

Roma, 02.03.2020

Spett.le Comune di Fonte nuova
Via Niccolò Machiavelli 1
Cap 00013 Fonte nuova (Rm)

Email: protocollo@cert.fonte-nuova.it

All'attenzione della Responsabile

dott.ssa Stefania Viceconti
sviceconti@fonte-nuova.it

Oggetto: Invio relazione finale sull'attività svolta relativamente al Progetto "Sportello del Consumatore" presso il comune di Fonte Nuova– bando della città Metropolitana di Roma Capitale per la concessione di contributi finalizzati all'apertura di sportelli rivolti ai consumatori/utenti del territorio della Città Metropolitana annualità 2018_2019 – e con successiva Deliberazione del Consiglio Metropolitan n.30 del 02.08.2018 di approvazione del PEG 2018, articolo 169 del D.lgs 267/2000.

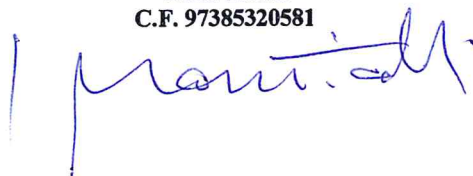
In riferimento al bando si trasmette, allegato alla presente, la documentazione in calce specificata.

Distinti saluti,

Il Presidente e legale rappresentante
Stefano Monticelli

Federconsumatori Lazio
Via Antonio Gallonio, 23
00161 Roma
C.F. 97385320581

- Relazione annuale attività svolta (Allegato A)
- Nota di debito n. 1 del 02.03.2020



(Allegato A)

Relazione finale sull'attività svolta relativamente al progetto denominato SPORTELLO DEL CONSUMATORE aperto con il contributo della Città metropolitana di Roma Capitale con n.30 del 02.08.2018 di approvazione del PEG 2018, articolo 169 del D.lgs 267/2000 - Periodo di riferimento 04.03.2019 / 31.01.2020.

Denominazione ed indirizzo sportello

Sportello del Consumatore – Comune di Fonte Nuova,

- Via Iago di Bracciano 7 (presso URP di Santa Lucia)

Giornate di Apertura dello Sportello

Lunedì 9.00 – 13.00 / 15.00- 18.00

Giovedì 9.00- 13.00 /15.00- 18.00

Sabato mattina 9.00- 12.00

Inaugurazione del servizio:

conferenza stampa avvenuta in data 01.03.19 alle ore 11.00 presso la sede Comunale di Fonte Nuova

Federconsumatori Lazio:

Tel 06.44340366 / fax 06.44340709

Tel. Sportello 06.905522604

e-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it / fontenuova@federconsumatori.lazio.it

Responsabile per Federconsumatori Lazio: Stefano Monticelli

Con la presente siamo ad illustrare l'attività svoltasi nel periodo dal 04.03.19 al 31.01.20 negli sportelli come sopra assegnati, frutto della collaborazione tra il Comune di Fonte Nuova e l'Associazione scrivente, Federconsumatori Lazio, secondo quanto previsto dal bando articolo 2.

Premessa:

Lo Sportello del Consumatore è stato caratterizzato come un servizio d'informazione, orientamento e prima assistenza ai consumatori residenti nella provincia di Roma del Comune di Fonte Nuova e delle zone limitrofe.

Lo scopo principale di questa tipologia di Sportello è stato quello di fornire ai cittadini ed alla Pubblica Amministrazione locale solide basi sulle quali costruire un dialogo aperto tra amministrazione comunale, aziende municipalizzate che erogano servizi alla cittadinanza, aziende private della stessa tipologia, ed i cittadini-consumatori al fine di diffondere una cultura basata sulla salvaguardia dei fondamentali diritti dei cittadini, di facilitarli nel rafforzare la tendenza ad un consumo consapevole.

Il Codice del Consumo, infatti, all'interno del più ampio strumento del Codice Civile, ha come principale scopo quello di definire diritti e doveri dei cittadini intesi come Utenti e Consumatori. Molti, dal 205 ad oggi, sono stati gli emendamenti e gli aggiornamenti di tale Codice che hanno avuto il merito di aumentare la qualità e la quantità di quanto sancito dal Codice stesso, garantendo, nel corso degli anni una sempre maggiore possibilità delle attività di tutela e riparatività stragiudiziale e giudiziale per i cittadini intesi come consumatori ed utenti. Qui di seguito riportiamo gli aggiornamenti al Codice che hanno permesso, in questa attività progettuale, di ampliare l'offerta di tutela e di prevenzione ai cittadini di Lanuvio, Genzano e Nemi.

Nel 2011 il Codice è stato modificato le norme introdotte con il Decreto legislativo 23 maggio 2011, n.79 (Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2011 - s.o. n.139) in materia di multiproprietà e di turismo organizzato.

Il Decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori) ha introdotto maggiori informazioni precontrattuali per i consumatori, in particolare, nei contratti a distanza e negoziati al di fuori dai locali commerciali.

