolge attività di prima informazione per gli utenti, prenota appuntamenti con il personale dell'ACU ed è stato qualificato dall'Associazione attraverso un percorso formativo per la gestione delle attività informative di base in materia di tutela dei consumatori.

Ad oggi, l'ACU è presente presso gli Sportelli Polifunzionali della Provincia di Perugia di **Città di Castello, Gubbio, Umbertide, Marsciano, Bastia Umbra e Spoleto**.

Nei numerosi sportelli ACU aperti nella nostra regione, attraverso i propri operatori, oltre alle informazioni e alle indicazioni necessarie, vengono formalizzati i reclami o le richieste di parte per

una **corretta risoluzione dei problemi posti dai cittadini**. Si cerca di perseguire la **conciliazione**, cioè il metodo di risoluzione delle controversie cosiddetto “stragiudiziale”, che permette di dirimere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica e con reciproca soddisfazione.

Laddove non è possibile comporre la controversia tramite la conciliazione e i cittadini intendono procedere dinanzi all'autorità giudiziaria e/o amministrativa, l'operatore dello Sportello dell'ACU mette a disposizione del cittadino alcuni **legali convenzionati**, che applicano il minimo delle tariffe. Dall'esame dei dati riferiti ai tre anni si nota un incremento notevole dell'attività. Grazie anche alla collaborazione con la Provincia di Perugia, il numero di sedi in cui opera uno Sportello Acu **dal 2012 al 2014 è più che raddoppiato passando da 6 a 16**, i giorni di **apertura settimanali** passano **da 14 a 21**, **le ore settimanali da 28,5 a 43**, così anche il numero di **operatori** impegnati che passa **da 12 a 17**. **La presenza di sedi ACU nei comuni passa da 6 a 10**.

Riteniamo giusto sottolineare che la grande **maggioranza degli operatori** addetti agli Sportelli, oltre ad avere una **comprovata professionalità e competenza**, sono di **giovane età**. Anche questo ultimo dato connota una **positiva ricaduta sociale dell'attività dell'ACU**, come Associazione non autoreferenziale che rappresenta un'occasione per dei giovani di svolgere un'attività sociale in una struttura organizzata, permettendogli di maturare una notevole esperienza. Di seguito riportiamo la tabella in cui si vede l'evoluzione del numero degli Sportelli per un totale di 17 operatori (si precisa che alcuni di loro operano in più sportelli):

Sportelli	NUMERO ADDETTI		
	2012	2013	2014
Perugia Centro	4	4	4
Pg. Prepo		1	1
Pg. Pontevalleceppi		1	1
Bastia	1	1	1
Citta' di Castello	2	2	2
Corciano		2	1
Foligno	2	2	3
Gualdo Tadino	1	1	1
Gubbio	2	2	3
Marsciano			1
Spoletto			2
Terni			0
Umbertide			1
TOTALE	12	16	21

Riportiamo di seguito la tabella relativa al numero delle pratiche svolte in ogni singolo Sportello:

SPORTELLI	2012	2013	2014
PERUGIA ¹	115	96	194
BASTIA UMBRA	5	3	17
CITTA' DI CASTELLO	39	32	47
CORCIANO ²		4	58
FOLIGNO	73	72	70
GUALDO TADINO	7	8	5

SPORTELLI	2012	2013	2014
GUBBIO	16	13	10
MARSIANO ³			4
SPOLETO ⁴			4
UMBERTIDE ⁵			4
TOTALE	255	228	413

¹ Sono presenti n. 3 sportelli in Via Campo di Marte 8/M aperto dalla fondazione dell'associazione, Prepo e Ponte Valleceppi aperti da Novembre 2013

² aperto da Novembre 2013

³ aperto dal 21 Luglio 2014 in collaborazione con la Provincia di Perugia

⁴ aperto dal 22 ottobre 2014 in collaborazione con la Provincia di Perugia

⁵ aperto da Luglio 2014 in collaborazione con la Provincia di Perugia

La Tabella che segue è relativa alla tipologia delle **pratiche svolte**, con l'intento di dare un quadro fedele delle problematiche che vivono i cittadini quotidianamente e dell'azione di tutela che l'ACU ha effettuato in questi tre anni:

TIPOLOGIA PRATICHE			
SETTORE PRATICHE	NUMERO PRATICHE		
	2012	2013	2014
ASSICURAZIONI	3	2	10
ENERGIA (GAS/LUCE)	89	80	134
BANCHE/FINANZIARIE	10	12	23
TELEFONIA	93	78	148
ASSISTENZA SOCIALE	7	1	6
CONCESSIONARI AUTOMOBILI	4	1	3
ACQUA	10	3	2
EMITT. RADIOTELEV./ EDITORIA	7	6	13
RISCOSSIONE TRIBUTI /ENTI PUBBLICI	9	6	4
ESERCIZI COMM.LI	12	26	15
SETTORE PRATICHE	2012	2013	2014
POSTE	2	0	4

SERV. IMMOBILIARI	1		5
SERV. VARI	8	8	18
SFRATTI		2	14
CONDOMINIO		1	8
COMP. AEREE		2	6
TOTALI	255	228	413

Va inoltre considerato che alle 413 pratiche concretamente svolte dagli operatori, si sommano circa **3.000 contatti personali e telefonici**, dove il cittadino riceve informazioni utili per risolvere in autonomia i vari contenziosi.

Come si vede **la maggioranza delle problematiche poste dai cittadini** riguardano il rapporto con le aziende e le Istituzioni che erogano servizi, siano essi pubblici o privati. Tutto questo dimostra ancora una volta che è necessario **invertire il rapporto tra il cittadino utente e l'erogatore del servizio**, consentendo alle associazioni dei consumatori di controllare e di monitorare la qualità ed il costo dei servizi. Sarebbe necessario un intervento legislativo che **ampli la casistica** prevista dalla vigente normativa, cioè il comma 461 dell'art. 2 della legge n. 244 del 2007, inserendo anche i servizi privati, inoltre sarebbe necessario rendere più cogente l'impegno all'applicazione di questa norma, prevedendo **sanzioni e commissariamenti ad acta** per quelle aziende e/o amministrazioni che non danno applicazione a quanto previsto.

In caso contrario questo tipo di contenzioso è destinato ad **incrementarsi**, perché vi è un oggettivo aumento della concorrenza e della privatizzazione del mercato dei servizi. Senza il **contrappeso** del controllo democratico è evidente che cresce anche la tentazione di **vessare le famiglie** aumentando in modo ingiustificato le tariffe o praticando **vere e proprie frodi**.

In conclusione di questo capitolo dedicato agli Sportelli per la tutela individuale dei cittadini, ci sembra giusto ricordare che l'ACU ha già soddisfatto i requisiti richiesti dalla nuova legge regionale. Infatti, per quanto riguarda le pratiche svolte, la legge **richiede** un minimo di **n. 293 pratiche** nel biennio, pari ai 2/3 del minimo degli iscritti richiesto; l'ACU ha effettuato **n. 641 pratiche** nel biennio e soddisfa il requisito con i soli dati del 2014, avendo svolto **n. 413 pratiche**. Inoltre la legge impone che ogni Associazione abbia almeno **n. 4 sedi operative** in diverse città della nostra regione, aperte al minimo **per 3 ore settimanali**; l'ACU ha **n. 10 sedi in 10** città diverse dell'Umbria con 14 propri sportelli. Per quanto riguarda le ore di apertura al pubblico, considerando soltanto i 4 sportelli richiesti dalla legge, l'ACU **assicura n. 30 ore di apertura** rispetto al minimo richiesto di n. 12 ore.

SEMINARI FORMATIVI IN COLLABORAZIONE CON LA PROVINCIA DI PERUGIA

Come già accennato precedentemente, la formazione ha riguardato il personale della Provincia di Perugia addetto agli Sportelli Polifunzionali e gli operatori di ACU addetti al servizio di sportello nelle città coinvolte. L'obiettivo era quello di mettere in sinergia le funzioni svolte da ACU per la tutela dei cittadini utenti e consumatori, con le funzioni proprie degli operatori degli Sportelli Polifunzionali della Provincia.

Questa esperienza è stata avviata nel mese di giugno 2014 con l'attivazione presso le sedi di Gubbio, Umbertide e Città di Castello. Successivamente è stata implementata presso gli Sportelli di Bastia Umbra, Marsciano e, per ultimo, Spoleto.

