

Attività di promozione, sensibilizzazione e di informazione per gli addetti agli sportelli e per i consumatori, nell'anno 2023.

L'attività degli sportelli da un lato si è basata sulla capacità di accoglienza e di ascolto dei consumatori e dall'altra sulla capacità di dare risposte chiare e possibilmente risolutive. I problemi che i consumatori hanno posto sono stati molto eterogenei: dai consigli alle informazioni vere e proprie, alla denuncia di disservizi. Non sempre ciò che è stato presentato rientrava nelle nostre competenze ma qui sono entrati in campo i rapporti con altri servizi pubblici. La cosa importante è che il consumatore non si sia sentito lasciato solo. E' certamente servita la formazione e l'informazione continua ed aggiornata per poter dare risposte adeguate.

Spesso abbiamo avuto di fronte persone preoccupate, sfiduciate nella possibilità di poter risolvere le proprie questioni, e l'inizio del percorso di aiuto è stato rivolto a far riacquisire un atteggiamento positivo.

I dati maggiori dell'attività di assistenza hanno riguardato le bollette del gas e della luce, come pure i servizi di telefonia, ma anche le truffe nei diversi campi.

L'informazione sulle misure appena varate dalle istituzioni, sui bonus, hanno appresentato un terreno di grande interesse per tutti i cittadini.

Gli indicatori che l'attività sia stata di interesse per i consumatori sono legati: all'aumento dell'affluenza dei consumatori agli sportelli, all'aumento delle informazioni telefoniche, nel prendere il materiale di informazione messo a disposizione, nella soddisfazione dei consumatori nella gestione dei reclami.

Nel corso dei mesi abbiamo affrontato ed informato circa i temi più attuali, attraverso i volantini distribuiti, facebook, Instagram e sito di cui riportiamo l'elenco maggiore:

- Disservizi di Libero e Virgilio, (comunicazione agli sportelli),
- L'accordo con Eni Plenitude sulla rateizzazione delle bollette contro il caro vita, (comunicazione agli sportelli),
- Consigli per i saldi e una guida per non essere truffati (presenza nei giornali e TV),
- Bonus Sport,
- Clausole vessatorie,
- Bonus bollette: ISEE esteso a 15.000, (comunicazione agli sportelli),
- Rimborso dei buoni fruttiferi postali (sentenza 2298/22) (comunicazione agli sportelli),
- Progetto Polis presentato dalle Poste italiane contro lo spopolamento dei piccoli centri urbani,
- Adesione al Progetto "M'illumino di meno",
- 5 febbraio giornata contro lo spreco alimentare, "Come fare la spesa con buon senso" guida,
- Occhio alle truffe romantiche 14 febbraio,
- Prevenzione incendi in casa, incontro/ guida con i Vigili del Fuoco (3 marzo sportello Spoleto)
- BONUS VERDE come funziona?



Sede legale: Via R. D'Andreotto, 5A - Perugia 06124
075 - 5730115 / 3534217838 – Presidente 335 423759

