

PROGRAMMA REGIONALE 2024 "Sportello del consumatore"

Relazione generale 2024

Abbiamo pensato che il 2024 fosse un anno difficile e purtroppo la realtà non ci ha smentito. Abbiamo puntato molto sul lavoro di ascolto, di disponibilità e di risposta dei volontari addetti agli sportelli del consumatore, come pure alla formazione degli stessi. Abbiamo avuto la possibilità di dare attuazione a progetti importanti che avevamo acquisito per la prima volta: Il Progetto MIMIT 2024/25 con la valorizzazione dello sportello di Foligno in particolare ma di utilità per tutti gli altri, il progetto nazionale "Nutrire il Futuro" contro gli sprechi alimentari, il progetto sulla Digitalizzazione con AUSER capofila rivolto agli over 65 contro l'analfabetismo informatico, il Programma Regionale 2024.

Gennaio

Il tema centrale che ha unito gli ultimi mesi del 2023 e l'inizio del 2024 è stato per i consumatori quello della energia, cominciare dai costi (energia e gas), su cui già nel 2023 abbiamo iniziato a fare formazione e su cui ADOC Nazionale ci ha fornito del materiale utile che abbiamo potuto stampare e dare agli sportelli. Centrale è stata la consulenza dell'esperto nazionale di ADOC dr Dario del Grosso. Con ADOC Nazionale abbiamo sostenuto il confronto sul recesso anticipato come da Delibera ARERA, in cui i costi erano a carico dell'utente finale, punto poi modificato. Per meglio rispondere alle domande e problematiche dei consumatori abbiamo organizzato la partecipazione degli addetti agli sportelli agli incontri di formazione con il consulente dr Gianluca Dominici del progetto MIMIT 2023/24 nelle giornate del 22/26/30 gennaio e 1 febbraio. La volontaria, Giulia Valentini Albanelli, ha frequentato il corso per conciliatore per l'energia, conseguendo la relativa qualifica.

Il 16 gennaio due volontari, tra cui la tesoriera, hanno seguito il corso di contabilità nazionale per meglio gestire il bilancio.

Il 18 gennaio c'è stata una videoconferenza di ADOC Nazionale su energia, rivolta agli operatori degli sportelli CAF ed ITAL con cui collaboriamo, ai volontari ADOC Umbria, alla presenza del pubblico agli sportelli.

Il 25 gennaio abbiamo partecipato ad un webinar UNC (ADOC Nazionale) sui Nuovi mercati di Luce e Gas.

Per il progetto nazionale "Nutrire il Futuro: un percorso verso il cibo sostenibile", abbiamo seguito un webinar il 12 gennaio 24. Le schede tecniche sono state una buona riflessione rispetto ad una tematica ambientale e di salute fondamentale, ma anche rispetto alla lotta contro gli sprechi. Il progetto si è realizzato nel corso dei mesi.

Sede legale: Via del FOSSO 2/bis - Perugia 06127

075 - 5730115 / 3534217838 – Presidente 340 6635618

C.F.: 94104140549 - adocumbria2020@gmail.com- ADOC.UMBRIA@pec.it

Facebook/Instagram: @adocumbria

Febbraio.

1 febbraio ultimo incontro di formazione su energia. Il 16 febbraio abbiamo organizzato l'incontro finale tra gli operatori con il pubblico per confrontarci sul lavoro, sulle diverse problematiche tra cui saper leggere le bollette e come comportarsi sulle proposte telefoniche (es. chiedere sempre la proposta scritta), unendo l'iniziativa con quella del MIMIT.

Altro argomento approfondito è stato quello delle truffe on line, dei rapporti con il credito, del sovra indebitamento rispetto al quale abbiamo sottoscritto nel 2023 una convenzione con la FUPU, ma abbiamo iniziato una collaborazione (poi diventata oggetto di convenzione) con l'avv. Margherita Scalamogna e con il volontario Luca Checcaglini, già Direttore di banca in pensione. Il 14 febbraio c'è stata la riunione della Consulta Nazionale dei legali ADOC che ha avuto come oggetto i mutui con il tasso Euribor cui ha partecipato l'avv. Scalamogna. In questa delicata attività gli sportelli hanno raccolto le richieste dei consumatori trasferendo le pratiche alla consulenza dell'avvocato e poi eventualmente alla Fondazione FUPU.

