

Relazione attività svolte nell'anno 2018

Il 2018 è stato un anno particolarmente attivo; l'associazione, a livello regionale, ha dato impulso e un concreto contributo all'intera organizzazione Nazionale ponendosi come apripista in attività settoriali di nuovo contatto e prima non esistenti a livello nazionale. E' stato aperto il settore nuove tecnologie con particolare riferimento all'evoluzione tecnica dei software ed hardware utilizzati dai consumatori con l'ingresso di un nuovo responsabile di settore. Ha dato il proprio contributo nella ricerca sulla garanzia legale partecipando attivamente ai test effettuati su circa 1200 portali di e-commerce. Ha attivato lo sportello di ascolto psicologico presso la propria sede regionale con la presenza di una Psicologa a disposizione dell'utenza gratuitamente.

Sono stati ridefiniti gli sportelli territoriali attraverso il potenziamento di alcuni e la chiusura di altri. A fine 2018 Konsumer Italia-Lazio consta di:

1. 1 sportello fisico nella provincia di Viterbo
2. 2 sportelli fisici in provincia di Rieti
3. 18 sportelli fisici in provincia di Roma
4. 11 sportelli fisici in provincia di Frosinone
5. 4 sportelli fisici in provincia di Latina

A questi vanno aggiunti 4 help point territoriali e 1 sportello digitale regionale. Nel corso del prossimo anno si prevede di incrementare l'attività di revisione degli sportelli razionalizzandone la collocazione territoriale.

Tutte le sedi di Konsumer Italia sono geolocalizzate nelle mappe regionali del sito internet nazionale. Per tutte le sedi sono riportati orari di apertura, indirizzi, il nome del responsabile ed in molti casi anche la fotografia della persona incaricata, recapiti telefonici e indirizzi mail.

E' stato potenziato l'ufficio comunicazione e stampa acquisendo come Lazio l'intera redazione della web Tv nazionale.

Si è continuata l'assistenza diretta individuale ai Consumatori nelle criticità che derivano dal quotidiano e nella rappresentanza degli interessi collettivi sui tavoli regionali Istituzionali e di rappresentanza delle imprese. Questo senza mai sottovalutare l'esigenza della corretta informazione verso i Consumatori che abbiamo espletato sia con la produzione di opuscoli informativi, sia in incontri sui territori, sia con la costante presenza in trasmissioni televisive e radiofoniche.

È continuata in modo sempre molto sostenuto l'attività sui social e sulla nostra web tv dove sono stati inseriti in palinsesto tutti i cortometraggi e mediometraggi realizzati nel corso del progetto regionale Agricercando.

Il Lazio resta la regione in cui più alta è la concentrazione di Sedi ed Help Point, con il più alto numero di iscritti anche a livello nazionale, ciò malgrado un rallentamento delle conferme di iscrizione ma con un aumento di nuovi iscritti considerevole. Molte sedi sono ubicate direttamente presso i Municipi grazie a convenzioni stipulate con i Comuni che ne hanno approvato lo stabilimento con delibere ad hoc.

Si sono tenuti numerosi stand e gazebo informativi sulle piazze del Lazio, questo per permettere ai consumatori di avere un contatto quanto mai più personalizzato possibile con l'organizzazione e per diffondere dépliant, brochure, guide. Per fare interviste, per fare indagini rispetto ai prezzi e qualità dei servizi di maggior diffusione. Solo a titolo esemplificativo ricordiamo dei gazebo fatti a Roma, Sora, Rieti, Civita Castellana, Gaeta, Formia, Fiumicino.

Sono stati inoltre realizzati convegni a tema, in particolare ricordiamo:

- Garanzia legale – come far valere i propri diritti – Villa Icidia - Frascati
- Il servizio di telefonia tra diritti e capestri – Villa Icidia - Frascati
- Cittadinanza e legalità – Villa Icidia - Frascati

L'associazione si è poi prodigata nella continuazione della realizzazione del progetto Agricercando, del bando per il progetto regionale sull'agricoltura di prossimità, finanziato dalla regione Lazio. Il progetto in corso d'opera fino al mese di giugno ha visto la partecipazione di circa 30 volontari impegnati nel quasi totale territorio della regione in incontri con i cittadini, con gli studenti in numerosi Istituti, nei mercati. Si è dato vita anche a due orti urbani dove si è potuto percorrere quasi l'intero ciclo produttivo di alcuni ortaggi ed erbe aromatiche. E' possibile rivivere le attività del progetto grazie al canale dedicato su youtube ed al sito internet del progetto.

