



ADOC Umbria

Relazione attività anno 2021

Nel corso dell'anno 2021 l' Associazione per la Difesa ed Orientamento dei Consumatori, sia a Perugia che a Terni, ha proseguito e rafforzato l'attività di ricezione e supporto all'utenza attraverso gli sportelli territoriali di Perugia, Spoleto, Marsciano, Gubbio, Gualdo Tadino, Terni e Orvieto. In tutte queste località abbiamo distribuito un volantino informativo sulle varie tematiche di cui ci occupiamo e quindi possiamo essere utili, con orari e numeri di telefono differenti per ciascuna realtà.

La situazione generale non ha aiutato il dialogo con e tra i cittadini, molti dei quali hanno assunto, a nostro parere, un atteggiamento di chiusura e timore. Molte persone hanno avuto problemi impellenti per i quali, senza alcune formalità, abbiamo collaborato con altre associazioni di volontariato e volontari.

Nonostante siano state ancora molte le richieste telefoniche ed in modalità telematica per la trasmissione di documenti, si è registrato un aumento, rispetto all'anno precedente, degli incontri de visu, ovviamente nel rispetto delle norme.

La riduzione dell'orario di apertura e spesso la chiusura degli uffici dedicati al Front Office delle varie Istituzioni o aziende e la conseguente richiesta di espletamento delle pratiche esclusivamente in modalità telematica ha alimentato il senso di insicurezza di coloro che non sono in grado (spesso si parla di una fascia di età avanzata) o semplicemente di coloro che, non avendo gli strumenti adeguati, non hanno trovato il modo di comunicare e dunque si sono recati presso le nostre sedi, non solo per la risoluzione di problematiche inerenti la fatturazione ma anche per pratiche ordinarie come comunicazioni, variazioni contrattuali ecc. che venivano generalmente evase presso le aziende stesse. Comunque telefonia, comunicazioni, rifiuti, gas, energia, acqua, sono stati i campi prevalenti. Attenzione diffusa anche per la scuola: aperture e chiusure, vaccinazioni, sicurezza di edifici ed aule.



Alcune segnalazioni ci sono arrivate attraverso il servizio AIUTO sul sito di ADOC Nazionale, da cui vengono rigirate alle regioni.

Tutti gli sportelli hanno dato informazioni e/o indirizzato i cittadini presso altri uffici sui provvedimenti del governo e della regione legati a questa fase "covid".

A Terni sono arrivate numerose richieste di intervento a seguito della massiccia attività di recupero e rettifica, da parte del Comune di Terni, delle somme relative alla tassa TARI, contributo destinato alla raccolta e smaltimento dei rifiuti, somme che spesso si sono rivelate ingiustificate. Adoc Terni si è dunque fatta portavoce del malcontento dei cittadini anche attraverso i quotidiani locali. A Terni come a Marsciano siamo intervenuti con alcuni positivi risultati, sulla questione della chiusura degli Uffici Postali, specie nei piccoli centri dove, da un lato si parla di rilancio e dall'altra si chiudono servizi, anzichè cercare soluzioni in collaborazione magari con altri soggetti. A Spoleto il servizio che più ha interessato i cittadini, legato al diritto alla salute, è stato quello dell' Ospedale, ma collegato a questo c'è stato anche quello dei trasporti per poter usufruire di alcuni servizi sanitari di altre parti. Lo sportello di Spoleto, in particolare, ha seguito la vicenda degli affitti comunali ed ha lavorato per alcune convenzioni con privati. Lo sportello di Marsciano, vista la difficoltà delle persone a muoversi, ha lavorato andando nelle frazioni e/o famiglie per raccogliere le problematiche: il servizio di trasporto e la viabilità sono prioritarie, oltre all'ospedale di Pantalla. Orvieto si è impegnato sui servizi socio-sanitari in modo specifico. A Gubbio, in particolare, molte richieste di lettura di bollette di Umbria Acque e ciò ha permesso, non solo di rispondere alle richieste degli utenti/consumatori attraverso reclami, ma di "educare" le persone a realizzare una autotutela come cittadino/consumatore. A G. Tadino oltre ai settori comuni agli altri, lo sportello è stato contattato ripetutamente per gli acquisti on line effettuati e che spesso non coincidono con quanto richiesto. A Perugia come a Terni, alcune pratiche complesse, hanno avuto necessità della consulenza di un avvocato convenzionato e tutte hanno avuto esito positivo e soddisfacente per l'utente. Abbiamo seguito alcuni cittadini coinvolti nella vicenda Dentix Agos, i rimborsi riguardanti i trasporti scolastici, rimborsi nel settore del turismo.

