



# KONSUMER ITALIA

ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI ED AMBIENTE - ETS

COMPANY PROFILE



# CHI SIAMO

Konsumer Italia è un'Associazione consumatori italiana, senza fini di lucro, finalizzata alla **difesa dei diritti degli utenti** e dell'**ambiente** e alla promozione sociale. Oggi Konsumer Italia è qualificata come Ente del Terzo Settore che si fonda sull'impegno volontario di Cittadini esperti e specializzati in materie del consumo che prestano la propria opera volontariamente a favore di altri cittadini, tramite le strutture dell'Associazione.

L'Associazione opera in conformità alle normative dell'Unione europea con particolare attenzione al rispetto dei principi del Codice del Consumo, alle normative regionali, nazionali ed internazionali, relative alla tutela dei cittadini, della salute e dell'ambiente.

Per dare un'assistenza specialistica ai tanti consumatori che si rivolgono all'Associazione, alla struttura politica è stata affiancata una struttura tecnica basata sulla divisione in **settori**, ciascuno con a capo un **volontario esperto nella materia di interesse del settore**. I responsabili dei singoli Settori vengono selezionati dal Consiglio Generale dell'Associazione.

**I Responsabili di settore**, oltre ad essere a disposizione dei Consumatori iscritti, sono il riferimento dei volontari sul territorio e ne curano l'orientamento e l'aggiornamento, al fine di garantire una formazione di base omogenea in grado di dare risposte ai quesiti di maggior interesse che vengono portati all'attenzione nelle diverse sedi territoriali dell'Associazione, da parte dei Consumatori.

L'organizzazione dell'Associazione è composta da un organigramma di orientamento politico, ma non partitico che parte dalle Assemblee territoriali, dove vengono eletti i delegati partecipanti al Congresso Nazionale.

L'Associazione Konsumer Italia è regolata da uno **Statuto** a base democratica, in cui ogni iscritto può candidarsi a incarichi di dirigenza sia a livello regionale, sia a livello nazionale.

Le elezioni per il rinnovo delle cariche, quali: la presidenza, il consiglio generale, il collegio dei sindaci e dei probiviri, si svolgono ogni quattro anni con la celebrazione del congresso nazionale che è preceduto dai congressi regionali.

Attualmente l'Associazione consta di almeno una rappresentanza in ogni regione, per un totale di **125 sedi** ed help point, **18.253 iscritti** e circa **170 operatori volontari**.

Konsumer Italia è presente sui maggiori media televisivi, radiofonici ed internet.

La **comunicazione è particolarmente curata** e viene esplicita attraverso il proprio sito internet [www.konsumer.it](http://www.konsumer.it), il canale YouTube, la WebTV e i canali social:

- Facebook: [facebook.com/KonsumerItalia](https://facebook.com/KonsumerItalia)
- Twitter: [twitter.com/KonsumerI](https://twitter.com/KonsumerI)
- LinkedIn: [linkedin.com/company/10025820](https://linkedin.com/company/10025820)
- Instagram: [instagram.com/konsumer\\_italia](https://instagram.com/konsumer_italia)

**Trasparenza.** I bilanci di Konsumer Italia sono regolarmente pubblicati sul sito internet e disponibili per la pubblica visione.

Attraverso **Protocolli d'Intesa** siglati con le rappresentanze di riferimento delle diverse realtà produttive, l'Associazione entra anche in campi specifici quali: il settore assicurativo, dell'energia, del benessere, dove esercita la tutela collettiva attraverso l'esplicazione di buone pratiche tese alla prevenzione dell'insorgenza di criticità tra categorie o operatori professionali e consumatori e utenti.

Particolarmente attenzione è rivolta alla **formazione**:

- quella degli **operatori** finalizzata alla conoscenza del Codice del Consumo e degli aggiornamenti normativi; alle casistiche più frequenti di criticità nei vari settori del largo consumo come quello della telefonia e dell'energia; alla conoscenza delle caratteristiche organolettiche degli alimenti di maggior consumo e più facilmente a rischio frodi come l'olio extravergine di oliva. Ad elementi del codice civile e penale, in questo ultimo caso il rischio della diffamazione nella comunicazione associativa, di conseguenza una formazione specifica sulla comunicazione verbale e scritta anche attraverso i media.
- Quella dei **consumatori**, orientata al rischio di frode alimentare, alla sicurezza stradale, al contrasto delle dipendenze, a far valere i propri diritti, alla prevenzione dell'usura e del sovraindebitamento, all'uso consapevole del denaro.
- Quella **ambientale**, orientata alla conoscenza delle eccellenze dei territori; alle riserve marine ed i parchi protetti; al riciclo degli scarti e dei materiali usati destinati ai rifiuti; al dissesto idrogeologico.