Nel 2015 il Codice del consumo è stato ulteriormente aggiornato con il Decreto legislativo 6 agosto 2015, n°130 (in attuazione della direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori) che alla Parte V ha introdotto il Titolo II-bis concernente la nuova disciplina relativa alla risoluzione extra giudiziale delle controversie in materia di consumo (dall'art.141 all'art.141-decies).

E' stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 92 del 18 aprile 2019 la legge 12 aprile 2019 recante "Disposizioni in materia di azione di classe". Con l'introduzione dell'articolo 140-bis, il Codice si è arricchito dell'"azione di classe", cioè della procedura dinanzi al Tribunale finalizzata all'ottenimento del risarcimento del danno in capo a ciascun componente del gruppo di consumatori danneggiati da un medesimo fatto. Il provvedimento introduce una disciplina organica dell'azione di classe, che dal Codice del consumo dove attualmente si trova viene riportata all'interno del Codice di procedura civile, in chiusura del Libro IV. Dopo il Titolo VIII dedicato alla disciplina dell'Arbitrato è inserito il nuovo Titolo VIII-bis "Dei procedimenti collettivi" (artt. da 840-bis a 840-sexiesdecies), nel quale è appunto disciplinata l'azione di classe. Sono inoltre inserite alcune nuove disposizioni dettaglio all'interno delle norme di attuazione del c.p.c., per disciplinare le comunicazioni a cura della cancelleria e gli avvisi in materia di azione di classe e l'elenco delle organizzazioni e associazioni legittimate all'azione di classe.

Vediamo in breve i punti principali della nuova disciplina, la cui entrata in vigore non è però immediata, ma posticipata a 12 mesi dalla pubblicazione in Gazzetta; nel frattempo infatti il Ministero della giustizia dovrà attuare gli accorgimenti tecnici necessari sui sistemi informativi per permettere il compimento delle attività processuali con modalità telematiche. La legge quindi si applicherà alle condotte illecite commesse dopo la data di entrata in vigore, mentre alle condotte illecite commesse prima di tale data continueranno ad applicarsi le disposizioni vigenti. Contestualmente all'entrata in vigore della nuova legge saranno abrogate le corrispondenti disposizioni sull'azione di classe contenute nel Codice del Consumo (artt. 139, 140 e 141 d.lgs. n. 229/2003). Con l'azione di classe un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, i cui obiettivi statutari comprendano la tutela dei predetti diritti, o ciascun componente della classe può agire nei confronti dell'autore della condotta lesiva per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni. Possono proporre l'azione di classe soltanto le organizzazioni e le associazioni iscritte in un elenco pubblico istituito presso il Ministero della giustizia, ferma la legittimazione di ciascun componente della classe. L'azione di classe può essere esperita nei confronti di imprese o nei confronti di enti gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, relativamente ad atti e comportamenti posti in essere nello svolgimento delle loro rispettive attività. Restano ferme le norme vigenti tema di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici. Procedimento dell'azione di classe. Sul piano processuale, la domanda per l'azione di classe è proposta con ricorso esclusivamente davanti alla sezione specializzata in materia di impresa competente per il luogo ove ha sede la parte resistente. Il ricorso, insieme al decreto di fissazione dell'udienza, è pubblicato, a cura della cancelleria ed entro dieci giorni dal deposito del decreto, nell'area pubblica del portale dei servizi telematici gestito dal Ministero della giustizia, in modo da assicurare l'agevole reperibilità delle informazioni in esso contenute. Decorsi 60 giorni dalla pubblicazione del ricorso nell'area pubblica del portale non possono essere proposte ulteriori azioni di classe sulla base dei medesimi fatti e nei confronti del medesimo resistente e quelle proposte sono cancellate dal ruolo; le azioni di classe proposte tra la data di deposito del ricorso e il termine suindicato sono riunite all'azione principale. Il tribunale decide con ordinanza sull'ammissibilità dell'azione di classe; l'ordinanza di ammissione, pubblicata sul portale dei servizi telematici, fissa un termine perentorio (da 60 a 180 giorni) entro il quale i soggetti portatori di diritti individuali omogenei possono aderire l'azione. Il procedimento è regolato dal rito sommario di cognizione (artt. 702-bis e ss. c.p.c.); il tribunale, omessa ogni formalità non essenziale al contraddittorio, procede nel modo che ritiene più opportuno agli atti di istruzione rilevanti in relazione all'oggetto del giudizio. Se è disposta una c.t.u., l'obbligo di anticipare le spese e l'acconto sul compenso al c.t.u. sono posti a carico della parte resistente, salvo che sussistano specifici motivi. Ai fini dell'accertamento della responsabilità del resistente il tribunale può avvalersi di dati statistici e di presunzioni semplici. Sentenza di accoglimento dell'azione di classe. La sentenza che accoglie l'azione di classe ha un contenuto piuttosto articolato; vediamone i punti principali: provvede sulle domande risarcitorie o restitutorie proposte dal ricorrente, quando l'azione è stata proposta da un soggetto diverso da un'organizzazione o da un'associazione inserita nell'elenco ministeriale; accerta che il resistente, con la condotta addebitatagli dal ricorrente, ha leso diritti individuali omogenei; definisce i caratteri dei diritti individuali omogenei, specificando gli elementi necessari per l'inclusione nella classe dei soggetti portatori di diritti individuali omogenei;

