



RAPPORTO ATTIVITÀ ACSI 2018

1. Introduzione

Per illustrare quale sia l'attività dell'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) è utile ricordarne gli scopi, enunciati negli statuti. L'articolo 3 recita:

Nell'ambito e nel rispetto dei diritti fondamentali dei consumatori universalmente riconosciuti, gli scopi dell'ACSI sono:

- a) sensibilizzare, informare e formare i consumatori affinché possano effettuare scelte consapevoli e responsabili*
- b) impegnarsi a agire a tutti i livelli nella difesa dei loro interessi*
- c) perseguire obiettivi in accordo con i principi dello sviluppo sostenibile.*

2. Informazione

Uno dei compiti principali dell'ACSI è quindi l'informazione. Compito che risponde a un preciso bisogno dei consumatori. L'ACSI ha fatto fronte a questo compito statutario attraverso diversi canali.

2.1 La Borsa della spesa

Il principale canale d'informazione dell'ACSI è la sua rivista La borsa della spesa (BdS): esce 8 volte all'anno con una tiratura media di 8500 copie ed è inviata a tutti i soci, su richiesta anche solo in versione online.

Tra gli approfondimenti sui più svariati temi, ricordiamo che anche all'inizio del 2018, è stato effettuato un rilevamento prezzi (inchiesta spesa) in 6 supermercati in Ticino e 2 in Italia (2.18). Sono stati inoltre pubblicati dossier sulle nanoparticelle nei prodotti di uso quotidiano (2.18) e sul consumo di zucchero (5.18), nonché un'indagine sul contenuto di sale nei prodotti lavorati (7.18). Nel corso dell'anno si è dato rilievo anche a temi legati all'ambiente e al consumo responsabile con, tra l'altro, svariati articoli sull'abuso nell'uso di plastiche nella vita quotidiana con le relative conseguenze (4-6.18). In quest'ambito è stato riservato ampio spazio all'esperienza di una socia e della sua famiglia, che è riuscita a ridurre quasi a zero la produzione di rifiuti (6-8.18).

È continuata anche l'informazione sui diritti dei pazienti e sulla medicina inutile e dannosa, tra cui ricordiamo, l'alto costo dei generici (1.18), il pericolo delle infezioni nosocomiali (2.18), la prevenzione dei melanomi (3.18), le buone domande da porre al medico (4.18) e il tema dell'obesità e del relativo trattamento chirurgico (6.18). Si è

anche riferito dell'avvio della campagna nazionale di Smarter Medicine – Choosing Wisely (3 e 7.18).

In collaborazione con l'Alleanza è stato anche effettuato un sondaggio a livello nazionale sull'etichetta nutrizionale (7.18). Da parte sua l'ACSI ne ha realizzati altri due, uno sul consumo di zucchero (2.18) e l'altro sulla protezione dei dati (4.18).

La rubrica Mete Verdi è terminata con l'edizione 4.18. Poiché la digitalizzazione sta assumendo sempre più spazio nella realtà quotidiana, dopo la metà dell'anno è stata ampliata la rubrica Doppioclick che prevede ora, in alternanza con la ormai consueta rubrica, più approfondimenti su questo tema. Sono invece rimaste invariate le altre rubriche (animali, consumi nel mondo, e-commerce e paprika) e la regolare collaborazione con l'economista Silvano Toppi.

Come sempre in ogni edizione è stato proposto almeno un test comparativo realizzato in collaborazione con i colleghi della FRC e l'organizzazione internazionale ICRT. Oltre a questi sono stati realizzati in proprio un confronto prezzi tra i negozi express di Coop e Migros e i rispettivi grandi magazzini (3.18) e uno sugli alimenti per la prima infanzia (8.18).

2.2 Sito www.acsi.ch

Il sito internet è un canale informativo molto utilizzato. Oltre alla storia dell'ACSI, contiene, tra l'altro, le prese di posizione dell'associazione e dell'Alleanza, le edizioni online della BdS, notizie d'attualità e informazioni utili per districarsi nel mondo dei consumi (Manuale del consumatore). Sul sito è anche possibile confrontare i premi per l'assicurazione malattia di base grazie al link verso il calcolatore dell'Ufficio federale della sanità.

