



ASSOUTENTI LIGURIA
RELAZIONE E BILANCIO SOCIALE
2009

Via Colombo 7/5 - 16121 Genova
Tel 010 540256 010/8691845 Fax 010/8632026
info@assoutenti.liguria.it

Introduzione del Presidente Regionale	pag. 3
La missione di Assoutenti in Liguria	pag. 4
Informazione, Assistenza e Tutela	pag. 6
Relazioni con le imprese e le istituzioni, manifestazioni e convegni	pag. 8
Trenitalia, pendolari e trasporto pubblico locale	pag. 8
Depurazione delle acque	pag. 12
Tariffe day	pag. 13
Operazione non ci casco	pag. 14
Vodafone così non va	pag. 15
Monitoraggio dei servizi di Igiene Urbana e di raccolta dei rifiuti	pag. 16
Diritto alla mobilità, servizio universale e mercato	pag. 17
Controllo dei contatori e sicurezza: i casi di acqua e gas	pag. 18
Sportello amico con la Polizia Municipale di Genova	pag. 19
Mutui Christmas Day	pag. 20
Progetti, ricerche, iniziative educative e di formazione	pag. 22
Progetto sportelli in rete – Consumatoriliguria	pag. 22
Progetto Nazionale Noi & Unicredit	pag. 25
Centro di Documentazione	pag. 25
Le ricette della memoria	pag. 26
Corso di conciliazione AEEG	pag. 27
Progetto alcol iceberg: concorso nazionale biodrink e biococktail	pag. 29
Associazione Cittadini digitali	pag. 34
Attività sociale	pag. 35
Gli organismi	pag. 35
Gli associati	pag. 36
Il 5 per mille e il volontariato	pag. 37
Il bilancio	pag. 39
Le sedi	pag. 46
Il patto interassociativo	pag. 41

INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE REGIONALE

Care associate, cari associati,

questo bilancio sociale 2009 rappresenta la sintesi di un anno di lavoro dell'associazione analizzato nei quattro filoni principali ove abbiamo raggruppato le nostre attività:

1. Informazione, assistenza e tutela verso i cittadini e gli associati
2. Relazioni con le imprese e le istituzioni, manifestazioni e convegni
3. Progetti, ricerche, iniziative educative e di formazione
4. Attività sociale e rapporti con le altre associazioni dei consumatori

In ognuno di essi vengono riportati i dati più salienti di quello che è stato un ulteriore passo in avanti nella crescita della nostra associazione nella difesa degli interessi dei consumatori e degli utenti, nella loro tutela e nello sviluppo del movimento consumeristico.

Molta è ancora la strada da percorrere per poter svolgere un efficace ruolo in grado di soddisfare pienamente i bisogni dei cittadini nella loro veste di consumatori e utenti e garantire loro una adeguata rappresentanza nei confronti delle istituzioni pubbliche e delle imprese di produzione di beni e di servizi, dalle telecomunicazioni al credito, dai servizi pubblici al turismo.

Nello stesso tempo avvertiamo l'esigenza di un profondo impegno verso i consumatori e gli utenti più giovani e più anziani perché più esposti, più indifesi, pur da diverse angolature, dalle insidie del mercato, dalle lusinghe di un consumismo senza confini.

Se per gli anziani si tratta di stare al passo con l'innovazione e le nuove tecnologie ed evitare di essere emarginati nel mercato, ai giovani l'arduo compito di non cadere vittime dell'ordalia dei consumi e di rimanere intrappolati in nuove dipendenze.

L'abbassamento a 12 anni dell'età della prima sbronza, l'utilizzo assuefatto di Energy drink, la schiavitù dei videogame, l'uso malato delle tecnologie digitali e di internet per fuggire dalla realtà quotidiana e rifugiarsi nei paradisi artificiali dei social network, rappresentano la nuova frontiera dove si combatte una lotta senza quartiere tra un modo di consumare critico e consapevole le nuove mirabolanti opportunità che offre la società della comunicazione e lo smarrirsi in un nuovo mondo dei balocchi perdendo la propria libertà di dominare le cose, finendo anzi per essere comandati da esse.

Il nostro inguaribile ottimismo e lo spirito battagliero che ci anima lo metteremo al servizio delle nuove generazioni che più delle precedenti hanno bisogno di sentirsi persone e non oggetti nel mercato e nella società.

Genova, 28 aprile 2010

Furio Truzzi

LA MISSIONE DI ASSOUTENTI IN LIGURIA

Assoutenti Liguria nasce il 9 gennaio 2002 trasformando la delegazione di allora in una vera e propria associazione regionale **federata a Assoutenti Nazionale**. Ad essa aderirono via via le delegazioni provinciali di Genova, di La Spezia, di Savona e di Imperia nonché importanti associazioni sindacali, di categoria, della casa, culturali e sportive.

Assoutenti Liguria è **dal 2006 una ONLUS** in quanto associazione di volontariato iscritta all'elenco regionale che promuove azioni di tutela collettiva e individuale dei diritti civili, in particolare quelli dei cittadini consumatori e utenti i quali possono sostenerla con il 5 per mille indicando nella annuale dichiarazione dei redditi il codice fiscale .

Dal **2008** è riconosciuta come ente di quarta classe del **Servizio Civile Nazionale**.

In questi anni gli iscritti sono costantemente cresciuti raggiungendo gli oltre 20.000 attuali. Assoutenti Liguria Onlus è anche diventata un prezioso laboratorio di idee, di confronto e di iniziative per i consumatori e gli utenti liguri.

Da sempre nel Comitato Regionale dei consumatori e utenti istituito dalla Regione Liguria, ha sottoscritto importanti accordi sulla conciliazione con aziende e imprese di servizi e collaborato con le altre associazioni di consumatori per la realizzazione di progetti di informazione, educazione, assistenza e tutela dei cittadini.

In particolare Assoutenti Liguria si è impegnata e si impegna per lo sviluppo di un movimento dei consumatori unitario, libero, autonomo e indipendente dalle altre organizzazioni politiche, culturali, religiose e sociali rispettando il pensiero degli associati senza distinzioni di alcuna.

Assoutenti Liguria Onlus, ha fatto propri i valori della partecipazione sviluppando comitati locali e accordi con associazioni partner privilegiando i rapporti con il territorio nella sua azione di tutela e di proposta.

Federalismo – Indipendenza – Volontariato – Partecipazione sono i suoi valori cardinali a guida del lavoro quotidiano per i cittadini liguri nella loro veste di consumatori e utenti.

Ad Assoutenti Liguria Onlus, organizzazione regionale federata all'Associazione Nazionale Utenti dei Servizi Pubblici – Assoutenti, possono associarsi singoli cittadini, associazioni ed enti anche per il tramite delle delegazioni provinciali che hanno loro autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa e contabile.

Tra i soci, siano questi ordinari, sostenitori, volontari, professionisti, si stabilisce un patto di mutuo aiuto dove ciascuno concorre ai fini statuari dell'associazione e al soddisfacimento dei bisogni degli associati e dei cittadini secondo le proprie capacità e competenze.

Assoutenti Liguria Onlus e le associazioni provinciali ad essa aderenti sono impegnate a fornire gratuitamente a tutti i cittadini che lo richiedono informazioni e consulenza sui temi consumeristici e sui loro diritti in quanto consumatori e utenti.

I costi dei servizi collettivi e individuali di assistenza legale e professionale a tutela dei cittadini e dei soci sono sostenuti, previa autorizzazione della presidenza e salvo diverse intese intervenute su base provinciale, dalle delegazioni territoriali di Assoutenti Liguria Onlus che vi provvedono grazie alle quote sociali e ai contributi liberali dei soci stessi.

Vi invitiamo a leggere le pagine successive per conoscerci meglio e sapere quello che abbiamo fatto nel 2009.

INFORMAZIONE, ASSISTENZA E TUTELA

Le attività di informazione ascolto, accoglienza, assistenza e di tutela/autotutela fornite dall'associazione sono realizzate nel progetto Sportelli Consumatori in Rete in collaborazione con altre 9 associazioni dei consumatori alle quali Assoutenti è inoltre legata da un "patto federativo".

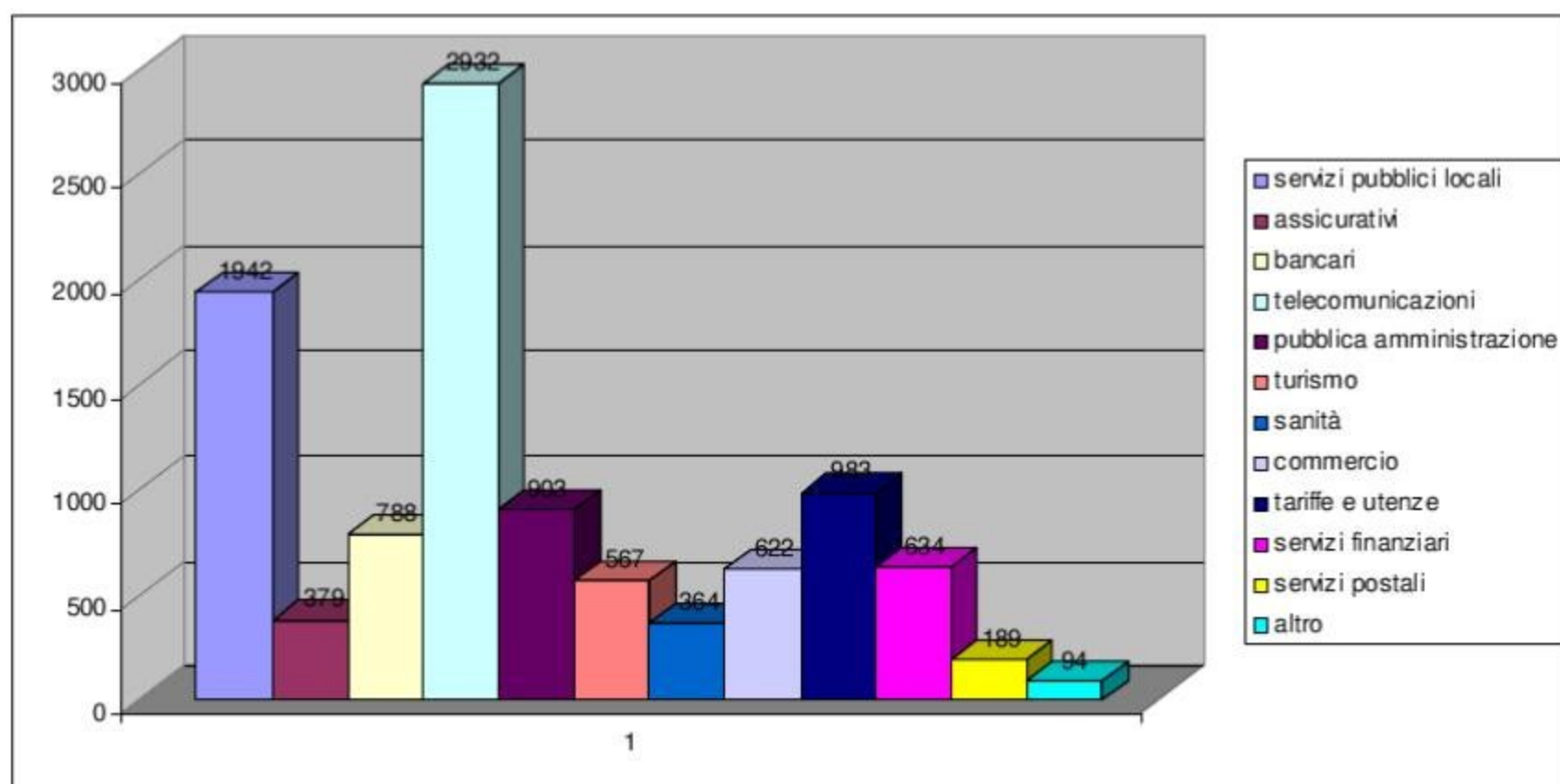
Assoutenti è operativa con la sede regionale, **4 sedi provinciali, 15 sportelli e 1 infopoint** distribuiti su tutto il territorio regionale. Tramite i propri soci volontari forniscono, ogni giorno e gratuitamente, una prima risposta ai problemi dei cittadini con una particolare attenzione alle categorie dei consumatori più deboli (anziani e famiglie a basso reddito). Inoltre ogni sportello si avvale della preziosa collaborazione di soci professionisti che in un rapporto di mutuo aiuto con l'associato, alimentato dai contributi liberali, sono in grado di fornire assistenza tecnica e legale per problemi specifici e complessi.