stabilisce la documentazione che deve essere eventualmente prodotta per fornire prova della titolarità dei diritti individuali omogenei; dichiara aperta la procedura di adesione e fissa il termine perentorio (da 60 a 150 giorni) per l'adesione all'azione di classe da parte dei soggetti portatori di diritti individuali omogenei; nomina il giudice delegato per la procedura di adesione; nomina il rappresentante comune degli aderenti (soggetto che deve possedere i requisiti per la nomina a curatore della crisi d'impresa); il rappresentante comune degli aderenti è espressamente qualificato pubblico ufficiale. Procedura di adesione. L'adesione all'azione di classe si propone mediante inserimento della relativa domanda (da presentare su modello approvato con decreto ministeriale) nel fascicolo informatico, avvalendosi di un'area del portale dei servizi telematici. La domanda, che a pena di inammissibilità deve contenere una serie di indicazioni, produce gli effetti della domanda giudiziale e può essere presentata anche senza il ministero di un difensore. I documenti probatori sono prodotti mediante inserimento nel fascicolo informatico. Al resistente è consentito depositare una memoria contenente le sue difese, nella quale prende posizione sui fatti posti dagli aderenti a fondamento della domanda. Il rappresentante comune degli aderenti predispone e comunica agli aderenti e al resistente il progetto dei diritti individuali omogenei degli aderenti; il resistente e gli aderenti possono depositare osservazioni scritte e documenti integrativi (nella procedura di adesione non sono ammessi mezzi di prova diversi dalla prova documentale); il rappresentante comune apporta quindi le eventuali variazioni al progetto dei diritti individuali omogenei e lo deposita nel fascicolo informatico. Quando accoglie in tutto o in parte la domanda di adesione, il giudice delegato condanna con decreto motivato il resistente a pagare le somme o le cose dovute a ciascun aderente a titolo di risarcimento o di restituzione. Con il decreto il giudice delegato condanna inoltre il resistente a corrispondere direttamente al rappresentante comune degli aderenti, a titolo di compenso, un importo variabile in misura progressiva in ragione del numero dei componenti la classe. A favore del difensore di cui l'aderente si sia avvalso è dovuto un compenso determinato con apposito decreto del Ministro della giustizia. Il provvedimento costituisce titolo esecutivo. Contro il decreto può essere proposta opposizione con ricorso depositato presso la cancelleria del tribunale, da presentare entro 30 giorni. Sul ricorso decide il tribunale in composizione collegiale (del collegio non può far parte il giudice delegato). Una disciplina dettagliata è dedicata alle ipotesi dell'adempimento spontaneo al decreto da parte del debitore e all'esecuzione forzata collettiva.

Azione inibitoria collettiva. La legge regola inoltre l'azione inibitoria collettiva, con la quale chiunque abbia interesse alla pronuncia di una inibitoria di atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti, può chiedere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva. Le organizzazioni o le associazioni senza scopo di lucro i cui obiettivi statutarî comprendano la tutela degli interessi pregiudicati dalla condotta sopra indicata sono legittimate a proporre l'azione solo se iscritte nell'elenco pubblico istituito presso il Ministero della giustizia. L'azione può essere esperita nei confronti di imprese o di enti gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità relativamente ad atti e comportamenti posti in essere nello svolgimento delle loro rispettive attività.

Questo tipo di sportello ha quindi assunto, fin da subito, la natura di punto di prima assistenza al quale il cittadino si è potuto rivolgere per ottenere gratuitamente risposte, soluzioni e consigli riguardanti i propri problemi con gli operatori economici, con gli enti, le Aziende Pubbliche, i privati.

Lo Sportello del Consumatore ha anche lo scopo di incrementare il livello di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle aziende pubbliche e private che erogano i principali servizi per gli utenti ed i consumatori (utenze domestiche, trasporti, sanità, servizi bancari, multe e sanzioni amministrative, etc.).

Lo sportello del Consumatore ha quindi assunto la natura di punto di prima assistenza al quale il consumatore si può rivolgere per chiedere gratuitamente informazioni ma anche per ricevere consigli e soluzioni, tramite l'intervento dei nostri consulenti esperti riguardo le problematiche con le Pubbliche Amministrazioni, le aziende che erogano servizi di "primaria" importanza, i privati.

