



# U.Di.Con

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

EMILIA ROMAGNA APS



# BILANCIO SOCIALE 2022



“I nostri diritti non  
sono altro che i  
doveri degli altri nei  
nostri confronti”

(Norberto Bobbio)



# Sommario

**p. 7**

**Lettera di presentazione**

**p. 8**

**Nota metodologica**

**p. 9**

**Identità**

**p.16**

**Struttura, governo e amministrazione**

**p.26**

**Aree dell'Associazione**

**p.40**

**Progetti**

**p.67**

**Situazione economico - finanziaria**

**p.77**

**Obiettivi di miglioramento**

# Lettera di presentazione



Vincenzo Paldino  
Presidente Regionale  
U.Di.Con. Emilia Romagna APS

Cari associati, cittadini e rappresentanti delle istituzioni, il 2022 è stato sicuramente un anno molto impegnativo sotto molteplici punti di vista, che ancora una volta ha messo alla prova tutti noi. Dopo la pandemia i cittadini sono stati travolti dagli effetti della guerra tra Russia e Ucraina, una pagina molto delicata nella storia delle relazioni internazionali che ha avuto delle ripercussioni sull'economia del nostro Paese. I rincari a cui abbiamo assistito a partire dall'inizio del 2022 nel comparto energia, così come sui generi alimentari, hanno compromesso notevolmente il bilancio di milioni di famiglie italiane già pesantemente scosse in questi anni; tutto ciò ha fatto aumentare ancora di più il numero delle persone che vivono in condizioni di povertà assoluta e che rappresentano in Italia il 10% della popolazione. In questo contesto l'Associazione ha continuato ad operare intensificando il suo lavoro, facendosi portavoce delle istanze dei cittadini nelle sedi istituzionali, promuovendo allo stesso tempo momenti di confronto e di dibattito su temi che interessano da vicino i cittadini ma anche avviando attività di informazione e sensibilizzazione su tematiche consumeristiche che molto spesso vengono trascurate. Il documento che abbiamo redatto racchiude le tappe fondamentali di un percorso che ci ha visti crescere ed arricchirci grazie alle esperienze e alle nuove sfide che siamo stati chiamati a fronteggiare. Come sempre ci siamo fatti portavoce delle istanze dei cittadini, soprattutto rispondendo alle esigenze di una società che troppo spesso rischia di rimanere inascoltata, una società fatta soprattutto di persone lasciate ai margini. Mettere al centro l'aiuto e l'assistenza del prossimo è la mission che abbiamo cercato di perseguire senza mai prescindere dallo scenario globale in cui ci troviamo. Per questo, ci siamo spesi in 3 missioni umanitarie al confine dell'Ucraina per portare viveri, medicinali e beni di prima necessità; e per questo continueremo a intraprendere azioni volte al raggiungimento degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile contenuti nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile. È stato proprio partendo da alcuni di essi che hanno preso vita diversi progetti promossi sul territorio regionale nel corso dell'anno, iniziative che hanno cercato di promuovere la tutela ambientale, lo sviluppo sostenibile e l'economia circolare come, ad esempio, "L'orto circolare" che ci ha visti nuovamente impegnati nell'assegnazione gratuita di orti sociali a famiglie in difficoltà per la coltivazione di ortaggi di stagione e il conseguente compostaggio dei rifiuti organici prodotti; azioni volte a prevenire il bullismo e il cyberbullismo attraverso il corretto utilizzo dei social media e con l'attivazione di una pagina web dedicata; quelle destinate ad informare un target più giovanile con "La scuola al centro" e ancora progetti mirati ad informare e formare i cittadini sui principali temi consumeristici.

Questa è solo una piccola parte del nostro lavoro che da sempre mira a sostenere e dare un concreto aiuto alle famiglie in difficoltà. Sappiamo benissimo che c'è ancora molto da fare, ma allo stesso tempo siamo convinti che il dialogo, il confronto e, perché no, anche le battaglie più dure combattute per tutelare i cittadini, ci abbiano reso le spalle più larghe e ci permettano di prefiggerci obiettivi molto più ambiziosi. Grazie per la fiducia che avete riposto in noi e per il sostegno che continuerete a darci nella tutela dei vostri diritti di cittadini-consumatori, perché "I nostri diritti non sono altro che i doveri degli altri nei nostri confronti".

**Dott. Vincenzo Paldino**  
**Presidente Regionale**  
**U.Di.Con. Emilia Romagna APS**

*Vincenzo Paldino*

# Nota metodologica

**Il bilancio sociale è uno strumento di informazione e trasparenza redatto dagli enti di terzo settore (Ets) messo a disposizione degli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc.).**

**All'interno del bilancio sociale sono riportate tutte le informazioni sulla struttura organizzativa, la storia, le attività svolte, i risultati e l'impiego delle risorse economiche secondo i principi di trasparenza e veridicità, ed è utile alla valutazione e al monitoraggio interno del progresso e dell'evoluzione dell'associazione stessa.**

**L'intento di U.Di.Con. Emilia Romagna APS è migliorare l'organizzazione interna, ampliando la propria rete, restando sempre al fianco dei cittadini-consumatori-utenti.**

**Il Bilancio sociale 2022 è redatto secondo le indicazioni delle Linee guida per la redazione del Bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019. La redazione del bilancio sociale ha seguito, tra gli altri, i seguenti principi:**

- Completezza e rilevanza: per indicare tutti i principali stakeholder e permettere così loro di valutare l'operato dell'Associazione;**
- Trasparenza e neutralità: le informazioni sono state rappresentate documentando aspetti positivi e negativi;**
- Chiarezza: viene usato un linguaggio, supportato da una grafica accattivante, che rende accessibile il contenuto a tutti i lettori;**
- Veridicità e attendibilità: si sono evitate sovrastime o sottostime secondo il principio di verificabilità;**
- Comparabilità: sono inseriti dati che consentono il confronto temporale (come un certo dato varia nel tempo) e spaziale;**
- Competenza di periodo: sono state documentate le attività dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 che coincidono con il bilancio di esercizio.**

**Durante il corso del 2022, l'U.Di.Con. Emilia Romagna APS è stata sempre molto attenta alle tematiche relative ai diritti dei consumatori, al consumo consapevole, all'economia circolare allo sviluppo sostenibile, ai diritti dei bambini, alla parità di genere, ai soggetti fragili e in situazione di difficoltà sociale ed economica e alla promozione sociale: le attività e i progetti implementati durante l'anno di riferimento riguardano tutti queste tematiche, come riportato nella sezione relativa alle attività.**

# Identità

# Chi siamo

## Informazioni sull'Ente

<b>NOME DELL'ASSOCIAZIONE</b>	<b>U.Di.Con. Emilia Romagna APS</b>
<b>CODICE FISCALE</b>	<b>94164070362</b>
<b>FORMA GIURIDICA</b>	<b>APS - Associazione di Promozione Sociale</b>
<b>INDIRIZZO SEDE LEGALE</b>	<b>Viale Abramo Lincoln, 48/A - 40139 Bologna</b>
<b>AREA TERRITORIALE DI OPERATIVITA'</b>	<b>Regione Emilia Romagna</b>

L' U.Di.Con. Emilia Romagna costituita nella Regione nel 2009, è un'associazione che ha come principale scopo statutario la tutela dei diritti dei cittadini, quali consumatori e utenti di servizi pubblici e privati, già riconosciuti dalla legge 281/98. Lo scopo è quello di informare, assistere, tutelare, promuovere, difendere e rappresentare i fondamentali diritti ed interessi individuali e collettivi, dei consumatori e degli utenti di servizi, anche in via giudiziale, e con ogni mezzo ritenuto legittimo dalla vigente legislazione. Tali diritti sono: il diritto alla salute, alla sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto all'informazione ed alla corretta pubblicità, all'educazione al consumo, alla correttezza dei contratti, all'erogazione di servizi pubblici efficienti.

U.Di.Con. Emilia Romagna risponde in modo efficiente ed efficace alle esigenze dei consumatori di tutte le fasce di età. Come associazione di promozione sociale è attenta ai bisogni, alla tutela e alla promozione stessa dei diritti dei bambini, giovani, donne e persone anziane, soggetti fragili e in situazioni di disagio socio-economico.

L'obiettivo è quello di informare e formare i consumatori sulle questioni consumeristiche ma non solo, anche sui loro diritti come cittadini.

Proprio per questo, da anni l'U.Di.Con è impegnata a garantire la risoluzione delle controversie tra consumatori ed imprese e gestori di servizi pubblici e privati, rappresentando i cittadini anche presso gli organismi pubblici e società private, erogatori di servizi e fornitori di beni.

L'elemento che contraddistingue l'U.Di.Con. Emilia Romagna è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana. La complessità delle tematiche consumeristiche e l'impegno richiesto per la risoluzione delle controversie nello scenario economico attuale conducono alla strada della collaborazione e del dialogo continuo con le controparti disponibili a trattative vantaggiose per il cittadino, in linea con quanto promosso dalle politiche nazionali e comunitarie.

# Obiettivi sostenibili

Nel 2022 U.Di.Con. Emilia Romagna ha perseguito gli obiettivi di sostenibilità in linea con i *Sustainable Development Goals* mediante l'attività di assistenza, consulenza e supporto ai cittadini - consumatori - utenti, i progetti, la gestione delle risorse interne, delle sedi e sportelli nella regione, gli eventi e le attività di comunicazione. Questa Agenda rispecchia il piano d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. U.Di.Con. Emilia Romagna, ad esempio, riconosce che l'eliminazione della povertà, la promozione dell'uguaglianza, la tutela dell'ambiente e il consumo sostenibile siano le grandi sfide globali che vuole affrontare attivamente. Tutte le parti interessate, agendo in partenariato collaborativo, attueranno questo piano. L'associazione vuole e continua ad intraprendere passi audaci e trasformativi che sono urgentemente necessari per spostare il mondo su un percorso sostenibile e resiliente.

