

CURRICULUM

ADICONSUM LAZIO ROMA CAPITALE E RIETI è una associazione operante nella provincia di Roma da almeno tre anni essendo nata nel 1987 e fa parte del CRCU del Lazio.

2) al fine di documentare l'ampiezza e la diffusione delle strutture operative dell'associazione, si precisa che:

Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti opera nella provincia di Roma nelle seguenti realtà:

Roma – Via Baldo degli Ubaldi, 378 , ove è posta la sede legale dell'Associazione della provincia di Roma e rappresenta il luogo di coordinamento e propulsione nel campo dei servizi e di presenza e dove ha sede fisica il numero unico di prenotazione - 06.45674300 - che opera in tutto il territorio provinciale. Nelle sedi periferiche possono prevedersi primi incontri di front-office, in base alla tipologia della problematica, per poi essere indirizzati verso gli esperti o i legali utili alla risoluzione dei casi. E' in atto una progressiva digitalizzazione degli sportelli anche attraverso una vera proposizione dello sportello on-line, al fine di rendere l'attività in presenza al minimo indispensabile ma migliorando la qualità e la tempestività, privilegiando relazioni di prossimità nei territori in cui è articolata la provincia di Roma. Per migliorare i rapporti tra consumatori e aziende la Adiconsum Lazio, Roma capitale e Rieti persegue un obiettivo, oltre ciò che le normative sul consumerismo già impongono, cioè mettere in rete le esigenze di tutti gli attori sul territorio per far sì che una comune attenzione sui problemi e le necessità porti a risoluzioni positive e praticanti per ognuno, diminuendo costosi contenziosi spesso dovuti a pregiudizi e mala organizzazione. Per quanto attiene l'attività istituzionale associativa la stessa viene coordinata e svolta presso la sede in oggetto, con presenze in incontri con le Amministrazioni locali.

Roma – Via G.M. Crescimbeni 17/a; Via Monte Cervialto 138; Via Mozart 77; Via Ciamarra 3/5; Via Tiberina 105/107; Via Cutigliano 93/a; Via delle Cave 42; Via Lancisi 25; Viale G. Massaia 47; Via Valle Viola, 16; Via Severo Carmignano 51; Via Policastro 19/21; Via F. Ruiz 6-8; Via L. Calpurnio Bibulo, 79/81; Largo Nicolò Cannella, snc; Via Vanvitelli 2d; Via Torraccio di Torrenova 206; Via Davide Campari 182; Via P. Orlando 58.; Acilia – Via Angelo Zotti 76; Pomezia – Via Roma 3; Colferro – Corso Giuseppe Garibaldi 55; Marino – Via Leone Ciprelli 3; Anzio – Via Francesco Breschi 2/A; Anguillara – Via San Francesco 1; Artena – Via Fleming 77; Velletri – Via Luigi Novelli 28; Guidonia – Via dell'Unione 21; Civitavecchia – Lungomare Gramsci, 83; Albano – Piazza Carducci 7; Ardea – Tor San Lorenzo – Via delle Murene 6/a; Ciampino – Via Lucrezia Romana 40/F; Fiano Romano – Piazza Federico Fellini 29; Fiumicino – Via Porto di Claudio 15; Grottaferrata – P.za Vincenzo Bellini, 21; Monterotondo – Via Marsala 3/5; Nettuno – Via A. De Gasperi 7; Palestrina – Via Eliano 25; Tivoli – Via Empolitana 177; Valmonte – Via Nazionale, 15; Villanova di Guidonia – Via Rosolino Pilo 56.

L'insorgere della pandemia dovuta al "Covid19" ha accelerato e perfezionato il processo di digitalizzazione facendo sì che l'utente solo per sua libera scelta debba recarsi in presenza fisica presso gli sportelli Adiconsum.

Utilizzando l'apposita piattaforma all'interno del sito associativo, la persona è nella condizione di informarsi, di iscriversi all'Adiconsum, di prenotare un appuntamento per affrontare le proprie problematiche e conseguentemente, se lo ritiene utile, inviare la necessaria documentazione.