Assoutenti si fa anche carico di segnalare alle autorità garanti (Garante per la Concorrenza ed il Mercato, Garante per le Comunicazioni, Garante per il Contribuente, Garante per la Privacy) e ai competenti uffici delle pubbliche amministrazioni (Comuni, Prefetture, Nas, Camere di Commercio, Vigili Annonari, etc.) situazioni ritenute di potenziale o concreta violazione dei diritti dei consumatori. Particolarmente utili i materiali illustrativi (depliant, volantini ecc.) divulgati tra i cittadini liguri consumatori e utenti per la pubblicizzazione dei propri servizi, delle campagne di informazione.

Le ore di apertura al pubblico durante l'anno 2009 sono state 4.226, ai 20 punti della rete hanno telefonato o si sono rivolti direttamente 16.352 cittadini in aumento rispetto all'anno precedente nonostante la chiusura di tre infopoint del progetto. Le attività informative hanno riguardato 10.397 persone che per telefono, posta, mail o recandosi allo sportello hanno ricevuto

TIPOLOGIA	TELEFONATE/MAIL
servizi pubblici locali	1.942
assicurativi	379
bancari	788
telecomunicazioni	2.932
pubblica amministrazione	903
turismo	567
sanità	364
commercio	622
tariffe e utenze	983
servizi finanziari	634
servizi postali	189
altro	94
TOT	10.397

mentre le attività di assistenza e consulenza erogate a hanno riguardato 5.955 utenti con una media di circa 300 a sportello coinvolgendo uno su tre di coloro i quali si sono rivolti all'associazione.



Assoutenti tramite i suoi conciliatori specializzati e opportunamente formatisi tramite corsi di livello nazionale offre a titolo gratuito consulenza e assistenza nelle procedure di conciliazione nei seguenti settori:

Assicurazioni
Crif, Ctc,
Experian
Enel
Edison
Eni
Fastweb; H3g

Unipol RC Auto
Uno gas
Vodafone
Wind
Banca Intesa S. Paolo
Banco Di Napoli
Banco Monte Paschi Di Siena

H3g
Poste Italiane
Sorgerai
Telecom
Tele 2
Tim
Trenitalia

Infine, grazie alla collaborazione con **CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA** la conciliazione è diventata una possibilità concreta tra: **consumatori/mobiliari** e **consumatori/tintolavanderie** per la risoluzione alternativa delle controversie per acquisti di mobili e arredi con tutte le aziende aderenti all'Associazione Commercianti Mobili e Arredamenti della Provincia di Genova o per le liti tra clienti e tintorie.

CONSUMATORI/AGENTI IMMOBILIARI Assoutenti ha inoltre sottoscritto con FIAIP Liguria (Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali) un protocollo di intesa per la conciliazione paritetica con procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie relative alla compra -vendita e alla locazione di immobili.

RELAZIONI CON LE IMPRESE E LE ISTITUZIONI, MANIFESTAZIONI E CONVEGNI

Assoutenti Liguria Onlus è iscritta e partecipa alle riunioni:

- del Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) istituito dalla legge regionale 26/2002;
- della Consulta Comunale dei Consumatori e Utenti istituita con delibera del Consiglio Comunale del Comune di Genova nel 2008.

Il presidente regionale è consigliere della Camera di Commercio di Genova e Unioncamere Ligure anche in rappresentanza di ACU, ADICONSUM, ADOC, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino.

Partecipa a tavoli di confronto con tutti i comuni e le province liguri, con la Direzione regionale di Trenitalia, le aziende di TPL a partire da AMT, con AMIU, ACAM, IRIDE, UNOGAS, MAE e le altre aziende di servizi pubblici della Liguria. Intrattiene rapporti con le Prefetture, i parlamentari liguri, il Consiglio Regionale, gli assessorati regionali allo Sviluppo Economico, al Bilancio, all'Ambiente, ai Trasporti, alla Sanità.

Ha relazioni inoltre con: Garante del contribuente della Regione Liguria, Difensori Civici della Regione Liguria e della Provincia di Genova, Assessorati provinciali e comunali ai Consumatori, ASCOM, CONFESERCENTI, CNA, CONFARTIGIANATO, ARCC - Associazione Regionale delle Cooperative di Consumo, COOPLIGURIA, CONAD, ESSELUNGA, DIREZIONI REGIONALI: POSTE ITALIANE, TRENITALIA, EQUITALIA, BANCA CARIGE, AUTOSTRADE PER L'ITALIA, ENI e intrattiene proficui rapporti con gli organi di informazione regionale. Diamo di seguito una sintesi delle principali attività svolte nel 2009.

TRENITALIA, PENDOLARI E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

E' proseguito per tutto il 2009 l'intenso impegno di Assoutenti a fianco dei Pendolari liguri e degli utenti del TPL nelle loro lotte per la difesa dei propri diritti di viaggiatori. L'anno 2009 e' stato dedicato a loro e nominato **"Anno della Mobilità"** e si è inaugurato il 5 gennaio 2009 con la ironica consegna di speciali "doni" agli assessori ai trasporti di Comune, Provincia e Regione per una mobilità possibile e sostenibile nel 2009.:

- Dono per l'assessore Paolo Pissarello: *un tram chiamato Desiderio per far viaggiare gli abitanti della Valbisagno*
- Dono per l'assessora Annamaria Dagnino: *un panno di renna per autobus più puliti sulle strade provinciali*
- Dono per l'assessore Enrico Vesco: *un trenino IKEA per far arrivare in orario i pendolari*

Il mese di gennaio è proseguito intensamente con una piena collaborazione con il Comitato Pendolari Liguria rappresentato dal leader dei pendolari spezzini Carlo Palmieri e con gli altri comitati di pendolari che stanno nascendo in tutta la Liguria per protestare contro Trenitalia e la disastrosa situazione del trasporto pubblico ferroviario e locale. Il 17 gennaio è stato lanciato **un referendum tra i pendolari** per modificare la nuova Carta Tutto Treno Liguria. Il referendum venne indetto a seguito delle critiche sulle tariffe e il nuovo contratto di servizio, la schiacciante vittoria dei voti favorevoli ha consentito un cambio di rotta da parte della Regione Liguria e la realizzazione di una manifestazione unitaria con le altre regioni il 5 febbraio a ROMA in Piazza Montecitorio. In tale occasione venne consegnato agli onorevoli Biasotti (PDL) e Tullo (PD) un documento congiunto sottoscritto con l'assessore regionale ai trasporti Enrico Vesco per chiedere un urgente intervento al Governo sulla ripartizione alle regioni dei 430 milioni di euro stanziati con il decreto anticrisi e per rivedere radicalmente la penalizzante politica tariffaria di **"Trenitalia"**, per aumentare le frequenze del servizio ferroviario regionale, per detrarre dalle tasse le spese di trasporto. Per queste ragioni Assoutenti, pendolari e le altre associazioni dei consumatori hanno invitato il famoso **Capitan Ventosa** per una spettacolare manifestazione popolare: tutti insieme da La Spezia a Genova in tuta bianca a ripulire i treni. La clamorosa iniziativa aveva lo scopo di evidenziare i problemi e le inefficienze del **trasporto ferroviario** regionale.



Assoutenti ha inoltre promosso e partecipato, durante l'anno, ai presidi organizzati dal Comitato Pendolari Liguria presso la stazione Brignole e la fiera del mare al fine di far riprendere la trattativa Trenitalia - Regione Liguria per il contratto di trasporto ferroviario regionale e poter partecipare alla definizione delle linee del contratto di servizio in un unico tavolo Regione - Trenitalia - Pendolari. Due mesi gratis per i pendolari liguri che viaggiano sui treni regionali e su quelli verso Piemonte e Lombardia, nuove biglietterie automatiche, impianti wifi e pannelli informativi su orari e servizi delle varie tipologie di trasporto nelle stazioni. Queste le modalità concordate per utilizzare 1.430.000 euro derivanti dalle multe 2008 e dai residui dei precedenti anni. Continua l'impegno: - I rimborsi ai pendolari sono stati ottenuti a partire dal 2005 dopo gli scioperi del biglietto effettuati nel gennaio e febbraio del 2004. ora si lavora affinché i rimborsi siano mensili e automatici come per gli abbonamenti annuali.



Assoutenti e UTP sostengono la battaglia degli utenti TPL

va detto che l'ingresso di Transdev in AMT lasciava ben sperare su un miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio di trasporto pubblico nel capoluogo ligure, considerato che la stessa società gestisce in Europa con risultati eccellenti una serie di reti di trasporto in diverse città. Ma a Genova, la realtà si è presentata ben presto diversa. L'unico livello a salire di quantità è stato quello delle tariffe (Genova ha il biglietto più caro d'Italia), mentre dal punto di vista del servizio, si è provveduto a tagliare pesantemente linee e frequenze. Ecco cosa è successo alla rete degli autobus negli ultimi cinque anni anche se non tutti i provvedimenti sono opera di Transdev: Linea 3 tagliata a Sestri, Linea 4 eliminata, Linea 7 tagliata a Principe e riduzione delle corse di circa il 50%, Linea 8 tagliata in via Avio, Linea 12 tagliata a Giro del Fullo,

Linea 15 eliminato il tratto Caricamento-Questura, Linea 19 eliminata, Linea 22 eliminata, Linea 30 tagliata a Brignole ed eliminata nei festivi, Linea 37 tagliata a De Ferrari-Corvetto anche nei festivi, Linea 41 eliminata, Linea 49 tagliata a Brignole.

Fino a qualche anno fa, la rete di trasporto pubblico genovese, pur non brillando per efficienza, era comunque ai primi posti della classifica nazionale degli spostamenti della cittadinanza con mezzi pubblici, preceduta soltanto da Milano e Venezia (la prima per l'efficienza della rete, la seconda per ovvi motivi di struttura della città).

Oggi, con un servizio sempre più ridotto, ed una contestuale penalizzazione del trasporto privato (che sarebbe giustissima se il sistema di trasporto pubblico fosse in grado di costituire una valida ed efficiente alternativa), la mobilità cittadina è sempre più in crisi, con code, ingorghi e traffico impazzito all'ordine del giorno. I tempi di percorrenza degli autobus aumentano non soltanto per il traffico ma anche per il maggior tempo perso alle fermate che sono sempre più affollate per le lunghe attese.

