

assemblea 2020

ACSI

Rapporto sull'attività svolta nel 2019

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:

- sensibilizzare, informare e formare i consumatori affinché possano effettuare scelte consapevoli e responsabili
- impegnarsi a agire a tutti i livelli nella difesa dei loro interessi
- 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 8200 copie ed è inviata a tutti i soci, su richiesta anche solo in versione online (attualmente sono 139).

Tra gli approfondimenti sui più svariati temi, ricordiamo che anche all'inizio del 2019, è stato effettuato il consueto rilevamento prezzi (inchiesta spesa) in 6 supermercati in Ticino e 2 in Italia (2.19). Altre inchieste: spesa sfusa e alla spina (1.19), troppo zucchero nelle bibite per bambini (5.19), cosa c'è dentro al box di to good to go (6.19) e cosa c'è dentro ai sandwich (8.19), nonché, acrilamide nei biscotti dei bambini (4.19), spese bancarie e neobanche (7.19) in collaborazione con FRC.

Come sempre si è dato rilievo anche a temi legati all'ambiente, alla biodiversità e al consumo responsabile: ricordiamo soltanto l'impatto ambientale delle crociere (3.19), l'emergenza biodiversità (5.19), i rifiuti (5.19) e lo spreco alimentare (8.19). Ampio spazio è sempre dedicato anche ai diritti dei consumatori (precetti esecutivi ingiustificati 1.19, negozi a misura di tutti 1.19, pratiche commerciali scorrette 2.19, danni in lavanderia 2.19, clausole insolite 8.19).

È continuata anche l'informazione ai pazienti, sui loro diritti ma anche sulla medicina inutile e dannosa: nell'edizione 6.19 è stata annessa alla BdS la tessera con 5 domande da porre al medico prima di ogni esame o trattamento. In quest'ambito segnaliamo pure il dossier apparso nell'edizione 7.19 sull'ostetricia in Ticino (per cui si ritiene necessaria una svolta).

Per dare maggior risalto all'attività di consulenza e tutela dell'associazione, da qualche anno sulla BdS sono pubblicate vertenze andate a buon fine "grazie all'intervento dell'ACSI" così come i casi sui quali purtroppo non si è riusciti ad avere ragione.

Nel 2019, alle consuete rubriche se ne è aggiunta una nuova sulla previdenza professionale, nell'ambito della quale sono illustrati temi e aspetti che riguardano questo importante argomento. Sono rimaste invariate le altre sezioni (Doppioclick, animali, consumi nel mondo, ecommerce e paprika), nonché la regolare collaborazione con l'economista Silvano Toppi, autore di approfondimenti e riflessioni su svariati temi legati al consumo.

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. Due test, relativi a temi legati alla telefonia mobile, sono stati pubblicati anche in collaborazione con la SKS. Nel corso dell'anno è stato svolto anche un sondaggio sul commercio online (3.19).

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). La nostra attività sul sito è molto frequente (con nuove notizie e comunicazioni regolari) per attirare un numero sempre maggiore di utenti e invogliarli a diventare membri per sostenere l'associazione.

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 175 mila visualizzazioni di pagina (circa il 20% in più rispetto all'anno precedente) e gli utenti sono stati circa 67 mila (il 46% in più rispetto al 2018). 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 2019 un buon veicolo per acquisire nuovi soci (103) anche se meno utilizzato rispetto all'anno precedente.

2.3 Facebook e YouTube

Nel corso dell'anno la pagina Facebook dell'ACSI è cresciuta di circa 200 like ("Mi piace"): a fine 2018 se ne contavano 4050, ora sono 4240 (stato fine marzo 2020). Anche su questa pagina l'attività della redazione si è intensificata negli ultimi anni (con avvisi, notizie ed eventi) e tramite la stessa giungono pure commenti, segnalazioni e richieste di informazioni.

I dati forniti da FB indicano che anche quest'anno la ripartizione dell'utenza è sostanzialmente invariata: il 70% circa sono donne, il 30% uomini, soprattutto nella fascia d'età 35-54 (37% donne e rispettivamente 14% uomini). Tra i 55-64 anni le donne rappresentano il 15% e gli uomini il 6%. Circa la loro provenienza, Lugano è sempre nettamente in testa, seguita da Bellinzona, Locarno, Mendrisio, Biasca e Giubiasco. La pagina FB di ACSI è seguita anche da oltre Gottardo e dall'Italia.