Konsumer Italia è chiamata spesso a partecipare alle audizioni parlamentari, agli incontri con le Authority e con le maggiori rappresentanze di categorie economiche del Paese, quali IVASS, AGCM, Ania, ABI, etc.

Konsumer Italia si propone di promuovere la **tutela dei diritti**:

- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta;
- alla trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi, anche finanziari, bancari e assicurativi;
- al risparmio;
- all'educazione e all'uso del denaro per prevenire il fenomeno del sovra-indebitamento e dell'usura;
- all'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza;
- alla corretta applicazione delle procedure amministrative di competenza degli enti pubblici e privati;
- all'informazione ed alla formazione dei consumatori;
- all'educazione al consumo responsabile, critico e solidale, eco-compatibile, e per un uso razionale dell'energia;
- alla salvaguardia della salute e dell'ambiente;

Konsumer, inoltre, **tutela l'ambiente** perché è innegabile che oggi la tutela dell'ambiente sia correlata alla stessa sopravvivenza della specie; il problema del cambiamento climatico ha reso tutti più sensibili verso ciò che ci circonda. Konsumer sta puntando molto verso un cambiamento della politica, che vada verso la prevenzione e non l'assistenza dopo un disastro. Vanno liberate le risorse per mettere in sicurezza l'ambiente. Nello stesso tempo le politiche del riuso devono entrare nel quotidiano di ognuno di noi, riparare e non sostituire. La riforestazione delle nostre montagne deve essere una priorità, diminuire l'uso dei combustibili fossili ed incentrare le risorse sulle fonti rinnovabili, sviluppare la ricerca per l'accumulo e conservazione dell'energia. Senza pregiudizi affrontare il problema della tutela ambientale puntando a quello che la scienza ci offre.

Organizzare i Consumatori al fine della **realizzazione del loro benessere sociale** e di un continuo e progressivo miglioramento delle condizioni di vita sociali, economiche e professionali, anche mediante lo sviluppo della personalità e la soddisfazione dei bisogni materiali, intellettuali ed etici, a livello sia individuale sia come collettività.

**Promuovere il coinvolgimento di tutti i Consumatori** ed utenti, in azioni volte a perseguire il miglioramento e lo sviluppo della legislazione in materia di consumerismo, nonché la realizzazione degli interessi collettivi ed individuali connessi, nella prospettiva di un costante progresso e di un'effettiva partecipazione dei cittadini alle relative scelte politiche ed economiche.

**Intervenire attivamente in ogni contesto politico, sociale ed economico** per contrastare le posizioni che, direttamente e/o indirettamente, ledono gli interessi di consumatori ed utenti.

Consolidare il ruolo, l'unità e la coscienza associativa di Consumatori ed utenti anche rafforzandone la coesione sociale e l'integrazione civile tra i medesimi e le lavoratrici, i lavoratori, gli inoccupati e i disoccupati, i giovani e gli immigrati, **contrastando il disagio sociale e l'emarginazione**, e raccogliendone le istanze anche in relazione ai mutamenti politici, economici e sociali.

Garantire le pari opportunità fra le persone perseguendo la piena realizzazione degli obiettivi sottesi alle politiche di genere e delle pari opportunità, contrastando, anche a livello istituzionale, nella società, nel mondo del lavoro e nei sistemi di stato sociale, ogni forma di discriminazione delle donne e favorendone la presenza e il coinvolgimento nelle attività, nelle iniziative e nella vita sociale.