Chiediamo pertanto un'inversione di tendenza nella gestione del trasporto pubblico, invitando AMT a rivedere da subito frequenze e percorrenze soprattutto sulle linee principali, e, sollecitando l'Amministrazione Comunale a stringere i tempi per la progettazione e la realizzazione di adeguate infrastrutture come tranvie e metropolitane al fine di conquistare nuova utenza al servizio pubblico senza eccessive forzature. Vogliamo sperare che il ritorno del "36" a Manin o il ripristino del 32 "lungo" sia soltanto l'inizio di quanto auspicato.

Furio Truzzi
(Assoutenti)

Fiorenzo Pampolini
(Associazione Utenti Trasporto Pubblico)



CANONI DI DEPURAZIONE

Alla fine del 2008 e ancora per tutto il 2009 Assoutenti si è fatta promotrice di una nuova campagna a tutela di tutti i cittadini a seguito della sentenza n. 335 del 08/10/08 della Corte Costituzionale che ha dichiarato il diritto del cittadino di non pagare e sospendere le tariffe se i depuratori non funzionano o questi siano temporaneamente inattivi. In un Verbale di riunione del giorno 13.01.09 con oggetto impianti di depurazione acque, sentenza Corte Costituzionale n. 335 del 08/10/08 alla presenza dell'Assessore Franco Zunino e dell'Assessore Renzo Guccinelli il direttivo di Assoutenti Liguria in rappresentanza dei propri associati e dei cittadini hanno concordato in un verbale la linea di condotta in relazione a quanto di seguito indicato:

- 1) I Percorsi di lavoro e la ricerca di soluzioni al problema tariffario relativo al canone di depurazione si ispireranno a scelte partecipate e condivise.
- 2) la Regione Liguria, nell'ambito di tale quadro, affronterà con un atto di giunta le problematiche, attivando un monitoraggio della situazione esistente in merito alle seguenti tipologie: aziende erogatrici che rispettando le norme hanno sospeso la riscossione del canone, aziende erogatrici che rispettando le norme non hanno sospeso l'erogazione del canone, aziende erogatrici con situazione incerta (con impianti mal funzionanti che non hanno sospeso il canone);
- 3) la Regione Liguria raccomanderà agli AATO, ai Comuni ed agli Enti erogatori del servizio, quale criterio uniforme per la gestione della tariffa contingente, la sospensione della riscossione del canone di depurazione, qualora ne ricorrano le condizioni (in attesa di una disposizione nazionale che procederà a regolare le questioni in atto che hanno determinato la sentenza della Corte Costituzionale),
- 4) la Regione Liguria favorirà procedure di tipo negoziale tra le aziende erogatrici e le associazioni dei consumatori per dirimere il contenzioso relativo al pregresso anche tramite l'adozione di appositi regolamenti di conciliazione per la gestione dei casi singoli;
- 5) Le associazioni dei consumatori si ispireranno a una linea di dialogo e di soluzione negoziale dei problemi impegnandosi a non attivare alcuna azione legale e favorendo le procedure di conciliazione in caso di insorgenza di controversie

Questo importante accordo è ancora largamente disapplicato e ci impegniamo per il 2010 a chiedere agli ATO e alle aziende idriche una sua urgente attuazione.

TARIFFE DAY



Luce e gas che continuano ad aumentare benché il prezzo del petrolio diminuisce, conguagli che arrivano dopo anni con cifre a tre zeri, molestie telefoniche in aumento, canoni di depurazione acqua illegalmente percepiti e consumi calcolati sulla base di non si sa bene cosa. A tutto questo Assoutenti dice basta e insieme alle altre associazioni dei consumatori ha proclamato una mobilitazione popolare dedicando una giornata di protesta, il 31 marzo 2009, contro questi rincari e alla sensibilizzazione dei cittadini e delle istituzioni verso queste tematiche. Alla manifestazione, accanto ai consumatori ha partecipato anche il sindaco di Genova, Marta Vincenzi, le associazioni degli inquilini, dei piccoli proprietari, degli amministratori condominiali, dei pensionati, dei lavoratori, della piccola impresa. In occasione della manifestazione è stata organizzata una raccolta di firme davanti alla Prefettura ed è stato consegnato al Prefetto un documento con le seguenti richieste:

- abolizione del prelievo del canone di depurazione là dove il servizio non viene fornito in tutto o in parte, restituzione delle somme non dovute, lotta agli aumenti ingiustificati e ai blitz tariffari
- revisione dei regolamenti e dei contratti di fornitura acqua, luce e gas per pagare solo i consumi reali

- importi contenuti e senza interessi per i conguagli luce escludendo dalla riscossione il mese di fatturazione del consumo ordinario
- divieto di chiamata per la vendita di servizi telefonici e autorizzazione scritta per la fornitura dei servizi a valore aggiunto
- gli impianti e le infrastrutture di acqua - luce - gas devono rimanere pubblici
- ulteriore riduzione del 15% delle tariffe acqua luce gas in linea con il calo dei prodotti petroliferi
- iva dal 20 al 10 per cento su tutti i prodotti energetici
- acqua - luce - gas - telefoni: ognuno paghi al giusto prezzo solo ciò che consuma

OPERAZIONE NON CI CASCO

Il 3 giugno 2009 Assoutenti Liguria in occasione di una CONFERENZA STAMPA aperta a tutti i media ha presentato **una nuova iniziativa a favore** di tutti i motociclisti truffati a seguito dell'acquisto di caschi non regolarmente



omologati. La campagna **"CASCHI TAROCCATI"** è nata a sostegno dell'operazione "Non ci casco" della Guardia di Finanza. L'associazione ha promosso in quest'occasione un'azione inibitoria per pubblicità ingannevole e concorrenza sleale presentandola all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e ha stilato una guida per la tutela di tutti i cittadini/motociclisti vittime della maxi truffa riguardante i caschi fuori legge immessi

sul mercato.

VODAFONE COSÌ NON VA!!!



Nelle ultime settimane il centralino della ACU e della ASSOUTENTI, associazioni che da anni si battono a difesa dei diritti dei consumatori liguri, continuano a ricevere telefonate e fax di protesta da parte di cittadini di Genova e provincia i quali, **scontenti del servizio fornito da Vodafone, in particolare dalla proposta "Vodafone Casa",** denunciano il **sostanziale non funzionamento** di quanto prospettato nella campagna promozionale che ha visto ultimamente la "Signora Totti" quale

testimonial. Si tratta di un servizio che, una volta stipulato il contratto e ricevuto presso la propria abitazione l'apparecchio denominato "Vodafone Station" che dovrebbe permettere il collegamento alla rete internet e il collegamento tra la linea fissa e mobile, mostra tutti i suoi limiti. In particolare molti utenti ci hanno riferito i seguenti problemi:

- **una totale assenza del servizio**
- **difficoltà di connessione alla rete internet**
- **difficoltà a ricevere chiamate** provenienti da altri gestori telefonici.

Come se non bastasse, a maggior aggravio dei suddetti disservizi subiti dagli utenti, **Vodafone**, nonostante le numerose denunce rivolte al Servizio Clienti, **non solo non provvede a risolvere le problematiche, ma in molti casi emettere fatture con importi, riportanti voci di traffico mai effettuato.**

ACU e ASSOUTENTI hanno anche rilevato negli ultimi tempi un preoccupante incremento delle controversie con **Vodafone** e segnalano altresì che la suddetta compagnia telefonica in diversi casi **neppure provvede a rispettare il diritto di ripensamento** correttamente esercitato dal consumatore quando ha stipulato il contratto a distanza ovvero fuori dai locali commerciali dell'azienda.

ACU e ASSOUTENTI sono sin da ora a disposizione degli utenti sia per concordare una soluzione ai disagi patiti che, qualora non si giunga a un accordo con l'azienda, a tutelare **anche in sede giudiziaria** i diritti dei cittadini liguri lesi da comportamenti fortemente censurabili.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI PULIZIA E DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

Partendo dal presupposto che soddisfazione del cittadino-utente e qualità del servizio sono due realtà interdipendenti che si influenzano vicendevolmente oltre che per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla legge, AMIU nel 2009 ha ritenuto necessario coinvolgere le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori attive a Genova tra le quali Assoutenti per la realizzazione di una attività al fine di monitorare la percezione da parte degli utenti dei servizi erogati e quindi valutare le priorità necessarie al fine di mirare gli interventi futuri. La collaborazione si è quindi concretizzata nella rilevazione tramite questionari a risposta sintetica e focus group curati direttamente dalle Associazioni dei Consumatori. L'oggetto delle analisi di customer satisfaction ha riguardato gli standard del servizio raccolta rifiuti e igiene urbana, la continuità e regolarità dello stesso con particolare attenzione anche ai reclami inoltrati in forma diretta dagli utenti. Tutto questo si è potuto realizzare oltre che per lo spirito concertativo dell'azienda anche per il protocollo Comune di Genova - Associazioni dei consumatori sottoscritto l'Anno precedente.



DIRITTO ALLA MOBILITÀ, SERVIZIO UNIVERSALE E MERCATO

Assoutenti in collaborazione con Federconsumatori hanno organizzato il 20 novembre 2009 un convegno, tenutosi presso la Camera di Commercio di Genova dal titolo: **DIRITTO ALLA MOBILITÀ, SERVIZIO UNIVERSALE E MERCATO: Il caso dei trasporti ferroviari.**

Il convegno presieduto da Sergio Veroli, Vicepresidente Federconsumatori ha visto alternarsi i vertici aziendali di Trenitalia, della costituenda TLN lombarda, esponenti di imprese di trasporto estere (Deutsche Bahn), oltre a rappresentanti del mondo accademico, politico e del mondo consumeristico.

E' stata una giornata di riflessione sui vari aspetti del concetto di servizio universale nei servizi di trasporto che devono garantire l'esercizio del diritto costituzionale alla mobilità dei cittadini.

L'obiettivo è stato quello di definire cosa debba essere ricompreso nel perimetro del servizio universale e cosa possa essere lasciato al mercato senza incidere su questo diritto dei cittadini visto che nel nostro ordinamento, non si rinviene una definizione generale della nozione di "servizio universale".

