

# Rapporto d'attività

Il 2024 è stato un anno davvero straordinario per l'ACSI, che ha festeggiato il suo 50esimo anniversario rinnovando i servizi per le consumatrici ed i consumatori e proponendo attività speciali in varie località della Svizzera italiana. È terminato anche un importante ricambio del personale che ha visto entrare in funzione quattro nuove collaboratrici. L'estensione del progetto Comune Zero Rifiuti, il grande impegno dei gruppi per lo Scambio dell'Usato, lo svolgimento di una quarantina di eventi Caffè Riparazione e l'apertura dei Punti Riparazione hanno contrassegnato la lotta per la sostenibilità. L'ACSI ha inoltre investito in un nuovo servizio di consulenza dedicato ai diritti dei pazienti, dopo quindici anni di militanza in tale ambito.

## 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 e dei pazienti universalmente riconosciuti, gli scopi dell'ACSI sono:*

- a) sensibilizzare, informare e formare i consumatori e i pazienti in merito ai loro diritti affinché possano effettuare scelte consapevoli e responsabili
- b) impegnarsi e 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 e dei pazienti. L'ACSI svolge 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) con 8 edizioni all'anno. È inviata ai/alle soci/e in forma cartacea. Inoltre, chi è socio può scaricare gratuitamente la versione digitale della rivista in formato pdf dal sito [acsi.ch](http://acsi.ch). Su richiesta, è possibile rinunciare del

tutto alla versione cartacea e limitarsi a scaricare la versione digitale. Al momento, soltanto 168 soci hanno optato per questa opzione, mentre la quasi totalità dei lettori continua a preferire la versione cartacea. Nel 2024 la tiratura della Bds è stata di 7'000 copie per edizione.

Ad agosto 2024, l'impostazione grafica della Bds è stata completamente rivista. È stato il primo cambiamento estetico importante dal 2006: un aggiornamento necessario e voluto per celebrare il 50esimo anniversario dell'Associazione.

Anche l'anno scorso non sono mancati gli approfondimenti e le inchieste di rilievo. Citiamo alcuni esempi: un approfondimento sui rischi legati al consumo eccessivo di bevande energetiche fra i giovani (Bds 2.24); il rilevamento dei prezzi nei supermercati (Bds 2.24); un approfondimento sull'uso di integratori a base di creatina (Bds 3.24) e uno sulle app per valutare i prodotti quando si fa la spesa (Bds 6.24); nella Bds 7.24 abbiamo dedicato uno speciale alla salute ginecologica e abbiamo messo la lente sul prezzo delle bollette dell'elettricità. Nell'ultimo numero dell'anno (Bds 8.24) abbiamo dato spazio al progetto Café Med e approfondito i temi della medicina di genere e dell'impatto ecologico del digitale.

Nella quasi totalità dei numeri della rivista è stato trattato il tema dell'ali-

mentazione sana e sostenibile. L'anno scorso sono stati inoltre pubblicati 10 test comparativi, realizzati in collaborazione con la FRC e l'organizzazione internazionale ICRT. Fra le rubriche, non sono mancati i contributi di Silvano Toppi, Paolo Attivissimo (DoppioClick) e Nicoletta Maestrini (Consumi nel mondo). Fra gli altri temi "storici" hanno continuato a trovare spazio i progetti per la sostenibilità e gli esempi di vertenze andate a buon fine grazie all'intervento del Centro InfoConsumi dell'ACSI.

### 2.2 Sito [www.acsi.ch](http://www.acsi.ch)

Anche nel 2024 [acsi.ch](http://acsi.ch) ha continuato a rappresentare un punto di riferimento per le tematiche consumeriste nella Svizzera italiana. Il sito contiene numerosi spazi dedicati alla storia dell'ACSI, alle differenti pubblicazioni e ai compiti svolti dall'associazione. Nel corso dell'anno sono state effettuate ca. 178'000 visualizzazioni di pagina da parte di ca. 35'000 utenti. Gli articoli informativi pubblicati sul nostro portale sono stati 111, ai quali si sommano altri contenuti quali sondaggi, test e video. I nuovi soci acquisiti tramite iscrizioni dal sito sono stati 170.

Nel 2024 sono state proposte due rubriche mensili regolari su [acsi.ch](http://acsi.ch): Storie da InfoConsumi e la rubrica eCommerce, che in precedenza veniva pubblicata ne La borsa della spesa.