Al momento della prenotazione può decidere se scegliere un contatto in presenza, o telefonico, o in videochiamata.

In particolare con la videochiamata si realizza la possibilità di una capillarizzazione di prossimità che impone un riordino delle presenze sul territorio che, oltre a quanto previsto, possano svolgere una attività di formazione sull'uso delle moderne tecnologie nel suo complesso per una consapevolezza del mondo del consumismo in rapporto virtuoso con le imprese ove essere attori nel processo di transizione ecologica in atto.

3) Premessa - Le regole imposte per limitare e prevenire la diffusione della pandemia, hanno in concreto interrotto l'attività istituzionale dell'Associazione nei rapporti con le Amministrazioni locali e al contempo hanno nei fatti incrementato la presenza dell'Associazione sui "social" con iniziative di diverso tipo per garantire la conoscenza e l'informazione al fine di documentare l'attività svolta dall'Adiconsum nella circoscrizione di Roma e i servizi resi che si svolgono, pertanto si ritiene utile riportare l'attività svolta fino al dicembre 2019 aggiornandola di quanto sia stato possibile svolgere nel periodo pandemico acuto e al fine di facilitare la lettura si prosegue per capitoli:

Rapporti con le Amministrazioni pubbliche nel rispetto della legislazione vigente

Roma Capitale

L'Adiconsum è chiamata ai tavoli di confronto in merito ai servizi di trasporto cittadino di superficie, delle metropolitane, ai servizi di trasporto delle periferie, la cosiddetta TPL (Trasporto pubblico locale), alle ferrovie concesse e al servizio taxi e NCC, nonché alla valutazione degli effetti derivanti dalla chiusura al traffico di determinati veicoli.

In particolare la consultazione avviene già per la stesura dei Contratti di servizio tra Roma Capitale e le Aziende deputate al servizio (Atac) o appaltatrici del servizio TPL, a cui segue il coinvolgimento nella Carta dei servizi. Nel 2019 si è concluso l'iter della carta dei servizi di Atac ed è iniziato quello relativo al nuovo Contratto di Servizio e alla susseguente Carta dei servizi.

La elaborazione della Carta dei servizi, nel rispetto di quanto contenuto nel Contratto, impone alle Associazioni dei consumatori, all'Atac e a Roma capitale, quale socio unico, un impegno a far sì che la stessa non sia un mero elenco di buone intenzioni ma rappresenti l'utilità e la necessità del raggiungimento degli impegni in essa contenuti. Quindi un lavoro certosino, di calibratura, così come di un continuo aggiornamento onde poter vedere realizzato un servizio il più possibile di qualità, puntualità e confort. In particolare si incide sugli indicatori di qualità, sulla fattibilità degli obiettivi e sulla loro logicità e coerenza.

Parlando di Atac, rilevante è la reindustrializzazione dell'azienda e il relativo ridisegno del servizio anche in previsione della messa in esercizio di nuovi mezzi (flotta come viene chiamata all'Atac) e per questo l'Adiconsum fa parte delle tre commissioni di lavoro appositamente create per meglio affrontare i problemi che ne scaturiranno con l'obiettivo di migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza del servizio.

Sempre con Atac, sulle ferrovie concesse (Roma - Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo), momentaneamente gestite da Atac per conto della Regione Lazio, sta continuando l'impegno sulla relativa Carta dei Servizi, anche in vista del prossimo cambio di gestore.

Altro coinvolgimento, nel tema della mobilità, riguarda l'accesso delle auto private in ambito cittadino al momento d'insorgenza di indicatori negativi sulla qualità dell'aria. Nel merito l'Adiconsum è coinvolta in un apposito tavolo al quale sono presenti, anche, Agenzie di Roma capitale deputate all'argomento, Cnr, società automobiliste e dei rivenditori di auto, voluta dall'apposita commissione del Consiglio capitolino. Si tratta di un tavolo dove i tecnici hanno la possibilità di mettere in evidenza le criticità e proporre rimedi scientifici. Questi dati uniti alle esigenze dei produttori e dei rivenditori e dei cittadini possono aiutare il Consiglio capitolino a valutare la ricaduta sociale del blocco del traffico, della sua efficacia ed utilità.