Da questo una proposta del Presidente di Assoutenti Mario Finzi di definizione del servizio pubblico in generale: *"Costituisce "servizio universale" il servizio pubblico ovvero di pubblica utilità, anche regionale e locale, ovvero di preminente interesse nazionale, svolto da soggetti pubblici o privati, che deve essere reso obbligatoriamente dai concessionari a tutti gli utenti, sull'intero territorio nazionale, indipendentemente dalla ubicazione geografica degli stessi, e a prezzi accessibili".*



**Diritto alla mobilità, servizio universale
e mercato:
Il caso dei trasporti ferroviari**

**Genova 20 novembre 2009. h. 10,00-13,30
Sala del Consiglio della Camera di Commercio
Via Garibaldi 4 Genova**

CONTROLLO DEI CONTATORI E SICUREZZA: I CASI DI ACQUA E GAS

Consumi gonfiati, contatori difettosi, interi condomini in allarme per non sapere se fidarsi o meno dei conteggi delle utenze. Le associazioni liguri dei consumatori avevano organizzato a tale proposito una manifestazione, il "Tariffe Day" lo scorso 31 marzo. La questione è tornata di attualità ed è stata sollevata a Genova da un gruppo di condomini gestiti da Pierluigi D'Angelo, presidente tra l'altro dell'Anaci, l'associazione che riunisce gli amministratori condominiali. I residenti di queste palazzine da tempo lamentavano bollette dell'acqua troppo alte. Le associazioni dei consumatori si battono perché queste verifiche diventino invece una routine da parte delle aziende. La vertenza del condominio di S.Fruttuoso è stata affidata ad Assoutenti Liguria: "a suo tempo abbiamo avuto ragione sulla diversa tariffazione di Iride - ha detto il presidente Furio Truzzi - a danno dei piccoli utenti. Ora risolveremo anche la questione dei consumi gonfiati da contatori difettosi". Così è stato, il presidente provinciale Maurizio Ilari si è recato ad Asti al centro di taratura della Camera di Commercio insieme a Genova Acque e in accordo hanno sottoposto a verifica il contatore che, manco a dirlo, risultava impreciso a danno dell'utente. Proprio per evitare future contestazioni, Truzzi propone che Mediterranea delle acque porti avanti un controllo sistematico dei contatori, il più delle volte molto vecchi: lo scopo è individuare un valore medio di eccesso sulla base del quale rimborsare gli utenti per un pregresso di cinque anni. Ma i problemi delle bollette non finiscono qui: c'è la questione del gas, da sempre nell'occhio del ciclone sia per i contatori troppo vecchi sia per costi elevati nonostante la diminuzione del prezzo delle materie prime.

Siglato tra Assoutenti, le Associazioni dei Consumatori, Genova Reti Gas e Comune di Genova il protocollo di intesa che prevede il monitoraggio dei contatori e azioni congiunte volte a sensibilizzare la popolazione genovese ad un corretto utilizzo degli impianti gas. L'obiettivo concreto dell'"Operazione Gas Sicuro" è limitare il numero di incidenti domestici da gas. In base alle statistiche, nei primi 10 mesi del 2009 si sono verificati a Genova 14 incidenti, che hanno provocato due decessi. Questo dato, in controtendenza con quelli registrati negli anni precedenti, ha fatto riflettere i soggetti coinvolti sull'opportunità di intervenire perché in futuro non avvengano più incidenti. L'altra importante novità ha riguardato la campagna per il risparmio energetico e il monitoraggio dei contatori voluto fortemente dalle associazioni dei consumatori a garanzia di una corretta misurazione dei consumi. Infatti moltissimi sono i contatori nella Provincia di Genova con più di 25 anni e in attesa che vengano sostituiti se ne vuole conoscere la reale efficacia. Con questo obiettivo partirà la campagna di campionatura dei contatori più vecchi e verificarne il funzionamento e sulla base dei risultati verificare se e come si dovranno operare eventuali conguagli sui consumi. Resta fermo che il gestore provvederà alla una campagna di sostituzione che prevede la sostituzione dell'80% dei contatori entro il 2016.

SPORTELLO AMICO CON LA POLIZIA MUNICIPALE DI GENOVA

Assoutenti in collaborazione con l'assessorato alla città sicura del Comune di Genova e le Associazioni dei consumatori ha avviato nel mese di dicembre 2009 una importantissima collaborazione tra gli uffici della Polizia municipale e gli sportelli delle associazioni per aiutare i cittadini che hanno ricevuto avvisi bonari. La collaborazione nasce dalla necessità di fronteggiare - come denunciato dall'assessore Scidone - l'alto margine di errore negli avvisi emessi e dovuti a cause indipendenti dalla amministrazione comunale. Questa collaborazione vuole essere un primo importante passo verso il partenariato informativo senza nulla togliere al ruolo delle associazioni dei consumatori di tutela dei genovesi di fronte a atti sbagliati della amministrazione comunale o a multe ingiuste.

SE HAI RICEVUTO UN AVVISO BONARIO:			
TIPO DI VERBALE	COSA FARE 1	COSA FARE 2	DOVE ANDARE
MULTA A NON PAGATA	PAGARE SUBITO	ASPETTARE LA EMISSIONE DI RUOLO (CARTELLA AZZURRA - EQUITALIA) CHE VERRA' INVIATO DA MAGGIO 2010. IL RUOLO VIENE MAGGIORATO DI CIRCA IL 10% MA E' POSSIBILE RATEIZZARE L'IMPORTO	COSA FARE 1 andare al MATITONE (se si sceglie di pagare tutto e subito) COSA FARE 2 rivolgersi ad EQUITALIA
MULTA PAGATA	PROCURARSI LA RICEVUTA PERCHE' POTREBBE ESSERE SBAGLIATO L'IMPORTO PAGATO	SE L'IMPORTO PAGATO E' CORRETTO IL VERBALE VERRA' ESCLUSO DAL RUOLO, SE L'IMPORTO PAGATO E' MINORE SI POTRA' INTEGRARE LA SOMMA DOVUTA	MATITONE
MULTA MAI RICEVUTA	CHIEDERE LA COPIA DELLA NOTIFICA	SE LA NOTIFICA E' AVVENUTA ATTENDERE LA EMISSIONE DEL RUOLO PER PAGARE SE LA NOTIFICA NON E' AVVENUTA CHIEDERE L'ANNULLAMENTO	MATITONE
MULTA CON RICORSO AL PREFETTO O AL GIUDICE DI PACE	SENTENZA CHE RESPINGE IL RICORSO	PAGARE	MATITONE
	SENTENZA CHE ACCOGLIE IL RICORSO	PORTARE COPIA DELLA SENTENZA CONTENENTE LA MOTIVAZIONE E CHIEDERE L'ANNULLAMENTO	MATITONE & SPORTELLI CONSUMATORI
	SENTENZA CHE ACCOGLIE O ANNULLA PARzialmente IL RICORSO	PORTARE COPIA DELLA SENTENZA CONTENENTE LA MOTIVAZIONE E CHIEDERE VALUTAZIONE	MATITONE & SPORTELLI CONSUMATORI
	IN ATTESA DI UDIENZA	PROCURARSI IL NUMERO DI REGISTRO GENERALE (RG) CONTENUTO SULLA COPIA NOTIFICATA O FARSELO DARE AGLI UFFICI DEI GIUDICI DI PACE	MATITONE & SPORTELLI CONSUMATORI
PER SAPERNE DI PIU' avvisibonarichiarimenti@comune.genova.it - 800180431			

MUTUI CHRISTMAS DAY

La fine del 2009 ha visto Assoutenti scendere ancora in campo a difesa dei cittadini, utenti e consumatori. Il 18 dicembre tutti in piazza De Ferrari a Genova per chiedere interventi contro l'emergenza mutui. Molte famiglie genovesi e liguri colpite dalla crisi economica non riescono più a pagare le rate dei mutui contratti per acquistare la propria casa. c'è chi ha perso il lavoro, chi ha chiuso una attività, e la rata si fa ancora più pesante. Purtroppo le misure adottate dal Governo e dalla Regione Liguria appaiono insufficienti a sostenere chi è in difficoltà e il tema dell'emergenza mutui assume sempre più connotati di grave sofferenza sociale. In piazza a portare il loro sostegno c'erano anche gli onorevoli Biasotti (PDL), Paladini (IDV) e Tullo (PD).



Queste le richieste avanzate:

- 1) **RIDUZIONE CONSISTENTE DELLA RATA** - Il problema vero è il rialzo degli spread, intervengano in fretta governo e regione per un loro abbattimento a percentuali sopportabili: chiediamo che il tetto massimo applicato per i mutui non possa superare lo 0.60% sia per legge che con eventuali coperture finanziarie tramite il fondo di sostegno ai mutui casa;
- 2) **GENERALIZZAZIONE DELLE AGEVOLAZIONI IN TUTTE LE BANCHE** - Le banche che non sottoscrivono le convenzioni di riduzione e/o sospensione della rata e di adesione al fondo per i mutui casa vanno sanzionate e escluse dagli aiuti di stato;
- 3) **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE** - Le famiglie che non riescono a districarsi nella burocrazia dei documenti vanno aiutate, va costituito un servizio di aiuto anche tramite le associazioni dei consumatori.

Al termine della manifestazione una rappresentanza dell'Associazione si è recata, per i tradizionali auguri di Natale al Cardinale Bagnasco richiedendo una adesione all'iniziativa rivolta soprattutto alle fasce più deboli della nostra attuale società.



PROGETTI, RICERCHE, INIZIATIVE EDUCATIVE E DI FORMAZIONE

Assoutenti nel corso del 2009 ha sviluppato una intensa attività progettuale, di formazione e di educazione al consumo critico e consapevole. Al tradizionale impegno profuso nelle attività di sistema del progetto Sportelli in rete ha affiancato la promozione del Concorso nazionale del biodrink e del biococktail e la giornata nazionale senza alcol; ha costituito l'associazione cittadini digitali; collaborato con la Biblioteca Benzi di Voltri alla realizzazione di un bellissimo ricettario della memoria in "ligure" e in inglese; realizzato un importante corso finanziato dalla Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas - AEEG.

Progetto sportelli in rete - Consumatoriliguria

dal 2002 è attivo il PROGETTO REGIONALE "Sportelli Consumatori in rete" di cui Assoutenti è associazione capofila. Il progetto realizzato in collaborazione con Adoc, Adiconsum, Acu, Cittadinanzattiva, Codacons, Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, è giunto all'ottavo anno consecutivo di attività e si propone di mantenere, rafforzare e valorizzare l'attività informativa e di comunicazione finanziata dal "Programma generale di intervento per la tutela dei consumatori e degli utenti della Regione Liguria" approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal programma regionale di cui all'art. 6 comma 2 della l.r. 26/02. Il progetto ha previsto e prevede la fornitura dei servizi di informazione e comunicazione tramite:

- **numero verde 800 180 431**
- **consulenza on line su www.sportellinrete.it;**
- **format multimediale consumatoriliguria.it;**

numero verde

servizio di consulenza telefonico gratuito dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18 attivo sia per i cittadini liguri sia sull'intero territorio nazionale che le associazioni mantengono, con turnazione settimanale.



www.sportellinrete.it

Il sito di presentazione del progetto, continuamente aggiornato sulle sedi e sui referenti delle Associazioni presenti su tutto il territorio regionale. All'interno del sito è possibile reperire informazioni sulle leggi consumeristiche, sulle carte dei servizi, sulle procedure di conciliazione. Attraverso la mail è possibile inviare richieste di consulenza on line a cui rispondono consulenti specializzati nelle varie tematiche.

sportelli consumatori in rete

consulenza online



Home

lunedì 28 aprile

cerca nel sito

- Menu principale**
- Home
- Sportelli in Liguria
- Leggi e norme
- Carte dei servizi
- Pareri e sentenze
- Soddisfatti o Rimborsati
- Tutti i Documenti
- Conclusione
- Link
- Associazioni**
- Acu
- Adiconsum
- Adoc
- Assoutenti
- Casa del consumatore
- Cittadinanzattiva
- Codacans
- Lega consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino
- Credits**
- Realizzazione Grigola Soluzioni Web

INFORMA CONSUMATORI LIGURIA

Programma generale di interventi 2008/2010 della Regione Liguria realizzato con l'utilizzo del Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico

IL PROGETTO



nasce nel 2002 grazie alla legge regionale 26/02 (art. 6 comma 1 lettera b) che prevedeva la realizzazione di "sportelli in informazione e di assistenza ai cittadini nella loro qualità di consumatori e di utenti, gestiti da associazioni iscritte nell'elenco regionale del CRCU (Comitato Regionale Consumatori Utenti)" si propone di implementare il servizio di consulenza e assistenza ai consumatori proprio grazie alla collaborazione tra

REGIONE LIGURIA, promotrice del progetto;

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO, finanziatore del progetto;

ASSOCIAZIONI DI DIFESA DEI CONSUMATORI:

Assoutenti, Acu, Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, la Casa del Consumatore, Lega consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori;

Il Progetto "Sportelli Consumatori in Rete" prevede attività di informazione, assistenza e consulenza ai consumatori e agli utenti liguri sulla base delle professionalità maturate all'interno delle associazioni, attraverso la creazione di una rete di sportelli presenti su tutto il territorio regionale garantendone il buon livello della prestazione e una condivisione omogenea degli standard di qualità.