Nel 2019 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 www.acsi.ch).

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 2019 ne sono stati diramati 27, 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 67 volte alla radio o in TV e sono stati intervistati 57 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, presenze pubbliche

L'ACSI è spesso chiamata a intervenire a dibattiti, serate informative o a animare corsi su diversi temi consumeristi. In particolare: 3 corsi "Mangiar bene spendendo poco", 15 animazioni "Io e il denaro", 3 sul "Consumo responsabile", 2 sull'"Alimentazione buona e sostenibile" 1 sulle etichette nutrizionali in varie scuole (elementari, medie, scuole superiori) e a gruppi di giovani (tra i quali gli incontri per 18enni organizzati dalla città di Lugano).

Un rappresentante dell'ACSI ha inoltre partecipato attivamente: al Forum Alzheimer (Lugano 17.04), a una tavola rotonda sull'etichetta nutrizionale (Berna 23.04); al Forum consumo e produzione (Berna 14.05), allo stand a Clean Up Lake (Magadino 01.06), alla maratona dei rifiuti (Bellinzona 14.09), a 3 presentazioni del documentario sul Fair Trade (Mendrisio 26.09 – Lugano 27.09 – Ascona 29.09), alla fiera del Moesano (San Vittore 13.10), al dibattito tra commercianti e città di Lugano (14.10), al tavolo sulla povertà organizzato dal comune di Lugano (21.11), alla giuria di Climathon (Mendrisio 26.10).

3. Politica consumerista

Anche nel 2019 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 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 2019 l'Alleanza ha in particolare messo l'accento sui seguenti temi:

Isola dei prezzi alti

Per rilanciare il tema in vista della discussione in parlamento dell'iniziativa "Per prezzi equi", l'Alleanza ha riproposto lo scorso anno il barometro dei prezzi analizzando i settori dei vestiti, dei periodici, dei cosmetici, dei prodotti elettronici e dei giocattoli. Fatta eccezione per l'elettronica, si è di nuovo potuto constatare che i consumatori elvetici, per lo stesso prodotto, continuano a pagare molto di più rispetto ai paesi confinanti.

Pratiche commerciali scorrette

È proseguito anche nel 2019 l'impegno dell'Alleanza contro le pratiche commerciali scorrette. Le 3 organizzazioni hanno infatti introdotto sui loro rispettivi siti la possibilità di segnalare anche l'esposizione di prezzi ingannevoli per i consumatori (prezzi poco chiari, incompleti o addirittura falsi, in particolare per prodotti

scontati o in promozione). Le ditte maggiormente segnalate rischiano di essere oggetto di denunce penali.

Semaforo verde per l'etichetta nutrizionale

Durante tutto il 2019 l'Alleanza ha continuato a lottare per l'introduzione di un'etichetta nutrizionale che permetta ai consumatori di valutare con facilità il contenuto di grassi, zuccheri e sale di un determinato prodotto alimentare. I consumatori svizzeri hanno espresso la loro preferenza per il sistema Nutriscore, intuitivo e di facile comprensione. In attesa di norme vincolanti, diverse aziende lo stanno introducendo per i loro prodotti.

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 agosto è stata diffusa, nelle tre lingue nazionali, la tessera formato carta di credito con le "5 domande da rivolgere al tuo medico". È in effetti importante rivolgere le giuste domande al medico sull'adeguatezza di ciò che ci viene proposto. Sempre in tema di sovramedicalizzazione l'ACSI ha sostenuto attivamente il concorso cinematografico per giovani ticinesi "La miglior cura per te" indetto da EOC-Choosing Wisely che promuove una medicina socialmente responsabile, efficace e efficiente, oltre che il dialogo fra pazienti e curanti. La cerimonia di premiazione dei migliori video è stata organizzata nella prestigiosa cornice del Film festival di Locarno.

Condizioni generali dei contratti

Le condizioni generali dei contratti sono rimaste al centro dell'attenzione dell'Alleanza. Per puntare il dito su quelle più problematiche in autunno le 3 organizzazioni consumeriste e la rivista Beobachter hanno attribuito il "premio" per le peggiori condizioni generali. A aggiudicarselo è stata AirBnB, la piattaforma per affittare case o appartamenti. Le sue condizioni contrattuali contano ben 36'000 parole, pari a un vero e proprio libro.

