



Presentazione

Carissimi Consumatori,

Siamo lieti di presentarvi la nostra "**Carta dei Servizi dei Consumatori**", un documento che riflette il nostro impegno a servirvi al meglio delle nostre capacità. Tutto questo si completa con la redazione della vostra "**Carta dei Valori**" che diventa anche il nostro "**Codice Etico**" a guida della nostra azione a favore dei Consumatori e Utenti.

In qualità di Associazione di Consumatori, ci poniamo l'obiettivo principale di proteggere i vostri diritti e interessi, fornendovi un supporto affidabile e competente in tutte le questioni relative ai Consumatori e agli Utenti, non solo con la tutela ma anche con l'informazione e la formazione sul Consumo Critico e Consapevole.

Da molti anni ci dedichiamo a promuovere la vostra sicurezza, benessere ed equità in un mercato in continua evoluzione. Riconosciamo che i Consumatori oggi affrontano sfide complesse e spesso frustranti, che vanno dalla tutela dei diritti di acquisto alla navigazione nei meandri delle leggi e delle normative operanti sul mercato e sui servizi.

La nostra **Carta dei Servizi** e quella dei **Valori** diventano un impegno formale per offrirvi servizi di alta qualità, trasparenti e accessibili. In questo documento, delineiamo chiaramente i servizi che offriamo e i valori che propugniamo, quindi le aspettative che potete avere nei nostri confronti e i vostri diritti come membri e Consumatori della nostra Associazione.

Abbiamo ascoltato le vostre esigenze, i vostri feedback e preoccupazioni per sviluppare questa Carta dei Servizi. Riteniamo che sia fondamentale stabilire una base di fiducia reciproca tra voi, i nostri membri, e noi, l'associazione che si batte per voi.

La **Carta dei Servizi dei Consumatori** è uno strumento dinamico che continueremo a migliorare e adattare alle vostre esigenze cambianti. Vi invitiamo a leggerla attentamente, a porci domande e a condividere i vostri pensieri con noi. La vostra opinione è essenziale per garantire continuità alla crescita e migliorare i servizi prestati.

Rimaniamo a vostra disposizione per qualsiasi richiesta di assistenza, consiglio o supporto. Siamo qui per rappresentare voi e per lottare per i vostri diritti e interessi con impegno e determinazione.

Grazie per la vostra fiducia in noi e per essere parte della nostra comunità di consumatori.



La vostra fiducia è il nostro bene più prezioso, e questa carta è il nostro impegno pubblico a fidelizzarla ed accrescerla. Siamo qui per voi, e ci impegniamo a lavorare pedissequamente per i vostri interessi.

Insieme, possiamo fare la differenza e promuovere una società in cui i Consumatori e gli Utenti vengono trattati nel rispetto dei diritti che meritano. Grazie per essere parte della nostra associazione e per la fiducia che riponete in noi.

Benvenuti, quindi nella nostra Carta dei Servizi per i Consumatori.

La nostra Carta è stata concepita con passione e dedizione, ed è un impegno solenne da parte nostra nei vostri confronti. Vogliamo che sappiano cosa potete aspettarvi da noi e quali standard ci siamo posti per soddisfare le vostre esigenze.

La Nostra Promessa a Voi: sostenervi sempre e offrirvi ogni tutela, la nostra Carta dei Servizi è il nostro patto con V i nostri Associati.

Cordiali saluti,

Il Presidente

Daniela Mazzoli

Il V. Presidente Vicario

Valerio Vecchi



CARTA DEI SERVIZI

Advocacy online: Utilizzo di social media e altre piattaforme online per raccogliere supporto per le questioni importanti e aumentare la consapevolezza sulle tematiche dei consumatori.

Advocacy e Azioni Collettive: Organizzazione campagne di advocacy per difendere i diritti dei consumatori e degli utenti, incluse petizioni, proteste e azioni legali collettive, anche a mezzo social.

Applicazione Mobile: applicazione mobile dedicata all'associazione che consente ai membri di accedere facilmente a informazioni, notizie, aggiornamenti su controversie, e anche a un forum di discussione per condividere esperienze e consigli.

Assistenza agli anziani: servizi di supporto agli anziani, come visite domiciliari, trasporti, e accesso a servizi medici.

Assistenza Legale Online: servizi di consulenza legale online o tramite videoconferenza per aiutare i membri a risolvere problemi legali relativi a consumatori e utenti. Questo potrebbe includere questioni contrattuali, reclami contro aziende, diritti dei consumatori, ecc. **Gruppi di sostegno online:** creare gruppi di sostegno online o forum di discussione in cui i membri possono condividere esperienze, chiedere consigli e supportare la vicenda.

Assistenza sanitaria: servizi di consulenza o informazioni relative alla salute, incluso l'accesso a medici o specialisti in specifiche aree mediche e strutture private ad esse connesse.

Centro di Risorse Digitali: realizzazione di un vasto archivio di risorse digitali, tra cui modelli di lettere per reclami, guide legali, contratti standard e altro, per aiutare i membri a navigare attraverso questioni legali e contrattuali.

Consulenza legale: consulenza legale gratuita e tariffe ridotte per i membri, specialmente in questioni relative a contratti, diritti dei consumatori o controversie con fornitori di servizi che ricadono nella scelta arbitrale del Consumatore o collegato ad un Dovere normativo.

Educazione finanziaria: Organizzazione workshop e seminari sull'educazione finanziaria per aiutare i Consumatori ed Utenti a gestire meglio il proprio denaro e prendere decisioni finanziarie informate.



Formazione Online: corsi online o webinar su temi pertinenti, come diritti dei consumatori, educazione finanziaria, privacy online e sicurezza dei dati.

Formazione tecnologica: Aiuto ai soci a comprendere e utilizzare le nuove tecnologie e servizi online, riducendo così il divario digitale.

Informazioni su diritti e doveri: Educazione dei membri su diritti e doveri in vari settori, come diritti dei consumatori, diritti dei lavoratori, e diritti civili.

Mediazione: servizi di mediazione per risolvere controversie tra i membri e le aziende o istituzioni con cui hanno avuto conflitti, ivi compresi Istituti Creditizi quali Banche ed Istituti di Credito, Assicurativi (Assicurazioni e Mutue) ed Amministrativi.

Newsletter Personalizzata: newsletter personalizzata che fornisce agli utenti informazioni e aggiornamenti relativi alle loro specifiche esigenze e interessi.

Piattaforma di Segnalazione: piattaforma online in cui i membri possono segnalare casi di cattiva condotta da parte di aziende o servizi e ricevere assistenza nell'affrontare tali situazioni.

Programmi di Sconto e Convenzioni: negoziazione di sconti esclusivi o convenzioni con aziende e servizi che potrebbero essere di interesse per i membri, come assicurazioni, servizi legali, servizi di assistenza sanitaria, ecc.

Programmi di volontariato: Coinvolgimento dei membri in programmi di volontariato per aiutare le persone in situazioni di bisogno o per sostenere cause importanti.

Promozione dell'eco sostenibilità: Educazione dei membri su pratiche e scelte eco-sostenibili per contribuire a ridurre l'impatto ambientale.

Rappresentanza legale collettiva: Rappresentare i membri in azioni legali collettive contro aziende, società o istituzioni che hanno danneggiato i consumatori o gli utenti.

Risorse per l'Acquisto Responsabile: realizzazione di guide, recensioni e consigli per aiutare i membri a fare acquisti consapevoli, scegliendo prodotti e servizi che rispettino standard etici e ambientali.

Risorse per l'istruzione: informazioni e risorse per aiutare i membri a prendere decisioni informate sull'istruzione, inclusi finanziamenti per l'istruzione superiore.



Risparmio collettivo: Negoziazione di sconti o tariffe speciali con fornitori di servizi (come assicurazioni, servizi telefonici, servizi di trasporto, altri servizi e convenzioni attraverso circuito internazionale) per i membri dell'associazione.

Rappresentanza politica: Partecipazione attiva degli associati alle discussioni politiche finalizzate a rappresentare gli interessi dei Consumatori e degli Utenti presso i decisori politici locali, regionali e nazionali.

Supporto psicologico: offerta servizi di consulenza psicologica o supporto emotivo per affrontare lo stress o le sfide personali.

Test di prodotti e servizi: conduzione di test e recensioni indipendenti su prodotti e servizi per aiutare i membri a fare scelte informate e identificare prodotti di alta qualità.

Servizio di Conciliazione: servizio di mediazione per risolvere controversie tra membri e società, cercando di raggiungere una soluzione equa e soddisfacente per entrambe le parti.

Servizio di Notifica su Prodotti Difettosi o Pericolosi: campagne di informazione dei membri sui prodotti difettosi o pericolosi, contratti capestro, clausole vessatorie, pubblicità ingannevole, servizi pubblici non efficienti o inesistenti, elusione di norme, anche attraverso avvisi e notifiche tempestive agli associati.

Strumenti di valutazione delle aziende: strumenti o indici per valutare le pratiche aziendali in termini di sostenibilità, etica e responsabilità sociale e condividerli con i membri.

CARTA DEI VALORI E CODICE ETICO

La nostra **Carta dei Valori e Codice Etico**, un documento che incarna la filosofia e gli ideali della nostra associazione nel benessere e la tutela dei consumatori, fissando un faro di condotta da seguire e perseguire.