Oltre al rapporto diretto consumatori/associazioni possibile recandosi ad uno degli sportelli aderenti presenti in tutto il territorio ligure i consumatori, utenti e cittadini liguri hanno anche a disposizione per consulenze e informazioni gratuite

IL NUMERO VERDE 800 180 431

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 15 alle ore 18

IL FAX 010/8692026

format multimediale consumatori liguria

E' proseguito per tutto il 2009 l'impegno dello staff di segreteria e di consulenza di Assoutenti nel coordinamento dell'attività di informazione e comunicazione attraverso la realizzazione del formato multimediale denominato Consumatori Liguria diffuso gratuitamente via web, su carta e per posta elettronica. La Redazione di Consumatori Liguria che comprende giornalisti, grafici e webmaster ha mantenuto vivo anche il periodico Informaconsumatori Liguria uscito in edicola e distribuito gratuitamente agli associati con una tiratura di 25.000 copie mensili per 11 numeri annuali



www.consumatoriliguria.it

Quotidiano on line con rubriche dedicate alle principali notizie consumeristiche di rilevanza locale, regionale e nazionale con ampio spazio alle notizie delle associazioni aderenti al progetto. Particolare attenzione viene riservata alle campagne di informazione di lunga durata o di particolare interesse per i cittadini. Attraverso la mail info@consumatoriliguria.it è possibile entrare in contatto con la redazione per info e approfondimenti sulle tematiche affrontate.

consumatori liguria
format multimediale dei cittadini liguri dei consumatori e degli utenti

HOME | PERIODICO | VIDEO | DOWNLOAD | SONDAGGI | CONTATTI

HOME venerdì 26 aprile 2011

CONTRAFFAZIONE. CIDEDEC: "SERVE UN MARCHIO DI CERTIFICAZIONE PER LE ASTE ON LINE"
giovedì 15 ottobre 2009

Le aste on line sono un canale privilegiato per il mercato della contraffazione.

E la contraffazione produce enormi danni, generando "una concorrenza sleale che lede le attività commerciali e distorce l'economia". Per questo la CIDEDEC (Confederazione Italiana Esercenti Commerciali) che da tempo sta portando avanti una serrata campagna contro l'abusivismo e la contraffazione, chiede al Governo norme più severe e un'attenzione maggiore. La proposta della CIDEDEC è quella di sistema di certificazione con marchio di fiducia che contraddistingua il provider e lo autorizzi alla vendita in rete.

"L'ipotesi più preoccupante del fenomeno contraffattivo su internet - ha detto il Presidente nazionale della CIDEDEC Agostino Goldin, intervenendo al gruppo di lavoro presso la Direzione generale per la lotta alla contraffazione del Ministero dello Sviluppo Economico - è costituito dai siti di aste online illegali, nei quali l'identità del venditore e l'autenticità dei prodotti è sconosciuta all'acquirente. Queste - ha spiegato Goldin - sono un ottimo canale virtuale per la distribuzione dei beni contraffatti, impediscono il successo e la crescita dell'e-commerce, sono causa di ingenti perdite delle entrate per le aziende titolari di marchi registrati".

"Gli strumenti di tutela offerti dalla legislazione attuale - ha aggiunto Goldin - sembrano non essere in grado di garantire con immediatezza, tempestività, completezza ed efficacia deterrente il rispetto della proprietà intellettuale ed industriale in Internet. E' necessario perciò intervenire predisponendo un Codice di Condotta e un sistema di certificazione con marchio di fiducia che contraddistingua il provider e lo renda soggetto autorizzato alla vendita e alla aste on-line".

ALIMENTAZIONE. 17 OTTOBRE, APPUNTAMENTO CON "IO FACCIO LA SPESA GIUSTA"
mercoledì 14 ottobre 2009

Il 17 ottobre parte la sesta edizione di "Io faccio la spesa giusta", la settimana nazionale per il commercio equo e solidale organizzata da Fairtrade Italia, in collaborazione con Legambiente, Banca popolare Etica, Movimento Consumatori, Arci e Librerie Feltrinelli. In contemporanea si svolgeranno diversi incontri. Saranno coinvolti: i supermercati Auchan, Carrefour, Conad, Coop, Crai, Lidl, Natusi; i ristoranti aderenti a IO FACCIO LA SPESA GIUSTA; i self service della catena CIR Food delle province di Modena e Reggio Emilia che proporranno un FAIRTRADE BREAK all'insegna dell'ananas fairtrade; e filiali di Banca popolare Etica; le piazze, con i banchetti organizzati da Legambiente e Movimento consumatori; e Librerie Feltrinelli in cui si svolgerà la presentazione del libro "Equo & Solidale. Un roscario per tutti i giorni" (edizione Teosche Nuove) che propone più di 100 ricette con ingredienti di commercio equo e solidale.

Sportelli in rete
SPORTELLI CONSUMATORI in RETE
Informazioni ed assistenza ai consumatori liguri
800 180 431

Concorso Nazionale Biodrink Biococktail

I siti internet, oltre ad essere strumento di sviluppo del progetto "Sportelli in rete", costituiscono anche una piattaforma comune agli altri progetti, attuando una integrazione finalizzata ad una migliore fruizione da parte dell'utente. A cura di Assoutenti, sono la manutenzione e l'aggiornamento dei siti che comprendono, oltre alle operazioni tecniche di routine, l'aggiornamento delle notizie e più in generale dei contenuti, dai quali settimanalmente viene estratta una newsletter (in formato PDF e TXT). Le pagine dei siti hanno una media di oltre 620 visite quotidiane, per un totale su base annua di oltre 180.000; a queste hanno fatto seguito il 2% di mail ricevute, con una media almeno 8 mail al giorno.

PROGETTO NAZIONALE NOI & UNICREDIT



E' proseguito anche nel 2009 il Progetto denominato "CAPITALIA" voluto dall'omonimo gruppo [bancario](#) di cui facevano parte le ex banche di Roma, di Sicilia e Bipop Carire. Con la fusione con [Unicredit](#) il gruppo è diventato il principale gruppo bancario italiano mantenendo attivo il precedente progetto con la nuova denominazione "Cambia Tutto" che offre al Cliente servizi accessori legati al fisco, alla casa, alla previdenza, alla salute, ai consumi, al tempo libero. Per quel che riguarda la tutela dei consumatori all'interno di banche liguri legate ad Unicredit sono disponibili due volte alla settimana dalle ore 9 alle ore 13.30 consulenti specializzati di Assoutenti in grado di dare risposte su tematiche inerenti la tutela dei consumatori anche in ambito non bancario. Lo sportello di consulenza gestito da Assoutenti Liguria Onlus è:

- UNICREDIT BANCA LIGURIA, Genova AG. 100 Via del seminario, 2

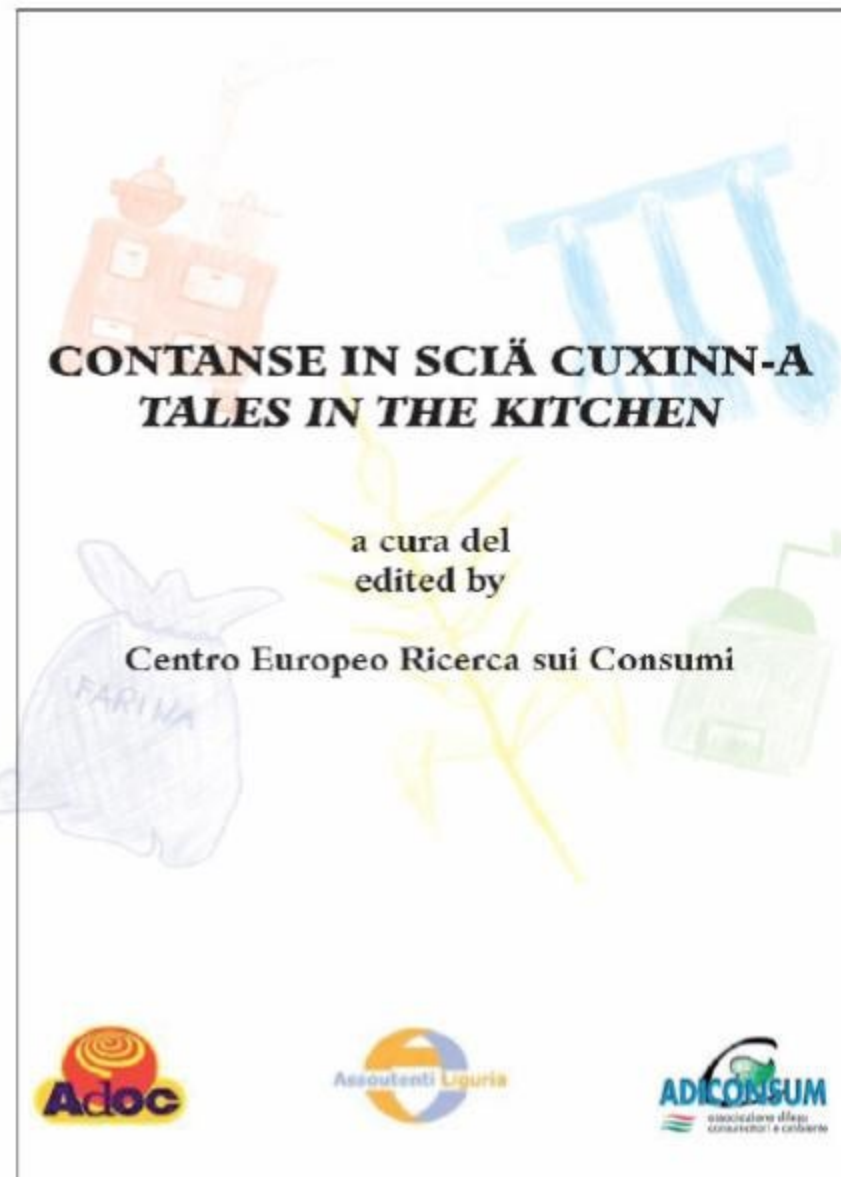
CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

Il Centro è stato realizzato grazie all'attività di compenetrazione dei Progetti MANGIARSANO e SPORTELLI IN RETE così come previsto dalle convenzioni a suo tempo stipulate con la Regione Liguria. Il Centro Documentale si caratterizza come il primo contenitore ligure di documentazione multimediale relativa agli argomenti della Tutela dei Diritti dei Consumatori nonché della salvaguardia della loro salute con particolare riguardo a igiene, sicurezza ed alimentazione.

Il CENTRO DOCUMENTALE si concretizza in un centro di raccolta dati e informazioni su temi consumeristici ad ampio raggio, ricerca e formazione. Fiore all'occhiello del Progetto è la realizzazione di un'AULA INFORMATICA aperta a tutti gli interessati ma soprattutto agli operatori del settore. In sintesi il CENTRO DOCUMENTALE è .

