

Consuntivo Attività 2022 ADOC UMBRIA APS

L'Associazione di Difesa e Orientamento del Consumatore, ADOC, è stata fondata dalla UIL a livello nazionale nel 1988, e nel territorio umbro nel 1999. Con l'Assemblea del 13 dicembre 2019 si sono ricostituiti gli organismi di ADOC Umbria.

La difficile ripartenza nel biennio 2020 – 2021, di ADOC Umbria, è stata sostenuta dalla UIL Umbria, sia in termini di iscritti sia a livello finanziario, permettendo così il graduale realizzarsi delle attività.

L'anno 2022, per ADOC Umbria APS ha rappresentato la svolta sotto molti punti di vista. Infatti, a febbraio 2022, con Determina Dirigenziale n. 1224, siamo stati reinseriti nell'Albo della Consulta dei Consumatori della Regione Umbria.

Il 21 febbraio 2022, con Determina Dirigenziale n. 1835, è stata accolta l'iscrizione al Registro Regionale delle APS. Il 20 ottobre ci è stata richiesta la prima documentazione per il consolidamento della trasmigrazione al RUNTS. La complessa procedura si è finalmente conclusa il 5 maggio 2023.

La gestione dell'Associazione richiede molto lavoro, precisione e puntualità. La parte amministrativa non deve assolutamente essere sottovalutata, in quanto ne discendono responsabilità personali e sanzioni non di poco conto. Anche per questo ci siamo avvalsi di commercialisti e consulenti in questi anni in cui la Riforma del Terzo Settore è andata concretizzandosi.

SPORTELLI DEL CONSUMATORE

Attualmente sono operativi otto sportelli dei Consumatori sul territorio umbro: Perugia, Terni, Spoleto, Foligno, Gubbio, Gualdo Tadino, Marsciano e Orvieto. Ringrazio tutti i volontari che prestano il loro tempo, uno o due giorni a settimana, per le attività dell'Associazione. Sono loro la grande risorsa che rendono concreta la possibilità di dare un servizio solidale. La presenza degli Sportelli del Consumatore sul territorio consente di avere un rapporto diretto con le persone e con le comunità, permette di creare una rete con gli altri servizi della UIL, e più in generale con i servizi pubblici.

La competenza principale che ogni volontario deve avere è quella di saper ascoltare e raccogliere le informazioni necessarie. Gli addetti agli sportelli sono stati formati tramite corsi specifici, che hanno permesso loro di creare le giuste competenze per risolvere le problematiche che

vengono loro presentate dai consumatori: problemi legati alle forniture e assicurazioni, truffe, sovraindebitamento e tanto altro. In caso di situazioni molto complesse, vengono interpellati i nostri specialisti in loco o quelli della sede centrale.

L'attività degli sportelli deve essere rendicontata mensilmente tramite apposite schede il cui contenuto viene inserito nel portale di ADOC Nazionale per essere a disposizione del Ministero. La prima scheda registra i contatti avuti tramite telefonate, e-mail o diretti, in cui le problematiche vengono risolte nell'immediato. La seconda scheda consente al consumatore di presentare reclami, sottoscrivendo la delega al trattamento dei propri dati personali.

Dal primo contatto fino alla conciliazione la prestazione è totalmente gratuita.

I dati di questo anno dei nostri sportelli ADOC sono di 1478 contatti e 124 pratiche.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Abbiamo puntato molto sulla formazione dei venticinque volontari, riteniamo infatti che una buona preparazione riesca a portare dei buoni risultati. È stato possibile usufruire, in primis, delle opportunità gratuite di ADOC Nazionale, ma anche di iniziative di altri soggetti pubblici e privati.