Sulla campagna Assicurazioni auto. Siamo intervenuti sugli aumenti ingiustificati e le ingiustizie territoriali che rendono le RC Auto un peso notevole per le famiglie italiane. Abbiamo promosso le proposte di ADOC in questo campo dandone ampia informazione lavorando in sinergia con il nazionale.

Sulle Poste ADOC ha espresso preoccupazione circa la chiusura di molti sportelli.

Abbiamo altresì sviluppato una campagna di informazione sulla TARI e sul bonus vista.

Marzo.

Il 26 marzo abbiamo fatto il punto sull'energia in un incontro con i volontari ed i consumatori a Perugia.

27 marzo partecipazione "Mettere in comune competenze 2024", webinar Gruppo Intesa San Paolo.

Abbiamo detto NO al provvedimento della Regione Umbria, ai veicoli a motore nei sentieri, a tutela di tutti i cittadini e turisti che li percorrono sempre di più.

Abbiamo attivamente partecipato all'azione nei confronti di Trenitalia che ha sospeso il regolamento sui bagagli che creava problemi ai consumatori.

Abbiamo avviato una collaborazione con l'Ente Nazionale Sordomuti, prevalentemente nel campo dell'energia. Incontro nella sede di ENS a Perugia. Partecipazione il 22 e 23 marzo al convegno regionale a Perugia.

Abbiamo prestato attenzione particolare sull'Assegno di Inclusione, sul Bonus per i genitori separati in difficoltà.

Aprile.

Gli sportelli continuano a lavorare, abbiamo accresciuto l'attività del sito di ADOC Umbria, la presenza sui social e l'informazione anche con volantini su diverse tematiche:

sul Bonus carta Cultura, sulla Carta di Merito e sul Bonus Psicologo.

22 aprile coordinamento dell' Ufficio legale con la partecipazione del nostro avvocato convenzionato.

Il 23 aprile abbiamo avuto l'assemblea regionale per i bilanci e per l'elezione dei nuovi organismi.

Maggio

L'impegno si è rafforzato sul terreno del gas e dell'energia dove regna preoccupazione e disagio sociale specialmente dei più deboli. Gli sportelli sono un buon punto di riferimento per le persone.

4 incontro nazionale on-line di ADOC Nazionale per consigli su acquisti on-line.

A livello nazionale, con il convegno del 7 maggio, è partita la campagna sulla povertà sanitaria, che riguarda le lunghe liste d'attesa, i servizi sempre meno disponibili per i bambini e per gli anziani ed altre tematiche. La salute è centrale nella vita delle persone ed alcune difficoltà o carenze si registrano anche in Umbria.

Il 13 alla Scuola Primaria di Monte Cervino di Foligno, insieme con Ferdinandi volontario ADOC vigile del fuoco, si è svolto un incontro sul tema delle persone scomparse e del ruolo dei cani molecolari per il loro ritrovamento. Grande interesse da parte degli studenti, d'altronde il fenomeno è gravissimo.

28 maggio Convegno Nutrire il futuro sull'alimentazione sostenibile e il consumo responsabile. "Nutrire il domani: un futuro sostenibile senza sprechi".

Il 29 c'è stato un incontro tra ADOC Terni e l'Ente Nazionale Sordi, sede di Terni, sull'energia. Questa collaborazione per noi è molto importante e reciprocamente utile.

Abbiamo informato i cittadini anche con il Bonus Vista.

Abbiamo ristampato i volantini con gli orari aggiornati degli sportelli con i fondi MIMIT 2023/24.

Giugno

abbiamo affrontato la questione dell' AIRBAG CITROEN, la casa automobilistica Citroen ha richiamato oltre 600.000 vetture prodotte tra il 2009 e il 2019 per effettuare delle verifiche tecniche legate ad anomalie degli airbag. Abbiamo seguito con il nazionale questa vicenda all'insegna della sicurezza.

Con ADOC Nazionale abbiamo seguito l'iniziativa di Intesa Sanpaolo: clienti più digitali trasferiti d'ufficio su Isybank. L'operazione riguarda i correntisti che non frequentano spesso le filiali fisiche della banca. Sono state invece escluse le persone con più di 65 anni di età, i clienti con giacenze finanziarie superiori a 100.000 euro, e tutti quelli che hanno effettuato più di 10 operazioni in filiale nell'ultimo anno. Per il momento si parla di 300mila persone trasferite che però, in base ai piani della società potrebbero raggiungere i 4 milioni nel 2024.