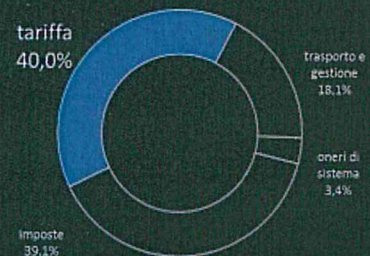
Inoltre, è un punto di raccolta di segnalazioni dei disservizi, ma anche di proposte e suggerimenti per il loro miglioramento. Attraverso i seminari svolti e da svolgere promuove l'educazione dei cittadini al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo consapevole e critico.

In particolare quest'anno è risultato essere di maggiore interesse da parte della cittadinanza il tema della riforma del mercato tutelato dell'energia elettrica. Qui di seguito ne analizziamo i principali cambiamenti perché sono stati oggetto di conferenze svolte nell'ambito progettuale e di molte delle richieste di informazioni aggiuntive sia per una tutela preventiva, sia per attività riparativa causata da truffe, raggiri, o comportamenti non corretti da parte dei consumatori, dei gestori del servizio elettrico o dei rivenditori di energia elettrica.



COME E' FATTA LA BOLLETTA DEL GAS

- 18,1% trasporto e gestione contatore
- 3,4% oneri di sistema
- 39,1% imposte



Il Gestore quindi può applicare uno sconto, SOLO sul 40% dell'intera spesa

RICAPITOLANDO

Se i Gestori pubblicizzeranno uno sconto del 10%, questo non sarà applicato sull'intera bolletta, ma solo sulla materia energia e dunque sul 43,8% della bolletta della Luce e sul 40% di quella del Gas.



lo Sconto si applica qui...

... e qui

MERCATO LIBERO

TUTELA SIMILE – CHE COS'E'

Il contratto di Tutela Simile è stato predisposto dall'Autorità per l'Energia, con delibera 369/2016/R/eel, come strumento di *accompagnamento transitorio* rivolto ai clienti finali di piccole dimensioni, nello specifico domestici, piccole imprese e partite iva.

- ✓ Clienti domestici
- ✓ Piccole imprese
- ✓ Partite IVA

MERCATO LIBERO

OFFERTA PLACET – CHE COS'E'

È un'offerta uguale per tutti gli operatori e prevede una struttura contrattuale stabilita dall'Autorità per l'energia. Il prezzo dell'energia invece è liberamente fissato dal venditore.

Questa offerta non permette l'applicazione di promozioni o vendite abbinate di prodotti e vuole essere uno strumento di ausilio per il consumatore e le piccole imprese.

PLACET è acronimo di offerta a "Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela"

- ✓ Clienti domestici
- ✓ Piccole imprese
- ✓ Partite IVA

SERVIZIO DI SALVAGUARDIA

Gli utenti che non effettueranno il passaggio potranno essere soggetti ad un cosiddetto Servizio di Salvaguardia che, in alcuni casi, potrebbe determinare anche un raddoppio dei costi energetici, rispetto al Mercato Libero.

Tale servizio verrebbe gestito da operatori territoriali di riferimento che regolano e definiscono le condizioni economiche, risultando soggetti al controllo dell'Autorità per l'energia.

SERVIZIO DI SALVAGUARDIA

Per quanto riguarda l'energia elettrica, nel mercato di salvaguardia il prezzo praticato è costituito da una componente energia basata sui prezzi d'acquisto della "Borsa Elettrica" (PUN medio mensile) a cui va ad aggiungersi una maggiorazione, definita "parametro omega", che rappresenta il cosiddetto "fattore di rischio", una penale che viene applicata all'utente che, con la fine della tutela, resta senza contratto.



L'attività di sportello è stata diretta a tutte le categorie sociali, con particolare attenzione agli anziani, ma nel secondo semestre hanno richiesto la nostra assistenza anche i più giovani: a tal riguardo possiamo dire che l'età media dei cittadini che si sono recati presso i nostri sportelli è di circa 50 anni.

L'obiettivo che Federconsumatori Lazio, si è posta, nel corso del periodo di gestione dello Sportello del Consumatore a Fonte Nuova, è stato quello di fornire ai consumatori risposte a molteplici problemi che gli stessi hanno esplicitato.

Si è, pertanto, cercato di indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli, di fornire assistenza informativa e tutela sul campo e di diffondere le conoscenze relative ai diritti di consumatori e utenti e, quindi, di mettere a loro disposizione tutti gli strumenti informativi necessari per porli a riparo dal rischio di subire danni diretti o indiretti dai soggetti produttori di beni o erogatori di servizi.

Attività svolta:

Lo **Sportello del Consumatore** si è subito presentato ai cittadini ed all'amministrazione comunale come un servizio d'informazione, orientamento e prima assistenza ai consumatori residenti nella provincia di Roma del Comune di Fonte Nuova e delle zone limitrofe.