<p><i>Promozione dei diritti di uguaglianza e riduzione povertà</i></p>	
<p><i>Promozione della tutela e diritto alla salute</i></p>	
<p><i>Promozione diritti dei bambini</i></p>	
<p><i>Sostenere il consumo sostenibile</i></p>	
<p><i>Valore per la comunità e i territori</i></p>	
<p><i>Promozione tutela ambiente e sviluppo sostenibile</i></p>	
<p><i>Tutela dei diritti dei lavoratori</i></p>	

## Missione

La mission della nostra associazione è la difesa di quei consumatori che ricoprono, nella società, una posizione di debolezza negoziale e di asimmetria informativa. Tali soggetti vanno rappresentati presso gli organismi pubblici e società private, erogatori di servizi e fornitori di beni.

L'arma della nostra associazione dei consumatori è l'informazione del cittadino, attraverso pubblicazioni, rassegne stampe, opuscoli cartacei e on-line. Siamo convinti del fatto che la consapevolezza dei propri diritti (e doveri) porti i soggetti ad agire in modo più conveniente nel rapporto di consumo. L'U.Di.Con. Emilia Romagna in qualità di associazione di promozione sociale attua campagne di informazione e sensibilizzazione su tematiche sociali attuali, come bullismo, sicurezza stradale, ludopatia, lotta alle dipendenze, assistenza agli anziani e soggetti fragili. L'Associazione vuole offrire ai cittadini l'opportunità di essere informati, tutelati e supportati nelle loro scelte consumeristiche quotidiane.

## Valori

L'U.Di.Con. Emilia Romagna è un'associazione che ha come principale scopo statutario la tutela dei diritti dei cittadini, quali consumatori e utenti. Tali diritti sono: il diritto alla salute, alla sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto all'informazione ed alla corretta pubblicità, all'educazione al consumo, alla correttezza dei contratti, all'erogazione di servizi pubblici efficienti.

# Obiettivi raggiunti

1

E' stato raggiunto l'obiettivo finalizzato alla tutela dei ragazzi con incontri nelle scuole sulle tematiche dell'economia circolare, il bullismo, le dipendenze, la sostenibilità ambientale, lo spreco alimentare, l'educazione al consumo, il risparmio.

4

L'Associazione ha perseguito l'obiettivo del supporto e dell'assistenza alla digitalizzazione grazie all'implementazione e all'offerta di servizi digitali e telematici su tutto il territorio regionale, per tutte le fasce di età, attraverso le proprie sedi e sportelli e attraverso i progetti finanziati.

2

Ha partecipato a incontri e iniziative per migliorare la tutela dei diritti dei cittadini, consumatori-utenti sia a livello regionale che nazionale.

5

Obiettivo raggiunto, e ancora in essere, è quello di prestare maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale, all'economia circolare, grazie a progetti, azioni e interventi specifici che accompagnano costantemente le attività dell'Associazione.

3

E' stato raggiunto l'obiettivo di migliorare la comunicazione per renderla più efficace mediante l'implementazione del sito web e dei canali social.

6

L'obiettivo della parità di genere è stato raggiunto anche quest'anno con una percentuale di donne assunte nel corso del 2022 sul territorio della Regione Emilia-Romagna pari a quella degli uomini.

# LA STORIA

L'Associazione si costituisce nella Regione Emilia Romagna nel 2009.

La sua storia vede il crescere di un'Associazione in termini di numeri delle persone iscritte, del personale qualificato, del numero delle sedi e sportelli, dei progetti Finanziati e dei riconoscimenti ottenuti.

La storia dell'Associazione, quindi, riflette l'impegno costante che viene riservato alla difesa dei consumatori e dei cittadini - utenti.

Il lavoro svolto è stato fondamentale per la creazione di un'associazione sempre più forte e radicata nel territorio regionale.



# TIMELINE

2022

- Congresso Regionale
- Trasmisgrazione RUNTS

2017

- II° Congresso Regionale
- Iscrizione Registro Regionale Associazioni Consumatori (L.R. 4/2017)
- CRCU- Regione Emilia Romagna

2016

Iscrizione nel Registro delle Associazioni di Promozione Sociale

2012

- I° Congresso Regionale
- Iscrizione Registro Regionale Associazioni Consumatori (L.R. 45/92)

2009

Costituzione in Emilia Romagna

# **Struttura, governo e amministrazione**

# Organigramma



# PERSONE

**16  
DIPENDENTI**

**8 DONNE  
8 UOMINI**

**37,5%  
PART TIME**

**63,5%  
FULL TIME**

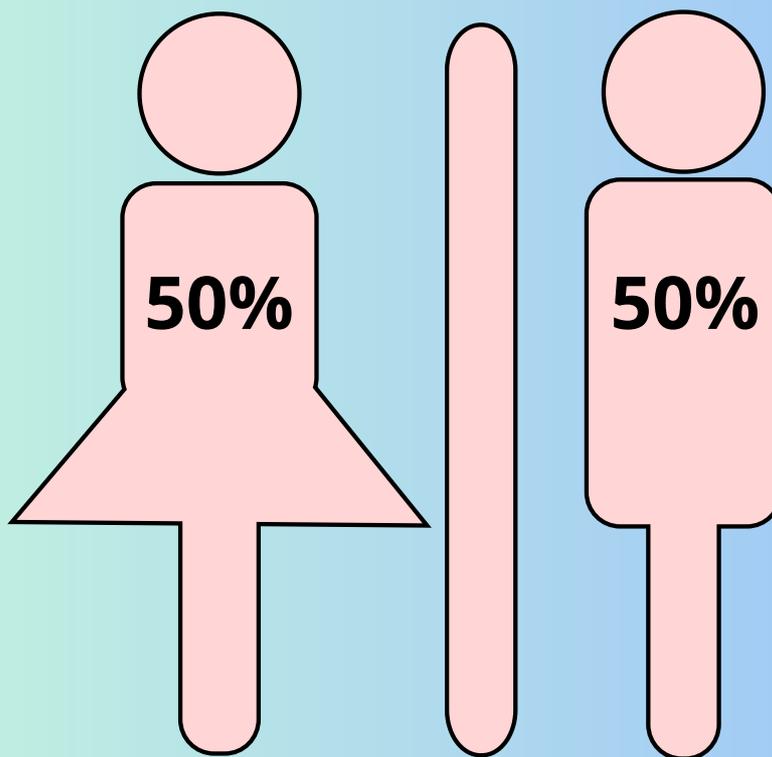
## Struttura delle retribuzioni

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i lavoratori delle Organizzazioni Sindacali Nazionali e Territoriali, di rappresentanza e di categoria delle Associazioni anche di settore e degli Enti loro partecipati, promossi e collegati

LIVELLO	2022
I	2.199,00
II	1.943,00
III	1.706,00
IV	1.579,00
V	1.464,00
VI	1.333,00

# Gender equality

U.Di.Con. Emilia Romagna è molto attenta alla promozione della parità di genere. Infatti, si impegna al rispetto del contratto di lavoro, alla giusta retribuzione e a garantire occasione di formazione e crescita professionale a tutti i lavoratori, uomini e donne. L'attenzione riposta a questa tematica si riflette anche nei dati delle assunzioni: nel corso del 2022 l'Associazione ha avuto un totale di 16 dipendenti di cui 8 donne. Questo perché la selezione del personale si basa su valutazioni qualitative che elimina ogni pregiudizio e disparità. Promuovendo sempre un ambiente in linea con i valori di uguaglianza e imparzialità. L'obiettivo è quello di valorizzare il contenuto professionale delle mansioni a più forte presenza femminile, promuovendo l'inserimento delle donne



# Stakeholder

La rete stakeholder che U.Di.Con. Emilia Romagna ha creato nel corso del tempo è frutto del riconoscimento che l'Associazione ha ottenuto grazie al suo lavoro costante ed efficiente. Con i partner, l'Associazione implementa alcune attività relative a progetti finanziati da enti pubblici e privati e ad attività con finalità di sensibilizzazione e informazione che vengono attuate per la tutela dei consumatori. Gli enti pubblici con i quali collabora attivamente attraverso progetti, eventi, attività e azioni a tutela dei consumatori, cittadini-utenti sono:

- **Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali**
- **Ministero dello Sviluppo Economico**
- **Regione Emilia Romagna**
- **Comuni nella Regione**
- **Autorità (BANCA D'ITALIA, AGCOM, ARERA, ENAC, IVASS)**
- **CRUFER (Comitato regionale degli utenti ferroviari dell'Emilia-Romagna)**
- **ATERSIR - Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti**

La rete delle associazioni dei consumatori con cui U.Di.Con. Emilia Romagna collabora a livello regionale maggiormente sono:

- **UNC Emilia Romagna**
- **Codici**
- **Assoutenti Emilia Romagna**
- **Acu Emilia Romagna**
- **Confconsumatori**
- **Federconsumatori Emilia Romagna**
- **Adiconsum Emilia Romagna**

# Rapporti con le aziende profit

Per quanto riguarda, invece, i rapporti con le aziende profit, U.Di.Con.Emilia Romagna ha assunto nel tempo un ruolo che si fonda sul dialogo, sulla tutela del consumatore e soprattutto sull'informazione. Anche nel 2022, l'Associazione ha portato avanti delle iniziative con le più grandi aziende presenti sul territorio che hanno aggiunto nel proprio core business i servizi dedicati alla tutela del consumatore. Secondo U.Di.Con., infatti, il consumatore deve essere consapevole dei vantaggi e degli svantaggi che quel determinato prodotto o servizio può presentare.

