



Federconsumatori Lombardia

DAI IL TUO

5X1000

ALLA FEDERCONSUMATORI
CF 97060650583

NON TI COSTA NULLA



La Federconsumatori in Lombardia assiste migliaia di cittadine e di cittadini per problemi con le utenze domestiche, banche, assicurazioni, contratti e garanzie, vacanze. La Federconsumatori, in ogni territorio, diventa sempre di più un interlocutore capace e presente per affrontare temi di interesse collettivo: qualità e universalità dei servizi, lotta agli sprechi, contrasto alla vulnerabilità delle famiglie.

1988 – 2018

30 ANNI DI FEDERCONSUMATORI

Un'associazione libera e democratica che tutela e rappresenta i cittadini consumatori e utenti

La **Federconsumatori**, costituita nel 1988 con il sostegno della Cgil, è un'associazione *senza scopo di lucro* che ha come obiettivi prioritari l'informazione e la tutela dei consumatori e degli utenti.

Federconsumatori è impegnata:

- a dare al cittadino tutta l'assistenza per la difesa dei suoi diritti;

- a svolgere un'azione preventiva, rivolta alle istituzioni ed ai soggetti del mercato, per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti e per rimuovere le cause che ne limitano l'accesso o l'utilizzo.

Federconsumatori è un'associazione riconosciuta ai sensi del Codice del Consumo e della Legge Regionale n. 6/2003.

Oltre 6.000 iscritti nel 2016 con una conferma, e possibile crescita, nel 2017 segnano un risultato importante, frutto dell'impegno, e talvolta del sacrificio, di tante persone che collaborano con l'Associazione.



Dentro gli sportelli

La Federconsumatori in Lombardia si articola in **14 sedi** territoriali e **84 sportelli** decentrati nel territorio.

Tra il 2016 ed il 2017 in Lombardia sono 6.363 le pratiche affrontate; 1.845 i casi che si sono risolti nella fase di consulenza e informazione. (dati al 22.11.2017)

PROGETTI E LAVORI IN CORSO

La Federconsumatori in Lombardia ha avviato un progetto importante in tema di **educazione finanziaria e prevenzione al sovraindebitamento**.

Il nucleo del progetto prevede un intervento forte sul fronte della formazione delle operatrici e degli operatori della Federconsumatori, per offrire un servizio di

informazione sempre più qualificato.

Il progetto prevede anche l'apertura di sportelli dedicati all'informazione ed alla prevenzione dal sovraindebitamento (L. 3/2012).



Chiedi un prestito al tuo Risparmio è un progetto che nasce dalla collaborazione tra Federconsumatori Lombardia e Adiconsum Lombardia e dal sostegno di Regione Lombardia e del Ministero dello Sviluppo Economico.

Partendo dalla constatazione di quanto la crisi economica, unitamente all'indebolimento del welfare, abbia inciso sulla riduzione dei consumi, sull'erosione del risparmio e sull'aumentato ricorso al credito anche per far fronte a necessità primarie, con la nostra iniziativa si è ritenuto urgente agire su due fronti:

- quello dell'**educazione finanziaria** (rivolta ai giovani e agli adulti), cercando di superare gli schemi tradizionali;
- quello delle azioni finalizzate alla **prevenzione ed alla riduzione del rischio** per evitare che una vulnerabilità diffusa si tramuti di fatto in una condizione di sovraindebitamento.

Al Corrente

La Federconsumatori Lombardia, con la partnership di SPI CGIL Lombardia e Auser Lombardia, ha presentato un progetto (approvato il 8/3/17) di informazione sulle novità del mercato dell'energia destinato alle "persone anziane".

Nel corso del 2018 sono in fase di programmazione nei territori incontri di informazione e di prevenzione verso truffe e raggiri.

Indagine sulle abitudini di investimento finanziario dei cittadini lombardi



Sul sito web della Federconsumatori Lombardia www.federconsumatori.lombardia.it è disponibile la ricerca integrale realizzata su un campione di 500 cittadini Lombardi in merito alle abitudini di risparmio e di investimento.



LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Da tempo la Federconsumatori Lombardia è impegnata sul tema della “Qualità dei Servizi”.

La Legge 244/2007, art. 2, comma 461, ha attribuito alle Associazioni di Consumatori un ruolo importante nella definizione e nella verifica degli standard di erogazione dei servizi pubblici o di pubblica utilità.