Dopo la formazione abbiamo constatato che il servizio ha avuto un notevole successo, seppure abbia scontato una iniziale fase di rodaggio necessaria per avviare tale tipo di attività. Più che la promozione dei servizi offerti, seppure ampiamente sviluppata attraverso i nostri diversi canali di comunicazione, è stata l'efficacia delle risposte date agli utenti e il conseguente positivo **“passa parola”** a determinare la crescita del numero dei cittadini che si rivolgono a questi uffici.

Il successo di questa iniziativa è dovuto anche alla **sintonia** nella collaborazione tra Provincia e ACU. Infatti, la Provincia di Perugia, per l'attività dell'ACU, oltre a concedere in uso gli spazi presso i locali degli Sportelli Polifunzionali dell'Ente, mettendo a disposizione la strumentazione necessaria allo svolgimento delle attività, offre, attraverso il proprio personale, una prima informazione agli utenti e promuove i servizi dell'Associazione verso un pubblico diffuso.

CORSI DI FORMAZIONE PROMOSSI DALLA PROVINCIA DI PERUGIA ED ACU UMBRIA PER L'APERTURA DI SPORTELLI FINALIZZATI ALL'ATTIVITÀ DI CONSULENZA ED ASSISTENZA					
data	sede corso	sportello	obiettivi	Partecipanti	
				per la Provincia	per ACU UMBRIA
15/05/2014	Umbertide Sede Provincia	Umbertide	Attività di consulenza ed assistenza legale agli utenti che ritengono di essere vittime di comportamenti scorretti posti in essere da Aziende private o pubbliche o da Compagnie fornitrici di servizi. Le materie oggetto di frequenti consulenze sono: Bollette relative ad utenze di qualsiasi tipologia per forniture di servizi (quali, gas, luce, acqua, telefonia, ecc...) Frodi contrattuali, richieste di rateazione cartelle esattoriali. Servizi finanziari, pubblici o assicurativi. Tutela dei condomini, clausole vessatorie e diritto di recesso. Contratti bancari. Danni da vacanza rovinata.	dipendenti Sportello Polifunzionale di Umbertide	Giuliano Mancinelli Avv. Dario Pellegrini Avv. Andrea Serafini
15/05/2014	Citta' di Castello Sede Provincia	Citta' di Castello		dipendenti Sportello Polifunzionale di Città di Castello	Giuliano Mancinelli Avv. Dario Pellegrini Avv. Andrea Serafini
20/05/2014	Gubbio Sede Provincia	Gubbio		dipendenti Sportello Polifunzionale di Gubbio	Giuliano Mancinelli Avv. Francesca Mengoni Avv. Valentina Tomassoli
03/07/2014	Perugia Sede Provincia	Bastia		dipendenti Sportello Polifunzionale di Perugia	Giuliano Mancinelli Avv. Paola Apollonio Dott. Jacopo Tofi
21/07/2014	Marsciano Sede Provincia	Marsciano		dipendenti Sportello Polifunzionale di Marsciano	Giuliano Mancinelli Avv. Annalisa Bartolomucci
22/10/2014	Spoletto Sede Provincia	Spoletto		dipendenti Sportello Polifunzionale di Spoleto	Giuliano Mancinelli Avv. Lara GReco Avv. Beatrice Montioni

LUDOPATIA: DIPENDENZA DA GIOCO D'AZZARDO

Nel 2013, su richiesta dell'ACU si è formato un **gruppo di lavoro** costituito, oltre che da esponenti della nostra Associazione, dal dirigente dell'Assessorato alla Sanità della Regione Umbria, dalla

dirigente del settore Sociale del Comune di Perugia e da rappresentanti di Libera, per proporre alle Istituzioni locali e regionali iniziative specifiche per ridurre l'impatto sociale di questa malattia, che provoca anche seri danni economici a tante famiglie, visto che la Ludopatia genera in alcuni soggetti una dipendenza forte quanto quelle tradizionali da alcol e/o droghe.

Questo problema ha acquistato grande rilievo negli ultimi tempi a seguito del fatto che si sono diffuse notevolmente le scommesse sugli avvenimenti sportivi e in tanti esercizi commerciali si trovano macchinine per giocare d'azzardo.