- ✓Un luogo dove poter consultare materiale cartaceo, DVD, filmati
- ✓Un centro di aggiornamento continuo del portale CONSUMATORILIGURIA
- ✓Un centro di raccolta delle normative sui consumatori
- ✓Un centro di formazione attraverso l'uso dell'aula informatica per qualificare ed educare operatori e consumatori
- ✓Un centro di produzione di materiali riguardanti i consumatori
- ✓Un centro di informazione corretta, chiara ed aggiornata sulle normative nazionali oltre ad informazioni circa i metodi più semplici ed immediati per consentire ai consumatori di far valere i propri diritti nelle sedi opportune

LE RICETTE DELLA MEMORIA



**Venerdì 16
ottobre 2009**
presso la
Biblioteca
Rosanna Benzi
di Genova Voltri

è stato presentato il **libro**

CUNTANSE IN SCIA CUXINNA

realizzato da Assoutenti Liguria, Adoc e Adiconsum all'interno del progetto CERC - Centro Europeo di Ricerche sui Consumi, svoltosi all'interno del programma di intervento 2007 - 2008 della Regione Liguria con l'utilizzo di fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. La realizzazione del libro è stata possibile proprio grazie ad un lavoro di ricerca e raccolta di testimonianze condotta dalle responsabili della Biblioteca sul territorio insieme ad alcune

insegnanti e alunni della scuola primaria e un gruppo di anziani di Voltri. Unicità del libro, che illustra i prodotti tipici della nostra terra e il loro uso comune nella cucina tradizionale, è l'utilizzo oltre che dell'italiano anche del genovese e di una meticolosa traduzione inglese. Alla presentazione sono intervenuti oltre alle responsabili della biblioteca, il Dottor Alfonso Pittaluga in rappresentanza della Regione Liguria, il Dottor Furio Truzzi in rappresentanza delle Associazioni di Tutela dei Consumatori Assoutenti, Adoc, Adiconsum, il Presidente del Municipio VII Genova Ponente e i Curatori dell'Edizione.

CORSO DI CONCILIAZIONE AEEG

Il corso si è svolto secondo il progetto formativo presentato da Assoutenti ai sensi della delibera n. 35/07 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Al corso, che si è puntualmente svolto come da programma hanno partecipato 15 tra volontari, esperti e legali dell'associazione. L'obiettivo del corso era quello di rafforzare le conoscenze e le competenze in materia di mercato dell'energia e del gas, codice dei consumi, soluzione alternativa delle controversie al fine di "abilitare" i partecipanti alle procedure di gestione del contenzioso e di conciliazione previste dal protocollo Assoutenti-Unogas. Per valutare l'impatto del corso sui risultati attesi si è proceduto ad attivare, durante il corso e alla sua conclusione, una serie di steep di verifica (lavori di gruppo, questionario). Entrambi gli strumenti utilizzati insieme al colloquio finale individuale, che ogni partecipante ha sostenuto con i tutor e i responsabili di Assoutenti e Unogas, hanno, in coerenza tra loro, validato l'attività formativa svolta che si è dunque dimostrata congruente con i risultati attesi. Infine al raggiungimento degli obiettivi formativi del corso ha contribuito la presenza costante dei due tutor d'aula che, attraverso il loro operato, hanno facilitato la relazione tra docenti e discenti in particolare nell'interattività tra le lezioni teoriche e le esercitazioni di gruppo.



CORSO RESIDENZIALE CONCILIATORI 22, 23, 24 MAGGIO 2009
PROGRAMMA EDIZIONE LIGURIA I
 LOANO2VILLAGE - LOANO(SV)

PRIMA GIORNATA VENERDI' 22 MAGGIO 2009

8.30	Presentazione	GIANLUIGI TABOGA - PRES.TE DIRETTIVO NAZ.LE ASSOUTENTI
8.50 / 10.50	I Consumatori e le liberalizzazioni - La concorrenza e l'utente	GIOVANNI FERRARI - PRESIDENTE NAZIONALE CASA DEL CONSUMATORE
11.10 / 13.10	Esigenze aziendali e aspettative utenza - Profitto e customer satisfaction	LOREDANA NICOSIA RESP.LE MARKETING UNOGAS
14.30 / 16.30	Il mercato del gas e dell' elettricit�: cambiamenti e prospettive	CRISTIANO ARTIZZU - AUTORITA' ENERGIA ELETTRICA GAS
16.50 / 17.50	Lavoro di gruppo: i cambiamenti del mercato dell'energia	CRISTIANO ARTIZZU - AUTORITA' ENERGIA ELETTRICA GAS

SECONDA GIORNATA SABATO 23 MAGGIO 2009

8.50 / 10.50	Il mercato libero e la posizione del cliente	GIUSEPPE COLELLA - RESPONSABILE ENERGIA GAS FEDERCONSUMATORI
11.10 / 13.10	Energia e consumi: le prospettive del mercato	GIUSEPPE COLELLA - RESPONSABILE ENERGIA GAS FEDERCONSUMATORI
14.30 / 16.30	Customer care e front office; l'azienda ed il reclamo	LOREDANA NICOSIA RESP.LE MARKETING UNOGAS
16.50 / 17.50	Conflitto e mediazione; tecniche relazionali - Lavoro di gruppo	ANNAMARIA DIROCCIA - PSICOLOGA

TERZA GIORNATA DOMENICA 24 MAGGIO 2009

8.50 / 10.30	La conciliazione e l'ADR: elementi di legge e cenni di diritto	MASSIMO RUARO - UNIVERSITA' DI GENOVA
11.10 / 13.10	Le ragioni delle parti: tecniche ed atteggiamenti di conciliazione	CESARE BRUZZONE - SEGRETARIO SEZIONE GENOVA CORTE ARBITRALE EUROPEA
14.30 / 16.30	I regolamenti e la conciliazione; lavoro di gruppo	CESARE BRUZZONE / OTTORINO PAGLIALUNGA - GIUDICE DI PACE EMERITO
16.50 / 17.50	Simulazione di conciliazione: lavoro di gruppo	LOREDANA NICOSIA RESP.LE MARKETING UNOGAS

PROGETTO ALCOLICEBERG

Assoutenti Liguria Onlus è capofila dal 2008 del Progetto ALCOL ICEBERG, ALCOL SALUTE E SICUREZZA nato per sensibilizzare, educare e formare i giovani e le loro famiglie a comportamenti, abitudini e stili di vita liberi da ogni alcol-dipendenza realizzato in collaborazione con SILB-FIPE e SIDED - FIEPET e le associazioni dei consumatori aderenti al Progetto Sportelli in Rete. Nel 2009 sono state realizzate le seguenti iniziative:



Primo Concorso Nazionale del Biodrink e del Biococktail che ha visto **21 concorrenti barman senior** in concorso provenienti da Liguria, Toscana, Emilia Romagna; **46 Barman Junior** allievi delle scuole alberghiere di Iesolo Lido, Genova, Assisi, Abano Terme, Brescia, Marigliano, Terni, Corzano, Castel Volturno, Alassio, Cesare Terme, Arma di Taggia, Nardò, Roccaraso, Trino Vercellese, Napoli, Castelfiorentino, **12 Creativi** con la partecipazione di allievi dei licei artistici e delle scuole d'arte di Milano, Castelfranco Veneto, Parabiago, Napoli, Lecce. Grazie al Patrocinio della Regione Liguria le fasi finali del Concorso sono state realizzate il 13 novembre 2009 in un ambito particolarmente favorevole agli scopi del progetto: Il Salone degli Orientamenti 2009 che si è tenuto alla Fiera del Mare di Genova.

I Vincitori sono stati:

sezione barman junior:

I classificato Daniele Callà, IPSAR Giancardi Alassio (SV)

II classificato Francesca D'Onofrio, IPSAR Carmine Russo, Marigliano(NA)

III classificato Liliana D'Urso IPSAR di Roccaraso (AQ)

sezione barman senior:

I classificato Davide De Marco, BAR COLA, Genova

II classificato Anna Druella, Bar Vito Fragolino, Genova

III classificato Vito Druella, Bar Vito Fragolino, Genova

sezione creativi:

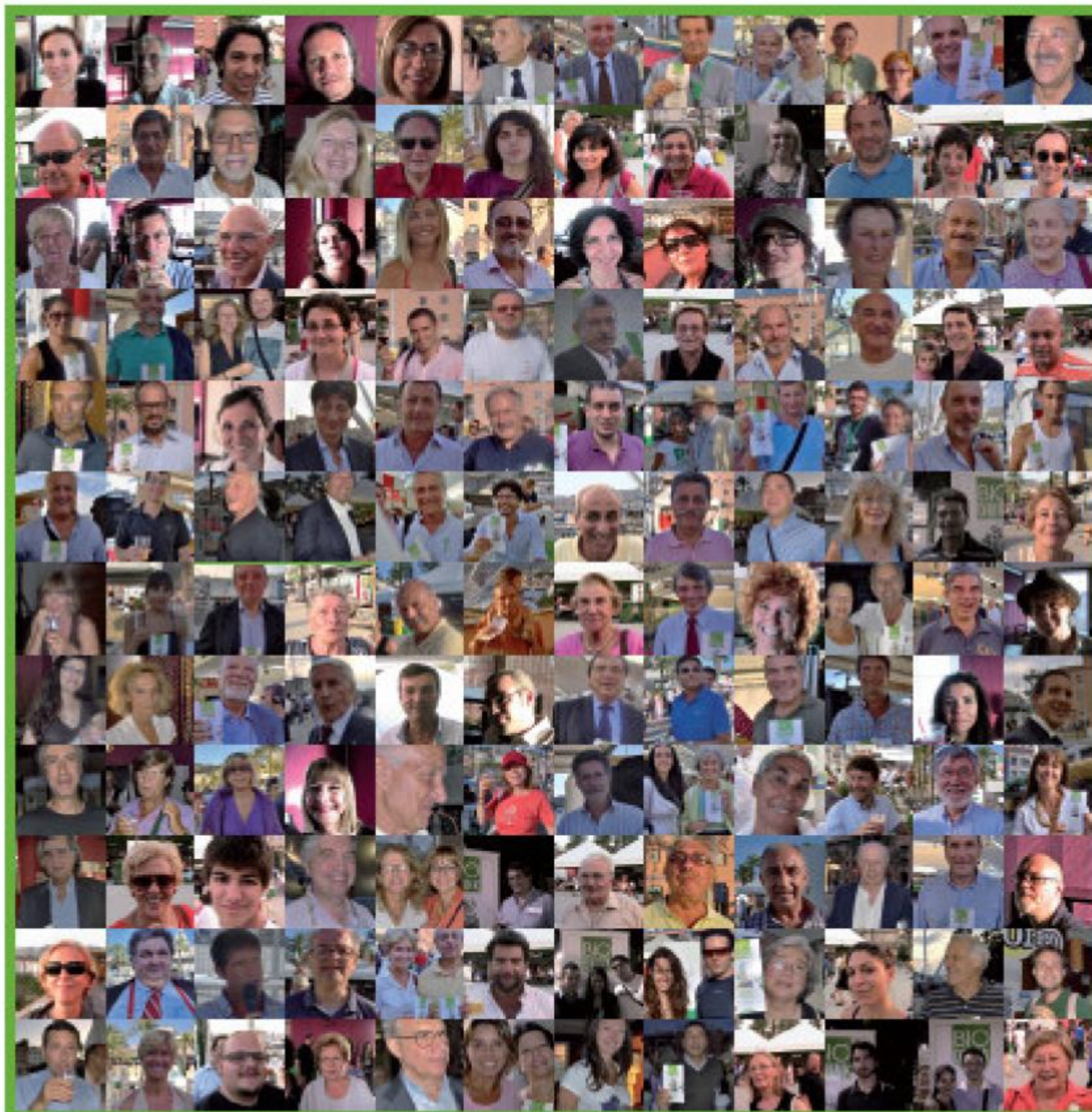
Francesca D'onofrio IPSAR *Carmine Russo*, Marigliano (NA)

Gaetani Roberto Istituto d'Arte, Galatina (LE)

IO CI METTO LA FACCIA

14 NOVEMBRE 2009

GIORNATA NAZIONALE DEL BIODRINK E DEL BIOCOCKTAIL



MI IMPEGNO A NON BERE UNA GOCCIA DI ALCOL

Io ci metto la faccia ...per difendere la vita!