### 2.3 Social Media

La pagina Facebook dell'ACSI è seguita da 4'975 persone (stato: marzo 2025), un incremento dell'1,5% (+77 persone) rispetto al 2023 che porta la pagina molto vicina ai 5'000 follower (obiettivo che desideriamo superare nel corso del 2025). La maggioranza delle follower rimangono donne (71%, leggera diminuzione rispetto al 72% di donne dell'anno precedente) e Lugano rimane il luogo dove abitano una grossa fetta di coloro che seguono la pagina (28%, seguita da Bellinzona dove risiede il 6% dei follower). I post che riscuotono più successo vengono generalmente visualizzati da un migliaio di persone. L'ACSI è dotata anche di una pagina LinkedIn e di un canale YouTube.

La novità del 2024 consiste nell'apertura di una pagina Instagram, che nel suo primo anno ha raccolto 611 follower. L'obiettivo è raggiungere i 1000 follower nel corso del 2025.

### 2.4 Comunicati stampa e newsletter

Durante il 2024 l'ACSI è stata come di consueto attiva sul fronte mediatico. Sono stati inviati 37 comunicati stampa, un incremento del 32% rispetto all'anno precedente. Anche il numero di newsletter inviate è cresciuto, passando da 6 nel 2023 a 9 nel 2024. I destinatari delle newsletter dell'ACSI continuano a crescere ed hanno raggiunto quota 3'225. Generalmente, le newsletter vengono aperte da circa i due terzi di essi. Soltanto una manciata di persone opta per disiscriversi ad ogni invio (meno di 10), mentre le nuove persone che si aggiungono sono in media circa 40 al mese.

### 2.5 Mass media

La presenza dell'ACSI nei media è stata elevata nel 2024, in linea con gli anni precedenti. Le interviste a quotidiani e portali e le partecipazioni a programmi radio e TV sono state 66. A tale sforzo si aggiungono numerosi contatti con giornalisti che hanno richiesto informazioni per la stesura di articoli o per l'allestimento di servizi radiofonici o televisivi.

### 2.6 Appuntamenti informativi, conferenze, corsi, presenze pubbliche

L'ACSI è spesso chiamata a intervenire

in presenza o a tenere corsi su diversi temi legati ai diritti dei consumatori / dei pazienti. Durante il 2024 sono stati svolti 17 corsi – “Io e il denaro” e animazioni “Mangiar bene spendendo poco” / “Nutri-Score” – presso scuole ed altri enti, con il sostegno del Dipartimento sanità e socialità. In occasione del proprio 50esimo l'ACSI ha organizzato nella Svizzera italiana 5 giornate dedicate alla lotta agli sprechi, proponendo il Caffè Riparazione, un grande mercatino dello Scambio dell'Usato e uno spettacolo teatrale sul tema. Inoltre, rappresentanti dell'ACSI hanno presenziato a una ventina di appuntamenti pubblici su diversi temi (prezzi equi, spreco alimentare, fast-fashion, zero rifiuti, cassa malati...).

## 3. Politica consumerista

Anche nel 2024 l'attività a favore dei consumatori è stata realizzata soprattutto con l'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori che raggruppa l'ACSI, la FRC e la Konsumentenschutz. La partecipazione a numerose commissioni e gruppi di lavoro cantonali e nazionali, oltre alle prese di posizione per consultazioni, ai contatti e alle collaborazioni con vari enti e organizzazioni, sono state attività altrettanto centrali della politica consumerista svolta dall'ACSI.

### 3.1 Alleanza

L'Alleanza permette di affrontare in modo unitario, e quindi più efficace, le grandi problematiche che toccano i consumatori svizzeri. Durante il 2024 è stato messo l'accento sui seguenti temi:

#### Azione collettiva

Non sono bastati gli scandali che hanno coinvolto centinaia di migliaia di consumatori svizzeri (dieselgate, Obligo) senza l'ombra di un risarcimento, non sono bastati 10 anni di discussioni dalla sua adozione in Parlamento: il disegno di legge sull'azione legale collettiva è rimasto fermo al palo anche nel 2024. Questo nonostante le garanzie del Consiglio federale e l'impegno nella sensibilizzazione da parte dell'Alleanza.

#### Nutri-Score

Sviluppato da un comitato scientifico

indipendente, il Nutri-Score si è affermato come strumento di riferimento per i consumatori: li aiuta a scegliere, tra gli alimenti processati, quelli più equilibrati dal punto di vista nutrizionale. Dopo uno stop imposto dal Parlamento e la rinuncia di Migros alla sua introduzione duratura, l'Alleanza ha sottolineato l'efficacia del Nutri-Score per la salute pubblica e indicato ai consumatori come leggerlo con lo smartphone.