In periodo pandemico si sono svolti alcuni incontri a distanza con l'obiettivo di analizzare la possibilità di rendere il servizio, in specie quello di superficie, confacente alla nuova realtà con particolare attenzione all'incremento delle corse, anche utilizzando gestori privati, all'agibilità, alla sicurezza sanitaria con l'applicazione di appositi protocollo che tengano conto del numero dei posti, della sanificazione, delle distanze, dei presidi sanitari e quanto previsto dagli appositi decreti.

RIFIUTI

L'Adiconsum vede la propria presenza anche sulle tematiche dello spinoso problema dei rifiuti, partendo dal Contratto Ama - Comune di Roma nella stesura della Carta dei servizi. Un argomento impegnativo che si trascina da ormai alcuni anni e che richiede attenzione da parte delle associazioni dei consumatori che hanno visto nel tempo evolversi gli obiettivi con incidenze sulla carta dei servizi. La delicatezza dell'argomento ha richiesto precisazioni sul modello di rivelazione della soddisfazione percepita e quella reale da parte dell'utenza, con il coinvolgimento sperimentale, in alcune realtà cittadine, dei cittadini attraverso l'uso di una apposita app, in via di realizzazione, che nei fatti dovrebbe superare lo schema non sempre consona della scala "scarso-sufficiente-ottimo" specie nel riferimento allo svuotamento dei cassonetti e alla pulizia dell'area circostante.

L'Adiconsum, pone attenzione al perseguimento di un sistema di smaltimento che consenta il recupero e il riutilizzo dei materiali anche in ottica di economia circolare, ponendo attenzione alle problematiche che possono insorgere tra le scelte territoriali e quelle provinciali/regionali emblematicamente riassunte dal "caso comune di Albano".

ALTRE ATTIVITA'

Il Comune di Roma si confronta con le associazioni dei consumatori anche su altri argomenti e l'Adiconsum è stata coinvolta in particolare su la Carta della qualità dei servizi con il dipartimento servizi educativi e scolastici, politiche della famiglia e l'infanzia e sul Regolamento per l'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande e di altre attività del settore alimentare.

L'Adiconsum fa inoltre parte della Consulta sulla sicurezza del Comune di Roma.

In questo periodo l'attività di confronto con Acos, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali, si è svolta senza particolari interruzioni con l'intento di individuare ambiti e relativi indicatori per le tematiche inerenti i Rifiuti, il Trasporto Pubblico Locale, l'Area cimiteriale, l'Illuminazione pubblica. Argomento che farà parte della Relazione che Acos presenterà entro la fine del 2021.

RAPPORTI CON LE AZIENDE PRODUTTIVE

L'Adiconsum tiene costanti contatti con le aziende produttive sul territorio per il tramite, coordinato, del livello nazionale onde poter, nel possibile, indirizzare i reciproci comportamenti verso un corretto rapporto tra produttore e consumatore.

Acqua ed Energia

Ovviamente l'impegno maggiore è indirizzato verso le aziende che offrono servizi energetici e di distribuzione dell'acqua. Nell'interesse dei consumatori la tendenza associativa è quella di elevare non solo la qualità del servizio ma di porre la persona al centro della fruizione superando la logica di utente uguale punto di distribuzione (contatore), e quindi mitigare e rendere comprensive le iniziative per il recupero dei propri crediti non sempre in linea sulla qualità del servizio e che l'utenza vive in continua ansia. Questi rapporti hanno già permesso di migliorare le procedure per giungere alla definizione del contenzioso in tutti i loro aspetti.

L'attività di "servizio all'utenza" porta poi a poter usufruire di dati utili ai continui informali resoconti che consentono la creazione di un quadro dinamico dei rapporti tra consumatore e aziende.