Secondo i dati di Google Analytics (programma che permette un'analisi scientifica e statistica degli utilizzatori del sito), dal 1° gennaio al 31 dicembre sono state effettuate poco meno di 147 mila visualizzazioni di pagina. Riconfermati i dati statistici precedenti relativi al sesso e all'età degli utilizzatori. Il 54% dei visitatori sono uomini, il 46% donne. Per quanto riguarda la fascia d'età, il 33.5% ha 25-34 anni; il 27.5% 18-24; il 15.5% 35-44; 12.5% 45-54; 5.5% 55-64; 5.5% più di 65.

Il sito si è rivelato anche nel 2018 un buon veicolo per acquisire nuovi soci (287).

2.3 Facebook e YouTube

La pagina Facebook di ACSI nel 2018 è cresciuta di quasi 250 like ("Mi piace"). Ad agosto sono stati raggiunti i 4000 Mi piace e a fine anno se ne contavano 4050. Sono sempre frequenti anche le interazioni tramite la pagina (commenti, ma soprattutto richieste di informazioni).

Anche quest'anno la ripartizione dell'utenza è sostanzialmente invariata: circa 70% sono donne, 30% uomini, soprattutto nella fascia d'età 35-54 (38% donne e rispettivamente 15% uomini). Circa la loro provenienza, Lugano è sempre nettamente in testa, seguita da Bellinzona, Locarno, Mendrisio e Chiasso. La pagina Fb di ACSI è seguita anche da oltre Gottardo e dall'Italia.

Nel 2018 non sono stati realizzati video informativi. Sul canale YouTube ACSI-La Borsa della Spesa tuttavia i nostri video restano visibili (come d'altronde sul sito acsi.ch) e hanno raccolto (dal 2013) quasi 12'157 visualizzazioni.

2.4 Comunicati stampa

Per prendere posizione su temi d'attualità o per far conoscere la sua attività, l'ACSI emana regolarmente comunicati stampa. Nel 2018 ne sono stati diramati 46, compresi quelli diffusi dall'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori, di cui fa parte anche l'ACSI. I comunicati stampa dell'ACSI possono essere consultati sul sito www.acsi.ch.

2.5 Mass media

L'ACSI è chiamata a rispondere a numerose sollecitazioni dei mass-media sui problemi più diversi (casse malati, costi della salute, acquisti, contratti, alimentazione, telefonia, acquisti in internet...). Nel periodo considerato, rappresentanti dell'ACSI sono stati presenti "in voce" ben 52 volte alla radio o in TV e sono stati intervistati 26 volte dai vari giornali.

A ciò si aggiungono numerosissimi contatti con giornalisti che richiedono informazioni per la stesura di articoli e l'allestimento di servizi radiofonici o televisivi.

2.6 Appuntamenti informativi, conferenze, corsi

L'ACSI è spesso chiamata a intervenire a dibattiti, serate informative o a animare corsi su diversi temi consumeristi. In particolare: corsi "Mangiar bene spendendo poco" (Bellinzona 06.02/31.10, Lamone 15.02/01.12, Novaggio 27.02, Faido 20.03, Lugano 24.04, Chiasso 25.04, Biasca 22.05, Tenero 20.09); animazioni "Io e il denaro" e "Consumo responsabile" in 4 scuole medie (Mendrisio, Minusio 2 interventi, Biasca, Giubiasco), al liceo di Lugano (2 interventi), Fondazione Gabbiano Midada, Centro Giovanile Mendrisio (2 interventi), 18enni città di Lugano (2 interventi), Semestre di motivazione Bellinzona (2 interventi), URC Locarno, IUFFP Lugano, Centro Ingrado, Cagiallo, OCST Lugano; corsi "Il mio budget" (10.03, 27.03, 06.10); serata CORSI su Patti Chiari e informazione (23.01); informazioni su alimentazione a Minimove (28.01, 11.03); giornata l'Ideatorio su medicina del futuro (03.02); serata l'Ideatorio su allergie (05.03); serata l'Ideatorio su costi della salute (09.04); tavola rotonda commercio al dettaglio (12.03); ACSI al mercato (17.03); convegno zucchero (26.04); intervento convegno USAV strategia nutrizionale (06.06); ; tavola rotonda Choosing Wisely (17.07); tavola rotonda sanità elettronica (20.09); congresso Smarter medicine (01.10); serata come risparmiare sulle casse malati (17.10); atelier su riparazione a education 21 (20.10); incontro con Consiglio del pubblico (16.11); giornata cantonale Franco in tasca (22.11); tavolo povertà comune di Lugano (23.11);

