

# Rapporto d'attività 2025

Il 2025 è stato un anno di consolidamento per l'ACSI. Con la pubblicazione del nuovo sito internet e lo sviluppo finale della nuova identità grafica è stato portato a termine il grande processo di rinnovamento avviato durante il 50esimo. Il Team operativo ha acquisito esperienza nella gestione dei servizi dedicati alle socie e ai soci ed è stato migliorato il coordinamento dei progetti. L'ACSI non si è risparmiata, accogliendo anche numerose richieste di collaborazione che l'hanno portata a investirsi generosamente per la collettività. La difesa dei diritti dei consumatori e dei pazienti, la promozione della salute e di un'economia più circolare sono stati i capisaldi dell'attività 2025.

## 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 da oltre 50 anni 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). Nel 2025

la tiratura della Bds è stata di 7'000 copie per edizione, tutte nella nuova veste grafica dopo il rinnovamento di agosto 2024.

Tra gli approfondimenti e le inchieste proposti l'anno scorso citiamo: un approfondimento sul gioco d'azzardo (Bds 1.25); un'indagine sulle offerte del Black Friday 2024, a caccia di fregature e inganni (Bds 1.25); il rilevamento dei prezzi nei supermercati, aggiornato con nuovi criteri e un nuovo paniere (Bds 2.25); un approfondimento sull'applicazione dei principi di Smarter Medicine in pediatria (Bds 3.25); una guida alla lettura e alla comprensione delle bollette elettriche (Bds 4.25); un approfondimento sulle cure a domicilio (Bds 5.25); una guida sul leasing auto (Bds 6.25), una sui servizi funebri (Bds 7.25) e una sui lavori edili (Bds 8.25); un'inchiesta sugli errori nelle fatture mediche (Bds 7.25) e un approfondimento sui rischi dell'acquisto online di farmaci non sicuri (Bds 8.25).

Sono stati inoltre pubblicati 11 test comparativi, realizzati in collaborazione con la FRC e l'organizzazione internazionale ICRT. Fra le rubriche, non sono mancati i contributi di Silvano Toppi, Nicoletta Maestrini (Consumi nel mondo) e Paolo Attivissimo (Doppioclick). Quest'ultima collaborazione si è tuttavia conclusa proprio con l'ultimo numero del 2025. Fra gli altri temi forti hanno continuato a

trovare spazio l'alimentazione equilibrata, i progetti per la sostenibilità e gli esempi di vertenze andate a buon fine grazie all'intervento del servizio InfoConsumi dell'ACSI.

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

A maggio del 2025 il portale [acsi.ch](http://acsi.ch) - punto di riferimento per le tematiche consumeriste nella Svizzera italiana - è stato completamente rinnovato. Nel corso dell'anno sono state effettuate ca. 97'000 visualizzazioni di pagina da parte di ca. 40'000 utenti. Gli articoli informativi pubblicati sul nostro portale sono stati 248, ai quali si sommano altri contenuti quali sondaggi, test e video. I nuovi soci acquisiti tramite iscrizioni dal sito sono stati 178.

Anche nel 2025 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.

Nella sua nuova versione, [acsi.ch](http://acsi.ch) presenta numerose funzionalità aggiuntive: una home page più ricca, comprendente un'agenda con gli eventi in programma, dei dossier tematici, la possibilità di prenotare online appuntamenti con il servizio InfoConsumi, una pagina dedicata al servizio InfoPazienti e numerosi spazi sui progetti dell'ACSI e sulle iniziative alle quali l'associazione contribuisce. Effettuando il login i soci possono accedere di-

rettamente a tutte le Bds, ai test e a diversi modelli di lettera.

### 2.3 Social Media

Nel 2025 l'ACSI ha centrato due obiettivi: ha superato i 5000 follower su Facebook e i 1000 follower su Instagram. La pagina Instagram è stata aperta ad aprile del 2024, nel giro di un anno e mezzo è quindi riuscita a raccogliere un buon seguito. Attraverso queste pagine social media restiamo in contatto diretto con le nostre socie e i nostri soci, creiamo una rete di collaborazioni tra associazioni e facciamo conoscere l'attività dell'ACSI a persone che ancora non la seguono. L'ACSI possiede anche una pagina LinkedIn e un canale YouTube. I nostri follower su LinkedIn erano 353 alla fine del 2025.

### 2.4 Comunicati stampa, newsletter e sondaggi

L'ACSI è stata come di consueto molto attiva sul fronte mediatico. Nel corso dell'anno sono stati inviati 27 comunicati stampa e 10 newsletter. I destinatari delle newsletter dell'ACSI continuano a crescere ed hanno raggiunto quota 3'300. 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 20 al mese.

L'ACSI ha svolto anche quattro sondaggi: sulle casse automatiche dei supermercati, sul servizio pubblico radiotelevisivo, sul boicottaggio come metodo per "votare con il portafoglio" e sulle fatture mediche errate.

### 2.5 Mass media

La presenza dell'ACSI nei media è stata elevata nel 2025, in linea con gli anni precedenti. Le interviste a quotidiani e portali e le partecipazioni a programmi radio e TV sono state 59. 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. Il 9 maggio 2025 l'ACSI ha organizzato una conferenza stampa sul problema degli zuccheri aggiunti e/o nascosti negli alimenti di largo consumo (MAYbe Less Sugar).

### 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 2025 sono state svolte 35 attività didattiche, tra le quali i corsi "Io e il denaro", gli interventi "Mangiar bene spendendo poco" / "Nutri-Score" / "La spesa sostenibile", i webinar sulla gestione della cassa malati e sulla Smarter Medicine. Sono state richieste da scuole, Comuni ed altri enti o associazioni, e realizzate soprattutto grazie al sostegno del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS). Inoltre, rappresentanti dell'ACSI hanno presenziato a una cinquantina di appuntamenti pubblici su diversi temi importanti per i consumatori e per i pazienti.

## 3. Politica consumerista

Anche nel 2025 l'attività a favore dei consumatori è stata realizzata 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 risposte alle 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 2025 l'impegno comune si è concentrato sui seguenti temi:

#### Revisione della legge sui cartelli (LCart)

Unendosi alle piccole e medie imprese, ai ristoratori e agli albergatori, l'Alleanza è riuscita a limitare i danni, impedendo il significativo indebolimento della legge sui cartelli voluto dai grandi gruppi d'interesse. In particolare, sono stati difesi i risultati ottenuti dall'Iniziativa per prezzi equi. Non si tratta tuttavia di una revisione della quale essere entusiasti: sono previsti un incremento dell'incertezza giuridi-

ca e l'allungarsi dei procedimenti.

#### Azione collettiva

Per dodici anni l'Alleanza si è battuta vigorosamente per l'introduzione dell'azione legale collettiva, invano. La proposta è stata continuamente rinviata e rimbalzata dalle Commissioni al Parlamento, senza nemmeno discuterla. Sebbene i rapporti redatti sul tema non abbiano rilevato effetti negativi, il Consiglio degli Stati a settembre 2025 ha definitivamente respinto il progetto. Per i consumatori svizzeri e le piccole medie imprese l'accesso alla giustizia rimane quindi limitato.

#### Lotta al dropshipping

Sempre più consumatori vengono tratti in inganno da siti che utilizzano pratiche commerciali scorrette, in particolare per vendere merce di cattiva qualità e dubbia provenienza. La Konsumentenschutz è passata all'azione stilando una lista dei siti che fanno solo da intermediari (dropshipper) e ha sporto denuncia contro 8 di essi. Alla SECO l'Alleanza ha chiesto di mettere un freno al proliferare di questi finti siti, che comportano problemi ai consumatori e creano concorrenza sleale.

#### Protezione delle derrate alimentari

La nuova legge federale sull'ingegneria genetica non soddisfa le aspettative dei consumatori e l'Alleanza, insieme all'Associazione per alimenti senza OGM, ha lanciato l'Iniziativa per la protezione degli alimenti, che chiede una valutazione obbligatoria del rischio e un'etichettatura rigorosa. Etichettatura trasparente e obbligo di dichiarazione sono state richieste anche per l'importazione di carne dagli USA, dopo l'annuncio dell'accordo sui dazi.

#### 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, Patientenstellen Schweiz –

Associazioni svizzere dei pazienti, Smarter Medicine Choosing Wisely Switzerland).

A livello cantonale, rappresentanti dell'ACSI sono stati attivi nella Commissione di vigilanza sanitaria, nel Comitato etico, nella Commissione per la qualità delle cure, nella Commissione per l'implementazione della Strategia demenze, nel gruppo e-Health, nella Commissione servizi di urgenza medica, nella Conferenza agroalimentare, e non da ultimo, nel consiglio direttivo della SSR-CORSI.

Nel 2025 in totale l'ACSI ha partecipato e contribuito attivamente ad oltre 90 riunioni.

### 3.3 Consultazioni popolari

Nel 2025 l'ACSI ha invitato ad accogliere la nuova Legge federale sull'identità elettronica (approvata dal 50,4% dei votanti) e l'Iniziativa cantonale per il 10% (approvata dal 57% dei votanti). L'ACSI ha inoltre sostenuto la raccolta firme per l'Iniziativa sulle pigioni (protezione dalle pigioni abusive) e per l'Iniziativa per la protezione degli alimenti.

### 3.4 Procedure di consultazione

L'ACSI ha contribuito a rispondere a numerose consultazioni in seno alla Commissione federale del consumo, a Pro-salute.ch e alle Associazioni svizzere dei pazienti. Ha risposto inoltre direttamente alle seguenti consultazioni:

- Tassa "bagatella" pronto soccorso
- Revisione Ordinanza sulla prevenzione e lo smaltimento dei rifiuti (OPSR) e Ordinanza sugli imballaggi (OI)
- Accordi bilaterali III Svizzera - UE

### 3.5 Azioni e campagne

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

- **Giornata mondiale dei diritti dei consumatori 15 marzo 2025:** l'ACSI ha partecipato alla tavola rotonda organizzata a Berna dalla Commissione federale del consumo sui rischi del consumo digitale, ribadendo la necessità di una migliore protezione dalle interfacce manipolative e dalla pubblicità ingannevole. Nel comunicato

stampa e nelle interviste ha esortato il Consiglio nazionale a discutere dell'azione legale collettiva quale strumento di prevenzione.

- **Progetto Comune Zero Rifiuti:** promosso dall'ACSI e sostenuto dal Dipartimento del territorio, nel 2025 il progetto è stato avviato nei Comuni di Arogno, Val Mara e Biasca, mentre si è concluso a Stabio. Oltre agli eventi di apertura, sono state organizzate le prime attività con la popolazione. A Biasca ciò è coinciso con la seconda edizione del Salvacibo Festival, concepito per contrastare lo spreco alimentare attraverso l'adozione di buone pratiche.

- **Caffè Riparazione:** nel 2025 l'ACSI ha organizzato e gestito una quarantina di eventi dedicati alla riparazione degli oggetti. Sono inoltre stati promossi 5 Punti Riparazione, per permettere interventi anche al di fuori dei Caffè Riparazione. Grazie all'impegno dei riparatori e dei volontari, dei 722 oggetti consegnati, ben 466 hanno potuto essere aggiustati. 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 11 località, grazie all'importante contributo delle volontarie coinvolte, sostenute in particolare a Minusio, Losone, Cugnasco-Gerra, Lavertezzo e nel Gambarogno. Il Comune di Tenero-Contra ha purtroppo annunciato la sospensione dell'attività e si sono protratte le difficoltà già evidenziate a Sorengo e nei quartieri della Grande Bellinzona.

- **Prevenzione all'indebitamento eccessivo:** anche nel 2025 l'ACSI ha svolto in collaborazione con Rebus (Rete Budget Sostenibile) e con il Franco in tasca (DSS) 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 DSS sei momenti di consulenza personalizzata sulla gestione della cassa malati, ai quali si è sommata un'intensa attività

di consulenza telefonica e via mail offerta a tutta la popolazione.

- **Settimana d'azione per la sicurezza dei pazienti:** in collaborazione con l'Ente ospedaliero cantonale l'ACSI ha organizzato un pomeriggio di sensibilizzazione sui diritti dei bambini e ha condotto un webinar formativo sulla Smarter Medicine, per evitare trattamenti eccessivi o inutili, seguito da un'ottantina di operatori sanitari.

### 3.6 Contratti di prestazione

È proseguita la collaborazione con l'Ufficio del medico cantonale nel quadro del Programma d'azione cantonale "Promozione della salute" 2025-2028, con il sostegno di Promozione Salute Svizzera. L'ACSI ha risposto alla richiesta di numerosi interventi "Mangiar bene spendendo poco" e "Nutri-Score", ha inoltre 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 dal 2024 il 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 su acquisti, contratti, fatture, servizi, qualità dei prodotti, pubblicità, garanzie, telecomunicazioni e altri temi legati ai consumi. In totale nel 2025 sono stati trattati **1'691 casi**. La maggior parte delle segnalazioni ha riguardato la pubblicità e le strategie di vendita ingannevoli, ma sono stati rilevanti anche i problemi con gli operatori telefonici, con le palestre e i centri fitness e le diatribe con gli artigiani e le imprese di costruzione. Il servizio giuridico dell'ACSI ha aperto **89 incarti**, di cui la maggior parte ha riguardato le truffe via sms relative agli abbonamenti mai richiesti.

Abbiamo inoltre risposto a 7 richieste concernenti informazioni e consigli sulla contabilità domestica e sulle

principali voci di spesa, dopo le quali sono state elaborate 3 contabilità personalizzate.

#### 4.2 InfoPazienti

L'impegno dell'ACSI nella difesa degli interessi e dei diritti dei pazienti è culminato con l'apertura di un servizio di consulenza dedicato, che ha ottenuto il sostegno del DSS. Tramite la compilazione di un formulario digitale, gestito in collaborazione con la Patientenstelle di Zurigo, nel 2025 sono arrivate all'ACSI in totale **187 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, per un terzo di esse è stata inoltre attivata una consulenza mirata.

## 5. Organi ACSI

#### 5.1 Comitato direttivo

Il Comitato direttivo (CD) è composto da 11 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 la gestione finanziaria dell'ACSI e l'attività del segretariato e della redazione, condive richieste e risultati con il CD e ne predispone e monitora l'esecuzione. Nel 2025 il CD si è riunito 6 volte e l'UP 4 volte.

#### 5.2 Assemblea generale

La 51esima Assemblea generale dell'ACSI si è svolta il 5 aprile 2025 a Bedano. È stata arricchita dall'incontro con i promotori del progetto Cafè Med e da un'attività anti-spereco alimentare condotta dall'Associazione Teste di rapa.

## 6. Collaboratori e logistica 2025

L'attività del segretariato ACSI è stata garantita da una segretaria generale al

60% e da una segretaria amministrativa al 60%, coadiuvate dall'impegno della presidente e dei membri UP, soprattutto per i contatti con le 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 capo redattore impiegato al 90% e da una redattrice al 60%, che per un altro 40% è responsabile dei progetti legati alla sostenibilità (Caffè Riparazione e Comune Zero Rifiuti). La redazione si avvale pure di alcuni collaboratori esterni.

Il servizio di consulenza InfoConsumi è stato gestito da una collaboratrice impiegata al 70% e da una giurista impiegata al 25%.

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

Teniamo a sottolineare l'importante apporto del volontariato: senza il contributo di numerosi/e volontari/e che ruotano attorno all'ACSI, importanti 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'ACSI versa il canone locativo.

## 7. Soci

A fine dicembre 2025 l'ACSI contava ca. **6'180 soci** con diritto di voto.

## 8. Finanze

I conti dell'ACSI chiudono il 2025 con un utile di 7'069 CHF.

I ricavi ammontano a 674'035 CHF, di cui 303'890 CHF provengono dalle quote sociali, 27'044 CHF da donazioni dei soci, 229'653 CHF da sussidi

pubblici (139'653 CHF dalla Confederazione e 90'000 CHF dal Canton Ticino tramite il fondo Swisslos), 113'448 CHF da contributi per progetti e prestazioni e da altre entrate. Rispetto al 2024 i ricavi sono aumentati (+16'713 CHF) superando anche i livelli degli anni precedenti. Nel 2025 l'ACSI ha incassato degli anticipi sull'attività che svolgerà nel 2026, pertanto nel preventivo 2026 si prevedono entrate leggermente più basse rispetto a quest'anno.

I costi ammontano nel 2025 a 641'994 CHF, di cui 435'740 CHF per costi del personale, 125'383 CHF per costi di materiali e servizi (comunicazione, eventi associativi, prestazioni di terzi) e 80'871 CHF per costi di esercizio (locazione, materiale d'ufficio, rimborsi e indennità).

Nella tabella viene illustrata la suddivisione percentuale fra le varie voci di ricavi e costi.

Dopo l'attribuzione dell'utile il capitale proprio dell'ACSI ammonta a 81'514 CHF, il capitale dei fondi a 120'000 CHF con un incremento di 23'000 CHF rispetto al 2024.

I conti 2025 e il preventivo 2026 sono pubblicati sul sito [www.acsi.ch](http://www.acsi.ch) e saranno disponibili in forma cartacea all'Assemblea.

Lugano, marzo 2026

Angelica Jäggli, presidente

Antonella Crüzer, segretaria generale

### Bilancio ACSI 2025 (in CHF)

| Ricavi                 | 674'035 | Costi                   | 641'994 |
|------------------------|---------|-------------------------|---------|
| Quote sociali          | 45%     | Costi del personale     | 68%     |
| Donazioni              | 4%      | Costi materiali/servizi | 19.5%   |
| Sussidio federale      | 21%     | Costi d'esercizio       | 12.5%   |
| Sussidio cantonale     | 13%     |                         |         |
| Progetti e prestazioni | 17%     |                         |         |