Il servizio svolto presso lo sportello ha assunto, fin da subito, la natura di *punto di prima assistenza* al quale il cittadino si è potuto rivolgere per ottenere gratuitamente risposte, soluzioni e consigli riguardanti problematiche con gli enti, le Aziende Pubbliche, e le Aziende private fornitrici di servizi e beni di consumo.

Si è, pertanto, messo a disposizione dello sportello, personale esperto e professionalmente qualificato di Federconsumatori Lazio, al fine di indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli, di fornire assistenza informativa e tutela sul campo e di diffondere le conoscenze relative ai diritti di consumatori e utenti e quindi di mettere a loro disposizione tutti gli strumenti informativi necessari per porli a riparo dal rischio di subire danni diretti o indiretti dai soggetti produttori di beni o erogatori di servizi.

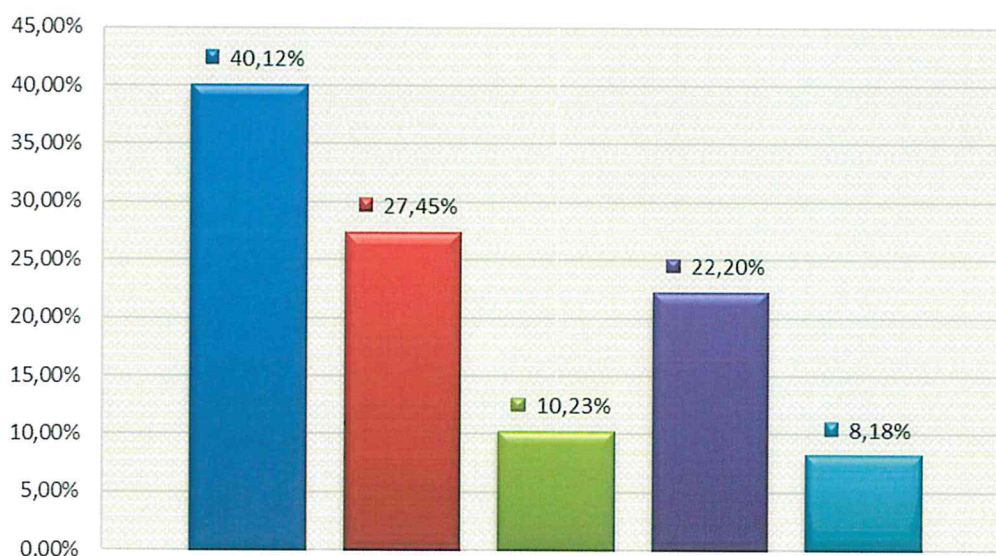
Inoltre, al fine di accorciare sempre di più le distanze con la cittadinanza, in accordo con il Comune di Fonte Nuova, si è deciso di offrire il servizio anche nella giornata di sabato.

Abbiamo pertanto provveduto a:

- indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli,
- fornire assistenza informativa e tutela sul campo,
- diffondere le conoscenze relative ai diritti di consumatori e utenti,
- mettere a loro disposizione tutti gli strumenti informativi necessari per porli a riparo dal rischio di subire danni diretti o indiretti dai soggetti produttori di beni o erogatori di servizi.
- raccogliere le segnalazioni, i suggerimenti e le proteste al fine di trasmettere il tutto agli organi competenti;
- indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli nei consumi e di beni e di servizi;

- fornire assistenza informativa, documentativa, consulenziale e di tutela su temi e problematiche specifiche e generali, anche su problemi diffusi di pronta soluzione,
- offrire assistenza in merito ai Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione – Enti locali, da Enti o Aziende che forniscono servizi di primaria importanza (Sanità, Trasporti, Utenze, smaltimento rifiuti, etc.);
- migliorare i rapporti tra operatori economici e consumatori;
- diffondere le conoscenze relative ai diritti di consumatori e utenti anche in merito ai rapporti tra i consumatori ed i soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni, etc.);
- istituire ed a migliorare la coordinazione con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore.