3. Politica consumerista

Anche nel 2018 la politica consumerista a favore dei consumatori è stata realizzata soprattutto in seno all'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori che raggruppa ACSI, FRC (Fédération romande des consommateurs) e SKS (Stiftung für Konsumentenschutz). La politica consumerista dell'ACSI è stata portata avanti anche attraverso la partecipazione a varie commissioni e gruppi di lavoro cantonali e nazionali. Inoltre ci sono state diverse prese di posizione su proposte messe in votazione popolare, risposte a procedure di consultazione su diversi temi oltre che contatti e collaborazione con vari enti e organizzazioni.

3.1 Alleanza

L'Alleanza permette di affrontare in modo unitario, e quindi più efficace, le grandi problematiche che toccano i consumatori svizzeri. Nel 2018 l'Alleanza ha in particolare messo l'accento sui seguenti temi:

IVA pagata in eccesso sul canone radiotelevisivo Billag

Grazie all'Alleanza tutte le economie domestiche riceveranno il rimborso dell'IVA pagata in eccesso sul canone radiotelevisivo Billag per il periodo 1° gennaio 2010 - 15 giugno 2015. A novembre 2018, il tribunale federale ha in effetti dato ragione a quattro membri dell'Alleanza e l'UFCOM ha annunciato l'intenzione di indennizzare tutte le economie domestiche. Il rimborso dovrebbe essere effettuato nel 2019 o 2020 e dovrebbe ammontare a 50 – 70 franchi per ogni economia domestica. La decisione finale spetta al Parlamento che dovrà votare un'uscita supplementare nel budget della Confederazione.

La protezione dei dati al centro della digitalizzazione

La protezione della sfera privata dei cittadini è stato un tema importante per l'Alleanza nel 2018. Tra la massiccia fuga di dati di Swisscom, lo scandalo Facebook/Cambridge Analytica, la messa in vigore del RGPD, l'identità elettronica e le varie app delle assicurazioni malattia, l'Alleanza è stata molto sollecitata e si è impegnata (e continuerà a impegnarsi) affinché la nuova Legge sulla protezione dei dati sia adattata ai diritti dei consumatori in una società sempre più digitalizzata.

Revisione della legge sulle telecomunicazioni

Il Parlamento ha iniziato a gennaio 2018 la revisione parziale della legge sulle telecomunicazioni. L'Alleanza ha sottolineato quali sono gli aspetti centrali per i consumatori: una migliore protezione da chiamate pubblicitarie indesiderate, la regolazione delle tariffe di roaming, il mantenimento della funzione Replay – TV, la garanzia legale della neutralità della rete e l'applicazione della legge anche alla rete a fibra ottica, poiché le norme attuali sono limitate ai servizi offerti sul cavo in rame. Il dibattito parlamentare non è concluso.

Sapere da dove viene ciò che mangiamo

Più di 9000 consumatori delle tre regioni linguistiche hanno firmato la petizione dell'Alleanza. Essi desiderano conoscere la provenienza dei principali ingredienti degli alimenti lavorati. L'associazione dei dettaglianti svizzeri ha reagito con veemenza al lancio della petizione: stando a loro farebbero già oltre il minimo legale. L'Alleanza ritiene che ciò che viene fatto è positivo ma non è abbastanza. I consumatori vogliono essere certi che la carne o altri ingredienti importanti siano sempre dichiarati e non solo quando ciò fa comodo al produttore per giustificare prezzi più elevati.

