



# Bilancio sociale 2021

## Premessa

### La nostra visione

Il nostro operato si ispira alla seguente visione:

- un'economia sociale di mercato dal carattere innovativo e sostenibile, che garantisca il diritto fondamentale all'informazione;
- una politica che rispetti gli interessi delle consumatrici e dei consumatori\* e così facendo rafforzi il sistema paese nonché la concorrenza basata sulla qualità di beni e servizi;
- un mondo di consumatrici e consumatori in grado di trattare con le imprese su un piano paritario e di far sentire la propria voce attraverso scelte consapevoli di acquisto o non-acquisto, di lode o critica nei riguardi di beni e servizi;
- un Centro Tutela Consumatori Utenti che rappresenti tempestivamente e ad ogni livello gli interessi dei cittadini-consumatori e che operi concretamente a favore dei medesimi e della collettività.

Auspichiamo un futuro in cui sia i cittadini-consumatori, sia gli altri attori del mercato si assumano la piena responsabilità delle proprie azioni. Un futuro in cui ognuno concorra allo sviluppo sostenibile dell'economia e della società, a una rinnovata qualità della vita in sintonia con i principi di giustizia sociale e intergenerazionale e con la salvaguardia dell'ambiente. Promuoviamo processi di cambiamento sociale, sosteniamo l'integrazione e, soprattutto, ci battiamo per una buona coesione della società. Pensiamo già da oggi al consumatore di domani.

---

*\* Per garantire una migliore leggibilità del testo, si rinuncia all'indicazione maschile-femminile dei soggetti menzionati. Ogni termine utilizzato è quindi riferibile all'una o all'altra delle forme citate.*



## a) Metodologia

Nella redazione del bilancio sociale ci siamo attenuti ai seguenti principi:

- rilevanza
- completezza
- trasparenza
- neutralità
- competenza di periodo
- chiarezza
- veridicità e verificabilità
- attendibilità
- autonomia delle terze parti

## b) Informazioni generali sull'ente

Verbraucherzentrale Südtirol Centro Tutela Consumatori Utenti (VZS-CTCU)

cod. fisc. 94047520211 (no partita IVA)

sito istituzionale: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

L'associazione "Verbraucherzentrale Südtirol - Centro Tutela Consumatori e Utenti" è stata fondata a Bolzano in data 08/03/1993 con atto notarile. In data 08.10.2004, con Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 262/I.I, l'associazione è stata iscritta al **registro provinciale delle organizzazioni di promozione sociale**. In data 06.04.2005, con Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 80/I.I, il Centro Tutela Consumatori e Utenti è stato iscritto nel **registro delle persone giuridiche**, con riconoscimento della personalità giuridica. Il Centro Tutela Consumatori Utenti è iscritto nell'**elenco delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale di ex articolo 137 del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)**. L'ultima iscrizione in ordine temporale è avvenuta, con Decreto del Direttore Generale della Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica, Divisione XI – Politiche e normativa per i consumatori – del Ministero dello Sviluppo Economico, per l'anno 2020<sup>1</sup>.

In data 30 aprile 2019, a Bolzano, l'assemblea dei soci ha deliberato l'adeguamento dello Statuto alle norme del **Codice del Terzo settore** (D.lgs. 117/2017, in seguito CTS), ed ha approvato lo statuto nella sua versione vigente.

<sup>1</sup> [https://www.mise.gov.it/images/stories/documenti/mise-AOO\\_PIT-Provvedimenti\\_interni\\_R-0000084-30-12-2020.pdf](https://www.mise.gov.it/images/stories/documenti/mise-AOO_PIT-Provvedimenti_interni_R-0000084-30-12-2020.pdf)



## Dove trovarci

### **Sede centrale:**

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. 0471 975597, fax 0471 979914, info@consumer.bz.it

**Infopoint e consulenze:** da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori di diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello alimentazione: lunedì 9-12, giovedì 14-17
- Consulenza giuridica edile: martedì 9-12, giovedì 10-12
- Consulenza tecnica: lunedì 9-12 e 14-17, tel. 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 14-15
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel. 0471-941465
- Consulenza questioni fiscali: martedì 9-12, giovedì 10-12

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì a giovedì 8 – 16, venerdì 8 - 12

**Conciliazione per controversie consumeristiche:** conciliareonline.it

**Punto informativo-didattico sul consumo:** mercoledì e giovedì 10-12 e 15-17

**Centro affiliato a Trento:** CRTCU, da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

**La tutela dei consumatori arriva in paese:** Sportello Mobile trentino (calendario online)

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

## Orari ed indirizzi delle sedi

**Merano,** via Goethe 8, c/o KVW

Orari: da lunedì a venerdì ore 9-12

**Silandro,** Via Principale 134, c/o Comunità comprensoriale della Val Venosta

Orari: 2° 3° e 4° giovedì del mese ore 9-12

**Malles Venosta,** Via Gen.I. Verdross 26, Biblioteca del Comune di Malles Venosta

Orari: 1° giovedì del mese ore 14-16 (oltre ad eventuali appuntamenti aggiuntivi)