Noi, membri dell'Associazione dei Consumatori, crediamo fermamente in una serie di principi fondamentali che guidano la nostra missione e le nostre azioni al servizio dei consumatori di tutto il mondo. Questi valori sono il fondamento della nostra organizzazione e riflettono il nostro impegno per garantire un ambiente di consumo giusto, sicuro ed equo.



Questi sono i valori principi che ci guidano:

Adattabilità e Innovazione: Siamo pronti ad adattarci ai cambiamenti nel mondo dei consumatori e ad abbracciare l'innovazione per migliorare le nostre attività.

Collaborazione: Cerchiamo di collaborare con altre organizzazioni e autorità competenti per migliorare la tutela dei consumatori. Vogliamo costruire alleanze efficaci per il bene dei consumatori.

Difesa Legale: In caso di violazione dei diritti dei consumatori, ci adoperiamo per garantire che la giustizia venga fatta attraverso azioni legali adeguate e misure correttive. Lavoriamo per proteggere i diritti dei consumatori attraverso azioni legali quando necessario. Siamo pronti a difendere i consumatori contro le pratiche ingiuste e comportamenti illegali.

Diritti dei consumatori: Ci impegniamo a difendere e promuovere i diritti dei consumatori, tra cui il diritto alla sicurezza, all'informazione, alla scelta, e il diritto di essere ascoltati e rappresentati.

Educazione e Consapevolezza: Promuoviamo l'educazione dei consumatori per consentire loro di prendere decisioni informate e consapevoli. Riteniamo che la conoscenza sia la chiave per una scelta consapevole.

Equità, ed Accessibilità: Ci impegniamo a promuovere l'equità e la giustizia nei mercati di consumo. Lottiamo per i diritti dei consumatori, indipendentemente dalla loro età, razza, genere, orientamento sessuale o status socio-economico. Ci battiamo per un mercato equo, in cui i prodotti e servizi siano accessibili a tutti, senza discriminazioni di alcun tipo, e in cui i prezzi siano trasparenti e ragionevoli. Chiediamo la massima trasparenza da parte delle aziende, affinché i consumatori abbiano accesso a informazioni complete e veritiere sui prodotti e servizi offerti. Sosteniamo la responsabilità aziendale per le azioni e i prodotti, perché i consumatori abbiano il diritto di avere accesso a informazioni accurate, chiare e complete sui prodotti e servizi che acquistano. Lavoriamo per promuovere la trasparenza delle aziende e delle istituzioni.

Integrità e Trasparenza Interna: Ci impegniamo a condurre le attività dell'associazione con integrità e trasparenza, garantendo che le decisioni e le azioni siano sempre allineate ai nostri valori e agli interessi dei consumatori.

Partecipazione Attiva: Crediamo nell'importanza della partecipazione attiva dei consumatori nelle decisioni che li riguardano e nella definizione delle politiche e delle



normative che li riguardano. Sosteniamo la collaborazione con le autorità e altre organizzazioni per questo scopo. Crediamo nell'importanza della partecipazione attiva dei consumatori. Sosteniamo la democrazia nei mercati di consumo.

Privacy e Sicurezza: Difendiamo il diritto alla privacy dei consumatori e ci opponiamo a qualsiasi forma di abuso dei dati personali. Vogliamo che i consumatori si sentano sicuri quando utilizzano prodotti e servizi.

Responsabilità e Accountability: Ci impegniamo a essere responsabili e trasparenti nelle nostre azioni. Vogliamo che i consumatori possano valutare e valutare il nostro lavoro.

Sicurezza e Qualità: Sosteniamo la produzione e la fornitura di prodotti e servizi sicuri e di alta qualità. Ci battiamo contro i prodotti pericolosi e la frode nei confronti dei consumatori.

Solidarietà e Comunità: Promuoviamo una cultura di solidarietà tra i consumatori, incoraggiando la condivisione di esperienze e la collaborazione tra i membri dell'associazione.

Sostenibilità e Ambiente: Ci impegniamo a sostenere prodotti e servizi che rispettino l'ambiente e a promuovere pratiche di consumo sostenibili per preservare il nostro pianeta per le generazioni future. Riconosciamo la necessità di proteggere l'ambiente e promuovere pratiche sostenibili. Incoraggiamo le scelte di consumo responsabili e sostenibili.

Trasparenza e Informazione: Crediamo che i consumatori abbiano il diritto di avere accesso a informazioni accurate, chiare e complete sui prodotti e servizi che acquistano. Lavoriamo per promuovere la trasparenza delle aziende e delle istituzioni.