Semaforo verde per l'etichetta nutrizionale

Grande svolta a fine 2018 con l'abbandono da parte di Nestlé e suoi partner dell'etichetta nutrizionale basata sulle porzioni. Un sistema già bocciato dai consumatori che hanno risposto al sondaggio dell'Alleanza perché ritenuto ingannevole. I consumatori svizzeri hanno dato la loro preferenza al sistema Nutriscore, intuitivo e di facile comprensione. Grazie agli interventi delle organizzazioni svizzere ed europee dei consumatori, le grandi imprese hanno preferito non insistere sul loro progetto.

Sovramedicalizzazione: non sempre fare di più significa fare meglio

Da anni l'Alleanza promuove la partecipazione attiva dei pazienti/consumatori al dialogo con i loro medici per definire insieme quali sono le cure e le prestazioni più appropriate. In ottobre, le tre associazioni hanno partecipato al lancio della campagna informativa biennale per i pazienti e il grande pubblico sulla sovramedicalizzazione e le cure inappropriate proposta dall'associazione smarter

medicine – Choosing Wisely Switzerland (SM). Altre attività sono state gestite a livello regionale dalle associazioni dei consumatori. Per esempio l'evento *Journée latine de l'excellence en santé* – Choosing Wisely organizzato a Lugano con la partecipazione attiva dell'ACSI.

Numerosi i comunicati stampa diffusi in comune dalle tre associazioni, così come i contatti con parlamentari, autorità e aziende.

Dalla creazione dell'Alleanza, i 3 segretari generali (che ne costituiscono il Comitato) si sono incontrati regolarmente per definire i temi prioritari e le modalità di collaborazione. Nel 2018 i rappresentanti dell'ACSI hanno partecipato alle 2 assemblee ordinarie dell'Alleanza.

3.2 Partecipazione a commissioni e gruppi di lavoro

A livello nazionale i rappresentanti dell'ACSI hanno partecipato attivamente alla Commissione federale del consumo e all'Alleanza delle ONG attive nell'alimentazione, il movimento e il peso sano; a livello cantonale al gruppo E-Health, alla commissione di vigilanza sanitaria, al gruppo di lavoro sulle demenze, al gruppo di lavoro sulle cure palliative, al GOSA - Gruppo operativo salute e ambiente, al gruppo per la lotta all'indebitamento, al consiglio regionale della CORSI e alla commissione di certificazione per corsi di formazione EduQua.

3.3 Consultazioni popolari

A livello federale:

- l'ACSI ha invitato a respingere l'iniziativa "No Billag" (respinta con il 71,6% di no il 4.3.18);
- l'ACSI ha invitato a accogliere il decreto sulle vie ciclabili (approvato con il 73.6% di sì il 23.9.18);
- l'ACSI ha invitato a respingere l'iniziativa sulla sovranità alimentare (respinta con il 68.4% di no il 23.9.18);
- l'ACSI ha lasciato libertà di voto sull'iniziativa per alimenti equi (respinta con il 61,3% di no il 23.9.18);
- l'ACSI ha invitato a respingere l'iniziativa sull'autodeterminazione (respinta con il 66.2% di no il 25.11.18);
- l'ACSI ha invitato a respingere la legge sulla sorveglianza degli assicurati (accolta con il 64.7% di sì il 25.11.18).

3.4 Procedure di consultazione

A livello federale: avamprogetto legge federale sostanze esplosive (23.03); rinnovi automatici dei contratti (25.09); energia nucleare (18.04); modifica del codice di procedura civile (11.06); piattaforme online di prenotazione (13.07); revisione parziale ordinanze sulle dichiarazioni di quantità (17.08); modifica ordinanza sulla posta (31.08); revisione legge sui cartelli (31.08); modifica LAMal (15.09); legge federale sui media elettronici (15.10); controprogetto all'iniziativa per prezzi equi (22.11).

A livello cantonale: Piano di gestione rifiuti (09.02); legge sugli esercizi alberghieri (16.03) e varie convenzioni tariffarie nel settore sanitario.