Da giugno, lo sportello di Perugia, il venerdì pomeriggio o su appuntamento tratterà le pratiche di sovra indebitamento, di truffe, rapporti con le banche, grazie alla disponibilità di Checcaglini, Scalamogna e Roberta Bernasconi Fondazione Umbria Prevenzione Usura con cui abbiamo una convenzione.

Il 27 giugno è iniziata l'esperienza del servizio civile per l'anno 2024/2025 con la presenza di giovani in alcuni sportelli, come previsto nel bando. Una puntura di novità. Pensiamo che l'attività degli sportelli cresca ancora di più.

In particolare abbiamo seguito:

La ricerca sui centri estivi, ricerca ADOC ed EURES, aumenti oltre il 10%.

Incontro di ADOC Nazionale con ENEL cui ha partecipato la Presidente Conti e conseguente informazione agli utenti.

Luglio

abbiamo iniziato con gli incontri di formazione /informazione con i giovani del servizio civile per conoscere in quale contesto si sarebbero venuti a trovare, con quali obiettivi e quale fosse la mission di ADOC. Il 9 abbiamo fatto una riunione degli addetti al servizio civile con i volontari degli sportelli, presieduta dalla Presidente Conti.

Il 4 luglio abbiamo partecipato all'iniziativa della Regione sulle comunità energetiche ed enti locali, tema su cui ci impegneremo essendo la vera novità per il ruolo attivo dei consumatori.

Per gli sportelli abbiamo fatto stampare i volantini per il gas e per l'energia, finanziati dal MIMIT 23/24, molto utili per una prima informazione agli utenti che possono presentarsi a noi per ulteriori approfondimenti sempre gratuiti. Sono stati distribuiti nei luoghi di maggior affluenza.

Ulteriori informazioni: Volantino per alcune truffe estive, come difendersi. Bonus mamme 2024. Bonus asilo nido. Consigli per l'estate.

Agosto

Il maggiore consumo per il caldo di energia e acqua con l'aumento dei costi, tengono in pensiero i consumatori che ci cercano anche in vacanza, ma soprattutto quelli che non vanno.

Le sorprese delle truffe non mancano ed i nostri due consulenti (Scalamogna e Checcaglini) hanno proposto una prima guida per i consumatori (stampa finanziata con MIMIT 23/24), con il coinvolgimento dei responsabili degli sportelli.

Sede legale: Via del FOSSO 2/bis - Perugia 06127

075 - 5730115 / 3534217838 – Presidente 340 6635618

C.F.: 94104140549 - adocumbria2020@gmail.com- ADOC.UMBRIA@pec.it

Facebook/Instagram: @adocumbria

Abbiamo divulgato: Bonus Campus Centri Estivi, Bonus Libri di testo, Accordo ENEL con le Associazioni dei Consumatori.

Settembre

il tema dell'energia è tornato più forte all'attenzione dei consumatori che chiedono chiarimenti, consulenza e soluzione ai problemi, per cui il lavoro della Conciliatrice Valentini Albanelli e del consulente Dominici con il MIMIT 23/24, non diminuisce proprio.

Da tre anni noi seguiamo il tema dell'acqua soprattutto sul versante della perdita della stessa dagli acquedotti. Resta uno spreco inaccettabile che con i fondi del PNRR porterà solo un miglioramento della situazione. Non molliamo.

Incontri: 4 sett incontro con Umbria Acque delle associazioni

Incontri sull'energia promossi da ADOC Umbria: il 5 a Foligno, il 10 a Terni, il 18 a Perugia ed il 25 a Città di Castello (finanziato MIMIT 23/24)

22 Evento di chiusura del progetto "Nutrire il futuro" a Castel Ritaldi.

23 Incontro pubblico sulle truffe informatiche a Marsciano (progetto MIMIT 23/24)

25 incontro all'Istituto Casagrande - Cesi di Terni incontro promosso da ADOC Umbria ed UIL con Docenti e Studenti, nell'ambito dell'Educazione Civica (prof M. Cavallari), sui temi del servizio civile, della violenza economica, della violenza di genere, dell'educazione finanziaria e dei Diritti dei consumatori (Conti, Antonelli, Benedetti, Freddio).

26 sett webinar sul Mercato dell'energia, Centro Studi IRCAF con ADOC Nazionale

Informazione su Carta Risparmio Spesa.

Ottobre

l'aumento delle truffe ha fatto crescere la preoccupazione ai consumatori, per cui sono aumentate anche le richieste di pareri al nostro avv, Scalamogna con cui abbiamo la convenzione ed al nostro volontario Checcaglini.

