



## *Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori*

### ADOC UMBRIA

#### Consuntivo attività 2020

Certamente la situazione "Pandemia" ha modificato e bloccato molte scelte programmatiche che era nostra intenzione attuare. Ha anche cambiato i bisogni e le esigenze, nonché ha fatto crescere una diffidenza tra le persone, un orientamento a chiudersi in sé.

E' stato comunque un tempo fruttuoso che ci ha fatto preparare ed aggiornare, individuando persone e situazioni per la ripartenza.

Fortunatamente le nuove tecnologie ci hanno consentito di tessere una rete di rapporti e di relazioni con le associazioni, di osservare esperienze, di mandare avanti l'attività con le videoconferenze, anche del nostro CD e delle nostre assemblee. La sicurezza personale è stata una esigenza ovviamente fondamentale, per cui si è lavorato, dando risposte, attraverso telefoni e mail su campi diversi della vita delle persone, dalla salute ai servizi, alla scuola.

Abbiamo seguito, anche con il personale volontario, i diversi incontri formativi promossi da ADOC Nazionale e da altri soggetti sul cambiamento del terzo settore, cui bisogna prepararsi adeguatamente per essere all'altezza dei nuovi compiti.

Sono stati aperti 5 sportelli del consumatore nella provincia di Perugia (Perugia, Marsciano, Spoleto, G. Tadino, Gubbio), mentre ad Orvieto e soprattutto a Terni lo sportello è stato sempre molto attivo (v. Relazione allegata). Ne sono stati predisposti a Foligno ed a Città di Castello. Preparare i volontari e le sedi nel rispetto della legge regionale è stato un impegno importante con significativi risultati di interlocuzione con i cittadini.

Le convenzioni con la UIL e con alcune sue categorie sono state strategiche per la crescita di ADOC.

Stavamo preparando con alcune scuole la giornata del consumatore, 15 marzo, ma riprenderemo l'appuntamento perché il COVID non ce l'ha consentito.

Abbiamo stampato dei volantini per ognuno degli sportelli con il relativo orario di apertura.

Il programma che ci eravamo dati rimane comunque attuale in molte parti, per questo lo consideriamo come un riferimento quadro.

*Umbria – Perugia*

**Adoc Umbria-Perugia**  
Via Ruggero D'Andreotto, 5/A – 06124 Perugia  
Tel. 075/5730115  
Cel. 349/5891111  
Mail: adocumbria2020@gmail.com



*Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori*

**RELAZIONE ATTIVITA' ADOC Terni, ANNO 2020.**

Nel corso dell'anno 2020 l'Associazione per la Difesa ed Orientamento dei Consumatori di Terni ha proseguito la sua attività nelle sedi di Terni ed Orvieto dove più attiva e strutturata è stata l'attività di ricezione dell'utenza.

Si deve necessariamente osservare che è stato registrato nel corso dell'anno, un sostanziale cambiamento nelle modalità di relazione con gli utenti a causa della crisi pandemica. L'utenza ha privilegiato la sicurezza personale rapportandosi mediante mezzi telefonici e telematici piuttosto che recarsi fisicamente nelle sedi messe a disposizione. Appena ha potuto, però, è tornata de visu con tutte le cautele.

La chiusura, per periodi anche molto lunghi, degli sportelli di Front Office delle aziende dei servizi del territorio e la conseguente possibilità di lavorare le varie pratiche solo con mezzi informatici, ha portato ad un aumento delle richieste di chi, soprattutto anziani e persone che non hanno gli strumenti adeguati, di espletamento delle pratiche ordinarie come ad esempio, variazioni contrattuali, comunicazioni varie che venivano normalmente evase presso le aziende stesse. Abbiamo svolto quindi una pratica funzione sociale.

Il cambiamento dovuto alla crisi epidemica tuttavia ha pervaso ogni aspetto della vita quotidiana e la difficoltà di lavorazione di pratiche ordinarie rappresenta solo una piccola parte. L'insicurezza, la paura, l'isolamento fisico e forzato hanno alimentato il senso di solitudine soprattutto in chi, vivendo solo, non è potuto entrare a contatto con il prossimo, anzi lo ha considerato un pericolo. Lo sportello Adoc di Terni a questo proposito ha ricevuto tantissime chiamate da parte di utenti che, anche solo per un consiglio, soprattutto riferito alla comprensione dei vari DPCM, hanno avuto bisogno di aiuto.