Tra le collaborazioni più importanti possiamo trovare aziende come:

- WIND
- TIM
- VODAFONE
- FASTWEB
- POSTE ITALIANE
- HERA
- IREN
- ENI PLENITUDE
- TRENITALIA

# Le sedi U.Di.Con. Emilia Romagna



**Nel 2022 U.Di.Con. Emilia Romagna ha  
confermato le 23 sedi già operative  
nel 2021**

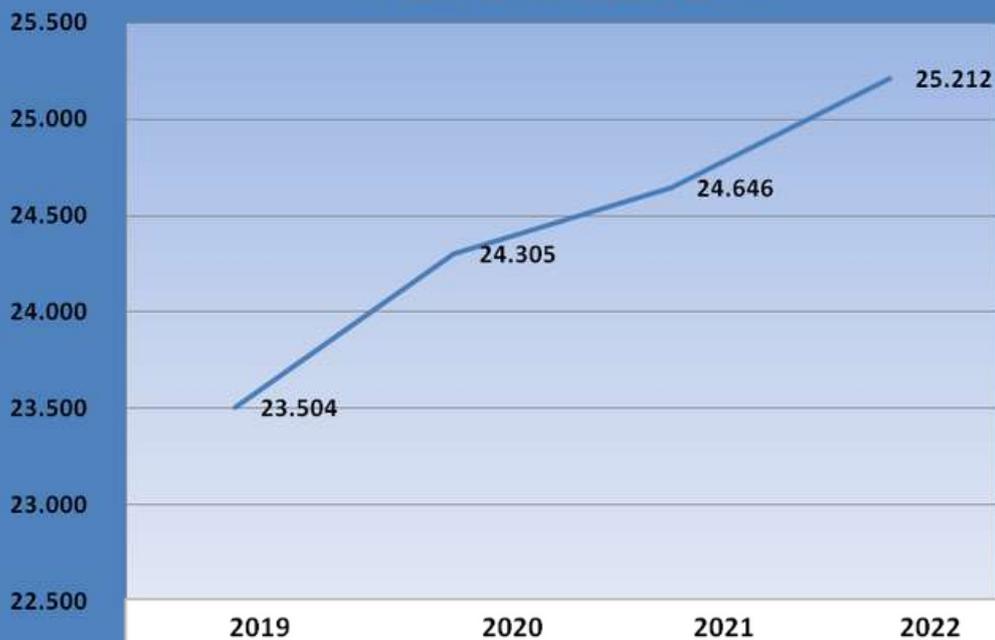
# Dati associati



**Numero di iscritti nel  
2022:  
25.212**

**Totale entrate da quote  
associative - anno 2022:  
262.200 €**

## NUMERO ASSOCIATI



**DAL 2019 AL 2022 VI E' STATO UN INCEMENTO DI QUASI 8%**

## ENTRATE DA QUOTE ASSOCIATIVE



# Gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, trattati nelle diverse aree operative dell'U.Di.Con. Emilia Romagna



# Aree dell'associazione

## Area Amministrazione

Gestione amministrativa e finanziaria dell'Associazione, gestione del personale e supporto all'area Progettazione nella rendicontazione e redazione di documenti necessari da produrre

## Area tutela, assistenza e supporto ai consumatori e cittadini-utenti

Tutela dei cittadini - consumatori-utenti; Gestione delle conciliazioni dell'Associazione e risoluzione extragiudiziale delle controversie ; supporto ai consumatori in modo diretto; relazione con gli stakeholder, aziende ed enti con i quali il consumatore incontra difficoltà. L'area tutela si occupa anche di segnalazioni, esposti, ricorsi, segnalazioni nonché di tutela giudiziale se necessaria Infine, supporta tutte le altre aree dal punto di vista legale in caso di necessità.

# Aree dell'associazione

## Area Comunicazione

Gestione della comunicazione dell'Associazione sia interna che esterna. Gestione sito web, canali social, relazioni con gli stakeholder collegati alla stampa (media in generale) e comunicazione esterna. Coordinamento della comunicazione delle sedi territoriali, organizzazione eventi, seminari, conferenze e webinar e di ogni attività a carattere didattico informativo/formativo e di sensibilizzazione

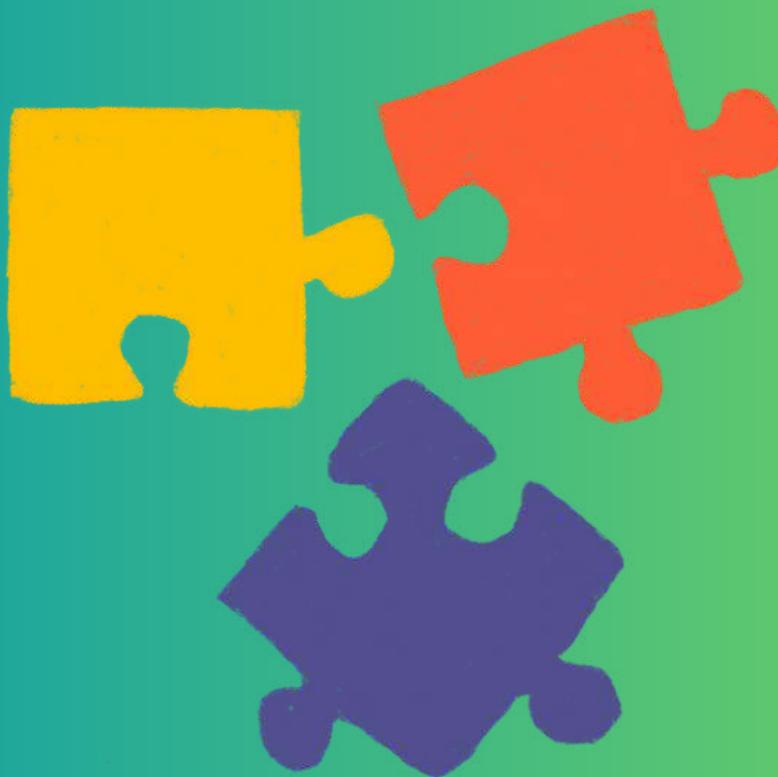
## Area Progettazione

Ricerca fondi pubblici e privati nazionali, regionali ed europei; risposta ai bandi, produzione della rendicontazione, gestione della relazione con gli enti e partner coinvolti nei progetti, implementazione delle attività dei progetti, coordinamento delle altre aree (es. comunicazione, amministrazione, legale) coinvolte nel progetto.

# Aree dell'associazione

## Area Organizzazione

Gestione dei rapporti con le sedi a supporto delle attività quotidiane. Gestione degli iscritti e delle sedi a carattere regionale, della formazione degli operatori, gestione delle piattaforme dell'associazione, partecipa nell'organizzazione dei congressi territoriali. In questo modo, ogni professionista può esprimere le proprie capacità e potenzialità al massimo, in un ambiente dinamico e collaborativo.



# Attività di tutela, assistenza e supporto ai consumatori, cittadini-utenti

La principale attività di questo settore consiste nel promuovere e tutelare costantemente i diritti del consumatore.

Tale obiettivo viene perseguito con un approccio multilaterale: sia con battaglie a difesa della collettività dei consumatori, sia con la tutela del singolo utente, sia con iniziative finalizzate al rafforzamento della consapevolezza dei propri diritti.

U.Di.Con. Emilia Romagna crede fermamente che qualsiasi pratica commerciale rivolta ai consumatori (ad esempio pubblicità, marketing, comunicazioni, etc.) debba essere sempre contraddistinta da correttezza, trasparenza e diligenza professionale.

Quando tali principi sono violati (si pensi ad una pubblicità poco trasparente sul prezzo finale, oppure ad una informativa che ometta le reali caratteristiche dei prodotti o dei servizi), le scelte d'acquisto del consumatore medio potrebbero essere indebitamente condizionate e potrebbe configurarsi una pratica commerciale scorretta.

L'Associazione è da sempre vigile su queste tematiche, pronto a segnalare le pratiche commerciali scorrette alle Autorità competenti e seguendo i relativi procedimenti, così da contrastare sistematiche violazioni per i diritti dei consumatori su larga scala.

# La tutela dei diritti individuali dei consumatori

La difesa dei consumatori si concretizza nel supporto ai singoli consumatori, aiutandoli nelle controversie con le Aziende. Tale attività viene svolta anche nell'ambito dei sistemi di **risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution)**, percorsi alternativi alla giustizia ordinaria che consentono di fornire risposte rapide ed adeguate ai consumatori. Tra tali strumenti viene prediletta la **conciliazione paritetica**, particolarmente efficace da questo punto di vista.



# Assistenza e consulenza a distanza

Modalità	Tipologia	N° Contatti
Help desk Telefonico	La risoluzione extragiudiziale delle controversie	67.000
Help desk Telefonico, social, sito web	I diritti dei consumatori	66.000
Help desk Telefonico	Telecomunicazioni	35.700
Help desk Telefonico	Trasporti	16500
Help desk Telefonico	Energia/Gas	35000
Help desk Telefonico	Servizi pubblici e tariffe	24000
Help desk Telefonico	Risparmio energetico	11250
Help desk Telefonico	Ludopatia	9450
Help desk Telefonico	Emergenza covid 19: sostegno psicologico	47
Help desk Telefonico	sostegno a soggetti in difficoltà	110
Help desk Telefonico	Tutele dell'ambiente	26750
Help desk Telefonico	Consumo consapevole	47.500
Help desk Telefonico	Le tutele in ambito bancario	7250
Help desk Telefonico	Tutela della salute	41250
Help desk Telefonico	Contratti Commerciali, garanzie, pubblicità ingannevole, truffe e raggiri e contraffazione	39150
Help desk online	Tutele in ambito fiscale	28.435
Help desk online	La risoluzione extragiudiziale delle controversie	61500
Help desk online	Telecomunicazioni	41.500
Help desk online	Trasporti	26.700
Help desk online	Energia/Gas	42.520
Help desk online	Servizi pubblici e tariffe	49.500
Help desk online	Risparmio energetico	19.500
Help desk online	Ludopatia	26500
Help desk online	Tutela della salute	42150
Help desk online	Contratti Commerciali, garanzie, pubblicità ingannevole, truffe e raggiri e contraffazione	47150