La partecipazione dei volontari e degli addetti al Servizio Civile è sempre ampia, d'altronde si possono dare risposte solo se si è sensibilizzati su argomenti e procedure.

Incontro pubblico promosso da ADOC Umbria e UIL a Terni nella sede del CESVOL sulle truffe informatiche e l'educazione finanziaria (Conti, Antonelli, Benedetti, Venturi, avv. Scalamogna, avv. Filippetti, dott Checcaglini).

Formazione per l'Educazione Finanziaria: incontri on line il 3,10, 16 e 24 ottobre, con ADOC nazionale.

Novembre

è continuato il nostro impegno, d' intesa con ADOC Nazionale, contro la povertà sanitaria, in particolare sulle liste di attesa.

Si è conclusa la realizzazione del progetto MIMIT 2023/24 di cui abbiamo inoltrato nei mesi le relazioni riguardanti le specifiche attività con i due filoni della energia e gas da un lato e di lotta alle truffe dall'altro. Abbiamo colto spesso il fatto che è importante il ruolo più forte ed incisivo dell' Europa. Per questo abbiamo curato la ristampa dei " 10 principi" su cui si basa il rapporto tra U.E. e CONSUMATORI, come primo elemento di conoscenza. La pubblicazione è stata distribuita in tutte le sedi degli sportelli. Il ruolo dell' UE sarà una linea di lavoro anche per il futuro. Il progetto MIMIT ci ha consentito inoltre di aggiornare e promuovere il nostro sito, di fornirci di ulteriori strumenti di promozione come i RollApp.

Abbiamo realizzato:

il volantino Buoni sulla ciliachia, procedure ed agevolazioni.

26 nov Terni presentazione corso di Digitalizzazione - progetto Regione Bando 2022

Affrontato il tema dei servizi educativi in Umbria, dopo la pubblicazione report nazionale che ci indica quanta strada ci sia da compiere.

Dicembre

ci siamo concentrati sulla attuazione del bando 2022 capofila AUSER sulla DIGITALIZZAZIONE finanziato dalla Regione, presentando i corsi a Marsciano, Perugia, Spoleto e Terni (a novembre), al fine di divulgare l'iniziativa e raccogliere il maggior numero di interessati possibile, con risultati positivi ovunque. Il tema della formazione digitale è sempre più vitale, tanto che abbiamo aderito anche all' ultimo Avviso Pubblico della Regione Umbria del 29/11/24 per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e dei vulnerabili. Aumentano i servizi ed anche le truffe, parallelamente non cresce la conoscenza e la consapevolezza informatica degli over 65.

Sono proseguite le attività di ascolto agli sportelli del consumatore, di richiesta di informazioni e consigli soprattutto sui diversi temi.

In particolare scadeva a dicembre il superbonus per impianto fotovoltaico che abbiamo promosso nei diversi mesi.

La promozione delle nostre iniziative si è svolta attraverso il sito ed i social (v dati), con volantini e materiale informativo su argomenti specifici che interessano le persone, ma anche con le guide che abbiamo realizzato con il Finanziamento legato al MIMIT 2023/2024. Gli incontri con le persone si sono realizzate soprattutto nelle sedi degli sportelli, anche a piccoli gruppi.

Le iniziative formative ed informative sono state le seguenti:

2 dic webinar Nazionale su servizio idrico

3 webinar Nazionale conciliazione su RC Auto - ANIA

4 dic Webinar nazionale Come affrontare la violenza economica: ABI e MEDIOLANUM incontro con Associazioni dei Consumatori.

5 dic Marsciano, presentazione corso di Digitalizzazione (volantino) – progetto Regione Bando 2022

6 dic Webinar Nazionale Capirne Davvero - "Le 7 missioni del PNRR: a che punto siamo?"
Relazione Silvana Veronesi.

10 dic Perugia presentazione corso di Digitalizzazione (volantino) - progetto Regione Bando 2022

12 dic Webina Nazionale Ania Proteggersi dalle catastrofi naturali.

17 dic Spoleto, presentazione corso di Digitalizzazione (volantino) - progetto Regione Bando 2022

20 informazione sull'uso della carta stagnola

20 Informativa sul nuovo codice della strada (problematiche aperte)

22 SMUOVIAMOCI: mobilità sostenibile

Marina Conti

Presidente ADOC Umbria