In sintesi il progetto consisteva nella creazione di una sinergia tra la **Regione**, che avrebbe messo a disposizione strutture adeguate ad intervenire sui casi che si fossero presentati, **l'ACU** che avrebbe messo a disposizione le proprie sedi per raccogliere e veicolare informazioni e **l'Associazione Libera**, che avrebbe agito con le stesse finalità nell'ambito delle scuole. Questo Progetto sarebbe stato finanziato utilizzando i fondi stanziati dall'Unione Europea, che da tempo ha dimostrato sensibilità verso il problema della Ludopatia.

Questo importante Progetto doveva essere presentato in un Convegno per "sollevare, in maniera consapevole e documentata, una riflessione in tutta l'opinione pubblica regionale su un fenomeno che sta diventando un vero e proprio problema sociale".

Su questa base il gruppo di lavoro ha redatto un documento più complesso, che nell'autunno del 2013 è stato recapitato all'assessore al Commercio, il quale in modo sinergico si rapportava con l'assessorato al Sociale e alla Sanità.

L'iniziativa di ACU ha certamente contribuito alla decisione della Giunta Regione di costituire un gruppo di lavoro istituzionale che aveva il mandato di realizzare una proposta di legge regionale, dove l'ACU rappresentava con un suo esponente altre 7 associazioni.

Svolto l'iter partecipativo, il 21 Novembre 2014 **la Regione ha approvato la legge n° 21 "Norme per la prevenzione, il contrasto e la riduzione del rischio della dipendenza da gioco d'azzardo patologico"**, nella quale all'art. 2 dal titolo: "Soggetti che concorrono alla realizzazione della finalità", viene previsto che "la Regione, in relazione alle finalità della presente legge, valorizza e promuove la partecipazione e realizza iniziative in collaborazione con vari soggetti pubblici e privati, tra cui anche le Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e utenti".

Il contrasto della Ludopatia rimane uno dei terreni specifici di iniziativa politica dell'ACU, che utilizzando gli spazi messi a disposizione dalla legge regionale intende presentare proposte concrete alla Regione dell'Umbria e alle Istituzioni Locali per iniziative sul territorio.

➔ ORGANIZZAZIONE DELL'ACU

La **struttura organizzativa** dell'ACU si articola in sedi nelle principali città dell'Umbria. Nell'arco del triennio 2012 – 2014 si registra un sostanziale aumento della nostra presenza territoriale, infatti siamo passati dall'essere presenti in modo organizzato **in 6 Comuni a 11 Comuni** alla fine del 2014.

In questi anni abbiamo registrato un notevole incremento degli associati, che passano da 267 nel 2012 a 437 nel 2014, in gran parte questo aumento è correlato all'incremento del lavoro degli sportelli ed alle pratiche di tutela individuale che sono state fatte, in altra parte sono il frutto delle adesioni legate alle iniziative politiche che abbiamo messo in campo.

Nella tabella che segue sono stati riportati le iscrizioni fatte nelle singole sedi dell'ACU attive in Umbria.

NUMERO ASSOCIATI PER SEDE			
	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014
SEDE	ASSOCIATI	ASSOCIATI	ASSOCIATI
Perugia	118	120	200
Bastia	7	12	19
Città di Castello	40	62	59
Corciano		5	36
Foligno	71	74	73
Gualdo Tadino	11	18	13
Gubbio	20	21	25
Marsciano			4
Spoletto			4
Umbertide			4
TOTALE	267	312	437

Invece nella tabella seguente abbiamo riportato il numero di associati per ogni comune.

NUMERO ASSOCIATI PER COMUNE DI RESIDENZA

	2012	2013	2014
COMUNI	NUMERO	NUMERO	NUMERO
ACQUASPARTA			1
ASSISI	4	2	8
BASTIA U.	7	11	19
BETTONA	2		4
BEVAGNA	1	1	2
CAMPELLO SUL CLITUNNO		1	
CANNARA	2	2	3
CASTEL RITALDI	1		1
CASTIGLIONE DEL LAGO	1	3	2
CERRETO DI SPOLETO	1		1
CHIUSI			1
CITERNA	1		3
CITTA' DELLA PIEVE		1	
CITTA' DI CASTELLO	24	52	40
COLLAZZONE	1	2	2
CORCIANO	4	17	46
DERUTA	6	2	8
FICULLE	2		
FOLIGNO	60	55	47
FOSSATO DI VICO	2	2	1
FRATTA TODINA	1		
GIANO DELL'UMBRIA	2	1	
GUALDO CATTANEO	3	2	
GUALDO TADINO	8	15	10
GUBBIO	22	16	22
LISCIANO NICCONE		1	
MAGIONE	3	2	7
MARSCIANO	4	2	8
MIRANDA			1
MONTE S. MARIA T.	3		1
MONTECASTELLO DI VIBIO	1		
MONTECASTRILLI		1	
MONTEFALCO		2	2
MONTONE	1		1
MOROLO			1