## Consulenze e pareri forniti ai consumatori

Tematiche	N°
Telefonia/ Pay TV	26.700
Energia Elettrica, gas e acqua	22.520
Credito al Consumo	13.450
Commercio	12.150
Contratti Commerciali, garanzie, pubblicità ingannevole, truffe e raggiri e contraffazione	17.950
Risparmio	8.650
Tutele in ambito bancario	8.350
Turismo	11.350
Pubblicità ingannevole	12.950
Problematiche condominiali	11.520
Sanità e salute	19.100
Diritti dei consumatori	25.120



## Reclami presentati

<b>Telefonia/ Pay TV</b>	<b>8910</b>
<b>Energia Elettrica, gas e acqua</b>	<b>4650</b>
<b>Credito al Consumo</b>	<b>2450</b>
<b>Commercio</b>	<b>3940</b>
<b>Contratti Commerciali, garanzie, pubblicità ingannevole, truffe e raggiri e contraffazione</b>	<b>3450</b>
<b>Risparmio</b>	<b>690</b>
<b>Tutele in ambito bancario</b>	<b>810</b>
<b>Turismo</b>	<b>1192</b>
<b>Pubblicità ingannevole</b>	<b>4650</b>
<b>Problematiche condominiali</b>	<b>4650</b>
<b>Sanità e salute</b>	<b>4610</b>
<b>Trasporti</b>	<b>2850</b>
<b>Diritti dei consumatori</b>	<b>8560</b>



## La risoluzione extragiudiziale delle controversie

Ci si riferisce sia alle conciliazioni paritetiche che alle procedure di conciliazione (ABF, ARERA, Corecom) La conciliazione paritetica, disciplinata in Italia dal decreto legislativo del 6 agosto 2015, n. 130, è una procedura di risoluzione delle controversie in materia di consumo e per diversi settori come Telecomunicazioni, Poste, Energia, Trasporti, Banche.

U.Di.Con. nel corso degli anni ha sottoscritto con i maggiori stakeholder nazionali dei protocolli d'intesa che regolano lo svolgimento e le modalità della conciliazione paritetica.

Nel corso del 2022 U.Di.Con. ha gestito oltre 450 conciliazioni paritetiche e procedure di conciliazione (ABF, ARERA E CORECOM) positive che sono giunte a un verbale di accordo che ha soddisfatto entrambe le parti. Tra i punti di forza della conciliazione paritetica e delle procedure di conciliazione (ABF, ARERA E CORECOM) sicuramente grande importanza viene data dalla tempistica di risoluzione che nella quasi totalità dei casi non supera i 100 giorni dalla presentazione della richiesta.



**L'intensa attività svolta da U.Di.Con Emilia Romagna ha portato a dare assistenza e consulenza ad oltre 78.000 cittadini - consumatori - utenti in tutta la Regione.**



## Attività di comunicazione

Un punto di forza per l'associazione è l'attività di comunicazione e degli strumenti per informare/formare e sensibilizzare i cittadini-consumatori che l'U.Di.Con. utilizza per il raggiungimento dei propri scopi.

L'associazione, a tal fine, è presente con spazi dedicati sia in emittenti televisive regionali quali:

TV QUI - "Lo spazio che sa"

TRC - "L'angolo dei diritti"

sia in emittenti radiofoniche regionali:

Radio Gamma "Lo spazio che sa"

Radio Stella "Lo spazio che sa"

È presente anche nella Web Radio "RADIO SA" con una rubrica quotidiana.

## Attività di comunicazione

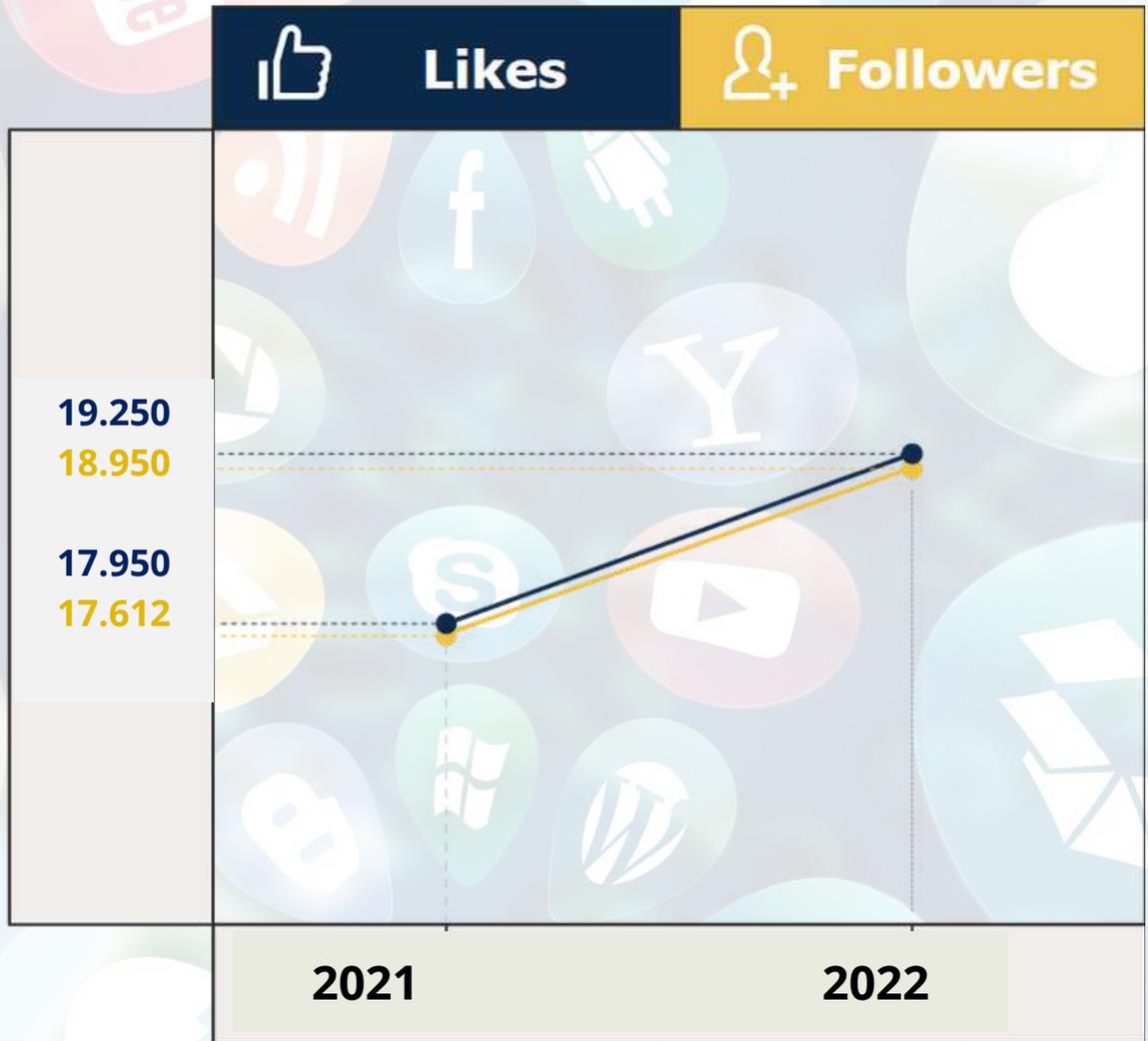
L'attività di comunicazione inoltre si avvale di una newsletter periodica, strumenti di comunicazione vari, sia cartacei che digitali, senza trascurare ovviamente il web, i social network che, oramai, sono diventati uno strumento indispensabile per mettere a conoscenza gli utenti delle iniziative promosse dall'Associazione.

Nel corso del 2022, l'U.Di.Con. ha visto una forte crescita dell'interazione sulla pagina Facebook Udicon-Emilia Romagna"

I "Mi piace" sono passati da 18.950 a 19.250 con 17.915 followers raggiungendo una copertura dei post superiori ai 2 milioni di utenti.

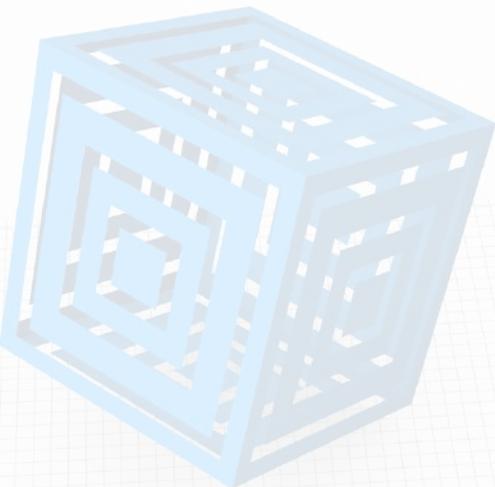
Il sito web [www.udiconer.it](http://www.udiconer.it) ha avuto oltre 2,1 milioni di visite

# Attività di comunicazione



## Attività di comunicazione

Tipologia	N°
Brochure formato A4 6 ante F/R	210.000
Opuscoli formato A5 4 facciate F/R	50.000
Quaderni	40.000
Vademecum formato A4	25.000
Manifesti 70x100	1150
Interventi radiofonici	765
Iniziative telematiche (opuscoli interattivi, newsletter, articoli, video formativi e informativi, interventi in web radio)	3750
Comunicati stampa	520
Interventi televisivi su emittenti locali	185
Volantini	1.250.000
Iniziative di sensibilizzazione e comunicazione sui social	18150
Webinar su tematiche relative ai consumatori	1110