Per essere maggiormente qualificati nella risoluzione dei problemi dei cittadini, come volontari di ADOC Umbria, a turno, cercando di acquisire conoscenze in campi



diversi ma utili per la rete, abbiamo partecipato a vari webinar organizzati da Adoc Nazionale e/o da ADOC Umbria, riguardanti le Fake News nell'ambito del progetto "Operazione Risorgimento Digitale – Consumatori digitali, consapevoli e sicuri", riguardanti il corso di formazione di conciliazione paritetica, AGCOM sulle pratiche commerciali scorrette, riguardanti strumenti di Identità Digitale (SPID - CIE - CNS) con Dirigente INPS; i Buoni fruttiferi Postali.

Abbiamo organizzato un Webinar 19 gennaio sul "Ruolo dei Consumatori nella ripartenza dell'Umbria, dell'Italia, dell'Europa" "Nuova Agenda Europea" per comprendere le potenzialità e responsabilità dei consumatori, ma soprattutto per comprendere il nuovo ruolo di cittadini attivi su cui punta l'Unione Europea.

Con grande interesse abbiamo seguito il corso di introduzione al Fondraising organizzato da Cesvol Umbria che ha dato un approccio tutto nuovo e qualificato al tema della ricerca di finanziamenti.

Come ADOC e UIL Umbria il 25 novembre, giornata mondiale contro la violenza sulle donne, una grande macchia italiana, abbiamo fatto interviste inviate alle tv locali, radio nazionali e non solo, e presentato il nostro nuovo servizio: lo spazio Ti Ascolto per relazioni conflittuali, per Mobbing, Stalking e Violenze Domestiche. Il DIRITTO alla VITA ed al RISPETTO è uno dei nostri impegni. Una sede è dentro l'ospedale regionale di Perugia e l'altra a Ponte San Giovanni.

Per noi è stata molto utile l'esperienza dei mesi estivi di quest'anno con lo Spazio di Ascolto per chi era in difficoltà di rapporti e di relazione, in famiglia, al lavoro e fuori. Alcuni si sono limitati a parlare al telefono, altri su appuntamento. Lo spaccato ci ha mostrato delle urgenze sociali da cui siamo partiti per il nuovo progetto più complesso di cui abbiamo parlato al punto precedente. Avere professionisti adeguati è stata la vera risorsa. In agosto "ADOC c'è" su facebook ci ha aperto un corridoio nuovo.

Si conferma la presenza attiva di Adoc Terni all'interno della Consulta dei Consumatori della provincia che permette all'associazione, attraverso riunioni periodiche, in sinergia con Adiconsum, Federconsumatori e Lega Consumatori, di lavorare e confrontarsi nel settore idrico e dei rifiuti e di creare un dibattito costruttivo con le rispettive aziende rappresentanti Sii e Asm Terni spa.



Come Adoc Umbria stiamo lavorando su Progetto Ambiente, Su Energia, su Sovraindebitamento e Truffe Informatiche, predisponendo i progetti e costituendo consulte aperte ad esterni.

E' stato finanziato, grazie ad ADOC Nazionale, il progetto per il servizio civile (4+2) con le regioni Emilia Romagna e Friuli Venezia Giulia L.E.S. A.R.C.S. – Legalità, Educazione, Sicurezza, Appartenenza, Responsabilità (per una) Cittadinanza Sociale.

Se il 2020 è stato per noi l'anno del Nuovo Statuto, il 2021 è stato l'anno degli assetti a livello regionale e provinciale di Perugia e Terni. Insomma il 2020 ed il 2021 sono stati anni di transizione e di attività necessari per la legge regionale dell'Umbria, per poter rientrare nella consulta dei Consumatori.

A noi il protagonismo di uno solo non interessa, noi crediamo nel gruppo, nelle responsabilità e visibilità distribuite anche perchè i settori della vita sono molti, crediamo nella squadra che è l'unica forma per dare continuità al lavoro ed all'esistenza di ADOC Umbria. Sulla comunicazione dobbiamo lavorare molto di più, da facebook ai quotidiani, alla rete degli iscritti.

Il rapporto con la UIL è stato in questi due anni essenziale sia in termini di contributo finanziario che in termini di iscritti. Abbiamo memoria e non lo dimenticheremo mai. Siamo convinti che dobbiamo svolgere un lavoro come ADOC a tutto campo e con tutti i cittadini, non solo per essere un valore aggiunto per la UIL ma per svolgere la nostra mission. Ci mancano solo un po' di risorse umane.

Un grazie va al Presidente ed alla struttura nazionale di ADOC, alla Regione Umbria – assessorato preposto, alla UIL dell' Umbria, ai membri delle Segreterie, Direzioni ed Assemblee, ma in particolare ai volontari che con convinzione si sono messi in gioco: GRAZIE a tutti.

Perugia 31/01/2022

Il Segretario Regionale

Fiorella Bonucci

Il Presidente Regionale

Ada Girolamini