

ATTIVITA' DI ASSOUTENTI LAZIO 2019 – 2020

L'Associazione svolge l'attività in modo prevalente attraverso le sedi di Roma, Ostia, Ciampino e Boville Ernica che sono sportelli fisici, dove la cittadinanza viene ricevuta su appuntamento. I contatti telefonici o per Email sono utili per un primo approccio alle più diverse difficoltà che i cittadini affrontano. Frequentemente l'aiuto fornito per telefono o per Email è sufficiente per impostare e definire la possibilità di risolvere tali difficoltà, quando ciò non sia possibile si fissa un appuntamento in presenza.

L'Associazione affronta negli incontri con i cittadini consumatori tutte le problematiche relative alla vita quotidiana dei consumatori in tutti i settori (Consumi Energetici e Idrici, Telefonia, Trasporti, Commerciali, Contrattuali, Condominiali, Banche, Assicurazioni, Pubblica Amministrazione, ecc.).

L'Associazione inoltre offre la possibilità di presentare ogni problematica a un legale, che fornisce gratuitamente la relativa consulenza.

Attraverso i protocolli sottoscritti con le primarie Aziende che erogano Servizi Pubblici è stata attivata da tempo la possibilità di risolvere le controversie mediante lo strumento gratuito della Conciliazione Paritetica, di seguito l'elenco delle Società aderenti:

Poste Italiane, Prodotti Postali, Bancoposta, Poste Mobile

Banca Intesa

Unicredit

Monte dei Paschi

TIM

Vodafone

Fastweb

Wind 3

ACEA Energia

ACEA ATO2 e ATO 5

Acqualatina

A2A

ENEL

ENI

EON

Edison

IREN

Sorgenia

Trenitalia

ANIA

Net-Com

Le Conciliazioni di natura energetica sono state affrontate anche attraverso il servizio di Conciliazione istituito da ARERA, mentre per le Conciliazioni telefoniche è stato utilizzato anche il CORECOM Lazio.

Nei due anni in oggetto sono state concluse 816 Conciliazioni, di queste oltre 42 pratiche sono state chiuse per mancato accordo, sia per accordi non raggiunti che per richieste improprie non previste dall'accordo in essere. Le Conciliazioni si sono svolte soprattutto nell'ambito delle Società Energetiche, di Telefonia e Postali.

Da diversi anni è possibile portare all'attenzione dell'Agenzie delle Entrate la possibilità di assistere i consumatori nella gestione di criticità, fornendo informazioni e assistenza per cartelle esattoriali e richieste di rateizzazioni e/o rottamazioni. Nel 2019 e 2020 sono stati affrontati 424 casi per 36 cittadini.

Parte dei compiti istituzionali della nostra Associazione consiste nel partecipare agli incontri istituzionali con le principali Aziende pubbliche e private. Questo sia per garantire un libero confronto sulle tematiche dei Servizi Pubblici, sia per stipulare con gli organi regionali e locali convenzioni relative all'utilizzo delle Conciliazioni e sia per sottoscrivere, con l'ausilio e l'approvazione di tutte le AACCC, carte di qualità dei servizi relative alla Sicurezza stradale, alla regolamentazione del servizio di auto pubbliche, ai servizi idrici, alle problematiche ambientali.

Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria COVID 19 ed ai conseguenti interventi governativi e regionali per il contenimento dell'epidemia, è stata fornita assistenza da remoto attraverso l'uso di contatti a distanza. Comunque nel rispetto della normativa di riferimento relativa al COVID 19 ed adottando le misure di prevenzione anticontagio, il ricevimento del cittadino al termine del lockdown è stato effettuato solo su appuntamento, utilizzando i dispositivi di protezione individuale: utilizzo obbligatorio della mascherina, pulizia costante ed aereazione frequente dei locali, rispetto delle distanze di sicurezza, ecc.

Nell'anno 2020 ad Assoutenti Lazio sono stati assegnati i seguenti progetti:

"E' facile è veloce è on line" finanziato dalla Regione Lazio, relativamente all'annualità 2019, per la realizzazione di iniziative a favore dei consumatori e degli utenti, iniziato e completato nel primo semestre del 2020; l'obiettivo del Progetto è stato quello di fornire formazione e una esaustiva informazione ai cittadini che usufruiscono e/o potrebbero usufruire dei servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione.

E' in corso di realizzazione il Progetto "Costruendo futuro: coesione sociale e marginalità giovanili", cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – 2018. Il Progetto è realizzato dall'Associazione di promozione sociale AICS (capofila) unitamente alle Associazioni di promozione sociale Assoutenti Lazio e Fictus. L'obiettivo del progetto è quello di offrire occasioni di promozione sportiva e culturale da parte dei Comitati AICS e di Assoutenti Lazio e Fictus. Sono stati realizzati due Vademecum sui Bonus, uno rivolto ai giovani e uno rivolto alle famiglie.

Sempre nel corso del 2020 è stato assegnato il progetto denominato "#Leggibenemangisano", nell'ambito del programma generale denominato "Regione Lazio per il cittadino consumatore 6"

con i fondi del Ministero dello Sviluppo economico – ripartizione 2018. Il Progetto verrà realizzato in ATS con Codacons Lazio.

Progetto “Comunità solidali” assegnato da parte della Regione Lazio Assessorato alle Politiche sociali Welfare ed Enti Locali, di cui all’avviso pubblico “Comunità solidali”.

Nel corso del 2020 Assoutenti Lazio ha partecipato al Progetto “Nessuno Escluso” di Assoutenti Nazionale. Nell’ambito del Progetto abbiamo ricevuto e fornito supporto a numerosissime richieste pervenute nella casella di posta elettronica all’uopo istituita o contattando direttamente i nostri sportelli. Richieste strettamente collegate all’emergenza COVID 19 e chiarimenti sui DPCM.

Il progetto denominato “Vale se Originale” è di prossimo avvio.

Nel 2020 è proseguita l’attività di risoluzione delle controversie sia attraverso la procedura di Conciliazione paritetica ADR sia attraverso attività stragiudiziali