#### Diminuzione del potere d'acquisto

Considerata l'inflazione e l'aumento generale del costo della vita in Svizzera, l'Alleanza ha partecipato a ottobre 2024 al secondo vertice sul potere d'acquisto indetto dal Sorvegliante federale dei prezzi. Sono state discusse con alcuni rappresentanti del mondo economico diverse misure a favore dei consumatori, senza raggiungere tuttavia una dichiarazione d'intesa comune.

#### Reclami dei consumatori

Come di consueto, a dicembre 2024 è stata pubblicata con l'Alleanza la statistica dei problemi dei consumatori, rivoltisi a una delle tre organizzazioni (15'192 reclami in totale). 1. posto per numero di casi trattati: i premi di cassa malati, diventati una spesa sempre più insostenibile per numerose economie domestiche. 2. posto: le segnalazioni legate ai prezzi (indicazioni errate o ingannevoli, shrinkflation, casi di geoblocking, ...). 3. posto: il mancato rispetto del diritto di garanzia sui prodotti.

### 3.2 Partecipazione a commissioni e gruppi di lavoro

A livello nazionale, rappresentanti dell'ACSI hanno partecipato attivamente alla Commissione federale del consumo, alla Commissione per la politica economica della SECO, all'Alleanza alimentazione e salute, a incontri con vari Uffici e Dipartimenti federali e ai comitati di tre organizzazioni che si occupano di sanità (pro-salute.ch, Dachverband Schweizerischer Patientenstellen, Smarter Medicine).

A livello cantonale, rappresentanti dell'ACSI sono stati attivi nella Commissione di vigilanza sanitaria, nel Comitato etico, nella Commissione cantonale per l'implementazione della Strategia demenze, nel gruppo

e-Health, nella Commissione servizi di urgenza medica, nella nuova Commissione per la qualità delle cure, nella Conferenza agroalimentare, e non da ultimo, nel consiglio direttivo della SSR-CORSI.

Nel 2024 abbiamo partecipato in totale ad oltre 80 riunioni.

### 3.3 Consultazioni popolari

Nel 2024 l'ACSI ha invitato ad accogliere: l'Iniziativa per premi meno onerosi (respinta dal 55,5% dei votanti), le Modifiche della legge federale sull'energia e della legge sull'approvvigionamento elettrico (approvate dal 68,7% dei votanti) e l'Iniziativa per la biodiversità (respinta dal 63% dei votanti). Ha invece invitato a respingere: il finanziamento uniforme delle prestazioni sanitarie – EFAS (accettato dal 53,3% dei votanti) e due differenti proposte sul diritto di locazione (entrambe respinte rispettivamente dal 53,8% e dal 51,6% dei votanti).

### 3.4 Procedure di consultazione

L'ACSI ha risposto a livello federale alle seguenti consultazioni:

- Revisione parziale dell'ordinanza sulla radiotelevisione (ORTV)
- Revisione dell'ordinanza sull'approvvigionamento elettrico (riduzione WACC)
- Modifica delle ordinanze sulle derivate alimentari, le importazioni e le esportazioni di animali e prodotti animali
- Riduzione della franchigia sui prodotti d'importazione

A livello cantonale l'ACSI ha risposto alla consultazione:

- Nuovo piano di gestione dei rifiuti 2024 – 2028

### 3.5 Azioni e campagne

L'ACSI s'impegna a far sentire la voce dei consumatori e dei pazienti, a difendere i loro interessi e a promuovere un consumo responsabile anche attraverso l'organizzazione di azioni specifiche.

- **Giornata mondiale dei diritti dei consumatori 15 marzo 2024:** l'ACSI ha ricordato le principali vittorie ottenute a favore dei consumatori nei suoi primi 50 anni di attività e le grandi sfide ancora da affrontare. Con la presidente della Commissione federale del consumo è stato posto l'accento sui

rischi del consumo digitale.

- **Progetto Comune Zero Rifiuti:** dopo Mendrisio (2021), Balerna (2023), Lumino (2023) e Chiasso (2023), nel 2024 ha aderito al progetto promosso dall'ACSI e sostenuto dal Dipartimento del Territorio anche il Comune di Stabio. La creazione di una rete di Comuni impegnati nella riduzione dei rifiuti ha permesso, oltre allo svolgimento delle attività previste in ognuno di essi, l'organizzazione di eventi informativi congiunti, quali il Salva-cibo Festival tenutosi a Mendrisio e la tavola rotonda sulla fast-fashion tenutasi a Chiasso. Nel corso del 2024 sono state inoltre ampliate le guide zero rifiuti ed è stato presentato un bilancio pubblico sull'impatto del progetto pilota a Mendrisio.

