

Documento soggetto alla pubblicazione prevista dagli artt. 26 e 27 del D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Bando L.R. 4/2017 – Anno 2024

Associazione richiedente: **CONFCONSUMATORI APS**

Descrizione sintetica del programma di attività:

Nel periodo di riferimento le sedi di Confconsumatori APS presenti nel territorio regionale, oltre ad essere sempre disponibili per fornire informazioni e assistenza ai cittadini attraverso i propri canali (sportelli fisici, telefono, e-mail), hanno svolto come sempre un'intensa attività di tutela stragiudiziale, avvalendosi di personale, volontari e consulenti dotati di opportuna formazione ed esperienza, nel settore del diritto consumeristico e della risoluzione delle controversie alternativa alla via giudiziale.

I cittadini che si rivolgono agli sportelli lamentando un disservizio possono ottenere istruzioni per agire in autotutela, oppure possono scegliere di delegare l'associazione a presentare reclamo per proprio conto. Qualora non si ottenga riscontro al reclamo, o l'esito venga ritenuto insoddisfacente, laddove possibile, viene sempre proposto l'esperimento del tentativo di risoluzione stragiudiziale, sia di tipo paritetico che di altro genere, come Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ConciliaWeb dell'Autorità Regolazione Trasporti, Servizio di Conciliazione clienti energia gestito da Acquirente Unico e così via.

A testimonianza di come sia importante per l'associazione diffondere la cultura della conciliazione e della soluzione stragiudiziale del contenzioso, le procedure paritetiche in particolare sono valorizzate anche sul sito istituzionale, con una sezione (<https://www.confconsumatori.it/accesso-alla-giustizia-e-conciliazioniconfconsumatori-ed-i-protocolli-di-conciliazioni-sottoscritti/>), costantemente aggiornata, dedicata ai protocolli sottoscritti, da cui sono consultabili e scaricabili anche i relativi regolamenti e tutta la modulistica utilizzabile. La sezione è accessibile anche direttamente dalla Homepage, identificata mediante il seguente apposito banner:

<https://www.confconsumatori.it/accesso-alla-giustizia-e-conciliazioniconfconsumatori-ed-i-protocolli-di-conciliazioni-sottoscritti/>

Sempre in ottica di deflazione del contenzioso e di promozione della cultura della conciliazione, Confconsumatori ha rinnovato con il Corecom Emilia-Romagna il vigente Protocollo d'intesa volto alla “Promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti”. Tra le finalità concordate c'è anche la formazione in tema di diritti dei consumatori utenti dei servizi di telecomunicazioni e sulla procedura di conciliazione. Infatti, l'idea alla base del protocollo è che la piena consapevolezza degli strumenti di tutela permette di ridurre il deficit informativo tra consumatore e fornitori dei servizi di telecomunicazione. Nell'ambito del protocollo, nel 2024 sono previsti n. 3 incontri di educazione/informazioni ai cittadini in materia di telefonia e di conciliazione Corecom.

Con specifico riferimento ai protocolli ADR, le sedi dell'Emilia-Romagna possono contare sulla presenza dei seguenti conciliatori certificati:

4 conciliatori nel settore Telecomunicazioni (ultimo corso di formazione/aggiornamento nel 2024).

3 conciliatori nel settore del servizio Idrico (ultimo corso di formazione/aggiornamento nel 2023).

5 conciliatore nel settore trasporti, di cui 1 per il protocollo Trenitalia (ultimo corso di formazione/aggiornamento 2021), 1 per il protocollo Trenitalia regionale (corso di formazione/aggiornamento in corso) e 3 per il protocollo regionale TPER (aggiornamento nel 2023).

3 conciliatori nel settore Energia (ultimo corso di formazione/aggiornamento nel 2024).

1 conciliatore nel settore del commercio elettronico (consorzio Netcomm) (ultimo corso di formazione ottobre 2024).

2 conciliatori nel settore dei prodotti postali (ultimo corso di formazione/aggiornamento nel 2022).

1 conciliatore nel settore bancario per il protocollo Assofin.

n. 4 conciliatori accreditati in Conciliaweb (ART)

n. 6 mandatarî accreditati in Conciliaweb (AgCom)

Nel corso del 2024 molti sono stati i cittadini assistiti dagli sportelli, sia in presenza presso i presidi territoriali dell'associazione, sia a distanza attraverso i canali telefonici e più diffusamente telematici (e-mail, social). Le pratiche presentate ed elencate (vedi allegato n. 2) sono quelle risolte positivamente entro il 21/10/2024, ma molte sono di recente avvio e/o ancora in corso, in attesa di soluzione, soluzione che spesso si ottiene solo attraverso scambi di corrispondenza e documentazione, ripetuti e diluiti nel tempo.

Al fine di mantenere un livello di preparazione e aggiornamento di livello elevato, i nostri operatori (volontari, legali, esperti e dipendenti) partecipano con continuità a corsi di formazione interna organizzati dall'associazione sia a livello regionale che nazionale, sia nell'ambito di progetti specifici che nell'ambito dell'attività ordinaria. Corsi che hanno lo scopo di creare occasioni di confronto e incontro tra i nostri sportellisti oltre che quello di migliorare, accrescere ed uniformare in termini di sempre maggiore efficienza, le competenze in materia di diritto dei consumatori. In particolare, nel corso del 2024 numerosi sono stati i corsi di formazione svolti ai quali hanno partecipato anche operatori dell'Emilia-Romagna, quali corsi in materia di Energia, Trasporti e Turismo, Educazione assicurativa, Educazione finanziaria e Sostenibilità alimentare (alimentazione sana, equa e contrasto allo spreco).

L'associazione promuove la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti di risoluzione stragiudiziale anche attraverso incontri informativi per i cittadini/consumatori, spesso organizzati presso le sedi di altre associazioni con cui collabora: attività che si è ampliata rispetto al passato recente, in cui il periodo di pandemia aveva ridotto la possibilità di incontri in presenza, e che si spera di poter ampliare ancora avendo raccolto sollecitazioni in tal senso da parte dagli stessi utenti degli sportelli.

Segnaliamo, nel mese di marzo 2024, un ciclo di incontri tenuti a Parma presso un circolo Interccral, sul tema dell'energia: in questa occasione un'operatrice esperta in energia ha illustrato ai partecipanti le strategie da adottare per la gestione corretta del contratto luce e gas, soprattutto con l'approssimarsi della fine del mercato tutelato della luce.

Presso il circolo Famija Pramzana sono invece stati organizzati due incontri, uno nel mese di aprile e uno a maggio 2024, dedicati alla gestione delle utenze luce, gas e telefonia. Nel 2024 la sede di Parma ha collaborato – in continuità con l'anno precedente - con l'associazione ANCeSCAO nel progetto "Scacco alla truffa", promosso dal Comune di Parma, rendendo disponibili propri consulenti presso lo sportello gratuito di informazione e consulenza attivato nell'ambito di tale cornice.

Qui di seguito il riassunto di quanto dettagliato nell'allegato 2

Attività di aiuto specifico al cittadino attraverso l'apertura di una pratica di tutela/reclamo risolta positivamente (n. pratiche aperte e risolte positivamente): numero **131 pratiche** risolte positivamente entro il 21/10/2024 e avviate dopo il 1/1/2024.

Ricorso a procedure di conciliazione ADR (paritetiche, ConciliaWeb, ARERA, altre forme di conciliazione): numero **85 conciliazioni** avviate dal 1/1/2024.

Costo totale previsto: **10.800,00**

Il legale rappresentante

(Timbro e firma autografa)