Altra attenzione riguarda i contratti in ambito puramente commerciale, compreso l'e-commerce, nonché in ambito turistico e finanziario ove la varietà delle tipologie impone un continuo aggiornamento da parte del pool degli esperti e dei legali Adiconsum. Un impegno coinvolgente che poi si tramuta in formazione anche in via sperimentale attraverso l'utilizzo di tecnologie avanzate.

SERVIZI PROPRIAMENTE DETTI

In questo ambito di front office si svolge la parte dell'attività dell'Adiconsum più nota. L'utenza, che poi sono o saranno iscritti dell'associazione, si rivolgono presso i nostri punti accoglienza per la qualità dei servizi offerti. La filosofia associativa non è quella di alimentare il contenzioso o il litigio, come si potrebbe evincere sembrare in chiave meramente economica, ma al contrario quello di contrarre e ridurre i motivi del contendere al massimo possibile.

Un impegno di particolare rilievo, stante i rapporti con le controparti, è rivolto in quegli ambiti ove maggiormente nascono le controversie: dalla contestazione di bollette o fatture, ai rapporti condominiali, ove maggiormente si sviluppa la lite, dai contratti commerciali travisati e/o non rispettati, alle controversie bancarie, ove ultimamente si è innestata la vicenda del fallimento di Banche popolari, e altri ancora.

Le controversie che potrebbero nascere dal ricevimento di bollette o fatture relative alla erogazione di energia e di acqua, spesso trovano origine da disguidi o da non conoscenza dei meccanismi o da comportamenti incoerenti fra le parti. Le fattispecie che si presentano ai nostri front office sono le più varie: addebiti incomprensibili o elevati, restrizioni per mancato pagamento di bollette dovute a cause diverse, tra le quali non manca la dimenticanza o la superficialità, quali volture, successioni, sostituzioni di contatori, chiusura unilaterale della erogazione di energia o acqua; sulla telefonia, poi,

giocano in senso negativo le continue offerte, le migrazioni in uscita, i rientri, di nuovo in uscita e su tutto questo la professionalità gioca un ruolo decisivo.

Importanti sono, per stemperare le controversie, le conciliazioni che consentono di trovare un punto di equilibrio tra le parti con conseguente soddisfazione di entrambe.

Nel 2020-21 sono state affrontate richieste di risoluzione così suddivise

energia n. 400, telefonia n.400, contratti commercio 200, abitazioni/condominio 150,

bancario 100, multe/cartelle esattoriali 30, mentre le Conciliazioni sono state in numero di 100.

Sul tema delle conciliazioni necessita porre attenzione sulla complessità della loro risoluzione in quanto gli aspetti economici strettamente legati al motivo della controversia passano in secondo piano rispetto alle motivazioni morali ed etiche. Ad esempio un consumatore che ha sempre provveduto a pagare regolarmente senza alcuna contestazione le bollette all'improvviso si vede richiedere somme inadeguate al suo consumo delle quali non sempre è chiara la motivazione e la responsabilità. La controversia vede di fronte due parti che assumono atteggiamenti rigidi, da un lato l'azienda che cerca di scaricare gli oneri tutti sul consumatore, dall'altra il consumatore che si ritiene offeso da tale comportamento facendo leva sulla sua continua correttezza e lealtà. Quindi il lavoro dei conciliatori diviene complesso e difficile come potrebbe non esserlo se si trattasse di trovare un accordo su questioni prettamente monetarie. I casi sono molteplici e raramente almeno analoghi per cui l'impegno e la professionalità giocano un ruolo decisivo per giungere alla soddisfazione di entrambe le parti, considerando anche che le tecnologie moderne sulle quali si strutturano le attuali procedure di conciliazione, pongono nuove complessità rispetto a quelle in presenza di recente passato. L'abilità sta nell'entrare nella psicologia del consumatore, specie nelle parti inespresse onde poter giungere ad una proposta di conciliazione condivisa con lo stesso, intuendo quale sarà la linea di condotta della controparte e quindi gli spazi che il consumatore è disposto a concedere nella trattativa ed anche nella risoluzione al proprio conciliatore. L'Adiconsum ritiene la conciliazione e tutte le altre forme di risoluzione extragiudiziali strumenti indispensabile per la tutela dei diritti dei consumatori.