- **Caffè Riparazione:** nel 2024 l'ACSI ha organizzato e gestito una quarantina di eventi dedicati alla riparazione degli oggetti. Sono stati inoltre aperti 5 Punti Riparazione, per permettere interventi anche al di fuori degli eventi. Grazie all'impegno dei riparatori e dei volontari su 645 oggetti consegnati, poco più della metà (325 oggetti) ha potuto essere aggiustata. Il progetto è svolto dal 2016 in collaborazione con il Dipartimento del Territorio ed è portato avanti dall'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori in seno alla coalizione nazionale "Lunga vita ai nostri oggetti".

- **Scambio dell'Usato:** Le azioni si sono svolte regolarmente in 12 località, grazie all'importante contributo delle volontarie coinvolte. Le difficoltà venutesi a creare con la riorganizzazione della Grande Bellinzona sono state segnalate e discusse dall'ACSI con il Responsabile del servizio rifiuti, senza ottenere una soluzione immediata.

- **Prevenzione all'indebitamento eccessivo:** anche nel 2024 l'ACSI ha svolto in collaborazione con Rebus (Rete Budget Sostenibile) dei corsi sulla gestione del denaro, con interventi didattici rivolti ad apprendisti e allievi delle scuole medie e medie superiori. Tra ottobre e novembre ha tenuto inoltre in collaborazione con il Dipartimento sanità e socialità sei serate di consulenza personalizzata sulla gestione della cassa malati, alle quali si è sommata un'intensa attività di consulenza telefonica offerta a tutta la popolazione.

- **Cerimonia per il goesimo:** in segno di riconoscenza verso i soci e le protagoniste della storia dell'ACSI, il 14 settembre 2024 si è tenuta all'Auditorio Stelio Molo RSI di Lugano una cerimonia speciale in collaborazione con l'Orchestra della Svizzera italiana. Sono intervenuti tra gli altri il consigliere federale Guy Parmelin, la consigliera di Stato Marina Carobbio Guscetti e la storica Susanna Castelletti.

### 3.6 Mandati di prestazione

È proseguita nel 2024 la collaborazione con il DSS nel quadro del Programma cantonale di prevenzione e promozione della salute. L'ACSI ha risposto alla richiesta di numerosi corsi "Mangiar bene spendendo poco" e "Nutri-Score" da parte di gruppi di anziani e persone alloggiate, inoltre ha realizzato tutte le attività informative previste sui temi "Alimentazione e movimento", "Equilibrio e benessere", "Diritti degli utenti-assicurati", così come è proseguito l'impegno per la rappresentanza dei pazienti nella Commissione di vigilanza sanitaria.

## 4. Servizi

Il principale servizio dedicato ai soci dell'ACSI è InfoConsumi, al quale è stato affiancato il nuovo servizio InfoPazienti.

### 4.1 InfoConsumi

Il servizio di consulenza telefonica e via mail ha risposto nei giorni feriali dalle 08.30 alle 11.30 a domande legate ad acquisti, contratti, fatture, servizi, qualità dei prodotti, pubblicità, garanzie, telecomunicazioni e altri temi riguardanti i consumi. In totale nel 2024 sono stati trattati 1'480 casi. Sono spiccate le problematiche relative ai contratti e alle assicurazioni, numerose anche le segnalazioni legate alla pubblicità indesiderata e alle strategie di vendita ingannevoli. Il servizio giuridico dell'ACSI ha aperto 75 incarti, di cui la maggior parte riguardava la truffa dei pacchi mai ordinati e gli SMS trappola, che portavano a sottoscrivere siti a pagamento per adulti. Abbiamo risposto a 8 richieste concernenti informazioni e consigli sulla contabilità domestica e sulle principali voci di spesa, dopo le quali sono state elaborate 4 contabilità personalizzate.

## 4.2 InfoPazienti

L'impegno dell'ACSI nella difesa degli interessi e dei diritti dei pazienti è culminato con l'apertura nel 2024 di un servizio di consulenza dedicato. Tramite la compilazione di un formulario digitale, gestito in collaborazione con la Patientenstelle di Zurigo, sono arrivate all'ACSI in totale 146 richieste riguardanti la fatturazione, le coperture assicurative, la comunicazione con gli operatori sanitari, presunti errori di trattamento, la cartella del paziente, i trasporti, i farmaci, l'assistenza a domicilio. Ogni richiesta ha ottenuto una prima risposta orientativa gratuita, nella metà dei casi è stata inoltre attivata una consulenza mirata.