Tavoli istituzionali a cui partecipa Konsumer Italia Lazio.

- Tavolo istituito ufficialmente presso la Regione Lazio per la metodologia di valutazione dei servizi forniti dalle Asl ai cittadini.
- Commissione sull'Umanizzazione delle strutture di ricovero – Regione Lazio
- Commissione impatto materiali edili sulla salubrità – Regione Lazio
- Consiglio Regionale Consumatori ed Utenti – Regione Lazio
- ORT: Osservatorio regionale sui trasporti della regione Lazio
- Tavoli di lavoro IVASS
- Otuc di Frosinone, dove Konsumer esprime il Presidente
- Otuc di Rieti.

Assistenza diretta ai consumatori:

L'assistenza ai consumatori si concretizza con una molteplicità di sistemi, anche se il più diffuso resta:

l'approccio diretto presso le sedi fisiche che hanno ricevuto 1042 cittadini con relativa apertura di una cartella di assistenza, queste si aggiungono, ovviamente, a quelle appartenenti a generazioni precedenti e non ancora risolte.

Per mail, 187 consumatori si sono affidati alla posta elettronica per ricevere assistenza;

La linea telefonica ed il nr verde, in questo caso non si può parlare di vera e propria assistenza quanto invece di informazione, le telefonate ricevute sono state oltre 2000, in genere si tratta di informazioni

sul tele-selling, sulla lettura dei contatori, sul costo delle forniture, sulle procedure di richieste di rimborso ferroviario, di risarcimento assicurativo, sulle etichette di generi alimentari, sulla qualità dei prodotti. Pochi i casi in cui alla telefonata segua un incontro fisico.

Nel caso di Konsumer Italia Lazio, la coincidenza della sede regionale con quella nazionale permette di avere una assistenza professionale e molto precisa nei vari campi del consumo in quanto sono sempre disponibili gli esperti nazionali.

Partecipazione a progetti regionali: Konsumer Italia Lazio aderisce al progetto TORNO SUBITO della Regione Lazio, nel corso dell'anno abbiamo incontrato numerosi giovani intenzionati a frequentare l'associazione nel caso in cui il proprio progetto fosse approvato sia con colloqui singoli presso la sede dell'associazione sia in incontri collettivi presso la sede di Lazio Innova. Nel corso dell'anno tre giovani hanno ottenuto il superamento della fase preliminare ed hanno frequentato per alcuni mesi la sede di Konsumer Italia Lazio. Con grande orgoglio abbiamo vissuto le successive assunzioni delle tre giovani, una presso la RAI, una presso la USL, ed una è stata trattenuta ed assunta direttamente da Konsumer Italia. Oggi si occupa di Comunicazione, grafica e webtv.

Ricerche ed indagini

È stata avviata una indagine sull'utilizzo delle chat da parte dei giovani, sempre più spesso articoli di cronaca nera sono associabili a giovani che cadono in trappole costruite ad arte proprio partendo da una chat. Il fenomeno, poco emerso fino ad oggi, ha contorni molto vasti. Alcuni operatori di Konsumer Lazio, sia maschi che femmine, sono attivi con profili di fantasia in alcune chat, crediamo di poter dare dei risultati a fine 2019.

È in corso di realizzazione una ricerca sui mercati agroalimentari ed in particolare sull'approvvigionamento del fresco da parte della grande distribuzione. Quanto fresco è ciò che mangiamo? Saremo in grado di poterne sapere di più solo nel corso del prossimo anno.