Elezioni federali

In occasione delle elezioni federali d'autunno, l'Alleanza ha analizzato i voti dei consiglieri nazionali su 40 oggetti ritenuti rilevanti per i consumatori allo scopo di cercare di capire quali sono i parlamentari e gli schieramenti politici che mostrano maggiore sensibilità alle loro rivendicazioni. Sono emersi contrasti notevoli e che nella scorsa legislatura non erano in molti a avere a cuore gli interessi dei consumatori svizzeri.

Numerosi i comunicati stampa diffusi in comune dalle tre associazioni, così come i contatti con parlamentari, autorità e aziende. Da segnalare gli incontri con le consigliere federali Simonetta Sommaruga (in maggio) e Karin Keller-Sutter (in luglio).

Dalla creazione dell'Alleanza, i tre segretari generali (che ne costituiscono il Comitato) si sono incontrati regolarmente per definire i temi prioritari e le modalità di collaborazione. Durante il 2019 le tre organizzazioni partner hanno valutato vari scenari di organizzazione per il futuro e all'assemblea annuale di novembre è stato convenuto lo scioglimento dell'attuale forma associativa, sostituita da una "Lettera di intenti" che contiene compiti e obiettivi dell'Alleanza, mantenendo così la collaborazione attiva fra le 3 associazioni a livello nazionale.

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 alla sua sottocommissione "Greenconsumer") 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

Nel 2019 l'ACSI non ha preso posizione pubblicamente su nessun tema in votazione a livello federale o cantonale.

3.4 Procedure di consultazione

A livello federale: ordinanza sull'agricoltura biologica, revisione della legge sulle banche, postulato Lombardi sull'indicazione dei prezzi, rimborso IVA-Billag, pacchetto di ordinanze Stretto 3 sulle derrate alimentari, modifica della legge sugli investimenti collettivi, ordinanza sull'infrastruttura ferroviaria.

A livello cantonale: 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 2019 sono stati organizzati 31 **Caffè Riparazione** in varie località del cantone. I Caffè riparazione permettono l'incontro fra riparatori (professionisti e/o volontari) e consumatori che desiderano far riparare un oggetto per prolungarne la vita. Dei 415 oggetti consegnati un po' più della metà (211) hanno potuto essere aggiustati. 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. In autunno a Berna i Caffè riparazione sono

Conto d'esercizio 2019	Costi	Ricavi
Comunicazione	273'934.09	
Stipendi segretariato	206'541.20	
Tasse ccp e pvr	2'641.20	
Manutenzione e informatica	11'802.48	
Ammortamenti	901.20	
Assicurazioni	719.25	
Spese amministrative	23'614.07	
Spese diverse	3'159.40	
Promozione BdS e ACSI	14'908.17	
Affitto	15'000.00	
Rimborsi e indennità	39'770.85	
Consulenze e mandati	44'353.95	
Uscite Alleanza	5'935.50	
Attribuzione a accantonamenti	8'000.00	
Attribuzione a riserva generale	5'000.00	
Attribuzione a riserva per 50° ACSI	5'000.00	
	661'281.36	664'395.86
Tasse sociali		340'646.35
Donazioni		19'570.02
Sussidio federale		147'680.65
Sussidio cantonale		80'000.00
Entrate Alleanza		4'356.45
Ricavi diversi		72'142.39
Prelevamento da accantonamenti		-
	661'281.36	664'395.86
Saldo attivo	3'114.50	
	664'395.86	664'395.86

Finanze (tabella riassuntiva)

I conti ACSI 2019 chiudono con un utile di fr. 3'114.50. Nello schema è evidenziata la suddivisione percentuale fra le varie voci di entrate e uscite.

Entrate	fr. 664'395.86	Uscite	fr. 661'281.36
Tasse sociali	51%	BdS e sito	41%
Versamenti sostenitori	3%	Segretariato/amministr.az.	40%
Sussidio fed.	22%	Altro	19%
Sussidio cant.	12%		
Diversi	12%		

stati premiati a livello svizzero con il Cristallo di Rocca, la menzione attribuita dall'iniziativa delle Alpi ai prodotti o ai progetti più sostenibili.