3.5 Azioni e campagne

L'ACSI cerca di far sentire la voce dei consumatori e di difendere i loro interessi anche attraverso l'organizzazione di azioni specifiche. In particolare:

- Nel 2018 sono stati organizzati 29 **Caffè Riparazione** in varie località del cantone. In alcuni luoghi (ospedale del giocattolo Lugano, capannone di Pregassona, comune di Cugnasco-Gerra) vengono tenuti regolarmente più volte all'anno. I Caffè riparazione permettono l'incontro fra riparatori (professionisti e/o volontari) e consumatori che desiderano far riparare un oggetto per prolungarne la vita. Questo progetto, che ha dimensione svizzera e europea, si inserisce nella filosofia dell'ACSI da sempre sensibile alla lotta allo spreco. Oltre che sul sito dell'ACSI le informazioni sul Caffè riparazione sono disponibili sulla piattaforma www.repair-cafe.ch lanciata dall'Alleanza.
- Lo scorso anno è stato portato a termine il progetto "**Negoziò a misura di tutti**" che intende migliorare l'accessibilità e l'adeguatezza dei punti di vendita per le persone anziane, ma anche per altri consumatori in situazioni particolari o difficili, quali disabili, donne incinte, bambini, genitori con carrozzelle o passeggini.
- In occasione del **15 marzo** (giornata mondiale dei diritti dei consumatori) l'ACSI e l'Alleanza hanno focalizzato l'attenzione sul tema della provenienza degli ingredienti lanciando la petizione "Voglio sapere quello che mangio".

3.6 Collaborazioni

È proseguita anche nel 2018 la collaborazione con il DSS, nel quadro del Programma cantonale di prevenzione e promozione della salute.

Su mandato del DSS, l'ACSI ha garantito una consulenza approfondita sulle casse malati ai beneficiari di prestazioni sociali fra gennaio e marzo e in novembre.

E' proseguita anche la collaborazione con il Piano cantonale di lotta all'indebitamento eccessivo denominato "Il franco in tasca".

3.7 Altro

Fra gli impegni regolari dell'ACSI figurano pure:

- contatti con associazioni ticinesi e svizzere che affrontano temi legati ai consumi (difesa del servizio pubblico, vendita, protezione dell'ambiente, traffico, agricoltura, salute, commercio equo, anziani...);
- contatti con funzionari e autorità che trattano temi legati al consumo (Laboratorio cantonale, Ufficio di sanità, Servizio di promozione e valutazione sanitaria, Area di gestione sanitaria, Ufficio del medico cantonale, Farmacista cantonale, Ente smaltimento rifiuti, Dipartimento del territorio, Amministrazione contribuzioni, Swisscom, Posta...).

4. **Servizi**

L'ACSI gestisce il servizio di consulenza Infoconsumi e l'azione "scambio dell'usato" in numerosi comuni del cantone.

4.1 Infoconsumi

Il servizio di consulenza telefonica ha risposto tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 10.30, a domande legate ad acquisti, contratti, fatture, qualità dei prodotti, reclami, garanzie, casse malati, diritti dei pazienti (richiesta della cartella sanitaria, errori di fatturazione, errori medici.), budget familiare, e tutto quanto riguarda i consumi. Da ottobre l'orario d'apertura è stato esteso di mezz'ora con apertura alle 8.30 per poter rispondere alle numerose richieste riguardanti le casse malati. In totale sono stati trattati 2'673 casi.

- Nel corso del 2018 sono state fornite 2216 consulenze (telefoniche, per e-mail, corrispondenza o durante incontri presso la sede dell'ACSI) concernenti acquisti e contratti. Fra i temi su cui il servizio è stato più sollecitato possiamo elencare: le telefonate commerciali nonostante l'asterisco, i problemi legati alla telefonia fissa e mobile, i contratti telefonici non richiesti, l'invio di merce indesiderata o acquistata su siti di dubbia affidabilità, le spese esorbitanti aggiunte dalle ditte di incasso, gli acquisti tramite Internet, le garanzie, il servizio dopo vendita, la validità dei buoni.
- Sono inoltre state fornite 457 consulenze concernenti temi legati alle casse malati, alle assicurazioni complementari, alla fatturazione di prestazioni sanitarie (mediche e dentistiche in particolare) e ai diritti dei pazienti.
- Le richieste concernenti informazioni e consigli su come si tiene la contabilità domestica e sulle principali voci di spese sono state una quindicina.