**Bressanone,** via Roma 7, c/o distretto socio-sanitario della Comunità Comprensoriale Val d'Isarco

Orari: 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese ore 9-12

**Chiusa,** Seebegg 17, c/o Distretto sociale

Orari: 4° mercoledì del mese ore 9-12

**Brunico,** Via Lampi 4 (vecchio comune), c/o CGIL/AGB

Orari: lunedì ore 9-12 e 14-17, martedì ore 14-17, mercoledì e giovedì ore 9-12

**Val Badia,** c/o Distretto sociale Val Badia

39030 S. Martino Badia, Picolin 71, terzo piano

Orari: ogni 2° e 4° martedì del mese ore 9-12

**Egna,** Largo Municipio 3, c/o KVW-ACLI



Orari: giovedì ore 15-17

**Vipiteno**, Città Nuova 21, c/o Comune Città di Vipiteno

Orari: lunedì ore 9-12

**S. Leonardo in Passiria**, Via Passiria 3, c/o Servizi Sociali della Comunità comprensoriale

Orari: lunedì ore 15-17

**Lana**, via Madonna del Suffraggio 5 (2° piano), c/o Comune di Lana

Orari: primo lunedì del mese ore 15-17

Associazione partner a **Trento**, piazza Raffaello Sanzio 3

CRTCUC - Centro di Ricerca e Tutela Consumatori

Orari: da lunedì a venerdì ore 10-12 e 15-17

### **Centro Europeo dei Consumatori**

Per reclami transfrontalieri

39100 Bolzano, via Brennero 3

Orari: da lunedì a giovedì ore 8-16, venerdì ore 8-12

### **Punto informativo-didattico sul consumo**

39100 Bolzano, via Brennero 3, tel. 0471-941465

Orari: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17

infoconsum@centroconsumatori.it

### **Sportello Mobile del Consumatore a Trento**

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

### **Sportello Mobile del Consumatore**

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 113

Calendario attuale disponibile su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

### **Fermate:**

Anterivo, Appiano, Avelengo, Brunico, Caldaro, Casies, Cermes, Certosa, Chiusa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle di Isarco, Colma, Cortina, Corvara, Curon, Dobbiaco, Fié allo Sciliar, Fortezza, Gais, Glorenza, La Valle, La Vila, Laces, Lagundo, Magrè, Marlengo, Merano, Mezzaselva, Nalles, Naturno, Nova Levante, Ora, Postal, Prato, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Valburga, Salorno, San Candido, San Pancrazio, Santa Cristina, Sarentino, Scena, Selva Gardena, Sestò, Sinigo, Sluderno, Stelvio, Terento, Vandoies, Varna, Villandro e Vipiteno.



L'associazione CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI - VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL (VZS-CTCU), dalla data di inserimento nella relativa sezione del registro unico del terzo settore la denominazione è integrata con la sigla "APS", è l'unione di associazioni e organizzazioni altoatesine, operanti esclusivamente nel campo della tutela dei consumatori ed/o che perseguono finalità rientranti nel campo della tutela degli interessi dei consumatori ed utenti attraverso proprie strutture o sezioni autonome e separate dalla restante attività generale, e di consumatori e consumatrici ed utenti.

L'associazione Centro Tutela Consumatori e Utenti ha durata illimitata, ed ha la propria sede a Bolzano.

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti è indipendente da partiti politici, è interetnico e persegue esclusivamente e direttamente scopi di pubblica utilità e solidarietà sociale. Il CTCU non persegue finalità di lucro.

Il suo campo d'azione abbraccia la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. Il Centro Tutela Consumatori e Utenti ha fra i suoi fini anche quello di una collaborazione ed appartenenza ad altre confederazioni nazionali ed estere aventi finalità identiche o simili.

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti, che opera attraverso l'impegno volontario dei soci, ispira la propria azione ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità europea, nel trattato sull'Unione europea, nonché sulla normativa comunitaria, nazionale e della Provincia autonoma di Bolzano.

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti esercita in via principale, senza scopo di lucro, attività di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale così come previsto all'art. 5 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, in specifico alla lettera w) (promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244).

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti ha come scopo esclusivo la tutela dei fondamentali diritti dei consumatori, risparmiatori ed utenti quali: la legalità del mercato; la tutela della salute e del diritto ad una sanità di qualità e pubblica nonché la salvaguardia dell'ambiente; la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi; il diritto ad una informazione corretta e adeguata, in particolare in relazione alle fasce più deboli; la lealtà, la chiarezza e veridicità della pubblicità; l'erogazione di servizi di interesse pubblico secondo standard di qualità e di efficienza; la difesa degli interessi economici e patrimoniali; la tutela del risparmio; il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nella costituzione e nello svolgimento dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi, la tutela della privacy e dell'accesso al mondo digitale.



Il Centro Tutela Consumatori e Utenti tutela e promuove i diritti dei cittadini-consumatori ed utenti di beni e servizi di consumo individuale o collettivo, nel settore pubblico e privato.