NUMERO ASSOCIATI PER COMUNE DI RESIDENZA

	2012	2013	2014
COMUNI	NUMERO	NUMERO	NUMERO
NOCERA UMBRA	2		
NORCIA	1	1	
PANICALE	1	1	1
PASSIGNANO SUL T.			3
PERUGIA	69	78	130
PIEGARO		1	1
PIETRALUNGA		1	
PONTE PATTOLI			1
SAN GIUSTINO	7	7	8
SAN VENANZO		1	
SELLANO	2	1	
SIGILLO	2	1	4
SPELLO	3	1	5
SPOLETO	1	2	9
TERNI	1		1
TODI	1		3
TORGIANO		2	8
TREVI	1	3	4
UMBERTIDE	2	3	4
VALFABBRICA	1	2	
VALTOPINA	1		1
ALTRI: NAPOLI, ANGHIARI, CAGLIARI AQUILA, MONTEPULCIANO, MESTRE, ROCCANOVA, VARESE, S. SEPOLCRO, TORINO, RIETI, CAMPOBASSO, ROCCANOVA, FANO, FIUMICINO, L'AQUILA, MISTERBIANCO, NAPOLI, SANTO DOMINGO, SVIZZERA, TARANTO	5	14	12
TOTALE	267	312	437

Anche sul fronte della diffusione e rappresentanza territoriale, l'ACU è già in possesso dei requisiti previsti dalla nuova legge regionale, che richiede ad ogni organizzazione di avere lo 0,5 **per mille degli associati** sulla popolazione della regione Umbria nel biennio, quindi è necessario avere almeno **n. 440 iscritti** e richiede inoltre che ogni Associazione abbia almeno 20 associati in 7 comuni dell'Umbria. **L'ACU nel biennio arriva a 745 iscritti** che è una percentuale molto superiore allo 0,5 per mille e supera i 20 associati nel biennio in 7 comuni, come si evince dalla tabella che riportiamo di seguito.

ISCRITTI E PERCENTUALE PER COMUNE DI RESIDENZA

CITTA'	Abitanti	2012		2013		2012 + 2013		2014		2013 + 2014	
		Iscritti	* ‰	iscritti	* ‰	Iscritti	* ‰	Iscritti	* ‰	Iscritti	* ‰
Perugia	162.449	69	0,420	77	0,470	138	0,900	130	0,800	207	1,270
Foligno	56.045	60	1,070	54	0,960	120	2,030	47	1,300	101	1,800
C. di Castello	40.074	24	0,600	51	1,270	75	1,870	40	1,570	91	2,270
Corciano	20.255	4	0,200	17	0,840	21	1,040	46	1,770	63	3,110
Gubbio	32.432	22	0,680	16	0,490	38	1,170	22	0,740	38	1,170
Bastia	21.656	7	0,320	11	0,510	18	0,830	19	0,870	30	1,387
Gualdo T.	15.453	8	0,520	15	0,970	23	1,490	10	0,640	25	1,610
S. Giustino	11.337	7	0,620	7	0,620	14	1,230	8	0,700	15	1,320
Spoleto	38.123									11	0,288
Assisi	28 143									10	0,355
Marsciano	18 770									10	0,532
Torgiano	6 585									10	1,518
Magione	14 819									9	0,607
Umbertide	16 747									7	0,417
Spello	8 712									6	0,688
Trevi	8 447									6	0,710
Cannara	4324									5	1,156
Cast. del Lago	15618									5	0,320
Sigillo	2 532									5	1,974

I dati riportati, sia quelli relativi alle pratiche svolte sia quelli degli associati, posizionano l'ACU tra le Associazioni che hanno già soddisfatto tutti i requisiti richiesti dalla nuova legge regionale sul consumerismo, per l'accesso alla Consulta Regionale dei Consumatori e di conseguenza anche ai finanziamenti previsti per la realizzazione dei Progetti giudicati di interesse regionale.