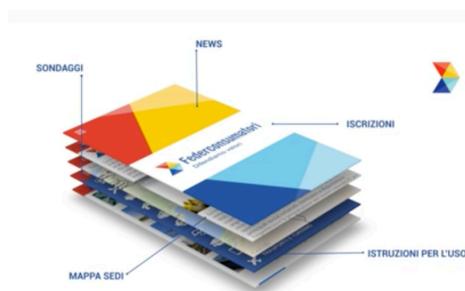
La Federconsumatori vuole e deve saper interpretare il proprio ruolo di rappresentanza degli interessi diffusi dei cittadini consumatori e utenti con l’ottenimento di Carte della Qualità dei Servizi rispettose della normativa e del nostro ruolo, con la partecipazione a processi di verifica e monitoraggio del raggiungimento e dell’adeguatezza degli standard, con la definizione di procedure regolate per la gestione e la definizione del contenzioso.

La disponibilità e l’esigibilità di servizi di qualità, per il carattere intrinseco di universalità, sono strumenti di contrasto alla disuguaglianza sociale ed economica.

APP FEDERCONSUMATORI

Tutte le informazioni di cui hai bisogno a portata di click.

Trova la sede più vicina, leggi le news, consulta le nostre guide e partecipa ai nostri sondaggi dal tuo smartphone.



L’accesso diffuso a servizi di qualità è un elemento fondamentale per una società che intenda garantire ai suoi cittadini uno standard minimo di benessere e pari opportunità su cui fondare percorsi di crescita individuali. L’inadeguata disponibilità di servizi colpisce particolarmente chi non ha risorse sufficienti per ricorrere ad alternative e aumenta il rischio di povertà e di esclusione. La disponibilità di servizi pubblici di qualità rappresenta, quindi, uno degli strumenti fondamentali di redistribuzione e di superamento delle disuguaglianze.

(Rapporto BES 2014 – Introduzione Cap. 12 – Qualità dei Servizi).

@FederconsumatoriMilanoLombardia

FEDERCONSUMATORI E SOCIAL MEDIA

La Federconsumatori Lombardia, dal mese di settembre 2016, ha cominciato a lavorare per la creazione di una reputazione adeguata anche sui social media.

Il primo passo è stato quello di costruire un’identità al profilo Facebook, incrementare i “like” e tenere le recensioni ad un livello superiore ai 4 punti.

Sono stati pubblicati, con una buona regolarità temporale, circa 100 post con un numero di contatti complessivo superiore a 100.000 persone raggiunte.

I like alla pagina Federconsumatori sono poco meno di 800.

Il voto reputazionale medio è di 4,5 punti.

Nel 100% dei casi è stata data risposta ai messaggi entro 20 minuti.

CONSULTA GIURIDICA DELLA FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA

L'attività di tutela della Federconsumatori è un'attività complessa che ha bisogno di due punti di appoggio: una radicata presenza territoriale e una competenza tecnica adeguata.

E' fondamentale la presenza, a fianco dell'Associazione, di una rete di professionisti che supportino l'organizzazione nella "selezione" del contenzioso legale, nello sviluppo delle iniziative e in un percorso di formazione continua che accresca in continuità le competenze e il grado di conoscenza e capacità dell'intera Federconsumatori in Lombardia.

APPUNTI FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA

Dal mese di Ottobre 2016 è iniziata la realizzazione e produzione di un foglio di studi, ricerche e analisi delle dinamiche del mercato in Lombardia (inflazione, consumi, capacità di spesa). Il foglio, denominato "Appunti Federconsumatori Lombardia", propone una sintesi, alcuni *appunti* infatti, dell'andamento dei consumi in Lombardia.

Nei primi numeri sono emerse alcune specificità del territorio regionale in rapporto alle dinamiche nazionali che possono essere utili per una migliore comprensione di ciò che ci sta attorno.



CULTURA DELL'INNOVAZIONE E STILI DI CONSUMO

La relazione tra tecnologia e scelta di consumo. Una traccia di lavoro.

L'innovazione disponibile nella tecnologia di uso comune della generalità dei consumatori condiziona le scelte economiche.