Le materie per le quali i cittadini si rivolgono a Federconsumatori Lazio



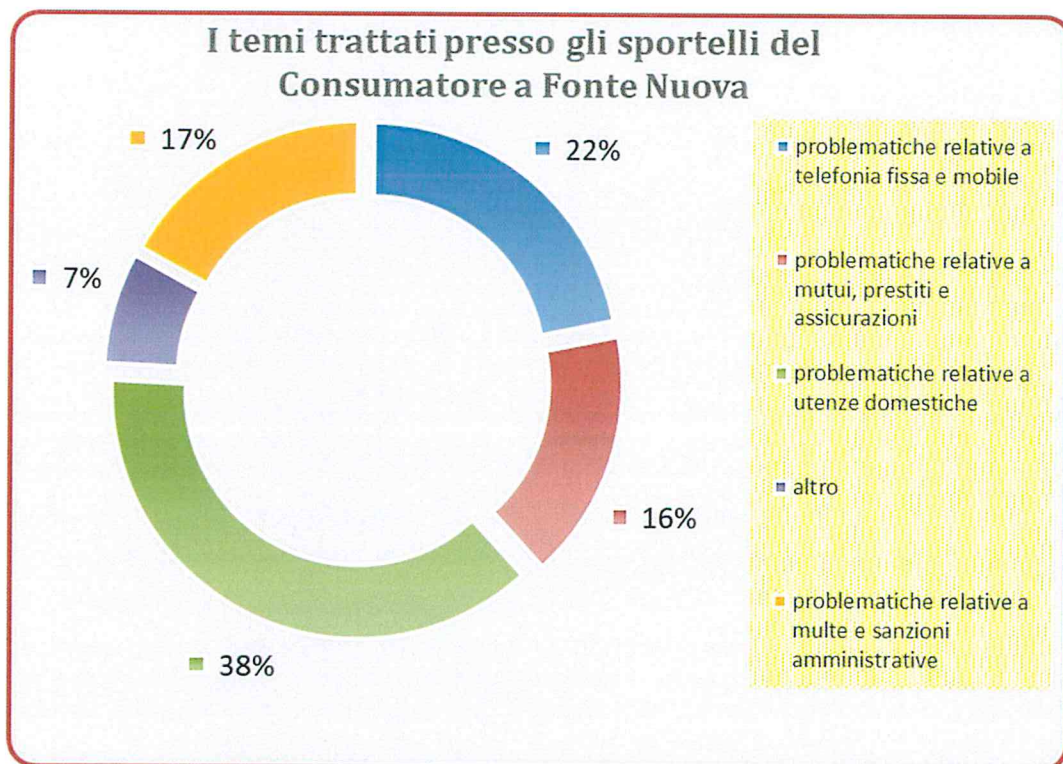
- fornire assistenza informativa e consulenza stragiudiziale
- indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli
- raccogliere le segnalazioni, i suggerimenti e le proteste al fine di trasmettere il tutto agli organi competenti
- offrire assistenza in merito ai Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione – Enti locali, da Enti o Aziende che forniscono servizi di primaria importanza

Consuntivo delle attività consulenziali dello sportello del consumatore di Fonte Nuova

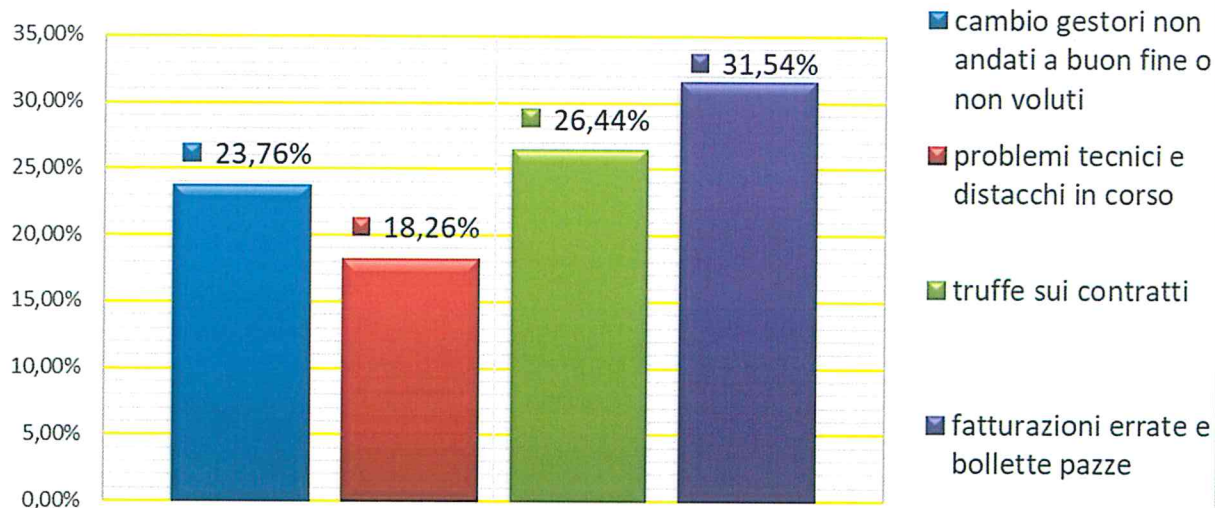
Durante l'intera annualità, l'attività ha riguardato circa 130 consulenze verbali che solo in alcuni casi hanno avuto necessità di ulteriori prese in carico da parte dei consulenti presso lo Sportello del Consumatore a Fonte Nuova.