4.2 Mercatino ACSI (MACSI)

A ottobre dell'anno appena trascorso è stato chiuso il Mercatino dell'usato di Locarno, unico ancora in funzione nel Cantone.

4.3 Scambio dell'usato

Nel 2018 questa azione è stata svolta regolarmente in 18 comuni, grazie al prezioso lavoro di smistamento dei volontari ACSI. L'azione "Scambio dell'usato" ha l'obiettivo di evitare un anticipato smaltimento e allungare la vita ad oggetti ancora in buono stato che i cittadini consegnano nelle piazze di raccolta ingombranti: mobili, apparecchi elettrici e oggetti di vario tipo che possono ancora essere utili e al servizio di altre persone, famiglie o associazioni di aiuto ai meno fortunati.

5. Organi ACSI

5.1 Comitato direttivo

Il Comitato direttivo (CD) è composto attualmente da 13 membri e ha quali compiti prioritari la promozione di iniziative volte a raggiungere gli scopi sociali, la definizione e la diffusione di prese di posizione pubbliche, l'esecuzione delle decisioni prese dall'assemblea e la supervisione sull'attività del segretariato e della redazione e sulla gestione finanziaria dell'associazione. Nel 2018 si è riunito 6 volte.

5.2 Assemblea generale

L'assemblea generale si è svolta il 14 aprile a Locarno. Prima dei lavori assembleari è stata organizzata una tavola rotonda sul consumo di zucchero.

6. Collaboratori e logistica

L'attività del **segretariato** è garantita da una segretaria generale al 60%, da una segretaria amministrativa al 65% e coadiuvata dall'impegno della presidente e dei membri del Comitato direttivo, soprattutto per ciò che concerne i contatti con autorità e altre organizzazioni e la presenza nelle commissioni. La Borsa della spesa, il sito, la pagina Facebook sono gestiti dalla **redazione** composta da una redattrice responsabile impiegata all'80% e da un redattore al 70%. La redazione si avvale pure di alcuni collaboratori esterni. Da settembre è stata assunta una stagista al 50%.

Il servizio di consulenza **Infoconsumi** è gestito da 2 collaboratrici impiegate rispettivamente al 50% e al 18% e si avvale delle consulenze di un'avvocata.

Il **Mercatino ACSI** era gestito da una decina di volontarie.

Le azioni **Scambio dell'usato** sono assicurate da un'ottantina di volontarie e volontari.

Teniamo a sottolineare l'importante apporto del **volontariato**: senza il contributo delle numerose volontarie e dei volontari che ruotano attorno all'ACSI alcune delle attività che caratterizzano l'associazione non sarebbero possibili. Nel 2018 le ore di volontariato per le varie attività possono essere stimate a 5'000 per un valore di almeno 100'000 franchi (base di calcolo 20 fr./h).

La sede dell'ACSI si trova a Pregassona in locali di proprietà della città di Lugano alla quale versa il canone locativo.

7. Soci

A fine dicembre 2018 i soci paganti dell'ACSI erano 7'046, di cui 283 nuovi soci. I soci persi (disdette, decessi, traslochi senza comunicazione del nuovo indirizzo...) sono 711, ciò che porta a una diminuzione di 428 soci rispetto a fine 2017.

8. Finanze

I conti ACSI 2018 chiudono con un utile di fr. 916.39. Nello schema viene evidenziata la suddivisione percentuale fra le varie voci di entrate e uscite.

<u>Entrate</u>	fr. 688'700.08	<u>Uscite</u>	fr. 687'783.69
tasse sociali	51%	BdS e sito	40%
versamenti da sostenitori	3%	segretariato e	
sussidio federale	21%	amministrazione	39%
sussidio cantonale	11%	altro	21%
diversi	14%		

Lugano, marzo 2019

Evelyne Battaglia-Richi
presidente

Laura Regazzoni Meli
segretaria generale