La "facilità" nell'acquisto di beni e servizi non mediata dalla semplice fisicità di "estrarre il portafoglio" ma nella sua primitiva immediatezza del tocco di uno schermo, oltre alla **bellezza della semplicità** ci consegna il dato dell'inconsapevolezza sia essa cosciente o "incosciente".

Il consumatore non vede ciò che sta sotto lo schermo, non è consapevole, nella generalità delle

situazioni, dei processi produttivi e distributivi.

Non è consapevole delle condizioni, spesso un brutale gioco al ribasso della qualità, che generano una concorrenza fittizia.

La Federconsumatori, intanto in Lombardia, vuole, e può, essere da stimolo ad una riflessione generale nell'intera organizzazione, sul tema dell'innovazione e come l'innovazione, senza educazione al consumo, possa mettere il consumatore in condizione di scarsità, o privazione, di informazioni essenziali che devono stare alla base di scelte consapevoli, quindi libere.

LA FEDERCONSUMATORI IN LOMBARDIA

Federconsumatori Bergamo

Via Garibaldi, 3
24100 - Bergamo
Tel. 0353594430
Fax. 0353594439
E-Mail: federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
Presidente: Umberto Dolci

Federconsumatori Brescia

via Fratelli Folonari, 7
25126 Brescia
tel: 0303729251
fax: 030 3757620
E-Mail: federconsumatori@cgil.brescia.it
Presidente: Angela Timpini

Federconsumatori Como

Via Castellini, 19
22100 COMO
telefono 031-242824
E-Mail: como@federconsumatori.lombardia.it
Presidente: Mara Merlo

Federconsumatori Cremona

Via Mantova, 25
26100 CREMONA CR
telefono 0372-448620 / 60
fax 0372-448676
E-Mail: federconsumatori@cgil.cremona.it
Presidente: Alberto Sissa

Federconsumatori Lecco

Via Besonda Superiore, 11
23900 LECCO
telefono 0341-488270
fax 0341-488279
E-Mail: federconsumatorilecco@cgil.lombardia.it
Presidente: Alfredo Licini

Federconsumatori Legnano

Via Volturmo, 2
20025 - Legnano
Tel. 0331549519
Fax. 0331547289
E-Mail: gianfranco.bedinelli@cgil.lombardia.it
Presidente: Gianfranco Bedinelli

Federconsumatori Lodi

Via Lodivecchio, 31
26900 - Lodi
Tel. 0371616072
Fax. 0371616028
E-Mail: presidente@federconsumatori.lodi.it
Presidente: Umberto Poggi

Federconsumatori Mantova

Via Argentina Altobelli, 5
46100 - Mantova
Tel. 0376202220
Fax. 0376320453
E-Mail: federconsumatorimantova@cgil.lombardia.it
Presidente: Luigi Pace

Federconsumatori Milano

Via Palmanova, 22
20132 Milano
Tel. 02-60830081
Mail: federconsumatorimilano@federconsumatori.milano.it
Presidente: Francesco Castellotti

Federconsumatori Monza e Brianza

Via Premuda, 17
20052 - Monza
Tel. 0392731221 - Fax. 039745413
E-Mail: federconsumatoribrianza@cgil.lombardia.it
Presidente: Domenico Codispoti

Federconsumatori Pavia

Via Cavallini, 9
27100 Pavia
Tel. 0382 35000
Fax 0382 394596
E-Mail: pavia@federconsumatoripavia.it
Presidente: Cristiano Maccabruni

Federconsumatori Sondrio

Via Torelli, 3
23100 - Sondrio
Tel. 0342541311
Fax. 0342541313
E-Mail: federconsumatorisondrio@cgil.lombardia.it
Presidente: Tullio Catelotti

Federconsumatori Valle Camonica

Via Saletti, 14
25047 - Darfo Boario Terme
Tel. 0364543210
Fax. 0364537322
E-Mail: federconsumatoridarfo@cgil.lombardia.it
Presidente: Beppe Lollio

Federconsumatori Varese

Via Nino Bixio, 37
21100 - Varese
Tel. 0332276111
Fax. 0332262002
E-Mail: federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it
Presidente: Francesco De Lorenzo



Federconsumatori Regionale Lombardia

Via Palmanova, 22
20132 Milano
Tel. 02-60830081
Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it
Presidente: Francesco Castellotti