Durante tutto l'arco del 2009 i promotori del progetto hanno voluto presenziare ad importanti iniziative cittadine al fine di testimoniare e diffondere i principi salienti coinvolgendo i cittadini in prima persona chiedendo di divenire testimonial e impegnandosi a non bere alcolici il 14 novembre data individuata come **giornata nazionale senz'alcol** alla quale hanno aderito centinaia di persone giovani, meno giovani e personalità della politica, della cultura e dello spettacolo a partire dal presidente della Camera dei deputati Gianfranco Fini al gruppo emergente dei LOST che è reso disponibile ad incontrare i giovanissimi in un divertente botta e risposta dove hanno raccontato, si sono raccontati e si sono confrontati con i loro coetanei sul problema alcol.

L'iniziativa è stata presentata

- alla festa democratica nazionale 22 agosto - 6 settembre,
- alla notte bianca 12 settembre,
- alla coppa davis 18 - 20 settembre,
- alla fiera fai la cosa giusta 25 - 27 settembre,
- al salone nautico 3 - 11 ottobre.



Tavola rotonda dal titolo "**GIOVANI E ALCOLISMO**" svoltasi il 13 novembre 2009 - Fiera di Genova con una sessione dedicata agli **"aspetti medico sociali dell'emergenza alcol"** nella quale sono intervenuti Attilia Ornella Ancarani, UOSD Alcologia e Patologie Correlate, Osp. San Martino di Genova - Membro Direttivo Ligure Società Italiana Alcologia; Giorgio Schiappacasse, Direttore Sert Ponente - Asl 3 Genovese Alessandro Sumberaz, UOSD Alcologia e Patologie Correlate, Osp. San Martino di Genova - Segretario Ligure Società Italiana Alcologia e una sul tema **"istituzioni e associazioni a confronto"** con gli interventi di Enrico Alloero, Dirigente Istituto Alberghiero Marco Polo, Genova; Oliviero Beha, scrittore e Giornalista, Massimiliano Costa, Vice Presidente Regione Liguria; Luigi Grillo, Presidente 8ª Commissione Lavori Pubblici e Comunicazione -

Senato; Francesco Cozzi, Sostituto Procuratore del Tribunale di Genova; Ennio Palmesino, Presidente mondiale Club Alcolisti in Trattamento Maurizio Pasca, Vice Presidente Nazionale FIPE. **Moderatori:** Gianni Testino, UOSD Alcologia e Patologie Correlate, Osp. San Martino di Genova e Vice Presidente Nazionale Società Italiana Alcologia, Furio Truzzi, Vice Presidente Nazionale Assoutenti



- **Serata "Bio" con il DJ Alex Guesta - Discoteca Mako** la serata del 13 novembre non è solo stato il momento conclusivo delle iniziative 2009 ma si è trattato soprattutto del punto di partenza per la programmazione 2010 del progetto. Alle ore 22 il Comitato Promotore ha riunito alla Discoteca Makò quanti hanno collaborato per la buona riuscita delle iniziative programmate non solo

per assistere alla premiazione dei vincitori del primo concorso nazionale del biodrink e del biococktail ma anche per inaugurare il primo punto "Bio" realizzato in forma stabile all'interno della discoteca, una delle più famose e la prima di una più ampia campagna di adesioni che si svolgerà in tutta Italia nel 2010. Alla serata hanno partecipato tra gli altri la Sindaco di Genova, Marta Vincenzi e DJ d'eccezione Don Gallo della comunità di San Benedetto.



IL MIO "PRIMO BICCHIERE" Guida alcol e dipendenza. In Italia, a 16 anni, si è liberi di bere alcol, tuttavia l'età del primo bicchiere si è abbassata e, per contro, i 12enni alla prima sbornia aumentano paurosamente. Nel contempo, secondo l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), bere alcol prima di una giovinezza compiuta (18-20 anni) espone i nostri organi, non ancora completamente dotati, a danni permanenti e irreversibili *compresa la riduzione della capacità cerebrale*. Nasce da queste considerazioni la guida illustrata che verrà distribuita in tutte le scuole ai giovani che compiranno i 16 anni. Approvata dai medici della Società Italiana di Alcolologia e curata dalla casa editrice Edicolors Publishing conterrà buoni consigli, campagne pubblicitarie di

sensibilizzazione sociale provenienti da tutto il mondo e tavole dei più noti disegnatori italiani.

Patrocini del progetto sono arrivati da:

Ministero della Gioventù, Unione Province Italiane, Regione Liguria, Provincia di Genova, Comune di Genova, Camera di Commercio di Genova, ACI Liguria, A.I.B.E.S. - Associazione Italiana Barman e Sostenitori, AICS - Associazione Italiana Cultura Sport, ARCAT - Associazione Regionale dei Club degli Alcolisti in Trattamento, ASL3 Dipartimento delle Dipendenze e Comportamenti d'Abuso, CONI Genova e Liguria, Società Italiana Di Alcologia, UNICEF di Genova.

Il riconoscimento dell'iniziativa e' pervenuto anche dal Presidente della Repubblica il quale ha donato due medaglie dedicate ai due giovani vincitori del concorso sezione barman junior e creativi.



Qui sotto la foto del vincitore della sessione barman junior



ASSOCIAZIONE CITTADINI DIGITALI

L'associazione C.I.D. è stata costituita da Assoutenti per promuovere nella "società della conoscenza" i diritti, le opportunità, l'uso consapevole della tecnologia digitale tra i cittadini consumatori e utenti e tra gli operatori economici, in particolare per: **informare, formare e tutelare** il cittadino digitale, **educare all'uso di risorse gratuite** quali software open sources e telefonia voip, **utilizzare la tecnologia wireless** per: diffondere internet nei luoghi pubblici a costi contenuti, aumentare la possibilità di accesso ai servizi online (es. prenotazione visite e esami, pagamento tributi, servizi turistici, ecc.), garantire più sicurezza grazie a sistemi di video sorveglianza via web, sviluppare il tele lavoro e i servizi all'impresa. I Soci fondatori sono: Associazioni di consumatori Associazioni culturali e del tempo libero Associazioni di operatori economici Associazioni territoriali e di quartiere.



Con i progetti *Piazze e CIV digitali 2009* e *Liguria estate WIFI 2010* l'associazione intende rapidamente diffondere un sistema di hot spot pubblici al quale tutti i soci possano collegarsi rispettando le prescrizioni di legge per informarsi, formarsi e tutelarsi via web. Questi progetti nati per diffondere Internet libero, sicuro, gratuito e ovunque sono finanziati dai soci. Il **Socio Sostenitore** (bar, ristoranti, alberghi, stabilimenti balneari, circoli privati e enti pubblici) fornisce la connettività e riceve in comodato gratuito, dopo aver versato un contributo di attivazione, l'apparato di autenticazione wireless; il **Socio Utente** accede al servizio gratuitamente per un consistente numero di ore versando la quota di adesione. Qualsiasi contributo pubblico, se ricevuto, verrà rendicontato sul sito dell'associazione www.cittadinidigitali.com. I progetti sono patrocinati da: Comune di Genova, Camera di Commercio di Genova, Regione Liguria, Ministero dello Sviluppo Economico

ATTIVITÀ SOCIALE

Assoutenti ha svolto nel corso del 2009 una intensa attività sociale con una ulteriore significativa crescita delle adesioni rese possibili dalla serietà e dedizione del lavoro di dirigenti, volontari, collaboratori e consulenti.

GLI ORGANISMI

UFFICIO DI PRESIDENZA

Furio TRUZZI - Presidente Regionale
Antonio CURRI - Segretario Generale
Carlo PENNA - Tesoriere
Santino CAMONITA - Presidente Provinciale Imperia
Gianluigi TABOGA - Presidente Provinciale Savona
Maurizio ILARI - Presidente Provinciale Genova
Claudio BALLERINI - Presidente Provinciale La Spezia

CONSIGLIO DIRETTIVO

Furio TRUZZI - Presidente Regionale
Carlo PENNA - Tesoriere
Santino CAMONITA - Presidente Provinciale Imperia
Gianluigi TABOGA - Presidente Provinciale Savona
Maurizio ILARI - Presidente Provinciale Genova
Claudio BALLERINI - Presidente Provinciale La Spezia
Angela BOLDINI - GENOVA
Antonio DONATI - GENOVA
Enrico ISNARDI - SAVONA
Franco LA CAPRIA - GENOVA
Claudia NOBBIA - IMPERIA
Ottorino PAGLIALUNGA - GENOVA
Piercarlo PICCIOLI - LA SPEZIA