Di seguito si riporta un elenco delle principali tematiche di interesse rappresentate dai cittadini ai nostri consulenti:

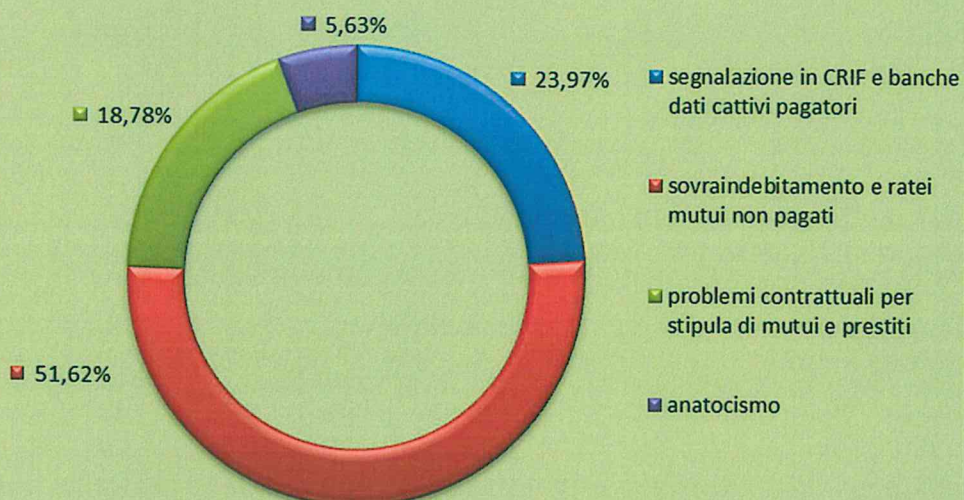
- n. 46 circa pratiche concernenti problematiche relative alle utenze di luce, gas ed acqua, con particolare interesse per l'approssimarsi della liberalizzazione del mercato;
- n. 51 circa pratiche riguardanti problematiche relative alla telefonia fissa e mobile e connessione dati;
- n. 9 richieste informazioni per multe stradali;
- n. 16 Richieste di riparazione/sostituzione oggetti in garanzia/recesso codice del consumo generale;
- n. 12 pratiche riguardanti servizi bancari e/o mutui e/o prestiti.
- Un numero indeterminato di questioni a carattere vario che non hanno lasciato traccia scritta perché informative / telefoniche.



Problematiche legate alle utenze domestiche



Problemi legati a mutui, prestiti e finanziarie



Modalità adottate nella soluzione delle problematiche poste

Per tutte le consulenze verbali rilasciate l'utenza ha provveduto di persona a contattare la controparte o con comunicazioni scritte o riferendosi direttamente, nel caso di problemi di telefonia ai diversi servizi clienti dei gestori; o dei distributori di energia e gas.

Nei casi più complessi si è provveduto, da parte dell'associazione alla stesura di reclami a firma congiunta con l'associato e nei tanti casi in cui non è stato possibile ottenere il risultato atteso, come nei casi di controversie con i gestori di telefonia ed energia si è ricorsi all'apertura di conciliazioni paritetiche ADR.

Attività di back office presso la sede regionale di Federconsumatori Lazio

Durante tutta la durata del progetto, la sede amministrativa e legale di Federconsumatori Lazio ha diretto tutte le attività di back office e coordinamento dello sportello tra la cittadinanza che chiamava il numero 06.44340366 per avere informazioni sullo Sportello del Consumatore a Fonte Nuova, l'amministrazione comunale e l'amministrazione della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Inoltre sono state gestite le varie segnalazioni provenienti dai social network e dalla mail regionale e locale messa a disposizione per lo sportello del consumatore (fontenuova@federconsumatori.lazio.it)

Dal giorno di apertura sono stati distribuiti volantini promozionali dello sportello sia presso la sede regionale di Federconsumatori Lazio, sita in via Antonio Gallonio 23 – 00161 Roma, sia presso la sede comunale dello Sportello e zone limitrofe.

Attività di pubblicizzazione e informazione alla cittadinanza

Presso la sede regionale sono state, inoltre, gestite le attività social dello sportello del consumatore nelle sue varie sedi e si è provveduto a pubblicizzare tali servizi attraverso i social network (facebook, youtube, instagram).

In data 01.03.2019 alle ore 11.00 presso la sede Comunale di Fonte Nuova si è svolta la Conferenza stampa di inaugurazione dello Sportello alla presenza della cittadinanza, di Roma Città Metropolitana e della Federconsumatori Lazio.

Infine, grazie al contributo del Comune di Fonte Nuova, in data 24.06.19 dalle ore 16.30 si è svolto il Seminario **"Prevenire è meglio"** presso la sala Consiliare dello stesso durante il quale sono stati trattati i seguenti temi:

- mercato dell'energia e utenze domestiche – tutela del consumatore;
- telefonia – principali truffe;
- Servizi bancari, finanziari ed assicurativi – sovraindebitamento.

Qui di seguito le immagini relative all'attività social, pubblicizzazione e seminariale del I semestre.