Di seguito riportiamo l'elenco delle iniziative di formazione svoltesi nel 2022:

- Incontro sulle conciliazioni con il responsabile ADOC dell'Emilia-Romagna (19 gennaio).
- Progetto "SusPack", finanziato dal Programma europeo Erasmus+, finalizzato a sensibilizzare i cittadini sulla sostenibilità degli imballaggi, cosa privilegiare. ADOC (dal 17 febbraio – 26 aprile).
- Comunità energetiche di FEDERCONSUMATORI (26 marzo).
- Amministrazione e progetti: programma di contabilità e rendicontazione dei progetti ADOC (13 aprile).
- Seminari di Intesa San Paolo "*Il mondo digitale intesa Sanpaolo: l'internet banking e l'app intesa Sanpaolo mobile*" ADOC (28 aprile).
- "*Europa e i suoi programmi. Scrivere un buon progetto: mettiamoci al lavoro*", organizzato da Soroptimist International, club Perugia, quattro incontri teorici/pratici (maggio - giugno).
- Seminari di Intesa San Paolo "*Focus sulle truffe online e su come difendersi*" ADOC (5 maggio).

- Gestione sportelli prodotti bancari/assicurativi ADOC (5 maggio).
- Seminario sulla gestione degli sportelli con la responsabile nazionale ADOC, con cui abbiamo redatto un vademecum per gli addetti agli sportelli (30 maggio).
- Impariamo la lettura delle bollette del gas e dell'energia, ADOC Umbria (6 giugno).
- *“Privacy e Associazioni dei Consumatori: come trattare i dati?”* ADOC (5 luglio).
- Formazione per il tesseramento, ADOC (7 luglio).
- *“Assicurazione RC auto: stato dell'arte e ipotesi di riforma”*, ADOC (8 luglio).
- Partecipazione evento Economia Civile a Firenze, ADOC (22 luglio).
- Corso conciliatori ADOC (13 luglio)
- Iniziative formative del CESVOL Umbria.
- Webinar su *“Sportello internazionale ADOC”* (15 settembre).
- Progetto *“Take Green Away: la sostenibilità la leggerezza del packaging – Economia circolare ed esperienza utente nel confezionamento del cibo”* (28 settembre - 10 ottobre - 21 ottobre).
- Progetto *“Assicurazione ANIA: come proteggersi dalle truffe”* (5 ottobre).
- Partecipazione al FORUM del terzo settore svoltosi il 13-14 ottobre a Roma su *“Prossimità, inclusione, sviluppo e sostenibilità nelle periferie”*.
- Giornata dell'educazione assicurativa (19 ottobre).
- Su invito dell'Azienda Umbra Acque, rivolto a tutte le Associazioni a tutela dei consumatori, ADOC Umbria ha partecipato all'incontro al fine conoscere gli investimenti, la loro attuazione e le misure prese dall'azienda (24 ottobre).
- Partecipazione alla IX Assemblea Nazionale ADOC: *“Prospettive Italiane - Lo scenario socioeconomico. Il ruolo del Sindacato e del Consumerismo”* - *“Crisi energetica, transizione energetica e sostenibilità sociale ed economica”*. (10 – 11 – 12 novembre)
- Webinar *“Risparmio in modo sostenibile”* (30 novembre).
- Presentazione da parte di ADOC Nazione del Progetto rivolto alle scuole medie superiori classe 1^a *“Io sono originale”* (5 dicembre).
- Webinar *“Ecodesign – ecofood”* uno stile di vita che sostiene la natura (12 dicembre).
- Partecipazione al corso di conciliatori di AGCOM, in varie date:
 - *“La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica”*;
 - *“Conciliaweb e organismi Alternative Dispute Resolution (ADR)”*;

- *“L’evoluzione tecnologica delle reti, dei servizi e le procedure di passaggio tra operatori”.*

ATTIVITA’ DI COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI AI CONSUMATORI

Abbiamo promosso l’utilizzo del sito nazionale di ADOC che pubblica informazioni, soprattutto sul piano nazionale ed in rapporto a diversi soggetti associativi ed istituzionali. Abbiamo avuto a disposizione ulteriori approfondimenti pubblicati, come *“Adoc/chiatutto”*, che abbiamo distribuito alle persone al fine di aiutarle nell’orientamento al consumo. Tra questi ricordiamo:

- *“Dynamic Pricing, i segreti dietro i prezzi”;*
- *“Risparmio Energetico, i consigli per l’inverno”;*
- *“Conservazione del cibo, gli errori da non fare”;*
- *“Mangia Sano, spendi meno!”;*
- *“Tutto sui mutui, la guida da non sbagliare”.*

Abbiamo organizzato degli incontri online su ENERGIA, GAS E RIFIUTI, con il responsabile nazionale ADOC che ci ha fornito molto materiale utile per dare risposte agli utenti degli sportelli. Con questo materiale si sono promossi incontri nelle diverse sedi, con persone interessate alle informazioni settoriali.

Grazie all’apporto delle/dei giovani del servizio civile, abbiamo sviluppato una comunicazione molto ricca, orientata sia all’interno che all’esterno dell’associazione. I volantini realizzati sono stati distribuiti agli sportelli ed ai consumatori.

I volantini sono di due tipi:

1. di informazione generica **su ADOC Umbria in italiano ed in inglese** che distribuiamo sia all’Università per Stranieri che alle comunità straniere.
2. di informazione specifica su:
 - Hacker;
 - Truffa pacco postale;
 - RPO – stop alle chiamate di telemarketing;
 - Non c’è tempo né acqua da perdere;
 - Contributo libri;
 - Allarme CO2;

- Accise IVA- Carburanti;
- Bonus Acqua;
- Manca l'anidride carbonica;
- Bonus trasporti;
- Inflazione fuori controllo;
- Bonus acqua potabile;
- Contributo libri scolastici;
- Clausole vessatorie;
- Promozione SusPack;
- Vademecum alluvione;
- Comunicato affitti studenti;
- Caricabatteria universale dispositivi elettronici;
- Calendario accensione dei riscaldamenti;
- Rimodulazione delle bollette;
- Gestione degli imballaggi;
- Sconto accise sui carburanti;
- Conciliazione Paritetica;
- Previeni il furto di identità;
- Come fare la spesa con buon senso;
- Promozione sportello "ti ascolto";
- Contributo affitti comune di Foligno, Marsciano, Perugia e Spoleto;
- Attenti alle Truffe natalizie;
- Truffa bonus INPS;
- Decreto aiuti bis;
- Presenza al Carrer Day, all'Università di Perugia;
- Attenzione alle truffe del trading on line;

Con il materiale specifico si sono realizzati incontri nelle diverse sedi, con persone interessate alle informazioni settoriali.

- **Facebook**, Adoc Umbria: <https://www.facebook.com/ADOCUmbria>

Come risulta dal Portale Nazionale di ADOC, di monitoraggio delle attività, cui accede anche il Ministero per verifica, dal mese di gennaio a dicembre i dati per Facebook sono stati in crescendo da 90 a 1887.

- **Instagram:** @adocumbria: (<https://www.instagram.com/adocumbria>) creazione del profilo a luglio, copertura della pagina luglio – dicembre da 168 a 2085.