Relazione illustrativa Attività

Konsumer Italia - Lazio Periodo 2017

L'attività dell'associazione si è andata normalizzando verso la tipicità del proprio ruolo di assistenza diretta individuale ai Consumatori nelle criticità che derivano dal quotidiano e nella rappresentanza degli interessi collettivi sui tavoli regionali Istituzionali e di rappresentanza delle imprese. Questo senza mai sottovalutare l'esigenza della corretta informazione verso i Consumatori che abbiamo espletato sia con la produzione di opuscoli informativi, sia in incontri sui territori, sia con la costante presenza in trasmissioni televisive e radiofoniche. È continuata in modo sempre molto sostenuto l'attività sui social ed anche la nostra web tv ora trasmette un palinsesto regolare tutti i giorni. La sede di Konsumer Italia Lazio è stata trasferita definitivamente in via Tor de Schiavi, 233, così come si è definito l'organigramma regionale a seguito di congresso straordinario tenuto a febbraio 2017. Il Lazio resta la regione in cui più alta è la concentrazione di Sedi ed Help Point, molte sedi sono ubicate direttamente presso i Municipi grazie a convenzioni stipulate con i Comuni che ne hanno approvato lo stabilimento con delibere ad hoc. Tutte le sedi e gli help point fisici sono riportati all'interno del sito nella mappa che permette la geolocalizzazione, Per tutte le sedi sono riportati orari di apertura, indirizzi, il nome del responsabile ed in molti casi anche la fotografia della persona incaricata, recapiti telefonici e indirizzi mail.

Si sono tenuti numerosi stand e gazebo informativi sulle piazze del Lazio, questo per permettere ai consumatori di avere un contatto quanto mai più personalizzato possibile con l'organizzazione e per

diffondere dépliant, brochure, guide. Per fare interviste, per fare indagini rispetto ai prezzi e qualità dei servizi di maggior diffusione. Solo a titolo esemplificativo ricordiamo dei gazebo fatti a Sora, Rieti, Civita Castellana, Pescosolido, Aprilia, Formia, Fiumicino.

Sono stati inoltre realizzati convegni a tema, in particolare ricordiamo:

- L'Acqua bene comune irrinunciabile per l'umanità – Avvocatura Centrale dello Stato
- Chirurgia Plastica – mezzo per il superamento dello shock psicologico post trauma – Roma
- Trasporti urbani – come superare il traffico dei centri urbani – Villa Aurelia - Roma
- Olio Evo – Dal frantoio in tavola le eccellenze del Lazio – Bonus Pastor -Roma.

L'associazione si è poi proposta ed ha vinto il bando per il progetto regionale sull'agricoltura di prossimità, il progetto in corso d'opera nei mesi di novembre e dicembre 2017 ha visto la partecipazione di circa 30 volontari ad un corso di formazione sul tema del progetto.

Tavoli istituzionali a cui partecipa Konsumer Italia Lazio

- Tavolo istituito ufficialmente presso la Regione Lazio per la metodologia di valutazione dei servizi forniti dalle Asl ai cittadini.
- Commissione sull'Umanizzazione delle strutture di ricovero – Regione Lazio
- Commissione impatto materiali edili sulla salubrità – Regione Lazio
- Consiglio Regionale Consumatori ed Utenti –Regione Lazio

- ORT: Osservatorio regionale sui trasporti della regione Lazio
- Tavoli di lavoro IVASS
- Otuc di Frosinone, dove Konsumer esprime il Presidente
- Otuc di Rieti Assistenza diretta ai consumatori.

L'assistenza ai consumatori si concretizza con una molteplicità di sistemi, anche se il più diffuso resta l'approccio diretto presso le sedi fisiche che hanno ricevuto 712 cittadini con relativa apertura di una cartella di assistenza, queste si aggiungono, ovviamente, a quelle appartenenti a generazioni precedenti e non ancora risolte. Per mail, 163 consumatori si sono affidati alla posta elettronica per ricevere assistenza; cosa diversa è il ricorso alla linea telefonica, in questo caso non si può parlare di vera e propria assistenza quanto invece di informazione, le telefonate ricevute sono state oltre 1500, in genere si tratta di informazioni sul tele-selling, sulla lettura dei contatori, sul costo delle forniture, sulle procedure di richieste di rimborso ferroviario, di risarcimento assicurativo, sulle etichette di generi alimentari, sulla qualità dei prodotti.

Pochi i casi in cui alla telefonata segua un incontro fisico.

Nel caso di Konsumer Italia Lazio, la coincidenza della sede regionale con quella nazionale permette di avere una assistenza professionale e molto precisa nei vari campi del consumo in quanto sono sempre disponibili gli esperti nazionali.