Federconsumatori Lazio
Via Antonio Gallonio 23 – 00161 Roma
C.f. 97385320581
Tel. 06-44340366 Fax 06-44340709
romalazio@federconsumatori.lazio.it
www.federconsumatori.lazio.it





Città metropolitana
di Roma Capitale

IN UN MERCATO SEMPRE PIÙ DENSO DI INSIDIE
PER I CITTADINI E GLI UTENTI NEI SERVIZI DI

TELEFONIA [mobile fisso e internet]

ENERGIA [acqua luce gas e mercato libero]

BANCHE [mutui prestiti investimenti risparmio]

SCOPRIAMO COME RICONOSCERLE
CAPIAMO COME PREVENIRLE

PREVENIRE È MEGLIO

INCONTRO DIBATTITO CON LA CITTADINANZA
SALA COSILIARE DEL COMUNE DI FONTE NUOVA
24 GIUGNO 2019 ORE 16,30

Intervengono:

Micol Grasselli

CONSIGLIERE DEL COMUNE DI FONTE NUOVA E CONSIGLIERE DI CITTÀ METROPOLITANA
DI ROMA CAPITALE

Piero Daminato

RESPONSABILE RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI FEDERCONSUMATORI LAZIO

Micaela Nikolassy

RESPONSABILE ENERGIA FEDERCONSUMATORI LAZIO

Eugenio Zanin

RESPONSABILE BANCA E ASSICURAZIONI FEDERCONSUMATORI LAZIO

Federica Scaffidi

CONSULENTE FEDERCONSUMATORI LAZIO



Qui di seguito il volantino di pubblicizzazione degli sportelli del Consumatore, affisso negli spazi messi a disposizione dal Comune di Fonte Nuova.

     Città metropolitana
di Roma Capitale

SPORTELLO del CONSUMATORE
PROGETTO COFINANZIATO DALLA CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

PRESSO GLI UFFICI DEL COMUNE A:

URP Santa Lucia di Fonte Nuova
Via Lago di Bracciano 7
Email: fontenuova@federconsumatori.lazio.it
Telefono: 06.905522604 (nei giorni di sportello)

Lunedì	9.00-13.00 15.00-18.00
Giovedì	9.00-13.00 15.00-18.00
Sabato	9.00-13.00

Bollette Pazzе o disservizi
Energia elettrica, Gas, Acqua, Telefono, Rifiuti, Pay TV

Banche – Mutui – Anotocismo
Estinzione anticipata, Sospensione delle rate, Anotocismo, Gratuità della cancellazione ipotecaria, Restituzione importi pagati e non dovuti

Malasanità
Malpractice Medica, Odontoiatrica
Sicurezza alimentare, Danni ambientali, da inquinamento, esistenziati.

Multe e Sanzioni

Condomini

Finanziarie
Estinzione e consolidamento debiti, Verifiche contrattuali, Calcolo costo del finanziamento (TAEG) e visure al CIRIF, CAI

Assicurazioni – Rc auto – Sinistri
Indennizzo diretto, Polizze vita, Polizze sanitarie, RC terzi polizze infortuni, Estinzione polizze di durata pluriennale, Accertamenti catastali, Visure al PRA

Inadempienze contrattuali
Vendite a domicilio, a distanza e fuori dai locali commerciali, Disservizi relativi ai trasporti pubblici, aerei, treni, viaggi e servizi postali

per appuntamenti
federconsumatori.lazio.it
06.44340366 - 06.905522604



Tipologia dell'utente

L'attività di sportello è sempre stata diretta a tutte le categorie sociali, con particolare attenzione ai consumatori più giovani ed a quelli più anziani.

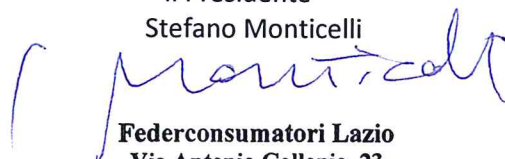
L'utenza che si è rivolta alla Federconsumatori Lazio presso lo Sportello del Consumatore a Fonte Nuova è risultata di tipologia varia sia per età che per impiego lavorativo: gli anziani sono risultati in maggior percentuale rispetto ai lavoratori di media età, mentre la percentuale di giovani è andata crescendo soltanto nel secondo semestre e nel contatto di back office on line e social presso la sede centrale di Via Antonio Gallonio 23 – 00161 Roma.

Si è avverata la nostra previsione nel secondo semestre in quanto si sono rivolti allo Sportello del Consumatore anche professionisti, artigiani e piccoli imprenditori, migliorando la sinergia tra amministrazione locale, cittadini, aziende municipalizzate, aziende private erogatrici di servizi, piccoli esercenti ed artigiani. Lo Sportello pertanto ha garantito a tutte le categorie di cui sopra ed ai cittadini stessi, la tutela dei diritti come consumatori ed utenti.

Il servizio di informazione, consulenza ed assistenza fornito da Federconsumatori Lazio si è concluso, in data 31.01.2020. Sono stati raccolti circa 37 questionari di gradimento.

In fede,

Il Presidente
Stefano Monticelli



Federconsumatori Lazio
Via Antonio Gallonio, 23
00161 Roma
C.F. 97385320581