SITUAZIONE PATRIMONIALE

AL 31 – 12 – 2014

	DESCRIZIONE VOCI	ENTRATE	USCITE	SALDO
ENTRATE				
10	SPORTELLI	€ 6.311,80		
14	INCASSI REGIONE U.	€ 18.402,27		
15	TESSERE	€ 4.370,00		
16	INCASSI CONTRIBUTI SOCI	€ 0,00		
29	INCASSI DIVERSI	€ 0,00		
USCITE				
1	AFFITTO		€ 678,00	
2	COMPENSI SPORT. DEL CONSUMATORE		€ 6.799,60	
3	CANCELLERIA E MAT. VARIO		€ 1.130,06	
4	SPESE BANCARIE		€ 240,78	
5	UTENZE		€ 1.834,92	
6	RIMBORSI SOCI		€ 4.936,02	
7	FORUM DEI CONSUMATORI 2013		€ 515,00	
8	FORUM DEI CONSUMATORE 2014		€ 1.735,98	
9	COSTI VARI DI GESTIONE		€ 743,40	
11	RITENUTA D'ACCONTO		€ 1.509,10	
17	COMPENSI PROFESSIONALI		€ 122,00	
18	POSTALI E VALORI BOLLATI		€ 35,56	
19	COSTI PROGETTI		€ -	
21	RIMBORSI SPORTELLISTI		€ 7.760,85	
	SALDO C/C AL 31-12-2013	€ 2.640,72		
	CASSA AL 31-12-2013	€ 493,94		
	SALDO C/C AL 31-12-2014		€ 3.449,02	
	CASSA AL 31-12-2014		€ 728,44	
			€	
	TOTALI A PAREGGIO	€ 32.218,73	32.218,73	

CONCLUSIONI

Questo Bilancio Sociale 2012 – 2014 evidenzia in numeri ed in attività il **percorso di crescita** dell'ACU in questi anni. Se da una parte ciò è motivo di **soddisfazione**, dall'altra deve essere **stimolo di riflessione sulle possibilità di miglioramento**, per corrispondere in modo sempre migliore alle esigenze dei cittadini e di ripensamento sulle nostre criticità.

La **prima riflessione** parte dalla **indifferibile necessità di adeguare la struttura organizzativa interna**, cosa che avverrà a partire dall'approvazione del nuovo Statuto e con l'elezione degli organismi dirigenti.

In secondo luogo riteniamo necessario allargare ancora maggiormente la presenza territoriale dell'ACU, in particolare nella provincia di **Terni**, con nostre sedi e relativi sportelli.

Inoltre c'è poi bisogno di un rafforzamento dell'impegno per la **corretta applicazione del comma 461 dell'art. 2 della L. 244/2007**, per affermare il diritto dei cittadini singoli ed associati a controllare e a monitorare la qualità ed il costo dei servizi pubblici locali. Gli **esiti del Progetto** promosso dalla Regione Umbria, finalizzato a verificare il livello di applicazione di tale normativa, ci consegnano un **quadro a dir poco desolante**, dove in **alcune amministrazioni non** solo non è **applicata la legge**, ma neppure se ne conosce l'esistenza. A questo punto sono a tutti chiari con grande evidenza i **ritardi da colmare**, a partire dall'impegno della Regione Umbria per l'applicazione delle Linee Guida concordate in sede di Ministero, tra Governo Nazionale, Regioni, ANCI Nazionale e Associazioni dei Consumatori Utenti, per la corretta applicazione di questa importante normativa, così come è stato fatto in Toscana e come si accingono a fare in altre realtà locali.

Riteniamo necessario **implementare** in termini di iniziativa politica generale e di tutela individuale l'attività dell'ACU **nel settore della sanità**, dove si pone con grande forza l'esigenza, non più rinviabile, di dare piena applicazione al Piano Sanitario Regionale, che prevede tra l'altro la **presenza di tutte le Associazioni dei Consumatori Utenti** nelle strutture sanitarie per dare assistenza ai malati, che non vedono garantiti i loro diritti e/o subiscono danni per malasanità. A tal fine sarà utile verificare la possibilità di ricostruire una sede di confronto politico interno.

La lunga e profonda crisi che abbiamo vissuto in questi anni ci consegna un mercato sempre più caratterizzato da una fortissima concorrenzialità a volte a scapito di accurati controlli sulla qualità dei prodotti alimentati, con gravi rischi per la salute dei consumatori. Temiamo che gli scandali sulla contraffazione della carne chianina siano solo la punta dell'iceberg di comportamenti diffusi. C'è bisogno di un rinnovato impegno delle strutture pubbliche che presiedono all'esecuzione dei controlli sulla salubrità e genuinità dei prodotti alimentari, a partire dalle USL, dall'Istituto Zooprofilattico e dai N.A.S. dell'Arma dei Carabinieri. **In questo ambito l'ACU si impegnerà a stimolare la Regione dell'Umbria e quanti hanno responsabilità in merito, con apposite iniziative.**

L'impegno a continuare l'iniziativa sulla **tutela della biodiversità dell'Isola Polvese**, del lago Trasimeno e dei corsi d'acqua è parte di un impegno più complessivo per la **tutela dell'ambiente**, che nella nostra regione riveste grandissima importanza, non solo per la qualità della vita degli umbri, ma anche come volano di sviluppo economico. L'ACU continuerà a collaborare con le altre organizzazioni ambientaliste nell'Associazione Salviamo il Paesaggio, qualificando e rafforzando sempre più l'iniziativa su questo terreno, **con particolare riferimento alle politiche dei rifiuti**, dove

si intrecciano le problematiche ambientali con quelle tipiche dei consumatori utenti. Infatti solo se si riuscirà ad imporre anche in Umbria la pratica della **“Tariffa Puntuale”**, che significa far pagare agli utenti soltanto per la quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, si potranno ridurre i conferimenti in discarica con forte riduzione dei rischi di inquinamento ambientale.

In questo ambito un contributo significativo potrà venire **dall’ARPA**, che è l’Ente regionale deputato a svolgere il controllo degli agenti inquinanti e delle condizioni dell’aria, dell’acqua e della terra. Anche in questo campo è necessario affermare il **protagonismo dei cittadini**, riproponendo con forza l’idea che il **monitoraggio del territorio** deve essere, oltre che un impegno di professionalità e competenze tecniche, anche un **evento democratico e partecipativo**, per utilizzare appieno quella antica e saggia conoscenza esperienziale delle popolazioni del territorio che è in grado di indicare come, dove e cosa va monitorato in un territorio, producendo una sinergia utile all’ambiente e alle popolazioni.

Le esigenze dei cittadini aumentano di giorno in giorno e la politica umbra non sempre dimostra sensibilità, impegno e destinazione di risorse adeguate alle problematiche dei consumatori utenti.

Tutte le attività elencate in questo Bilancio Sociale sono state realizzate con il contributo di un gruppo sempre più consistente di **volontari** a fronte di scarse risorse economiche, come si evince dal Bilancio Economico al 31 – 12 – 2014, risorse che in misura percentualmente rilevante derivano dall’incremento degli iscritti e delle pratiche svolte e che sono state reinvestite in modo virtuoso per migliorare ed allargare la nostra attività a vantaggio dei cittadini.

Ci auguriamo pertanto che la rappresentanza competente e qualificata delle esigenze dei consumatori utenti umbri sia **maggiormente sostenuta dalla Regione Umbria**, così come avviene in altre Regioni, come la Toscana ed il Piemonte, anche attraverso la corretta applicazione della nuova legge, premiando merito, trasparenza e risultati concreti e che **da parte delle Associazioni** si ponga il tema della loro debolezza dovuta **all’eccessivo frazionamento**.

Per quanto ci riguarda avanzaeremo proposte progettuali che meritano contributi adeguati perché svolte nell’ambito **dell’interesse generale della comunità regionale** e quale contributo al miglioramento dei servizi resi dalle Istituzioni e del loro proficuo rapporto comunicativo con i cittadini.

Siamo coscienti che tali ambizioni richiedono anche una profonda **autoriforma dell’associazionismo civico**, noi l’abbiamo cominciata da qualche anno, risultati importanti si sono conseguiti, altri contiamo di raggiungerli forti del lavoro volontario, in crescita con l’impegno di decine di attivisti e di soci sostenitori.