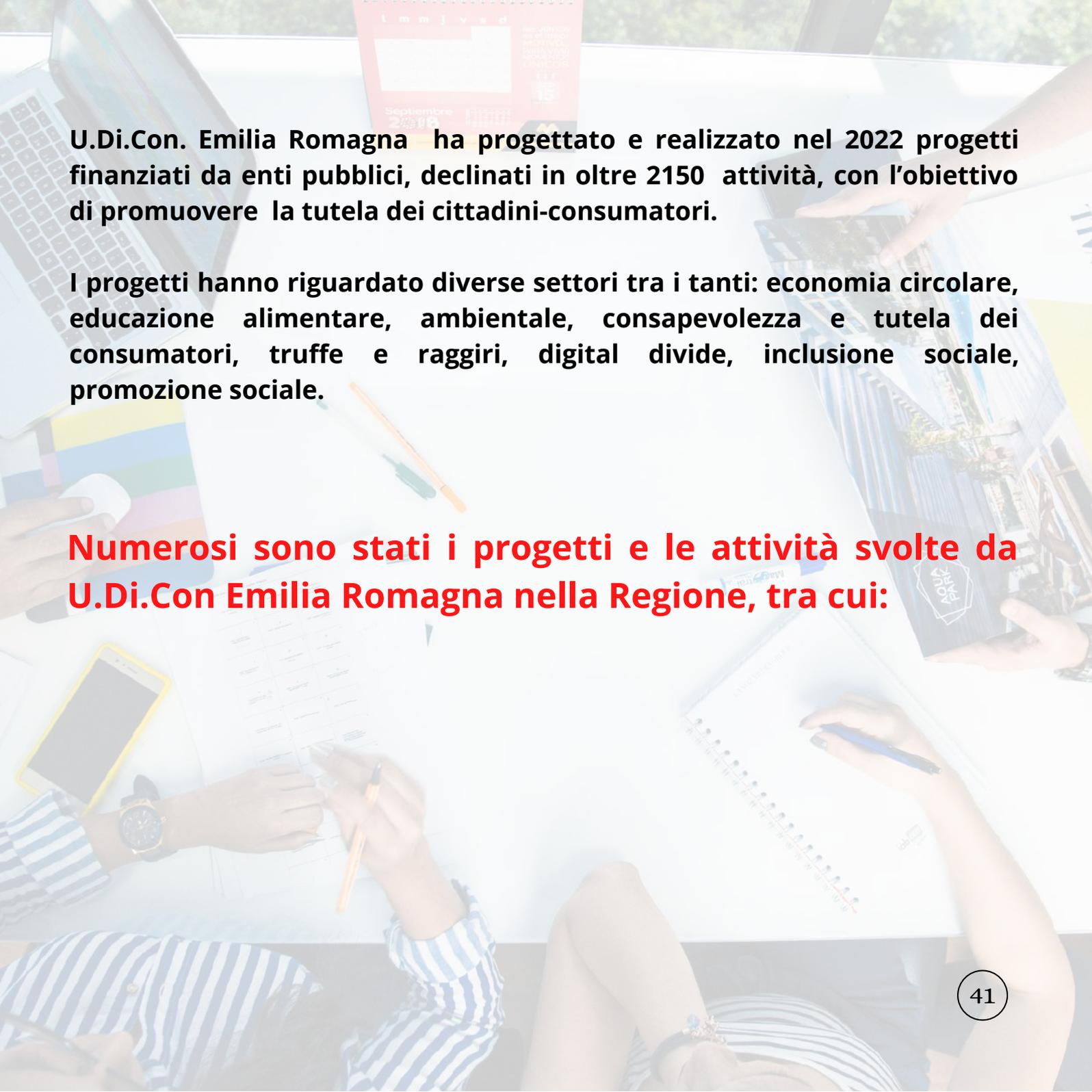


Project

# Progetti



The notebook page contains several faint illustrations: a pie chart with 30% and 70% segments, a line graph with points at 15%, 70%, and 100%, a lightbulb with a glowing filament, a pen, and three cylinders labeled 25%, 50%, and 100%. There are also some numbers in circles: 25, 100%, and 35.



**U.Di.Con. Emilia Romagna ha progettato e realizzato nel 2022 progetti finanziati da enti pubblici, declinati in oltre 2150 attività, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei cittadini-consumatori.**

**I progetti hanno riguardato diverse settori tra i tanti: economia circolare, educazione alimentare, ambientale, consapevolezza e tutela dei consumatori, truffe e raggiri, digital divide, inclusione sociale, promozione sociale.**

**Numerosi sono stati i progetti e le attività svolte da U.Di.Con Emilia Romagna nella Regione, tra cui:**

A top-down view of a meeting table. On the left, a silver laptop is open. In the center, a calendar for September 2016 is visible, with the date 15 highlighted. On the right, a hand is pointing at a tablet displaying a building image. The background shows a window with greenery outside. A green semi-transparent box is overlaid on the center of the image, containing text.

**Progetto L.R. 4/2017 - annualità 2022 - Contributo concesso dalla Regione Emilia Romagna per attività informative e di sensibilizzazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (conciliazioni e pratiche di contezioso concluse positivamente)**

**Finanziamento concesso per 1.802 pratiche**

**PROGETTO L. 388/2000 (D.M. 10/08/2020 - D.D. 23/11/2021) -  
CONCESSIONE DEI CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI  
ED UTENTI IN ATTUAZIONE DELLA D.G.R. N. 205/2022. PROGRAMMA  
GENERALE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA FINANZIATO DAL  
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO AI SENSI DEL D.M. 10.08.2020**

**INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI**

**Sportelli scelti: Piacenza, Modena, Reggio Emilia e Sassuolo**

**INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI**

Nell'ambito dell'iniziativa, U.Di.Con. Emilia Romagna ha individuato i seguenti sportelli territoriali finanziati con fondi ex art. 148 della legge n. 388/2000

**Modena**

Strada Saliceto Panaro 11

orari di apertura: dal lunedì al  
giovedì 9-13 e 15-19

Tel. 059.9784204, email:  
[modena@udiconer.it](mailto:modena@udiconer.it)

**Sassuolo**

Via Circonvallazione nord-est 185

orari di apertura: mercoledì e  
giovedì 8.30 – 12.30 e 15-17;  
venerdì 10-12 e 14.30 – 18.30

Tel. 0536 1856495, email:  
[provinciamodena@udiconer.it](mailto:provinciamodena@udiconer.it)

**Reggio Emilia**

v. G. Vecchi 1/1

orari di apertura: martedì 8.30 –  
12.30 e 15 – 17; giovedì e venerdì  
10-12 e 14.30 – 18.30

Tel. 0522 1607721, email:  
[reggioemilia@udiconer.it](mailto:reggioemilia@udiconer.it)

**Piacenza**

v. Colombo 13 C

orari di apertura: lunedì e venerdì  
9 – 13 e 15 – 17; mercoledì 10 – 12 e  
14.30 – 18.30

Tel. 0523 1657099, email:  
[piacenza@udiconer.it](mailto:piacenza@udiconer.it)

Gli sportelli si intendono quali punti di contatto qualificato a cui il consumatore – utente può rivolgersi per avere assistenza, informazione e supporto relativamente a questioni che attengono l'esercizio dei diritti, opportunità e rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed

Nell'ambito del progetto sono state previste anche iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori; nello specifico U.Di.Con. ha messo a disposizione degli utenti una breve guida pratica per aiutarli ad esercitare i propri diritti di consumatori ... e di condòmini!



**Progetto “Social...izza con rispetto” è stato realizzato con il Patrocinio e il contributo del Comune di Modena in riferimento al progetto regionale “Violenza e social network: analisi e percorsi di educazione alla legalità”**

SOCIAL...IZZA CON RISPETTO

Indicazioni, consigli e definizioni utili alla comprensione delle problematiche legate all'utilizzo dei social media.

Il progetto “SOCIAL...izza con rispetto” è stato realizzato nell'ambito del progetto regionale “Violenza e social network: analisi e percorsi di educazione alla legalità”



Nel video le ragazze del Modena Volley - Associazione Dilettantistica - a cui va il ringraziamento da parte dell'U.Di.Com. Emilia Romagna



Evento finale del progetto 16 dicembre 2022 – Forum Manzani, Modena

"Social...izza con rispetto" è realizzato con il Patrocinio e il contributo del Comune di Modena in riferimento al progetto regionale "Violenza e social network: analisi e percorsi di educazione alla legalità"



**Comune  
di Modena**



## **L'educazione digitale dei più giovani**

I più piccoli cominciano a cimentarsi con i dispositivi digitali fin dai primi anni di vita. L'informazione e la prevenzione sono fondamentali perché possano usarli in modo opportuno e consapevole.

# Progetto Corecom: protocollo d'intesa sottoscritto il 3 novembre tra Corecom e Associazioni regionali di consumatori e utenti, art. 4. Attività condivise per l'annualità 2022. Campagna di sensibilizzazione e di informazione sulle attività del Corecom. Associazione capofila

HAI UNA CONTROVERSIA CON IL TUO GESTORE TELEFONICO?

HAI BISOGNO DI AIUTO?

DIFENDI I TUOI DIRITTI.

## RIVOLGITI AL **CORECOM EMILIA-ROMAGNA.**

Le controversie dei cittadini/utenti con i gestori della telefonia mobile e fissa e con gli operatori delle Pay-Tv si possono svolgere presso il Corecom Emilia-Romagna che è un Organismo neutrale, indipendente e imparziale.

Ogni anno il Corecom fa sì che vengano riconosciute ai cittadini/utenti della Regione cospicue somme per indennizzi, rimborsi, storno di somme non dovute oltre a chiusura di contratti e blocco delle pratiche di recupero crediti.

Le procedure per risolvere queste liti sono una grande opportunità per cittadini/utenti e imprese, un metodo di risoluzione **rapida, efficace e senza costi** delle controversie con gestori telefonici, con altissima percentuale di esiti positivi e grazie alle quali si evita di varcare la faticosa soglia del Giudice di Pace o di un Tribunale e di sostenere esose spese legali. Le procedure presso il Corecom sono completamente gratuite.

Nel 2019 il Corecom ER ha fatto sì che i gestori telefonici riconoscessero ai cittadini/utenti della nostra regione somme per oltre 2.000.000,00 di euro.

Il Corecom Emilia-Romagna nel rigoroso rispetto della normativa europea, nazionale e regionale assicura una tutela effettiva degli interessi dei consumatori e utenti, **garantendo un livello elevato di protezione**, promuovendo il diritto all'informazione, all'educazione e alla salvaguardia degli interessi degli utenti con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione.

Tutte le procedure del contenzioso in telecomunicazioni sono informatizzate e si svolgono utilizzando la piattaforma digitale ConciliaWeb.

Il Corecom Emilia-Romagna è al servizio del cittadino/utente e per scongiurare potenziali situazioni di **rinuncia alla tutela dei propri diritti** da parte di persone prive di conoscenza informatica o in situazione di disagio sociale ed economico, ha ritenuto strategico rafforzare un dialogo costruttivo con le Associazioni dei Consumatori con un accordo di collaborazione. L'accordo ha lo scopo di sviluppare e promuovere il diritto all'informazione, all'educazione ed alla salvaguardia degli interessi degli utenti, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione garantendo l'accesso ai servizi offerti dal Corecom alle fasce di popolazione non informatizzata o impossibilitata ad accedere per varie ragioni.

Il Corecom ha istituito il numero verde 800 967701, per assicurare un servizio di assistenza di tutela e garanzia agli utenti che lamentano problemi con i propri gestori telefonici e pay-tv.

## PROBLEMI CON IL TUO GESTORE TELEFONICO?



Numero Verde  
**800-967701** Lun-Ven  
ore 10-12

Per informarti, consulta il sito  
[www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Regione Emilia-Romagna  
Assemblea legislativa

Corecom  
Consorzio regionale  
per le telecomunicazioni

ASCOM  
AUTORITÀ PER LA  
GARANZIA NELLE  
COMUNICAZIONI

E altrettanto numerose le collaborazioni con altre associazioni che hanno permesso di realizzare una sequela di lodevoli iniziative e progetti tra le quali:

«Condomini mai più soli»;

## CONDOMINI MAI PIU' SOLI

*Difficoltà nel pagamento delle rate condominiali?*

**Contatta lo sportello per un piano  
di rientro personalizzato  
o un sostegno economico.**



**U.Di.Con. Emilia Romagna per il Sociale;**



**U.Di.Con.** Emilia Romagna  
APS

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

per il  
sociale

# L'orto "circolare"

**integrazione e prevenzione  
della marginalizzazione  
sociale a Km 0**

# Defibrillatori in piazza



**Progetto Prevenzioni alle truffe;**

**Quello che le persone non dicono. Un'inclusione possibile**

**Progetto contro la ludopatia "Scommetti che smetti?"**

## «No problem» - Rivolto ai soggetti diversamente abili e alle loro famiglie

Particolare attenzione è stata posta al mondo delle scuole con i progetti:

### «La Scuola al centro»



## «Bullyface: il volto del bullismo»

### CHE COS'È IL CYBERBULLISMO?

Il fenomeno che più da vicino coinvolge giovani utenti, soprattutto nella fascia d'età compresa fra i dodici e i quattordici anni, è il **cyberbullismo** (definito anche come bullismo on line o bullismo virtuale). Si parla di cyberbullismo quando le azioni di sopraffazione tipiche del bullismo vengono praticate attraverso internet e i dispositivi digitali. Le caratteristiche della rete amplificano il fenomeno e consentono di essere attaccati in qualsiasi momento, eliminando quelle barriere "spazio-temporali" che relegano il bullismo in spazi fisici precisi (la scuola ad esempio). Il cyberbullismo è spesso la naturale estensione di un bullismo che sta già avvenendo offline.



«Dj Per Un Giorno» con la collaborazione di Radio Sa

# Piccoli dj per un giorno

*La radio nella tua scuola!*  
**Chi ha inventato la radio?**  
**Come funziona?**

*e, soprattutto, come si diventa dj per un giorno?*  
*Tanto divertimento racchiuso in un'esperienza*  
*formativa da non perdere!*



in collaborazione

**RADIOSA**

# Progetti 5x1000

Il 5 per mille è una quota del gettito fiscale IRPEF che lo Stato decide di destinare, seguendo l'indicazione dei contribuenti, a sostegno di enti di ricerca sanitaria, enti senza fini di lucro e a soggetti specifici che svolgono attività di rilevanza sociale. U.Di.Con. Emilia Romagna ha ricevuto il 5x1000 proprio grazie alla sua esperienza e alla presenza radicata sul territorio regionale.

Le attività implementate in questi anni ha portato l'Associazione a rinforzare gli strumenti e le azioni da svolgere per permettere ai cittadini più vulnerabili di poter contare su un sostegno in più. Risulta chiaro come, in alcuni casi, un problema sociale sia legato ad uno economico e questo riguarda in maniera particolare realtà piccole che non possono fornire strumenti o mezzi necessari a dare un contributo significativo alle persone che vivono in una situazione socialmente disagiata.

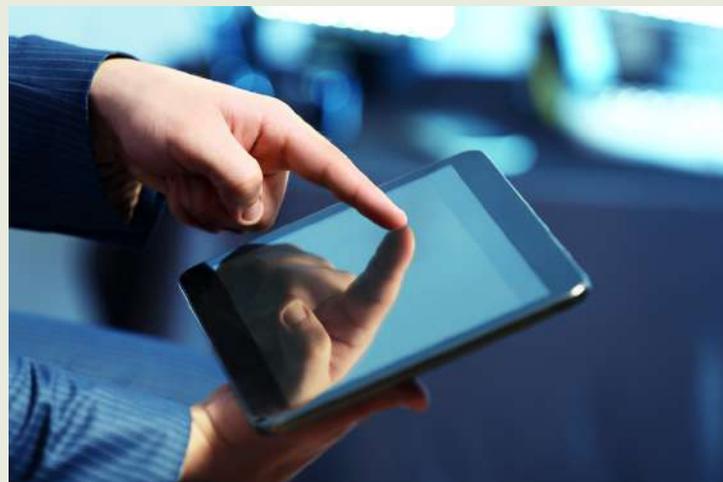
Questo è uno dei motivi per i quali alcuni necessitano di uno strumento in più sul quale contare e dove poter provare a trovare una soluzione anche al più semplice problema quotidiano.

L'isolamento delle persone rappresenta un circolo vizioso dove difficilmente si intravede una condizione d'uscita. Condizione che può essere rappresentata dai servizi e dalle attività svolte dall'U.Di.Con. Emilia Romagna in questi anni. Proprio per questo il 5x1000 è una fonte importantissima per l'associazione perché, attraverso questo, riesce a svolgere ed implementare le attività che il territorio richiede.

L'attività di promozione sociale nel corso dell'anno 2022, sono state scandite in progetti promossi dell'associazione, come:

## Progetto "Covid - 19"

Azioni di assistenza e supporto ai cittadini, consumatori - utenti finalizzato all'assistenza e al supporto online; ad azioni di contrasto al digital divide con particolare riferimento ai giovani con l'acquisto e la distribuzione di tablet ad alunni per favorire la didattica a distanza; attività informativa e di sensibilizzazione sui social, webinar, il sito dell'associazione e interventi su emittenti radio-televisive; supporto ai cittadini nei rapporti con la PA, elaborazione di materiale digitale; studi e rapporti con la somministrazione di questionari online.



## Progetto “U.Di.Con Park”

**U.Di.Con. Park nasce dall’idea di realizzare un’area polifunzionale per restituire ad associati, cittadini e bambini un’area verde con l’obiettivo principale di sensibilizzare alla sostenibilità ambientale, anche stimolando cittadini ad autoprodurre ortaggi e verdure, promuovendo (attraverso eventi, seminari, convegni, manifestazioni) il rispetto dell’ambiente, un uso responsabile delle risorse naturali e un maggiore consumo di prodotti a km 0. Nel progetto rientra anche la promozione e valorizzazione dei prodotti tipici del territorio attraverso specifiche manifestazioni ed eventi, nonché la creazione per finalità didattiche di un laboratorio per ragazzi e alunni.**

**Il progetto riveste una notevole valenza sociale: integrazione, interazione di soggetti svantaggiati o diversamente abili sono finalità non certamente secondarie soprattutto alla luce della pandemia che ha particolarmente colpito questi soggetti a causa delle restrizioni: un’area verde polifunzionale a Modena è, in generale per tutti i cittadini, ma in particolare per queste categorie, un’opportunità di cui possono usufruire gratuitamente.**

**Udicon Park è un’area di circa 6.000 mq situata nel Comune di Modena in Strada Canaletto Nord 1133.**

**L’area è composta da:**

- 30 orti sociali rispettivamente di mq 24, in via prioritaria assegnati a soggetti in situazione di svantaggio economico e sociale;**
- Un’area adibita a giochi per bambini.**
- Un’area pic-nic munita di 20 tavoli. All’interno dell’area sono situate delle griglie per poter effettuare il barbecue;**
- Un’area (centrale) dedicata agli eventi all’aperto (seminari -convegni-congressi);**
- N. 2 wc di cui uno adibito a disabili;**
- Una serra per la produzione di verdure e ortaggi destinati a progetti sociali;**
- Un’area dedicata agli animali da fattoria;**
- Un’ area coperta di circa 400 mq per attività di supporto alle attività dell’area.**













# Progetto Project work per le scuole

In linea con le proprie finalità statutarie, l'Associazione ha emanato un avviso rivolto a Istituti scolastici e/o a studenti in gruppi per l'elaborazione di Project work sulla sostenibilità ambientale e il digital divide

In particolare, l'avviso prevedeva l'elaborazioni di project work in qualunque forma espressiva (testo, elaborato grafico, elaborato audio e/o video etc ...) sulle seguenti tematiche:

- **Sostenibilità ambientale in ambito scolastico e/o locale e/o regionale;**
- **Digital divide, gap digitale tra le generazioni e accesso ai servizi pubblici.**

Dopo la valutazione dei progetti pervenuti, sono stati erogati n. 3 contributi ai seguenti Istituti scolastici per realizzare le iniziative e le attività progettuali previste dagli studenti.

**ISTITUTO COMPRENSIVO DON DOSSETTI - Via del Cristo, 12 - 42025 Cavriago (RE)**

**ISTITUTO COMPRENSIVO 1 BOMPORTO-BASTIGLIA - Via Verdi, 10 - 41030 Bomporto (MO)**

**ISTITUTO COMPRENSIVO GIULIO CESARE - Via Galvani, 47039 - Savignano sul Rubicone (FC)**

# MISSIONI PER SOSTEGNO AL POPOLO UCRAINO

L'Associazione in linea con le proprie finalità statutarie (tra cui solidarietà e tutela i diritti umani, civili, sociali e politici) e con l'interesse generale ha effettuato tre missioni umanitarie per il popolo ucraino, trasportando al **Centrum Handlu Korrczowa Dolina in Polonia** medicinali, prodotti alimentari, prodotti per bambini, prodotti di medicazione, per l'igiene intima e DPI.



# MISSIONI PER SOSTEGNO AL POPOLO UCRAINO



# SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

issued	0	(1,000)	0	(186)
repurchased	(2,976)	(2,976)	544	837
cash dividends paid	(1,683)	(1,363)	(3,024)	(2,481)
used in financing	(2,513)	(6,751)	(5,382)	(7,390)
property and equipment	(498)	(491)	(934)	(1,055)
companies, net of				
and purchases of				
other assets	(8,627)	(69)	(9,502)	(69)
investments	(10,047)	(5,896)	(21,346)	(13,313)
investments	6,061	1,836	8,886	2,706
	7,835	2,603	15,371	4,030
	(292)	447	(358)	1,174
investing	(5,568)	(1,570)	(7,883)	(6,527)
equivalents, end of	\$ 10,610	\$ 4,023	\$ 10,610	\$ 4,023

# Contributi pubblici

L' U.Di.Con. Emilia Romagna APS nell' anno 2022 ha intrattenuto rapporti economici con le seguenti **PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI** e ha ricevuto contributi come di seguito specificato

DATA	ENTE	CASUALE	IMPORTO (in €)
28/03/2022	COMUNE DI MODENA con fondi della Regione Emilia Romagna	PROGETTO PER LA PROMOZIONE DELLA LEGALITA' "SCOMMETTI CHE SMETTI"	Primo stato di avanzamento 1.500 €
11/11/2022	REGIONE EMILIA ROMAGNA – MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO	PROGETTO Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori (D.M. 10 agosto 2020 – D.D. 23 novembre 2021) PROGRAMMA GENERALE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA FINANZIATO DAL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO AI SENSI DEL D.M. 10.08.2020	Primo stato di avanzamento 49.480,29 €
08/02/2022	REGIONE EMILIA ROMAGNA – MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO	PROGETTO REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19, IN ATTUAZIONE DEL D.M. 10 AGOSTO 2020 E DEL D.D. 30 SETTEMBRE 2020 (L. 388/2000, ART.148, COMMA 1) erogato dalla REGIONE EMILIA ROMAGNA con fondi del Ministero dello Sviluppo Economico  Associazione Capofila: U.Di.Con. Regionale Emilia Romagna APS  Associazioni partner: Acu – Associazione consumatori utenti sede regionale Emilia	SALDO 175.750,36 € contributo erogato da UDICON ER

DATA	ENTE	CASUALE	IMPORTO (in €)
28/03/2022	COMUNE DI MODENA con fondi della Regione Emilia Romagna	PROGETTO PER LA PROMOZIONE DELLA LEGALITA' "SCOMMETTI CHE SMETTI"	Primo stato di avanzamento 1.500 €
24/03/2022	REGIONE EMILIA ROMAGNA – ASSEMBLEA LEGISLATIVA	PROGETTO PROTOCOLLO CORECOM ATTIVITA INFORMATIVA E DI TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE ANNO 2021. CONTRIBUTO EROGATO A UDICON E.R. (ASSOCIAZIONE CAPOFILA) PER CONTO DELLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI: CITTADINANZA ATTIVA, FEDERCONSUMATORI, ADICONSUM REGIONE EMILIA ROMAGNA – ASSEMBLEA LEGISLATIVA	13.919,98 € CONTRIBUTO EROGATO ALLE ALTRE ASSOCIAZIONI PRO QUOTA . CONTRIBUTO SPETTANTE A UDICON ER 0 (ZERO)
21/07/2022	REGIONE EMILIA ROMAGNA	L.R. 4/17 – Progetto per la concessione dei contributi alle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al registro regionale – annualità 2021	88.923,76 €
16/12/2022	MINISTERO DEL LAVORO	CINQUE PER MILLE ANNO FIN. 2021	198.069,18 €

## Gennaio-dicembre 2022 – Comune di Malalbergo (BO) Convenzione Sportello del Consumatore: SERVIZIO GRATUITO

L'Associazione è iscritta:

- nel Registro regionale delle Associazioni dei Consumatori (ex L.R. 4/2017);
- nella consulta delle Associazioni del Comune di Modena;
- nel Registro delle Associazioni di Promozione Sociale nel RUNTS

# Modello A. Stato Patrimoniale

	31/12/2022	31/12/2021
<b>ATTIVO</b>		
A) QUOTE ASSOCIATIVE O APPORTI ANCORA DOVUTI	€	-
<b>B) IMMOBILIZZAZIONI</b>		
<b>I - Immobilizzazioni immateriali</b>		
1) costi di impianto e di ampliamento	€	-
2) costi di sviluppo	€	-
3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	€	-
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili	€	-
5) avviamento	€	-
6) immobilizzazioni in corso e acconti	€	-
7) altre	€ 62.188	€ 66.777
<b>Totale immobilizzazioni immateriali</b>	<b>€ 62.188</b>	<b>€ 66.777</b>
<b>II - Immobilizzazioni materiali</b>		
1) terreni e fabbricati	€	-
2) impianti e macchinari	€ 1.098	€ -
3) attrezzature	€ 22.856	€ 26.010
4) altri beni	€ 46.924	€ 33.859
5) immobilizzazioni in corso e acconti	€	-
<b>Totale immobilizzazioni materiali</b>	<b>€ 70.878</b>	<b>€ 59.869</b>
<b>III - Immobilizzazioni finanziarie</b>		
1) partecipazioni in:		
a) imprese controllate	€	-
b) imprese collegate	€	-
c) altre imprese	€	-
<b>Totale partecipazioni</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
2) crediti		
a) imprese controllate		
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-
<b>Totale crediti imprese controllate</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
b) imprese collegate		
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-
<b>Totale crediti imprese collegate</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
c) verso altri enti del Terzo settore		
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-
<b>Totale crediti verso altri enti del Terzo settore</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
d) verso altri		
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-
<b>Totale crediti verso altri</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
<b>Totale crediti</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
3) altri titoli	€	-
<b>Totale immobilizzazioni finanziarie</b>	<b>€</b>	<b>-</b>
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>€ 133.066</b>	<b>€ 126.646</b>
<b>C) ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
<b>I - Rimanenze</b>		
1) materie prime, sussidiarie e di consumo	€	-
2) prodotti in corso di lavorazione e semilavorati	€	-
3) lavori in corso su ordinazione	€	-
4) prodotti finiti e merci	€	-
5) acconti	€	4.082
<b>Totale rimanenze</b>	<b>€</b>	<b>4.082</b>

# Modello A. Stato Patrimoniale

<b>II - Crediti</b>			
1) verso utenti e clienti			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso utenti e clienti</i>	€	-	
2) verso associati e fondatori			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso associati e fondatori</i>	€	-	
3) verso enti pubblici			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	318.734	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso enti pubblici</i>	€	318.734	
4) verso soggetti privati per contributi			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso soggetti privati per contributi</i>	€	-	
5) verso enti della stessa rete associativa			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso enti della stessa rete associativa</i>	€	-	
6) verso altri enti del Terzo settore			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso altri enti del Terzo settore</i>	€	-	
7) verso imprese controllate			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso imprese controllate</i>	€	-	
8) verso imprese collegate			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti verso imprese collegate</i>	€	-	
9) crediti tributari			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	5.050	€ 5.456
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti tributari</i>	€	5.050	€ 5.456
10) da 5 per mille			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti da 5 per mille</i>	€	-	
11) imposte anticipate			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	
<i>Totale crediti imposte anticipate</i>	€	-	
12) verso altri			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	420.879	€ 6.172
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	6.800	€ 6.800
<i>Totale crediti verso altri</i>	€	427.679	€ 12.972
<b>Totale crediti</b>	€	<b>432.729</b>	€ <b>337.162</b>
<b>III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni</b>			
1) partecipazioni in imprese controllate	€	-	
2) partecipazioni in imprese collegate	€	-	
3) altri titoli	€	-	
<b>Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni</b>	€	-	
<b>IV - Disponibilità liquide</b>			
1) depositi bancari e postali	€	98.079	€ 150.659
2) assegni	€	-	
3) danaro e valori in cassa	€	929	€ 517
<b>Totale disponibilità liquide</b>	€	<b>99.008</b>	€ <b>151.176</b>
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	€	<b>531.737</b>	€ <b>492.420</b>
<b>D) RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	€	<b>11.026</b>	€ <b>12.702</b>
<b>Totale Attivo</b>	€	<b>675.829</b>	€ <b>631.768</b>

# Modello A. Stato Patrimoniale

## A) PATRIMONIO NETTO

<b>I - Fondo di dotazione dell'ente</b>	€	-		
<b>II - Patrimonio vincolato</b>				
1) riserve statutarie	€	-		
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	€	-		
3) riserve vincolate destinate da terzi	€	-		
<b>Totale patrimonio vincolato</b>	€	-		
<b>III - Patrimonio libero</b>				
1) riserve di utili o avanzi di gestione	€	591.926	€	210.602
2) altre riserve		€		-
<b>Totale patrimonio libero</b>	€	<b>591.926</b>	€	<b>210.602</b>
<b>IV - Avanzo/Disavanzo d'esercizio</b>	€	<b>33.818</b>	€	<b>381.325</b>
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	€	<b>625.744</b>	€	<b>591.927</b>

## B) FONDI PER RISCHI E ONERI

1) per trattamento di quiescenza e obblighi simili	€	-		
2) per imposte, anche differite	€	-		
3) altri	€	-		
<b>TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI</b>	€	-		