**Adoc Umbria**

Sede di Terni

Cell. 3428050699

Pec. a.antonelli.adocterni@pec.it



## *Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori*

Si può dunque affermare che le telefonate sono state numerose e ricevute molto al di fuori dell'orario dello sportello, ma abbiamo vissuto ciò come un vero e proprio servizio sociale in cui abbiamo cercato di allertare gli anziani su possibili truffe ed anche sui possibili "truffaldini" che suonano alla porta. In alcuni casi abbiamo proposto di costituire la rete dei condomini, un gruppo Whatsapp, per comunicare tra loro le cose più importanti ed anche eventuali segnalazioni di pericolo.

Si sono riconfermate le pratiche relative alla raccolta dei rifiuti in particolare riguardo alla tassa Tari, contributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti. Durante l'anno 2020 il Comune di Terni infatti, ha attivato un recupero di cartelle relative agli anni precedenti. Gli intestatari delle stesse si sono quindi rivolte all'Associazione per verificarne la loro effettiva correttezza e possibilità di rateizzazione.

Numerose sono anche state le pratiche relative alla ricezione da parte degli utenti delle cartelle di recupero del pagamento delle prestazioni sanitarie da parte della Usl di Terni.

L'Associazione si è dedicata inoltre a pratiche inerenti problematiche del settore comunicazioni, con particolare richiesta nel settore della telefonia, del settore idrico e dell'energia. Particolare attenzione è stata dedicata alla vicenda "Dentix " insieme con il regionale. Sono stati ricevuti in sede tutti coloro che rivolgendosi all'Adoc hanno cercato un aiuto nella spiacevole vicenda che li ha coinvolti.

Diversi utenti inoltre hanno scelto l'ADOC come portavoce di disservizi. Primo tra tutti la chiusura pomeridiana degli uffici postali nel comune di Orvieto.

L'Associazione, attraverso la stampa ha segnalato questo disagio che è stato infatti risolto prontamente. Nel Comune di Terni invece i residenti del Centro hanno scelto l'Adoc per denunciare l'eliminazione dei parcheggi gratuiti che da sempre erano utilizzati sia dai residenti sia da chi lavora nel centro della città, che sono stati sostituiti da parcheggi a pagamento. L'associazione si è fatta dunque portavoce di

**Adoc Umbria**

Sede di Terni

Cell. 3428050699

Pec. a.antonelli.adocterni@pec.it



## *Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori*

queste problematiche che creano sicuramente un ulteriore forte disagio ai cittadini. Difficile se non impossibile è stato invece intervenire sulle segnalazioni riguardanti i disservizi sanitari, soprattutto per quella parte di rottura di rapporti tra un familiare ricoverato e la sua famiglia, tema su cui torneremo nel nuovo anno.

L'Adoc di Terni ha inoltre seguito con grande interesse i vari webinar proposti riguardanti argomenti di primario interesse quali:

- la transizione verde volta a migliorare l'informazione sulla sostenibilità dei prodotti in un ottica di Economia Circolare e una maggiore protezione da dinamiche dannose quali il Greenwashing e l'obsolescenza precoce.
- Incontri proposti dall'Adoc Nazionale facenti parte del progetto “Operazione Risorgimento Digitale – Consumatori digitali, consapevoli e sicuri.” in particolare gli incontri riguardanti le Fake News.
- “Piazza delle Donne della Uil”: Serie di incontri proposti dal Coordinamento Nazionale Pari Opportunità della Uil.
- Aggiornamenti dedicati alle procedure di reclamo piattaforma Conarb.
- Incontri relativi alla nuova Agenda dei Consumatori previsti dalla Commissione Europea riguardanti transizione verde e digitale.

L'adoc di Terni infine ha partecipato ai vari Consigli Direttivi indetti durante l'anno ed ha partecipato all'Assemblea del 29 Ottobre 2020 per l'adeguamento dello statuto regionale e della provincia di Perugia.

*Presidente Provinciale Adoc Terni*

*Dott.ssa Alessia Antonelli*

**Adoc Umbria**

Sede di Terni

Cell. 3428050699

Pec. a.antonelli.adocterni@pec.it