In conformità alle disposizioni della Legge Provinciale del 20 maggio 1992, n. 15 riguardante “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti”, il Centro Tutela Consumatori e Utenti mira a far progredire la consapevolezza della popolazione in un migliore e più critico approccio al consumo di beni e servizi, attraverso l’informazione, la consulenza e l’attività educativa. In particolare, il Centro Tutela Consumatori e Utenti, svolge attività di informazione circa i rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori e del loro ambiente, nel momento dell’acquisto e dell’uso di beni e servizi.

La consulenza e le proposte del Centro Tutela Consumatori e Utenti si rivolgono ai consumatori, ad altre associazioni e confederazioni, alle autorità, ai commercianti ed ai produttori. Nei confronti delle autorità, dei produttori e dei commercianti gli interessi dei consumatori devono essere articolati e rappresentati, anche mediante il sostegno di unioni fra i consumatori.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti può altresì svolgere attività diverse, secondarie e strumentali rispetto all’attività di interesse generale, ai sensi dell’articolo 6 del D.lgs. 117/2017; la relativa competenza di stabilire quali attività diverse possano essere svolte risiede presso il comitato direttivo.

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti persegue tali finalità di promozione sociale e di tutela degli interessi economici e giuridici di consumatori ed utenti, risparmiatori, assicurati, pazienti, contribuenti e condomini attraverso tutti gli strumenti specificatamente previsti dalla normativa vigente, ed in particolare attraverso:

- l’adesione a strutture esistenti e la promozione di nuove, che esprimano gli interessi dei consumatori nei rapporti con le istituzioni pubbliche e private;
- la realizzazione di strumenti di studio, ricerca e documentazione sui temi del consumo di beni e servizi;
- l’impegno per sostenere le produzioni alimentari, delle merci, dei servizi in genere, con precise garanzie di qualità e di rispetto delle regole del lavoro e dell’ambiente;
- l’iniziativa per sostenere e sviluppare, a tutti i livelli una corretta informazione e un’adeguata formazione del cittadino consumatore ed utente, garantendo: il pluralismo nel settore dei mezzi di comunicazione di massa e dell’informazione; l’accesso alla “società dell’informazione anche ai cittadini più disagiati socialmente o territorialmente; il diritto all’informazione e all’educazione al consumo responsabile e sostenibile; la difesa dei consumatori dalla pubblicità ingannevole e dalle pratiche commerciali abusive; la più ampia informazione dei diritti dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione e di altre autorità pubbliche;
- l’azione per ottenere il riconoscimento dei diritti dei cittadini da parte delle amministrazioni pubbliche e degli enti nonché delle aziende che prestano servizi d’interesse pubblico e il pieno riconoscimento al CTCU, in qualità di ente esponenziale di collettività di cittadini a livello provinciale, della legittimazione ad agire in giudizio, in tutte le sedi;
- la promozione di azioni collettive secondo quanto previsto dalla normativa vigente;



- la possibilità di agire in ogni sede giurisdizionale anche costituendosi parte civile nei processi penali e di partecipare alle procedure di conciliazione e/o mediazione;
- contrastare ogni pratica contrattuale, commerciale ed economica scorretta ed abusiva;
- ottenere forme riparatorie idonee a correggere ed eliminare gli effetti dannosi derivanti dagli atti e comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti.
- promuovere iniziative di informazione e di educazione per il consumo eco-compatibile, per l'uso razionale dell'energia e lo sviluppo di energie alternative per la salvaguardia dell'ambiente e dell'ecosistema nonché promuovere azioni anche giudiziarie contro ogni forma di inquinamento;
- la promozione di una normativa europea, nazionale e della Provincia autonoma adeguata in materia di tutela dei consumatori, in sintonia con le esigenze di tutela dei consumatori e della qualità della vita dei cittadini
- agendo in generale a tutti i livelli per la difesa dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente ai consumatori ed agli utenti;
- la promozione della conciliazione come strumento di composizione del contenzioso;
- la pubblicazione di un proprio organo di informazione ed altre attività editoriali.

### **I compiti del Centro Tutela Consumatori e Utenti sono i seguenti:**

- a) elaborazione di proposte, riguardanti le misure di informazione e sensibilizzazione del consumatore, rivolte alla Provincia ed ai Comuni;
- b) pubblicazione annuale di una relazione sulla stato della tutela dei consumatori in Alto Adige;
- c) informazione del consumatore sui meccanismi economici nonché esame e valutazione dell'attività produttiva e della qualità dei prodotti di imprese o produttori locali;
- d) verifiche con le autorità e con i rappresentanti del mondo economico, al fine di tutelare gli interessi dei consumatori;
- e) collaborazione nella valutazione della compatibilità ambientale e sociale di leggi, provvedimenti amministrativi e progetti delle Pubbliche Amministrazioni interessanti i consumatori;
- f) informazione ai consumatori sulle possibilità di intervento in difesa dei loro interessi;
- g) creazione di strutture adeguate, nonché collaborazione con istituzioni che prestano servizio di consulenza per i consumatori, in particolare attraverso l'istituzione o la collaborazione in uffici decentrati di consulenza ai consumatori;
- h) coordinamento di consulenza in iniziative rilevanti per i consumatori, intraprese dalle associazioni membre del Centro Tutela Consumatori e Utenti e delega di determinate iniziative alle associazioni stesse;
- i) consulenza ai consumatori, da svolgersi tra l'altro nei seguenti settori: alimentazione, commercio, telefonia, servizi finanziari ed assicurativi, energia, abitazione, ambiente, consulenza su prodotti, assistenza legale;



- j) formazione di consulenti per i consumatori e di esperti nei rapporti con il pubblico ed i mass-media;
- k) collaborazione interregionale e internazionale con organizzazioni affini, nel perseguimento degli obiettivi del CTCU.
- l) Partecipazione alla determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici locali erogati dai soggetti privati e vigilanza sull'applicazione degli standard.
- m) Altri interventi a favore dei consumatori.

## c) Governance

Costituiscono organi statutari del Centro Tutela Consumatori e Utenti:

- l'assemblea dei soci
- il comitato direttivo
- la/il presidente
- il/la revisori dei conti e l'organo di controllo monocratico
- la commissione arbitrale

L'assemblea dei soci è composta dai delegati delle associazioni, delle organizzazioni e delle persone giuridiche socie (un delegato per ognuno di questi soggetti) e dai soci persone fisiche, semprechè siano in regola con il pagamento della quota associativa dell'anno in corso. L'assemblea ordinaria è convocata almeno una volta all'anno.

Costituiscono compiti dell'assemblea la deliberazione del regolamento dell'assemblea stessa, l'elezione/destituzione dei membri del comitato direttivo, della/del presidente, della/del vicepresidente, del/la revisore/a dei conti, dei membri della commissione arbitrale e la designazione della/del direttrice/ore; l'approvazione del rendiconto consuntivo e del bilancio di fine anno e del bilancio preventivo nonché del bilancio sociale qualora le norme vigenti ne impongano la redazione; la votazione del programma annuale nel rispetto delle proposte; la determinazione delle direttive generali; la determinazione dei limiti di spesa per il comitato direttivo, per il presidente ed il direttore; la deliberazione di variazioni dello Statuto, la deliberazione di tutte le questioni all'ordine del giorno che le sono state sottoposte dal comitato direttivo, dal/la revisore/a dei conti o da almeno un decimo dei soci; la determinazione delle quote sociali; la deliberazione sulla responsabilità dei soci degli organi e l'esercizio dell'azione di responsabile nei confronti degli stessi; deliberazione in relazione a tutte le questioni che per legge sono compito dell'assemblea dei soci.

L'assemblea straordinaria è competente per decidere sullo scioglimento, sulla conversione, fusione e scissione dell'associazione.





L'assemblea - ordinaria e straordinaria - può essere convocata dal comitato direttivo ogniqualvolta questo lo ritenga necessario.

L'assemblea è convocata dal comitato direttivo almeno 14 giorni prima della seduta, con comunicazione scritta per lettera o email contenente l'ordine del giorno, il luogo, la data e l'ora della seduta. In caso di più di 50 soci è sufficiente l'invito tramite bollettino dei soci. Anche il/la revisore/a dei conti, almeno due delle associazioni membre oppure almeno il 10% dei soci possono chiedere la convocazione dell'assemblea dei soci.

L'assemblea dei soci - ordinaria e straordinaria - delibera con la presenza di almeno la metà dei soci.

In seconda convocazione, l'assemblea ordinaria può deliberare indipendentemente dal numero dei soci presenti; l'assemblea straordinaria, invece, è autorizzata a deliberare solo con la presenza di almeno un terzo dei soci.

Fra la prima e la seconda convocazione devono trascorrere almeno 24 ore.

Le assemblee dei soci decidono con il voto favorevole della maggioranza semplice dei voti presenti. Per modifiche allo statuto è necessaria la maggioranza di tre quarti dei presenti. L'assemblea straordinaria, con la maggioranza di tre quarti dei soci, decide sullo scioglimento dell'associazione e sull'assegnazione del patrimonio dell'associazione, nonché sulla conversione, fusione e scissione dell'associazione.

Il/la presidente dell'associazione detiene anche la presidenza dell'assemblea. In caso di sua assenza, il presidente viene sostituito dal vicepresidente oppure l'assemblea può eleggere un presidente ad hoc.

#### **Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| - Adiconsum (SGB-CISL)        | - Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)             |
| - ASGB-Tutela dei consumatori | - Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF) |
| - Ekokonsum (AGB-CGIL)        | - Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)           |
| - Associazione Robin          |   |

e 3.079 ulteriori soci singoli attivi (al 31.12.2021). Nel 2021 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Il comitato direttivo del Centro Tutela Consumatori e Utenti è composto da cinque membri eletti dall'assemblea, e cioè da: la/il presidente, la/il vicepresidente nonché tre ulteriori membri.

Il direttivo può eventualmente invitare alle proprie riunioni consulenti esterni senza diritto di voto.

In caso di necessità, il direttivo emana un regolamento e lo estende anche al lavoro del direttore/ della direttrice.



Il comitato direttivo è eletto dall'assemblea con maggioranza semplice e rimane in carica per quattro anni.

L'assemblea è tenuta ad eleggere a membro effettivo del direttivo non più di un delegato per associazione e, nel momento dell'elezione del direttivo deve tener conto che, in seno ad esso, i differenti gruppi linguistici siano equamente rappresentati. Presidente e Vicepresidente non possono appartenere allo stesso gruppo linguistico della Provincia.

Il direttivo è convocato ogniqualvolta la/il presidente o due membri del comitato direttivo stesso lo ritengano necessario. Il direttivo può deliberare con la presenza di almeno la metà dei suoi membri e decide con la maggioranza semplice dei presenti.

Il comitato direttivo esegue le delibere dell'assemblea ed è competente per tutte le questioni che non siano espressamente riservate - da disposizioni di legge o dallo Statuto, - ad altri organi dell'associazione.

In particolare spetta al comitato direttivo:

- l'assunzione di collaboratori;
- la redazione della relazione annuale d'attività e del bilancio o rendiconto consuntivo, nonché del bilancio sociale, qualora le norme vigenti ne impongano la redazione;
- la redazione del programma annuale e del bilancio di previsione considerando anche le modifiche e le proposte formulate dall'assemblea dei soci;
- l'amministrazione del patrimonio dell'associazione e la sistemazione di tutte le questioni finanziarie dell'associazione;
- la convocazione delle assemblee dei soci;
- la cura delle relazioni con altre associazioni, confederazioni e con la Pubblica Amministrazione;
- l'adesione dei soci.

Il comitato direttivo può delegare compiti a singoli membri e può, per compiti particolari, consultare esperti del settore interessato, i quali parteciperanno con sola facoltà consultiva, alle sedute del direttivo.

#### **Membri del direttivo:**

Presidente: Priska Auer

Vice presidente: Agostino Accarrino

Membri: Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo

Direttrice: Gunde Bauhofer

Revisore dei conti: Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 10 volte nel 2021.

La/il presidente è la/il legale rappresentante e portavoce dell'associazione Centro Tutela Consumatori e Utenti. E' eletta/o per quattro anni dall'assemblea ordinaria. La/il presidente convoca il direttivo, ha la presidenza sia di questa che delle assemblee dei soci ed esegue le deliberazioni del comitato direttivo e delle assemblee. La/il presidente può incaricare avvocati a rappresentare in giudizio



il Centro Tutela Consumatori e Utenti. Può conferire inoltre procure, per il rilascio di dichiarazione di terzi. Per la durata del suo impedimento la/il presidente è sostituita/o dal/la vicepresidente. Presidente e vicepresidente si alternano a metà del periodo d'incarico.

Il/la revisore dei conti, nonché, qualora necessario, l'organo di controllo monocratico, sono eletti dall'assemblea dei soci ai sensi delle norme (D.lgs. 117/2017) per la durata di quattro anni.

Hanno il compito di controllare, in termini contabili, le attività correnti dell'associazione, nonché di revisionare il bilancio consuntivo nonché tutti i compiti previsti per legge. Sono invitati alle riunioni del comitato direttivo ed alle assemblee dei soci, e possono, in ogni momento, eseguire controlli e verifiche della contabilità dell'associazione e di tutta la documentazione necessaria. Rispondono solo all'assemblea dei soci. All'uscita del revisore viene eletto un nuovo revisore.

La/il direttrice/ore è impiegata/o del Centro Tutela Consumatori e Utenti e partecipa con facoltà consultiva e con diritto di proposta alle sedute dell'assemblea e del comitato direttivo. Provvede all'esecuzione delle delibere del comitato direttivo e delle disposizioni del presidente. Dirige i lavori degli altri impiegati, autorizza le spese amministrative entro i limiti fissati dal comitato direttivo e si occupa di tutte le questioni per le quali è stata/o autorizzata/o dal comitato direttivo o dal presidente.

I tre arbitri - ed i due supplenti - sono eletti dall'assemblea per la durata di quattro anni. Alla commissione arbitrale spetta la composizione delle controversie tra i soci del Centro Tutela Consumatori e Utenti. La commissione va convocata entro trenta giorni dalla presentazione dell'esposto ed essa deve decidere entro sessanta giorni dalla presentazione dell'esposto.

I due arbitri supplenti partecipano alle riunioni della commissione arbitrale e - nel caso di assenza di un arbitro effettivo - questo viene sostituito a tutti gli effetti dal supplente più votato.

Nel 2019 è stata svolta l'analisi sulla necessità di implementare un modello organizzativo di gestione (MOG, ai sensi del D.lgs. 231/2001); è risultato che non vi sia esposizione al rischio da contrastare, e che pertanto non sussiste necessità di implementare un MOG per il CTCU.

### **Principali stakeholder**

L'operato del CTCU si orienta al consumatore; a tale scopo si conformano le modalità di coinvolgimento del personale (volontario ed assunto), dei soci, dei fornitori, della pubblica amministrazione e della collettività.

Anche nelle collaborazioni miriamo a rafforzare le competenze; il CTCU vanta collaborazioni internazionali e nazionali più che ventennali, nonché una vasta rete di collaborazioni a livello regionale, provinciale e comunale (per i dettagli si rimanda al capitolo "Rappresentanza istituzionale dei consumatori" delle relazioni annuali).



## d) Persone che operano per l'ente

Il lavoro del CTCU è svolto da una squadra di valenti collaboratrici e collaboratori che mettono le proprie competenze al servizio della cittadinanza. I loro requisiti comuni sono apertura mentale, creatività, qualificazione, impegno e motivazione, associati a un alto grado di formazione specialistica e al costante aggiornamento. Il CTCU, inoltre, favorisce la conciliazione tra esigenze professionali e familiari. Devono essere evitati conflitti di interesse.

Grazie a un rapporto disponibile, rispettoso e umano cooperiamo insieme in modo mirato ed efficace. Eventuali situazioni di conflitto vengono discusse apertamente al fine di trovare soluzioni condivise. I dirigenti del CTCU operano all'insegna di uno stile cooperativo che tiene conto delle differenti capacità individuali, riconoscendo a ciascuno gli spazi di operatività adeguati a sviluppare autonomamente le strategie più utili per agire nel pieno interesse dei cittadini-consumatori.

### Collaboratori (al 31.12.2021)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza	2	2
Collaboratori a progetto	3	2
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Consulenti all-round	3	4
<u>Filiali</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	7
Collaboratori occasionali	1	1
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

Collaboratori volontari: 43

Al personale dipendente è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Commercio, Servizi e Terziario Confesercenti. Il rapporto tra retribuzione lorda minima e massima è di 1 : 5,69 (quadro rispetto ad apprendista al primo anno di apprendistato). Le informazioni ex art. 14.2 CTS sono pubblicate alla voce "Trasparenza" sul sito dell'associazione.

I volontari sostengono il personale dipendente in tutte le attività dedicate ai consumatori. Ai volontari è riconosciuto il rimborso spese a piè di lista previa autorizzazione della direzione, fatti salvi i rimborsi comprovati da autocertificazione nei limiti consentiti dal CTS (10 euro al giorno e 150 euro mensili), sempre previa autorizzazione.



## e) Obiettivi ed attività

Il nostro principale compito consiste nel fornire informazioni e consulenze indipendenti in tema di consumi privati, nonché nell'assistere i cittadini-consumatori per l'affermazione dei loro diritti nei confronti di imprese pubbliche e private.

Rappresentiamo tutti i cittadini-consumatori senza distinzioni. Tuteliamo i loro interessi economici e la loro salute impegnandoci a livello pubblico nei confronti di politica, pubblica amministrazione ed economia e adottando gli strumenti giuridici disponibili per un'azione efficace.

Promuoviamo la trasparenza dei mercati e ci impegniamo per migliorare la qualità della vita nel nostro Paese.

Per quanto concerne le attività svolte e gli obiettivi raggiunti, rimandiamo a quanto esposto nella relazione annuale (<https://www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti>).

### Attività svolte nell'anno 2021

Tipo	2021	2020	± %
Consulenze	12.309	11.348	8,47
Richieste d'informazione	7.609	8.822	-13,75
Conciliazioni seguite	1.341	865	55,03
Sportello mobile (113 fermate)	1.072	959	11,78
V-Market	2.907	3.192	-8,93
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.404	6.974	6,17
Conferenze, seminari: (partecipanti)	1.246	708	75,99
Scolaresche	1.671	869	92,29
Centro Europeo Consumatori	6.727	7.354	-8,53
Punto di contatto ODR	928	1.539	-39,7
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>43.214</b>	<b>42.630</b>	<b>1,37</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>3.791.048 €</b>	<b>1.791.006 €</b>	<b>111,67</b>
Pubblicazioni distribuite	192.897	208.250	-7,37
Comunicati stampa	262	292	-10,27
Conferenze stampa	1	0	100
Fiere	2	0	100
Interviste	318	351	-9,4
Segnalazioni/ricorsi authority e arbitri	37	35	5,71



Visitatori siti	1.419.445	1.587.249	-10,57
Pagine internet viste	2.293.011	2.871.247	-20,14
Abbonati newsletter	14.706	14.547	1,09
Utenti del libretto contabile online	16.996	16.008	6,17
Follower/Fans reti "social"	5.093	4.839	5,25

Per i dettagli delle attività svolte si rimanda alla relazione annuale:

<https://www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti>

Il CTCU si fa interprete del rispetto della pluralità linguistica quale importante elemento di una coesistenza pacifica in Alto Adige, verso l'interno e verso l'esterno. Tutti i servizi, le attività ed i prodotti del CTCU sono messi a disposizione nelle due lingue, italiano e tedesco. Laddove possibile, a tali lingue aggiungiamo una versione in ladino (gardenese o della val Badia) ed in inglese o altre lingue.

Ai sensi dello Statuto di Autonomia dell'Alto Adige e della visione espressa nelle nostre linee guida (*"Auspichiamo un futuro in cui sia i cittadini-consumatori, sia gli altri attori del mercato si assumano la piena responsabilità delle proprie azioni. Un futuro in cui ognuno concorra allo sviluppo sostenibile dell'economia e della società, a una rinnovata qualità della vita in sintonia con i principi di giustizia sociale e intergenerazionale e con la salvaguardia dell'ambiente. Promuoviamo processi di cambiamento sociale, sosteniamo l'integrazione e, soprattutto, ci battiamo per una buona coesione della società. Pensiamo già da oggi al consumatore di domani."*), promuoviamo l'uso della madrelingua in tutte le transazioni nel settore dei consumi, attraverso le seguenti attività:

- informazione ai consumatori sui loro diritti, nelle due lingue: comunicati stampa, sito internet, account sulle reti sociali, fogli informativi, lettere tipo, giornale "Pronto Consumatore", trasmissioni televisive e radiofoniche, interviste ai mass media, pubblicazioni di guide e studi, comparazioni di prezzo e test, trasposizione in linguaggio quotidiano di legge, norme e testi tecnici di interesse e simili;
- consulenza ai consumatori, nelle due lingue: di persona, al telefono, da remoto, nelle sedi distaccate e nello sportello mobile;
- rappresentanza dei consumatori, nelle due lingue, in particolar modo nelle relazioni con gli organismi di risoluzione alternativa delle dispute, gli arbitri e la giustizia, nei confronti dei prestatori di servizi pubblici locali, nei confronti degli stakeholder nazionali e negli organi e nei network a livello nazionale ed internazionale;
- formazione dei consumatori, nelle due lingue: nelle scuole e nelle sedi della formazione permanente;
- iniziative a favore dei consumatori, nelle due lingue.



Per un quadro più strutturale delle attività svolte, si rimanda all'organigramma dell'associazione:

<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2020-07/organigramma-pubblico.pdf>

## f) Situazione finanziaria

Il CTCU, quale rappresentante di un contropotere, è finanziato in misura consistente dalla mano pubblica. Il regolare finanziamento da parte della Provincia è condizione imprescindibile per garantire la continuità dei nostri servizi.

In aggiunta acquisiamo progetti che ci permettono di occuparci di tematiche attuali, impegnandoci ad elaborare soluzioni concrete in tempi ragionevoli.

Una quota minore di risorse ci deriva dai contributi richiesti ai nostri soci per usufruire di taluni servizi di informazione, consulenza e assistenza.

Naturalmente sulle nostri fonti di finanziamento vige la più assoluta trasparenza; gli elenchi ex L. 124/2017 e D.lgs. 117/2017 sono annualmente pubblicati sul sito istituzionale, alla voce "Trasparenza".

### Entrate 2021

<b>Provenienza</b>		<b>± 2020</b>
Provincia	499.500	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.330.440	+12
Risorse proprie	141.813	+6
<b>Totale</b>	<b>1.971.753</b>	<b>8</b>

### Uscite 2021

Progetti (compreso personale)	63,63%
Personale	25,32%
Costi gestione	6,50%
Costi amministrativi	2,47%
Locali	1,84%
Onorari	0,25%

Le entrate dell'anno 2021 sono fondi pubblici, ad eccezione delle seguenti somme:

- contributi soci 75.053,00 €
- erogazioni liberali 11.557,00 €
- contributi spesa dei soci 6.120,68 €
- compensi L. 244/2007 / LP 22/2012: 7.928,84 €



- devoluzioni 5 per mille annualità 2019/2020: 40.534,04 €<sup>2</sup>
- interessi bancari attivi 611,34 €

L'attività di raccolta fondi del CTCU viene svolta in modalità non estensiva. I soci e gli interessati vengono informati, tramite il bollettino dell'Associazione, una volta all'anno sul rinnovo quote, sulla possibilità di detrarre dalle imposte dovute la donazione e sulla possibilità di devolvere il 5 per mille all'associazione. Su tale possibilità informiamo anche tramite il sito e con una edizione dedicata della newsletter, nonché a piè di comunicazione nelle e-mail. Le relazioni sull'impiego del 5 per mille sono pubblicate alla voce "Trasparenza" del sito istituzionale entro i termini di legge previsti.

I fondi sono destinati alle attività statutarie dell'associazione.

Non si registrano criticità da segnalare.

**Nel 2021, il CTCU ha ottenuto, a favore dei consumatori, ristori pari a 3.791.000 euro** (di cui 275.000 euro recuperati dal Centro Europeo dei Consumatori).

La somma di stipendi ed imposte corrisposti nell'anno 2020 ai dipendenti ed all'erario è stata di 1.360.367,22 euro ( 850.642,62 euro e 509.724,60 euro, rispettivamente).

## g) Altre informazioni

### I nostri valori

**Libertà di scelta:** Ci battiamo a favore della libertà di scelta dei cittadini-consumatori, nella consapevolezza che ciò presuppone la disponibilità e l'accesso a un'informazione indipendente.

**Sicurezza:** Operiamo per garantire la salute dei cittadini-consumatori e la sicurezza di beni e servizi.

**Giustizia sociale:** In particolare ci impegniamo a favore dei cittadini-consumatori meno abbienti o con un basso grado d'istruzione.

**Sostenibilità:** Aiutiamo i cittadini-consumatori ad attuare stili di vita e di consumo orientati a principi di responsabilità e sostenibilità.