Inoltre la presenza in sede di professionisti legali garantisce qualità e chiarezza e immediatezza evitando al minimo l'intraprendere azioni legali successive. Su questo servizio l'Adiconsum Lazio Roma capitale e Rieti sta lavorando ad una sperimentazione per valutare la possibilità di realizzare l'incontro tra consumatore ed esperto legale in via telematica attraverso una specie di micro teleconferenza. Qual è l'obiettivo? Quello di superare gli incontri in presenza evitando spostamenti e costi siano essi a carico del consumatore o dell'esperto raggiungendo comunque tutte le zone del territorio con eguale soddisfazione. Se come si pensa la sperimentazione avrà successo, la procedura verrà estesa a tutti gli esperti non solo quelli legali. Un ruolo peculiare lo eserciterà l'esperienza acquisita proprio con le procedure delle conciliazioni. L'attenzione che Adiconsum Lazio, Roma capitale e Rieti rivolge ai consumatori in qualunque parte del territorio essi si trovino, è prioritaria nell'erogazione dei servizi. La procedura in sperimentazione vuol raggiungere efficienza, immediatezza e chiarezza ed avere la possibilità di interessare una platea ampia senza dover prevedere spostamenti e con la compresenza di facilitatori che interagendo sia con il consumatore, sia con l'esperto per realizzare una collaborazione più consona alle aspettative personali.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE

L'anno 2021 ha visto svilupparsi una formazione on line, ancora in atto, per facilitare l'apprendimento e la conoscenza della nuova piattaforma. In particolare l'impegno maggiore è

dedicato alla veicolazione della forma di sportello che passa dalla esclusività in presenza ove la distanza viene annullata dalla possibilità delle videochiamate. La metodologia delle videochiamate in pratica porta il servizio dell'Adiconsum direttamente là dove si trova la persona interessata con incremento della qualità per la soddisfazione dell'utente. Al termine del percorso di consolidamento della procedura l'utente, tenendo conto della specificità del problema, potrà essere messo in relazione con esperti, garanti di una maggiore qualità, operanti a distanze diverse siano esse in un raggio locale, provinciale o nazionale.

Utilizzando la formazione permanente lo scopo è rendere edotte le persone sui propri diritti e per soddisfare le loro aspettative sia tra gli operatori interni all'Adiconsum che agli utenti verso i quali, anche in sinergia con il livello nazionale, sono state poste sul sito associativo e fruibili liberamente argomenti, contatti, brevi seminari su argomenti inerenti il consumerismo.

Le convenzioni stipulate con organizzazioni sindacali o altre associazioni prevedono, oltre l'accesso ai servizi Adiconsum, anche momenti di formazione per incrementare la conoscenza del consumerismo e dei diritti ad esso connessi e della legislazione europea e nazionale ai loro associati.

PROGETTI

Nel 2020-21 l'Adiconsum ha realizzato Progetti partecipando a bandi della Camera di Commercio I.A.A. di Roma e della Regione Lazio.

Con la "Camera" sta terminando il progetto ECO – Evoluzione collaborativa online – un Tink Tank per una fucina di sinergie concrete – ripartire insieme, riferito al Bando per il sostegno alla attività delle imprese e per lo sviluppo economico del territorio 2020 II edizione, mentre con Regione Lazio sono stati realizzati un progetto di monitoraggio dei prezzi al consumo in periodo di pandemia su determinati prodotti; rilevazione effettuata sia in metodologia tradizionale cartacea che on line.

L'altro progetto riguardava il sostegno agli sportelli delle Associazioni dei consumatori, sempre in periodo Covid, ove tra le altre cose è stato previsto l'acquisto e la consegna di tablet a plessi scolastici da destinare a studenti bisognosi.

Roma, 15 novembre 2021

Danilo Reali

Presidente

Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti