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

Facebook/Instagram: @adocumbria

- Partecipazione al progetto Nazionale "CAPORALT: IL CAPORALATO E' MAFIA" 14 marzo Università per stranieri con il coinvolgimento delle istituzioni, delle scuole e delle associazioni di categoria. Presenza nelle tv e nei giornali a Perugia,
- 31 marzo a Terni "CAPORALT: IL CAPORALATO E' MAFIA", con la stessa formula
- 7 aprile giornata mondiale della salute, incontro su " MEGLIO PREVENIRE CHE CURARE", promozione della cultura della prevenzione,
- Campagna Nazionale contro il caro prezzi 19 aprile,
- 30 maggio "QUESTA ESTATE NON RISCHIARE" VADEMECUM ANTITRUFFA,
- Campagna risparmio dell'acqua "Non c'è tempo né acqua da perdere",
- Giugno, servizio di rottamazione delle cartelle esattoriali, informazioni,
- 5 giugno adesione giornata mondiale dell'ambiente,
- Aggiornamento guida ai saldi,
- Agosto, VACANZE SICURE Vademecum sulla scia della Polizia di Stato.
- Settembre Adoc Umbria collaborazione con FUPU, nuovo ruolo dello sportello dei consumatori
- Settembre RPO, 2 VOLANTINI
- Campagna sicurezza domestica, preveniamo gli incidenti: rischio elettrico, rischio gas, rischio fuoco
- Il punto sull'usura 10/10/23 Convegno Università di Perugia
- Quesiti e risposte su A2A Energia
- Bonus Trasporti
- Bando stufe regione Umbria
- Convegno nazionale servizio rifiuti 15/11 IRCAF
- Banco alimentare: data di scadenza e tmc , indicazioni di consumo e utilizzo consigliato dopo il termine minimo di conservazione
- Manuale degli affitti: diritti e dovere del locatore, parte 1
- Manuale degli affitti: diritti e doveri del conduttore, parte 2
- 28/11 Una forma di violenza strisciante sulle donne: quella economica . Come contrastarla (Adoc naz)
- 29/11 Conferenza a Marsciano su sovraindebitamento, truffe e usura, ludopatia. Nuovo ruolo dello sportello, in collaborazione con FUPU
- 7/12 Conferenza a Foligno su sovraindebitamento, truffe e usura, ludopatia. Nuovo ruolo dello sportello, in collaborazione con FUPU
- Canone tv 2024
- Fine del mercato tutelato, cosa fare e come evitare le truffe.
- 14/12 Incontro pubblico su informativa sul mercato tutelato dei contratti di fornitura di gas e di energia elettrica, riforma strutturale delle bollette di gas e luce. Comunità energetiche.
- Cos'è l'economia circolare
- Dove smaltire vecchi dispositivi, dai una seconda vita al tuo cellulare



Attività di formazione specifica

- Progetto SusPack, diffusione sugli imballaggi sostenibili per alimenti freschi,
- Comunità energetiche 14 febbraio, iniziativa Confindustria,
- 3 marzo formazione commercialista,
- 4 marzo incontro "insidie rete internet "incontro pubblico a Marsciano,(sportello di Marsciano),
- 9 marzo formazione sulle bollette elettriche e gas con resp. Nazionale ADOC dr del Grosso,
- 14 aprile formazione sulle truffe informatiche con la POLIZIA POSTALE,
- 23 maggio formazione alla Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia sul terzo settore,
- 5 giugno formazione sulle conciliazioni con Presidente Regionale delle Marche,
- 7 giugno partecipazione Convegno GIOCO D'AZZARDO,
- 23 giugno partecipazione al Forum Energia Umbria di Legambiente Umbria,
- 14 luglio partecipazione al seminario on line su " Risorse energetiche, sviluppo industriale, sviluppo socio economico sostenibile: come garantire la sostenibilità ambientale ed energetica dei paesi del Mediterraneo e del Mar Nero",
- 25 luglio sottoscrizione protocollo di intesa tra ADOC Umbria e FONDAZIONE UMBRA PREVENZIONE USURA. Incontro di formazione.
- 14 settembre incontro di formazione con la Fondazione antiusura
- Forum Consumatori ANIA "Come garantirsi dal rischio di non autosufficienza." L'Assicurazione
- Convegno nazionale Energia "Dall'emergenza caro energia alla riforma delle bollette"29 nov
- 27 Novembre Intesa San Paolo, protocollo di conciliazione paritetico "vicini a chi concilia"
- 4 Dicembre Intesa San Paolo, secondo incontro conciliazione paritetica
- 12 Dicembre Comunità energetiche
- 14 dicembre
- 14 Dicembre Incontro Nazionale sulla fine del mercato tutelato del gas
- 19 Dicembre flash mob contro carovita