## 5. Organi ACSI

### 5.1 Comitato direttivo

Il Comitato direttivo (CD) è composto attualmente da 12 membri, di cui la presidente, due vicepresidenti e il cassiere formano l'Ufficio presidenziale (UP). Il CD pone gli indirizzi strategici e promuove le iniziative volte a raggiungere gli scopi sociali, si accorda sulla definizione e la diffusione di prese di posizione pubbliche. La presidente, in collaborazione con l'UP, supervisiona l'attività del segretariato, della redazione e la gestione finanziaria dell'ACSI, condivide richieste e risultati con il CD e ne predispone e monitora l'esecuzione. Nel 2024 il CD si è riunito 6 volte e l'UP 4 volte.

### 5.2 Assemblea generale

La 50esima Assemblea generale dell'ACSI si è svolta il 20 aprile 2024 a Castelgrande, Bellinzona. È stata arricchita dagli interventi del presidente del Consiglio di Stato Raffaele de Rosa e di Mr. Prezzi Stefan Meierhans. Dopo cena è stato offerto uno spettacolo interattivo sulla prevenzione all'indebitamento con la compagnia UHT Teatro Forum e il sostegno del DSS.

## 6. Collaboratori e logistica 2023

L'attività del segretariato è stata garantita da una segretaria generale al 60% e da una segretaria amministrativa al 68%, coadiuvate dall'impegno della presidente e dei membri del CD,

soprattutto per i contatti con autorità e altre organizzazioni e la presenza nelle commissioni e nei gruppi di lavoro.

La rivista, il sito e i canali social sono stati gestiti dalla redazione, composta da un redattore responsabile impiegato al 90% e da una redattrice al 60%. La redazione si avvale pure di alcuni collaboratori esterni.

Il servizio di consulenza InfoConsumi è stato gestito da una collaboratrice impiegata al 60% e da una giurista impiegata al 25%.

Il servizio di consulenza InfoPazienti è stato aperto e gestito da una collaboratrice impiegata al 30%.

Il progetto Comune Zero Rifiuti è stato curato da una collaboratrice scientifica impiegata al 30%, che ha potuto avvalersi dell'aiuto di una stagista al 30%.

Teniamo a sottolineare l'importante apporto del volontariato: senza il contributo di numerosi/e volontari/e che ruotano attorno all'ACSI, diverse attività che caratterizzano l'Associazione non sarebbero possibili.

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

## 7. Soci

A fine dicembre 2024 l'ACSI contava ca. 6'250 soci attivi paganti.

## 8. Finanze

I conti dell'ACSI chiudono il 2024 con un disavanzo di CHF 50. Le entrate ammontano a CHF 657'322, di cui CHF 303'664 provengono dalle quote sociali, CHF 31'319 da donazioni dei soci, CHF 227'165 da sussidi pubblici (CHF 147'165 dalla Confederazione e CHF

80'000 dal Canton Ticino tramite il fondo Swisslos), CHF 95'174 da forniture e prestazioni e da altre entrate. Rispetto al 2023 i ricavi sono leggermente calati (- CHF 6'191) riportandosi ai livelli degli anni precedenti. Per il preventivo 2025 si prevedono entrate in linea con il 2024.

I costi ammontano nel 2024 a CHF 689'302, di cui CHF 446'686 per costi del personale, CHF 157'220 per costi di materiali e servizi (comunicazione, eventi associativi, prestazioni di terzi) e CHF 85'396 per costi di esercizio (locazione, materiale d'ufficio, rimborsi e indennità). Dopo le attribuzioni ai vari fondi e il computo delle posizioni finanziarie l'esercizio 2024 chiude con un disavanzo di CHF 50.

Nello schema viene illustrata la suddivisione percentuale fra le varie voci di ricavi e costi.

Rispetto al 2023 si segnala un aumento dei costi per materiali e servizi dovuti alle attività straordinarie del 50esimo anniversario, compresa la nuova veste grafica della Bds. Investimento che continuerà nel 2025 con il rinnovamento del sito dell'ACSI.

Dopo l'attribuzione del disavanzo il capitale proprio dell'associazione a fine 2024 ammonta a CHF 74'445, il capitale dei fondi a CHF 97'000 con una diminuzione di CHF 33'910 rispetto al 2023.

I conti 2024 e il preventivo 2025 sono pubblicati sul sito [www.acsi.ch](http://www.acsi.ch) e saranno disponibili in forma cartacea all'Assemblea.

Lugano, marzo 2025

Angelica Jäggli, presidente  
Antonella Crüzer, segretaria generale

## Bilancio ACSI 2024 (in CHF)

Ricavi	657'322	Costi	689'302
Tasse sociali	46%	Costi del personale	65%
Donazioni	5%	Costi materiali/servizi	23%
Sussidio federale	22%	Costi d'esercizio	12%
Sussidio cantonale	12%		
Prestazioni	15%		