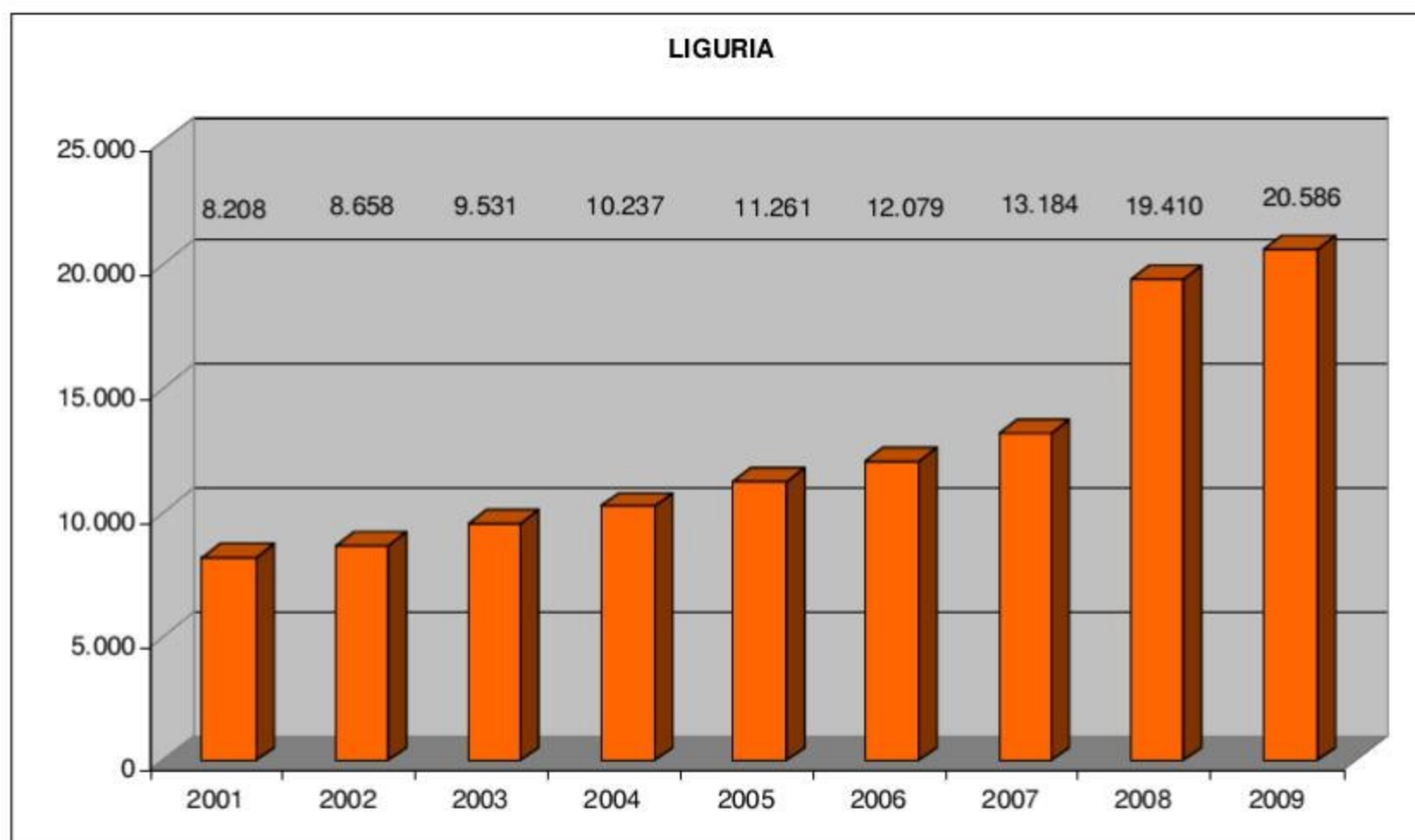
COLLEGIO DEI PROBIVIRI E REVISORI DEI CONTI

FRANCO CIRIO - Presidente
FRANCESCA FERRETTI - Componente
FABIO GALLINO - Componente

GLI ASSOCIATI

ANDAMENTO DEGLI ISCRITTI ASSOUTENTI IN LIGURIA DAL 2001 AL 2009

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Genova	7.033	7.279	7.778	8.732	9.597	10.234	11.450	16.628	17.754
Savona	-	175	485	215	197	246	254	958	1092
Imperia	-	-	-	-	183	305	145	530	525
Spezia	1.175	1.204	1.268	1.290	1.284	1.294	1.335	1.294	1.215
LIGURIA	8.208	8.658	9.531	10.237	11.261	12.079	13.184	19.410	20.586



ASSOCIAZIONI PARTNER:

Aics, APPC Associazione Piccoli Proprietari Case, Arci Pesca FISA, ASSEST Associazione Centro Storico EST, Associazione Ligure Diritti dei Pedoni, Associazione Non Solo ..., Associazione Nuovo Ciep, CISAL - La Spezia, Coldiretti, Confagricoltura, CIA - Confederazione Italiana Agricoltura, Comitato BluArea Castelletto, Comitato Foce, Comitato Marina Park, CONFEDILIZIA, Mangiarsano, Società Operaia Mutuo Soccorso Castagna, UPPI - Unione Piccoli Proprietari Immobiliari, UTP - Associazione Utenti Trasporti Pubblici

IL 5 PER MILLE E IL VOLONTARIATO

Con grande dedizione e sacrificio personale hanno contribuito alle attività 2009 dell'associazione e all'assistenza dei cittadini liguri consumatori e utenti che si sono rivolti ai nostri sportelli territoriali i seguenti soci volontari e professionisti e collaboratori:

avv. Daniele Taula, avv. Diana Barrui, avv. Massimo Chiocca, avv. Cesare Bruzzzone, avv. Almo Costa, avv. Marina Tosi, avv. Paolo Molinari, dottor Alberto Burrometo, avv. Sonia Anerdi, avv. Enrico Ruggiero, avv. Lucrezia Novaro, signor Carlo Penna, signor Carlo Parodi, signor Christian Lacapria, signor Franco Lacapria, dott.ssa Marta Bagnasco, cav. Giancarlo Piano, perito Stefano Toselli, dott. Alberto Bellantuoni, dott. Fabio Palazzo, dott. Otorino Paglialunga; signor Gianpiero Bertoglio, signora Argento Roberta, signora Ornella Meirana, signora Carmen Santangelo, signorina Agata Finocchiaro, signor Federico Ramella, signora Bracali Sabrina, signor Bracco Fulvio, signor Giusti Gianpaolo, signora Raffaella Tessaro, signora Sabrina Bracalli, Signora Chiara Marzi, Signora Tini Clelia, Signor Maurizio Rodighiero, signor Grando Andrea, signor Monteverde Meri, sig Raffellini Enrico, avv. Federica Lugli, signora Consolina Fagliano, signora Silvia Rottini, avv. Sabrina Maggiora.

Assoutenti Liguria Onlus è iscritta negli elenchi regionali del volontariato ed è accreditata nell'albo regionale degli enti di servizio civile nazionale. Nella raccolta del 5 per mille i dati comunicati dall'Agenzia delle entrate evidenziano una crescita continua di consensi manifestata dai contribuenti:

ANNI	SCELTE
2006	818
2007	1.056
2008	1.926

I consumatori hanno bisogno di più informazione, più assistenza, più tutela e di associazioni libere, forti e indipendenti che li difendano!

Le associazioni dei consumatori hanno bisogno di essere autonome finanziariamente e non dipendere da nessuno. Per questo hanno bisogno dell'aiuto dei cittadini consumatori e utenti.

**CONSUMATORI FRODATI, UTENTI VESSATI, RISPARMIATORI
TRUFFATI, CONTRIBUENTI SPREMITI, TELEMULTATI
FREGATI, PENDOLARI ESASPERATI, TURISTI TURLUPINATI:**

SIAMO I GARIBALDINI DEI VOSTRI DIRITTI



(renato guttuso)

5 PER MILLE

FAI LA COSA GIUSTA, NELLA DENUNCIA DEI REDDITI SCRIVI:

95087230108

SOSTIENI ASSOUTENTI

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO DEI CONSUMATORI UTENTI

IL BILANCIO

ASSOUTENTI LIGURIA ONLUS - RENDICONTO AL 31.12.2009 - QUADRO DI SINTESI

ATTIVITA'

AVANZO ESERCIZIO 2008	37.285,90
QUOTE SOCIALI	82.497,92
CONTRIBUTI LIBERALI	6.500,00
CONTRIBUTI DA 5 PER MILLE 2007	31.432,66
BANCARIE ATTIVE E PROPRIETÀ AZIONI (IRIDE E CARIGE) PER DIRITTO DI TRIBUNA	16,35
CONTRIBUTO CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA CONCORSO BIOCOKTAIL	5.000,00
CONTRIBUTO ORDINARIO REGIONE LIGURIA PROGETTO SPORTELLI IN RETE	34.780,23
CONTRIBUTO AU NAZIONALE	2.500,00
CONTRIBUTI DA ASSOCIAZIONI CONSUMATORI PER ATTIVITÀ UNITARIE	5.900,00
ACCANTONAMENTO PER ATTIVITA' SOCIALI PROVINCIALI	13.356,00
ANTICIPAZIONI BANCARIE E PARTITE DI GIRO SU PROGETTI	..42.855,88
TOTALE ENTRATE	262.124,94

PASSIVITA'

CONTRIBUTI TESSERAMENTO NAZIONALE E PROVINCIALE	79.461,00
SPESE DI FUNZIONAMENTO	4.464,47
ASSICURAZIONI AI VOLONTARI E RIMBORSI ORGANISMI	2.660,25
CONSUMATORILIGURIA NEWSPAPER E WEB	38.317,15
MANIFESTAZIONI E CONGRESSI	4.588,10
PUBBLICIZZAZIONE 5 PER MILLE	9.750,00
PROGETTO INFORMA CONSUMATORI E SPORTELLI IN RETE	44.233,91
CORSO AEEG CONCILIATORI	10.290,00
PROGETTO ICEBERG ALCOL /BANDO BIODRINK	5.971,74
PARTITE DI GIRO SU PROGETTI	..1.467,53
BANCARIE PASSIVE	242,33
TOTALE USCITE	201.446,48

AVANZO DI ESERCIZIO **60.678,46**
(di cui debiti verso banche e accantonamenti euro 43.356,00)

Genova, 28 Aprile 2010

IL TESORIERE

CARLO PENNA

**IL PRESIDENTE DEL
COLLEGIO DEI REVISORI**

FRANCO CIRIO

IL PRESIDENTE

FURIO TRUZZI

LE SEDI

Assoutenti è la principale Associazione di Tutela dei Consumatori attiva in Liguria sia per numero di associati sia per la rete di punti di consulenza aperti al pubblico su tutto il territorio regionale. Dal 2008 l'Associazione ha consolidato la propria operatività oltre che attraverso la Sede Regionale e le sedi Provinciali, con una rete di altri 18 sportelli decentrati presenti su tutto il territorio e in taluni casi gestiti grazie alla collaborazione con altre realtà istituzionali territoriali (comunità montane, comuni, circoscrizioni, ecc.).



SEDE REGIONALE

Via Colombo 7/5 - 16121 Genova

Tel 010/540256 - 010/8691845 Fax 010/8632026

E.mail: info@assoutenti.liguria.it - Sito regionale: www.assoutenti.liguria.it

SEDI PROVINCIALI

ASSOUTENTI GENOVA Via Colombo 7/5 - 16121 Genova Tel. 010 540256 - 010 8691845 Fax 010 8632026 E.mail: segreteria@assoutenti.liguria.it	ASSOUTENTI IMPERIA Via. Milano 22 - 18013 Diano Marina Tel. 0183 407807 Fax 0183 496150 E-mail imperia@assoutenti.liguria.it
ASSOUTENTI SAVONA Via Marexiano 29 17052 Borghetto Santo Spirito Tel. 0182 973334 Fax 0182 941940 E-mail assoutenti@libero.it	ASSOUTENTI LA SPEZIA Via F. Crispi 33 sc. D - 19122 La Spezia Tel. 0187 730481 - Fax 0187 734509 E-mail assoutentisp@libero.it

IL PATTO INTERASSOCIATIVO



E' stato presentato alla stampa il 20 luglio 2009 Il nuovo **PATTO FEDERATIVO** e di collaborazione siglato da parte delle Associazioni dei Consumatori ACU, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanza Attiva, Codacons, Casa del Consumatore, Lega Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino. In questa occasione è stata presentata la nuova

tessera interassociativa che dà la possibilità ai cittadini e consumatori liguri di accedere a tutti gli sportelli della rete con un servizio dedicato di assistenza e consulenza e di effettuare il tesseramento unitario alle associazioni della rete. Questa iniziativa nasce tra le associazioni a conferma della comune volontà di sostenere iniziative volte a tutelare i diritti e gli interessi di consumatori e utenti nella regione Liguria anche attraverso attività comuni di assistenza, consulenza e tutela, tramite una iscrizione congiunta. La rete, così rafforzata, vanta una presenza capillare sul territorio con sportelli informativi e di consulenza situati nelle quattro province.