Partecipazione a progetti regionali: Konsumer Italia Lazio aderisce al progetto TORNO SUBITO della Regione Lazio, nel corso dell'anno abbiamo incontrato numerosi giovani intenzionati a frequentare



l'associazione nel caso in cui il proprio progetto fosse approvato sia con colloqui singoli presso la sede dell'associazione sia in incontri collettivi presso la sede di Lazio Innova. Ricerche ed indagini Si è iniziata una ricerca sulla garanzia legale in e-commerce, questa ricerca sarà poi utilizzata a livello nazionale poiché l'e-commerce non ha una collocazione fisica ma è raggiungibile da ovunque in via digitale.

È stato realizzato un sondaggio con presenza fisica di operatori ed intervista ai consumatori sulla conoscenza del diritto alla garanzia legale di conformità, l'indagine ha interessato 650 cittadini di entrambi i sessi e di tutte le fasce d'età oltre i 18 anni.



Konsumer Italia

00171 ROMA (RM), Via Vincenzo Cesati, 148

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it ;
konsumer.pec@konsumer.it

CF 97765200585

Relazione illustrativa attività

Konsumer Italia - Lazio 2015 -2016

Superata la fase costitutiva, ricordiamo che la costituzione di Konsumer Italia è della fine del 2013, l'attività dell'associazione si è andata normalizzando verso la tipicità del proprio ruolo di assistenza diretta individuale ai Consumatori nelle criticità che derivano dal quotidiano e nella rappresentanza degli interessi collettivi sui tavoli Istituzionali e di rappresentanza delle imprese. Questo senza mai sottovalutare l'esigenza della corretta informazione verso i Consumatori che abbiamo espletato sia con la produzione di opuscoli informativi, sia in incontri sui territori, sia con la costante presenza in trasmissioni televisive e radiofoniche. È stata ulteriormente implementata l'attività sui social ed anche la nostra web tv ora trasmette un palinsesto regolare tutti i giorni. La sede operativa è stata trasferita in via Tor de Schiavi, 233, sempre in Roma dal mese di settembre 2016; questo ha ovviamente dato ulteriore operatività nelle attività del quotidiano essendo in posizione più centrale rispetto la precedente di Via Padre Agostino Fioravanti, 198. Nessuna modifica è stata operata alla sede legale che resta in via Vincenzo Cesati, 148 – Roma. Il Lazio resta la regione in cui più alta è la concentrazione di Sedi ed Help Point, molte sedi sono ubicate direttamente presso i Municipi grazie a convenzioni stipulare con i Comuni che ne hanno approvato lo stabilimento con delibere ad hoc. In allegato rimettiamo l'elenco completo delle sedi del Lazio con i relativi riferimenti telefonici e l'indicazione dei responsabili territoriali.

Sono stati inoltre realizzati convegni a tema, in particolare ricordiamo:

- Liberalizzazione dell'energia, come scegliere il proprio fornitore – CCIAA RIETI
- Malattie Genetiche, la prevenzione e la preventiva osservazione-Villa Aurelia-Roma
- Conciliazioni, sono veramente un sistema di composizione delle vertenze? Bonus Pastor-Roma
- Assicurazioni, quali riforme per il settore? – Villa Aurelia - Roma
- Francigena del Sud, un volano economico per i territori – Sala San Pancrazio – Roma
- Turismo ecosostenibile, nel Lazio è possibile- Sala Tirreno- Regione Lazio -Roma

L'associazione si è poi proposta ed ha vinto il bando per il progetto regionale sul turismo ecosostenibile. In tale contesto sono state realizzate tutte le attività programmate, escursioni, visite alle imprese, visita ai 91 Comuni del sud del Lazio che si affacciano sui territori Francigeni, incontri a tema con i consumatori, convegno finale presso la Regione Lazio.

Di seguito le principali attività svolte da Konsumer Italia:

Tavoli istituzionali:

- Tavolo istituito ufficialmente presso la Regione Lazio per la metodologia di valutazione dei servizi forniti dalle Asl ai cittadini.
- Commissione sull'Umanizzazione delle strutture di ricovero – Regione Lazio
- Consiglio Regionale Consumatori ed Utenti –Regione Lazio
- ORT: Osservatorio regionale sui trasporti della regione Lazio
- Tavoli di lavoro IVASS