## C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO

	€	8.035	€	20.163
--	---	-------	---	--------

## D) DEBITI

1) debiti verso banche				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale debiti verso banche</b>	€	-		
2) debiti verso altri finanziatori				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale debiti verso altri finanziatori</b>	€	-		
3) debiti verso associati e fondatori per finanziamenti				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale debiti verso associati e fondatori per finanziamenti</b>	€	-		
4) debiti verso enti della stessa rete associativa				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale debiti verso enti della stessa rete associativa</b>	€	-		
5) debiti per erogazioni liberali condizionate				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale debiti per erogazioni liberali condizionate</b>	€	-		
6) acconti				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-		
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		
<b>Totale acconti</b>	€	-		
7) debiti verso fornitori				
esigibili entro l'esercizio successivo	€	1.618	€	4.713
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-		-

# Modello A. Stato Patrimoniale

8) debiti verso imprese controllate e collegate			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	-	-
esigibili oltre l'esercizio successivo	€	-	-
<i>Totale debiti verso imprese controllate e collegate</i>	€	-	-
9) debiti tributari			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	2.316	€ 9.450
esigibili oltre l'esercizio successivo		€	-
<i>Totale debiti tributari</i>	€	2.316	€ 9.450
10) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	4.831	€ 1.134
esigibili oltre l'esercizio successivo		€	-
<i>Totale debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale</i>	€	4.831	€ 1.134
11) debiti verso dipendenti e collaboratori			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	14.260	€ 2.900
esigibili oltre l'esercizio successivo		€	-
<i>Totale debiti verso dipendenti e collaboratori</i>	€	14.260	€ 2.900
12) altri debiti			
esigibili entro l'esercizio successivo	€	19.025	€ 653
esigibili oltre l'esercizio successivo		€	-
<i>Totale altri debiti</i>	€	19.025	€ 653
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>€</b>	<b>42.050</b>	<b>€ 18.850</b>
<b>E) RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>			<b>€ 828</b>
<b>Totale Passivo</b>	<b>€</b>	<b>675.829</b>	<b>€ 631.768</b>

# Modello B. Rendiconto Gestionale

	2022	2021	2022	2021
	0			
<b>ONERI E COSTI</b>			<b>PROVENTI E RICAVI</b>	
<b>A) Costi e oneri da <u>attività di interesse generale</u></b>			<b>A) Ricavi, rendite e proventi da <u>attività di interesse generale</u></b>	
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 31.095	€ 6.047	1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 262.200 € 251.490
2) Servizi	€ 178.647	€ 315.400	2) Proventi dagli associati per attività mutualistiche	€ -
3) Godimento di beni di terzi	€ 49.800	€ 71.498	3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	€ -
4) Personale	€ 271.959	€ 311.760	4) Erogazioni liberali	€ 4.800 € -
5) Ammortamenti	€ 30.120	€ 22.348	5) Proventi del 5 per mille	€ 198.069 € 250.983
5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali		€ -		
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	€ -	€ -	6) Contributi da soggetti privati	€ 63.960 € 3.625
7) Oneri diversi di gestione	€ 163.980	€ 139.356	7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€ -
8) Rimanenze iniziali	€ -	€ -	8) Contributi da enti pubblici	€ 237.640 € 752.446
9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	€ -	€ -	9) Proventi da contratti con enti pubblici	€ -
10) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	€ -	€ -	10) Altri ricavi, rendite e proventi	€ 3.573
			11) Rimanenze finali	€ -
<b>Totale</b>	<b>€ 725.601</b>	<b>€ 866.409</b>	<b>Totale</b>	<b>€ 770.242 € 1.258.544</b>
			<b>Avanzo/Disavanzo attività di interesse generale (+/-)</b>	<b>€ 44.641 € 392.135</b>

# Modello B. Rendiconto Gestionale

<b>B) Costi e oneri da <u>attività diverse</u></b>				<b>B) Ricavi, rendite e proventi da <u>attività diverse</u></b>			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€	-	€	1) Ricavi per prestazioni e cessioni ad as sociali e fondatori	€	-	€
2) Servizi	€	-	€	2) Contributi da soggetti privati	€	-	€
3) Godimento di beni di terzi	€	-	€	3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€	-	€
4) Personale	€	-	€	4) Contributi da enti pubblici	€	-	€
5) Ammortamenti	€	-	€	5) Proventi da contratti con enti pubblici	€	-	€
5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali	€	-	€	6) Altri ricavi, rendite e proventi	€	-	€
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	€	-	€	7) Rimanenze finali	€	-	€
7) Oneri diversi di gestione	€	-	€				
8) Rimanenze iniziali	€	-	€				
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>	<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
				<b>Avanzo/Disavanzo attività diverse (+/-)</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
<b>C) Costi e oneri da <u>attività di raccolta fondi</u></b>				<b>C) Ricavi, rendite e proventi da <u>attività di raccolta fondi</u></b>			
1) Oneri per raccolte fondi abituali	€	-	€	1) Proventi da raccolte fondi abituali	€	-	€
2) Oneri per raccolte fondi occasionali	€	-	€	2) Proventi da raccolte fondi occasionali	€	-	€
3) Altri oneri	€	-	€	3) Altri proventi	€	-	€
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>	<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
				<b>Avanzo/Disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
<b>D) Costi e oneri da <u>attività finanziarie e patrimoniali</u></b>				<b>D) Ricavi, rendite e proventi da <u>attività finanziarie e patrimoniali</u></b>			
1) Su rapporti bancari	€	-	€	1) Da rapporti bancari	€	-	€
2) Su prestiti	€	-	€	2) Da altri investimenti finanziari	€	-	€
3) Da patrimonio e dilizio	€	-	€	3) Da patrimonio edilizio	€	-	€
4) Da altri beni patrimoniali	€	-	€	4) Da altri beni patrimoniali	€	-	€
5) Accantonamenti per rischi ed oneri	€	-	€	5) Altri proventi	€	-	€
6) Altri oneri	€	-	€				
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>	<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
				<b>Avanzo/Disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>
<b>E) Costi e oneri di <u>supporto generale</u></b>				<b>E) Proventi di <u>supporto generale</u></b>			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€	-	€	1) Proventi da distacco del personale	€	-	€
2) Servizi	€	-	€	2) Altri proventi di supporto generale	€	-	€
3) Godimento di beni di terzi	€	-	€				
4) Personale	€	-	€				
5) Ammortamenti	€	-	€				
5bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali	€	-	€				
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	€	-	€				
7) Altri oneri	€	-	€				
8) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	€	-	€				
9) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	€	-	€				
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>	<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>-</b>	<b>€</b>

## Modello B. Rendiconto Gestionale

<i>Totale oneri e costi</i>	€ 725.601	€ 866.409	<i>Totale proventi e ricavi</i>	€ 770.242	€ 1.258.544
			<i>Avanzo/Disavanzo d'esercizio</i>		
			<i>prima delle imposte (+/-)</i>	€ 44.641	€ 392.135
			<i>Imposte</i>	€ (10.823)	€ (10.810)
			<i>Avanzo/Disavanzo d'esercizio (+/-)</i>	€ 33.818	€ 381.325
			)		

Per la redazione del Bilancio è stata rispettata la modulistica adottata con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 5 marzo 2020; ai sensi dell'art. 13, comma 3 del decreto legislativo 3 luglio 2017 n. 117. Si precisa inoltre, che non si sono verificati casi eccezionali che impongano di derogare alle disposizioni di legge.

# Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi che l'associazione vuole raggiungere nel corso del 2023 sono stati stabiliti seguendo il principio di voler ampliare il campo di azione dell'associazione cercando di migliorare la qualità dei consumatori e, allo stesso tempo, quella dei propri dipendenti.

U.Di.Con. Emilia Romagna APS nel prossimo futuro mira a sostenere i consumatori in più ambiti, in linea con la promozione dei SDGs, (Sustainable Development Goals) mantenendo sempre l'attenzione al consumatore. La sfida è sempre più quella di affrontare il futuro in modo sostenibile, promuovendo iniziative e azioni che rispettino e attuino i principi dell'economia circolare, che incrementino e diffondano i processi di digitalizzazione in modo semplice per ogni fascia sociale e d'età.

Queste sfide saranno supportate e promosse dalle attività di comunicazione di U.Di.Con Emilia Romagna APS. La volontà è quella di offrire un servizio più efficace, immediato e moderno, cercando di conferire un respiro più innovativo all'attività dell'associazione.

L'associazione rivolge sempre anche uno sguardo al proprio interno: infatti l'obiettivo del 2023 è quello di rendere più sostenibili le attività interne di U.Di.Con. puntando ad incentivare la mobilità sostenibile, inserire procedure di gestione interne più snelle, diffondere buone pratiche di smaltimento rifiuti e consumo più sostenibili all'interno dell'ufficio stesso. Questo, in realtà, nel 2022 è già avvenuto: U.Di.Con. ha ulteriormente ridotto l'uso di plastica negli ambienti di lavoro distribuendo borracce, eliminando bicchieri e palette in plastica dalle macchine erogatrici di caffè e bevande, sostituendoli con bicchieri in carta e palette in legno, biodegradabili 100%, fornendo carta riciclata per stampare e applicando i principi della raccolta differenziata puntuale dei rifiuti.

U.Di.Con. vuole sostenere il consumatore "sostenibile" e "digitale" attraverso il proprio esempio, accompagnandolo verso una quotidianità che lo renda protagonista attivo delle sue scelte. Questo perché, i suoi comportamenti hanno un impatto a lungo periodo anche sull'ambiente circostante.

I nostri diritti non  
sono altro che i  
doveri degli altri nei  
nostri confronti

(Norberto Bobbio)





**U.Di.Con**

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

**EMILIA ROMAGNA APS**

**Viale Abramo Lincoln, 48/A**

**40139 Bologna**

**Tel. 051 4840804**

**[www.udiconer.it](http://www.udiconer.it)**