### I nostri servizi

<sup>2</sup> Nel 2020 abbiamo ricevuto/sono stati versati i fondi del 5 per mille di due anni (2017/18 e 2018/19). A causa dell'eccezionale situazione pandemica, è stata concessa la possibilità (vedasi [Nota n. 3142 del 4 marzo 2021](#) del Ministero del Lavoro) di rinviare l'utilizzo dei fondi di ulteriori 12 mesi. Pertanto, la spesa delle due somme (€ 37.522,72 ricevuti il 06.10.2020 nonché € 38.974,28 ricevuti il 30.07.2020) è stata rinviata di un anno e verrà rendicontata nel Bilancio sociale 2021. Le somme saranno utilizzate per rafforzare l'informazione dei consumatori con un possibile focus sulle tematiche garanzia di qualità e prevenzione dei rifiuti.





**Consulenza:** Gestiamo una rete di sportelli di consulenza diffusi su tutto il territorio provinciale. Ai cittadini-consumatori offriamo consulenze qualificate attraverso colloqui diretti, contatti telefonici e comunicazioni scritte. Il nucleo principale di quest'attività è costituito dalle consulenze legali, cui si accompagnano consulenze specialistiche sulle diverse questioni afferenti al mondo dei consumi. Inoltre organizziamo iniziative e campagne di sensibilizzazione, svolgiamo indagini consumeristiche sul campo e ne diffondiamo i risultati.

**Informazione:** Il nostro lavoro di informazione si traduce in una serie di pubblicazioni scientificamente rigorose e orientate alla pratica, frutto delle esperienze maturate nell'attività di consulenza e di rappresentanza dei consumatori. Per veicolare le informazioni ricorriamo anche ai moderni strumenti online, che permettono un accesso rapido e mirato a contenuti specifici. Attraverso l'assidua collaborazione con i mass media regionali e sovraregionali garantiamo inoltre un flusso costante di notizie su tutte le tematiche consumeristiche di attualità.

**Tutela dei diritti dei consumatori:** Ci impegniamo attivamente per la risoluzione di problemi che, al di là del caso specifico, investono questioni di interesse generale. Al fine di intervenire a livello preventivo sulle varie problematiche, ci confrontiamo quotidianamente con imprese pubbliche e private, così come con le associazioni di categoria. Ciò non esclude il ricorso ad azioni collettive, così come agli ulteriori strumenti giuridici disponibili per migliorare l'esistenza di tutti i cittadini-consumatori.

Ci rivolgiamo sia al mondo politico sia all'opinione pubblica e ci attiviamo per l'affermazione di soluzioni che possano essere tradotte in nuove leggi a tutela dei consumatori.

**Educazione al consumo:** Oggi più che mai è necessario "imparare" a consumare. Posto che le competenze richieste ad ogni consumatore dovrebbero essere impartite dagli enti di formazione (scuole, università), il nostro servizio educativo mira anzitutto a migliorare le capacità decisionali e operative dei giovani cittadini-consumatori con gap formativi.

### I nostri criteri di qualità

Nell'intento di fornire servizi di alto livello qualitativo, il nostro lavoro si basa su precisi criteri di efficienza e professionalità.

**Indipendenza:** Operiamo esclusivamente nell'interesse dei cittadini-consumatori e attribuiamo massima importanza alla nostra indipendenza, consapevoli che da ciò dipende la nostra credibilità.

**Competenza:** Affrontiamo i problemi consumeristici con tempestività e competenza. La qualità del nostro lavoro è garantita da parametri concordati per le consulenze e dalla regolare partecipazione a iniziative di aggiornamento.

**Attenzione al cliente:** Garantiamo una facile accessibilità a tutti i nostri servizi. Consulenze e materiali informativi sono offerti a chiunque senza distinzioni, tenendo conto sia delle disponibilità finanziarie individuali sia di altre limitazioni personali, quali ad es. menomazioni psicofisiche.



**Sostenibilità:** In tema di sostenibilità svolgiamo un ruolo guida.

**Networking:** Lavoriamo in stretta intesa e con il supporto delle nostre associazioni partner, come pure di altri soggetti locali e sovraregionali. Inoltre sfruttiamo e rafforziamo le possibili sinergie con tutte le associazioni operanti ai fini della tutela dei consumatori-utenti.

## h) Monitoraggio

Il presente bilancio sociale è stato sottoposto all'organo di controllo per il monitoraggio ai sensi dell'art. 30.7 CTS, il quale ne attesta la conformità alle linee guida, e ne raccomanda la delibera agli organi preposti.

Si sottolinea l'osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al CTS/D.lgs. 117/2017 in materia di:

1. esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'articolo 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'articolo 6 del Codice;
2. rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 7 comma 2 del Codice;
3. perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
4. osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'articolo 8, comma 3, lettere da a) a e).

Ai sensi delle "Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli ETS" ex decreto 23 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, non sussiste l'obbligo di redazione di un VIS, in quanto non se ne concretizzano i presupposti indicati dal decreto stesso.

Priska Auer  
(Legale rappresentante e Presidente)

Gunde Bauhofer  
(Direttrice)

Arnold Zani  
(Revisore dei conti)

*Deliberato dall'assemblea dei soci ordinaria a Bolzano in data 27/04/2022*