# SETTORI

- Sanità e mutue
  - Casa e condominio
  - Banche e assicurazioni
  - Fisco, tributi, credito e risparmio
  - Sicurezza stradale ed RC Auto
  - Utenze domestiche: gas, luce, acqua e telefonia
  - Sicurezza alimentare
  - Informatica e nuove tecnologie
  - Trasporti, viaggi e turismo
  - Ambiente, sostenibilità ed energie rinnovabili
  - Scuola e tutela dei minori
- ▶ **Tutela legale e Conciliazioni Paritetiche**

# PROGETTI

Le principali finalità dell'Associazione sono quelle di promuovere l'informazione ai consumatori, le iniziative e le attività di tutela del consumatore e dei propri diritti, la fornitura di consulenza sulle tematiche consumeristiche.

Ecco, le iniziative più significative di Konsumer Italia, di seguito sintetizzate:

1. **“Progetto Agricercando”** cofinanziato dalla Regione Lazio con l'intento di dare informazione sull'agricoltura di prossimità, sulla filiera corta, sui mercati e contro lo spreco alimentare.

2. **“StradaFacendo... StradaGustando”** progetto incentrato sul turismo ecosostenibile nel basso Lazio alla scoperta dell'agroalimentare ed enogastronomico di filiera corta che si innesta nella storia, nella cultura e tradizioni dei luoghi.

3. **“Gruppo D'Acquisto Sostenibilità Energia”**: iniziativa aperta a tutti i consumatori che possiedono un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, a uso domestico. I principi di riferimento sono tre: trasparenza, convenienza e protezione.

Con la sottoscrizione del gruppo d'acquisto i consumatori potranno accedere a un'offerta sulla fornitura di energia elettrica e gas che taglia fino al 25% il costo dell'energia elettrica dal prezzo stabilito di maggior tutela dall'Autorità e fino al 15% in meno del costo del gas determinato da ARERA.

4. "**Garanzia semplice**" quale obbligo a carico sia dei venditori e-commerce che dei negozianti.

Il Codice del Consumo prevede che i suoi contenuti debbano essere comunicati in modo completo e trasparente ai consumatori, cioè non può essere nascosta o confusa in condizioni contrattuali illeggibili, in più il consumatore deve conoscerne l'esistenza ed i modi per esercitare quel diritto prima della conclusione del contratto, quindi dell'acquisto.

5. "**CineKonsumerismo a scuola**" Progetto con l'obiettivo di avvicinare gli allievi all'uso diretto del linguaggio giornalistico, cinematografico e televisivo, attraverso la promozione del lavoro collaborativo e l'approfondimento critico di tematiche attuali quali danni catastali, cyber-bullismo, percorsi della memoria, sicurezza stradale.

6. "**Agenzia Amica del Consumatore**": Centro di formazione ed informazione assicurativa per i consumatori realizzato grazie al Gruppo Agenti Zurich che, superando la barriera settoriale, si proietta per essere punto di assistenza condivisa con l'associazioni consumatori in tutte le tematiche del consumo con una capillarità territoriale superiore ad ogni altra aggregazione professionale anche per numero di utenti raggiunti.

7. "**Comitato Vittime delle Banche Popolari**" che riunisce i piccoli risparmiatori delle tantissime banche popolari e banche di credito che non solo hanno subito il decremento delle azioni, ma che si trovano oggi a non poter trasformare in denaro quelle stesse azioni diventate illiquide.

L'Associazione, assicura il massimo appoggio, ad ogni livello, ai risparmiatori coinvolti in tale vicenda.

8. Progetto "**Scatta il Segnale**", ormai al terzo anno consecutivo, è incentrato sulla sicurezza stradale e in particolare modo sulla segnaletica deturpata, scaduta, arrugginita e/o usurata presente sulle nostre strade. Iniziato grazie alla collaborazione con Assosegnaletica/Anima Confindustria nel 2019 è alla seconda edizione e tra i partner sono entrati anche Pingaundo.it ed il GAZ. I cittadini attraverso un concorso fotografico sono invitati a inoltrare le loro foto dei più bizzarri segnali stradali e la nostra giuria selezionerà i tre migliori scatti che verranno premiati con un drone, una videocamera e un registratore vocale. Per ogni segnale viene inviata una diffida all'Ente proprietario della strada affinché sia ristabilita la regolarità.

9. Progetto "**Sicurvia**", realizzato in collaborazione di Asso Consum - Regionale Lazio ha come obiettivo principale informare il cittadino su due temi connessi tra loro: sicurezza stradale e assicurazione auto.

Sicurvia punta sulla prevenzione e sul consumo critico perché risparmiare è possibile così come conservare la propria integrità fisica. Il progetto fornisce una particolare attenzione alle fasce giovanili ed a quelle over 60, fasce che sono più soggette a sinistri. Attraverso strumenti tecnologici (come siti internet, dirette web, web television e app) e analogici (come guide, volantini, numero verde, sportelli dedicati), il progetto punta a formare il cittadino, sulla sicurezza stradale e sulla RCA, per consentire sempre una scelta consapevole.

10. Progetto "**#TutelatiOnline**", finanziato dalla Regione Lazio e volto ad affrontare le problematiche che il COVID-19 ha portato con sé, cambiando il nostro vivere quotidiano.

Per il progetto sono stati realizzati articoli, webinar, video pillole, e newsletters per aiutare ogni cittadino ad adeguarsi al periodo Covid e per aggiornarlo e sostenerlo nei continui cambiamenti che questo ha portato con sé.

11. Progetto "**Consumo Sostenibile**", finanziato dalla Regione Lazio e volto a tutelare i consumatori sugli aumenti dei prezzi.

12. Progetto "**Non dipendo scelgo**", in collaborazione con HBG Gaming, per combattere le dipendenze di ogni genere. Per il progetto sono state aperte due sedi operative, dove sono state messe in contatto la persona con la patologia, o anche suoi familiari e amici con il team di psicologi, volti ad aiutare e sostenere queste famiglie.

13. Progetto "**Pagare sicuri al occhi chiusi**", servizio di assistenza finanziaria per non vedenti e ipovedenti, nato dalla collaborazione fra OIC, Konsumer Italia e Assocontatc.

Le persone non vedenti possono chiamare lo 0249525631 e ricevere informazioni sui diritti e sul Conto Corrente di Base gratuito, assistenza in caso di truffa o comportamenti illegittimi, assistenza specifica diretta.

14. Progetto "**Smart Mobility**" con il contributo della Regione Lazio, nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio (MISE 9) con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo economico DM 10.08.2020.

Il progetto intende proporre un modo diverso di muoversi, per venire incontro alle necessità dell'ambiente che ci circonda e ottimizzare il modo in cui ci si sposta.

Una rete composta da 5 Associazioni Consumatori: A.E.C.I. Lazio, Assoconfam, Associazione Culturale Cento Giovani, CODICI LAZIO e Konsumer Italia, che supporteranno il Cittadino con informazioni e consulenza sulle problematiche quotidiane.

15. Progetto "**Etichal Sport**" si pone l'obiettivo di adottare, all'interno di Federazioni, Società e Associazioni Sportive, la Prassi di Riferimento P.d.R. UNI 42:2018, accompagnando almeno 10 Associazioni Sportive, selezionate dalla Federazione Pugilistica Italiana, quale partner sportivo, ad individuare i criteri per prevenire e contrastare il bullismo e la violenza all'interno di qualsiasi struttura che accoglie minorenni o altra entità che svolge attività educative, ricreative o formative, quali centri di formazione professionale, centri diurni, convitti, centri sportivi ricreativi, centri giovanili, carceri minorili, ecc.".

16. Grazie al progetto "**Girovagando**" possiamo riscoprire la bellezza di luoghi e borghi, favorire il turismo di prossimità, incentivare l'economia di zona e organizzare tour all'aria aperta in compagnia del nostro escursionista Luigi Plos.

# RICONOSCIMENTI KONSUMER ALLE IMPRESE ED AI MEDIA

- ***ImpresAmica del consumatore***

Nel corso degli anni, l'Associazione ha voluto mettere in risalto le Imprese che hanno avuto una particolare attenzione nei confronti dei Consumatori o si siano distinte nella responsabilità sociale d'impresa.

E' così che dal 2014, Imprese come Monini, DAS, Afi-Esca, Oleificio Zucchi, La Molisana e tante altre hanno ricevuto nel corso di un'assemblea nazionale di Konsumer, un trofeo che rappresentasse il nostro grazie per l'attenzione avuta nei confronti dei consumatori.

- ***StampAmica del Consumatore***

L'attenzione verso il Consumatore si dimostra anche nell'informazione corretta ed oggettiva, particolarmente attenta alle criticità dei mercati ed in grado di parlare la stessa lingua del comune cittadino.

'Mi manda Rai tre', 'Di martedì', 'Attenti al lupo', 'Tagadà', 'Striscia la notizia' sono alcune delle trasmissioni premiate; Debora Rosciani, Riccardo Quintili, Enrico Cinotti, Giuseppe Caporaso alcuni dei giornalisti premiati.

- ***I sigilli di conformità***

Tra le attività di Konsumer Italia rivolte direttamente alle imprese c'è 'Il Sigillo di Conformità' al Codice del Consumo. Questo è oggi un Asset Strategico irrinunciabile per posizionarsi sul Mercato in maniera diversa rispetto alla Concorrenza.

Il Sigillo di Conformità al Codice del Consumo, rappresenta un reale Vantaggio Competitivo e un evidente Valore Aggiunto.

Il Sigillo di Qualità verrà rilasciato solo a seguito di una attività specialistica svolta da un nostro Team di Professionisti di alto profilo, che operano in ambito universitario, Tecnico, Amministrativo, Organizzativo, Legale e Tributario e con la fattiva collaborazione del Personale della vostra Azienda.

Facendo riferimento al Codice del Consumo, i nostri Esperti valuteranno, a titolo indicativo ma non esaustivo, quanto segue:

- i contenuti del vostro sito internet;
- la trasparenza delle procedure interne;
- la correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali;
- la tutela della salute dei Consumatori;
- la sicurezza e la qualità dei Prodotti e dei Servizi;
- una adeguata informazione e una corretta pubblicità;
- l'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- l'erogazione di Servizi secondo standard di qualità e di efficienza.



## Certificato di Conformità al Codice del Consumo

La Certificazione di conformità al Codice del Consumo è il fiore all'occhiello di chi la richiede e la ottiene, un elemento di marketing positivo da esibire con orgoglio. È la rivoluzione dei rapporti tra professionista/impresa e consumatore!

Esiste una legge dello Stato per cui tutti i professionisti/impresе sono obbligati al riconoscimento di particolari diritti al consumatore.

Infrangendo tale normativa si commette una pratica commerciale scorretta incorrendo in pesantissime sanzioni che possono arrivare a 5 milioni di euro.

Questa legge è il CODICE DEL CONSUMO

Quaser Certificazioni S.r.l. organismo di certificazione accreditato da Accredia, avvalendosi della partnership tecnica di Konsumer Italia, ha studiato una procedura rigorosa di controlli in cui intervengono professionisti (chimici, agronomi, ingegneri ecc.) e docenti universitari terzi rispetto ai promotori.



# LE PARTNERSHIP



Konsumer Italia, pur nella propria indipendenza politica ed economica, è l'associazione Consumatori di riferimento della Confederazione Sindacale CONFINTESA.



Siamo inoltre particolarmente orgogliosi della partnership Pubblico/Privato con L'Agenzia Nazionale per i beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata al fine di certificare l'affidabilità delle imprese riportate nel libero mercato dopo l'amministrazione giudiziaria e per le quali si sia ottenuta la certificazione reputazionale digitale da parte di Apart.

L'Associazione Konsumer Italia inoltre:

- è membro di **OIC- Osservatorio Imprese Consumatori**
- è membro della federazione **"I Consumatori"**
- detiene il riconoscimento Nazionale come **Ente del Terzo Settore iscritto al RUNTS**

# ISCRIVERSI

## PERCHÉ COME

Per avere **supporto** ed **assistenza** rispetto a criticità che il consumatore da solo può trovare complesso e costoso affrontare potendo invece, grazie al supporto di Konsumer Italia, confrontarsi tra pari soggetti soprattutto nei confronti di professionisti e grandi aziende quali le banche e le assicurazioni.

Per essere **sempre informati** sulle novità legislative e normative che incidono sul Consumatore.

Per essere parte di un insieme che può cambiare le regole del mercato.

Tutti possono iscriversi a Konsumer Italia, condividendone lo statuto.

L'iscrizione annuale che prevede il contributo di **50€**, può essere perfezionata presso:

- Una delle molte **sedi Konsumer** presenti in tutto il territorio;
- Online sul sito **www.konsumer.it**;
- Tramite bonifico bancario indirizzato all'**IBAN: IT35D0623003203000036098403**