ALTRE ATTIVITÀ AI CONSUMATORI

- A. Adoc ha confermato il lavoro all'interno della Consulta dei consumatori della provincia di Terni che permette all'Associazione, in sinergia con Federconsumatori, Adiconsum e Lega consumatori, attraverso incontri periodici, di confrontarsi con le aziende del territorio del Servizio Idrico Integrato e dei rifiuti Asm Terni spa, sulle problematiche poste dalla cittadinanza in relazione alla qualità ed all' aumento delle tariffe.
- B. **Sportello “Ti Ascolto”:** grazie al sostegno di una professionista, nell'estate 2021, abbiamo sperimentato l'apertura di uno sportello di ascolto. L'obiettivo era quello di aiutare quelle persone che necessitano di sostegno in quanto si trovano in situazioni di disagio familiare, personale o lavorativo, nello specifico: mobbing, stalking e/o violenze domestiche. L'esperienza è stata apprezzata quindi abbiamo deciso di riprogrammarla anche per l'anno successivo 2022. Nonostante il servizio di primo contatto fosse gratuito, le persone che ci hanno raggiunto, hanno preferito parlare quasi esclusivamente per telefono. Il bisogno di questo tipo di servizio è comunque molto diffuso. Lo sportello è stato pubblicizzato tramite la stampa e la distribuzione di locandine e bigliettini e la diffusione di materiale online.
- C. Abbiamo attivamente partecipato agli incontri con Umbra Acque sugli investimenti nelle infrastrutture, sulla qualità del servizio erogato e percepito, sulla grande emergenza della perdita di acqua potabile che nella realtà perugina ha una media del 45%, a Spoleto e Foligno del 62% e a Terni del 52,6%. Di seguito, abbiamo realizzato una campagna per il risparmio dell'acqua. (27 giugno). Siamo molto impegnati su questo tema per monitorare gli investimenti che devono essere progettati o realizzati.
- D. Abbiamo sostenuto il protagonismo delle donne nella ripresa, per il lavoro di qualità e in sicurezza, anche in Umbria con la UIL e la CPO. La ripartenza, per essere giusta, deve riguardare uomini e donne. (8 aprile). Come pure ci siamo impegnati per la campagna contro i morti sul lavoro e contro il caro affitti per gli studenti.
- E. Per sostenere la popolazione Ucraina, soprattutto i bambini, abbiamo firmato un accordo con Federfarma Umbria (8 marzo), che ci ha segnalato le farmacie disponibili allo sconto sui prodotti dal 10 al 20%, da acquistare per donare.

- F.** Per tre fine settimana, a Terni, sono state realizzate raccolte di viveri ed altro materiale, a sostegno delle famiglie che hanno accolto nuclei ucraini.
- G.** Abbiamo partecipato all'avviso pubblico della Regione per il Programma di intervento finalizzato alla realizzazione di attività di interesse generale del Terzo Settore, con capofila AUSER Umbria. Il progetto, però, non è rientrato nei finanziamenti disponibili.
- H.** Partecipiamo con interesse ai lavori della Consulta Regionale delle Associazioni Consumeristiche dell'Umbria.

CONCLUSIONI

Nel 2022 il numero degli iscritti è stato di 472, di cui a Perugia 340 e a Terni 132.

Per il biennio 2022 – 2023 sono state sottoscritte convenzioni che prevedono un contributo di cinque euro ad iscritto. Gli accordi in questione sono stati firmati con: UIL Umbria, UILTUCS, UIL TRASPORTI, UILA, UIL FPL, UILM, ENFAP, ITAL e CAF. Le convenzioni rappresentano una volontà chiara di creare rete tra i servizi e lavorare nell'interesse degli iscritti, ma soprattutto dei consumatori in generale.

Il contributo economico della Regione all'attività di ciascuna Associazione, previsto per il 2022 è stato pari a 9.545,45 euro, a rimborso solo di spese effettuate, di cui 2.863,64 per la formazione, la promozione e le attività, mentre 4.292,70 per il rimborso dei primi otto mesi ai volontari. I restanti ancora da accreditare, rimborseranno gli ultimi quattro mesi dei volontari.

Per concludere: il nostro impegno e quello dei nostri preziosissimi volontari, è rivolto agli iscritti della UIL e a tutte le persone che ne hanno necessità. Un valore aggiunto è stata la presenza delle/dei sei giovani del Servizio Civile che ci hanno consentito, tra l'altro, di promuovere nuove attività tramite l'utilizzo di nuovi strumenti.

Grazie a tutti.

Perugia, 11/05/2023

Il Vicepresidente

Alessia Antonelli



Il Presidente

Ada Girolamini