Sempre in tema di riparazione nel 2019 l'ACSI ha curato, in collaborazione con il Dipartimento del territorio, la versione in italiano del portale Riparatori.ch che permette a riparatori di oggetti di ogni genere di registrarsi e essere reperibili per i consumatori che avessero bisogno delle loro competenze.

- Con una conferenza stampa tenuta a inizio febbraio è stato presentato pubblicamente il manuale **Negoziato a misura di tutti** che riassume le riflessioni e i consigli dell'ACSI e di numerosi partner per 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 esortato il Consiglio federale e Parlamento a rafforzare i diritti dei consumatori presentando 10 rivendicazioni concrete (dal diritto alla riparazione a contratti assicurativi più equi, dall'introduzione delle azioni collettive alla riduzione delle spese giudiziarie esorbitanti).

- In giugno l'ACSI ha lanciato la campagna **Acqua del rubinetto anche in ufficio** che invita aziende e uffici a ridurre il consumo

Bilancio al 31 dicembre 2019

	Attivi	Passivi
Cassa	1'618.25	
Conto corrente postale	378'239.87	
Banca dello Stato	75'737.39	
Debitori	1'460.00	
Conto corrente Alleanza	-	
Imposta preventiva	-	
Transitori attivi	38'172.20	
Mobilio ufficio	-	
Impianto telefonico	-	
Hardware/Software	960.00	
Creditori		26'636.15
Accantonamenti		30'000.00
Quote sociali incassate anticipatamente		274'945.30
Transitori passivi		10'450.00
Riserva generale		72'000.00
Riserva per azioni legali		15'000.00
Riserva per 50° ACSI		5'000.00
Capitale proprio		59'041.76
	496'187.71	493'073.21
Saldo attivo d'esercizio 2019		3'114.50
	496'187.71	496'187.71

dell'acqua in bottiglia optando per l'acqua del rubinetto servita in una caraffa realizzata grazie alla collaborazione con il Dipartimento del territorio. La campagna verrà rilanciata nel corso del 2020.

- A fine novembre l'ACSI ha partecipato al lancio della campagna nazionale contro lo spreco alimentare **Save food, fight waste**. L'obiettivo è quello di sensibilizzare, nei prossimi due anni, la popolazione per cercare di far fronte a un problema i cui dati sono allarmanti: ogni anno una persona butta 90 chilogrammi di alimenti, pari a un valore di 600 franchi.

3.6 Collaborazioni

È proseguita anche nel 2019 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 in ottobre e novembre.

È 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, CORSI, lotta all'indebitamento eccessivo...);
- contatti con aziende o associazioni che le rappresentano (La Posta, Swisscom, Camera di commercio) e con fornitori di beni e servizi (Ordine dei medici, rete medici Medix, Unione contadini, Gastro Ticino);
- 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,...).

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 8.30 alle 11.30 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.

In totale sono stati trattati 2'580 casi.

- Nel corso del 2019 sono state fornite 2088 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 apposto sull'elenco telefonico, 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 492 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 decina.

4.2 Scambio dell'usato

Nel 2019 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 9 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 2019 si è riunito 7 volte.

5.2 Assemblea generale

L'assemblea generale si è svolta il 30 marzo a Mendrisio. Prima dei lavori assembleari è stato organizzato un dibattito sul commercio online.

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. Da gennaio a luglio è stata attiva una stagista.

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

Il servizio di consulenza Infoconsumi è stato gestito fino a fine settembre da 2 collaboratrici impiegate rispettivamente al 50% e al 18%, in seguito da un'unica collaboratrice impiegata al 70%. Il servizio si avvale delle consulenze di un'avvocata.

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 2019 le ore di volontariato per le varie attività possono essere stimate a 4'800 per un valore di almeno 96'000 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 2019 i soci paganti dell'ACSI erano 6'640, di cui 273 nuovi soci. I soci persi (disdette, decessi, traslochi senza comunicazione del nuovo indirizzo,...) sono 679, ciò che porta a una diminuzione di 406 soci rispetto a fine 2018.

Lugano, aprile 2020

Evelyne Battaglia-Richi, presidente
Laura Regazzoni Meli, segretaria generale