

---

## RELAZIONE ATTIVITÀ 2022

Le attività dell'Associazione nell'anno 2022 sono state portate avanti in maniera continuativa. L'attività di assistenza, informazione e risoluzione delle controversie rivolta a cittadini, consumatori e utenti è stata attiva e presente, sia attraverso l'ausilio dei canali tradizionali sia attraverso l'implementazione dei canali digitali e servizi online. L'associazione, nell'anno 2022, ha partecipato in qualità di capofila a diversi progetti finanziati dalla Regione Lazio, grazie ai quali ha avuto modo di realizzare attività di informazione, promozione e sensibilizzazione allo scopo di approfondire tematiche di rilevanza sociale e collettiva.

Di seguito le attività più significative portate avanti dall' U.Di.Con. Regionale Lazio:

### COMUNICAZIONE

L'U.Di.Con. Regionale Lazio provvede quotidianamente ad informare i cittadini su tematiche consumeristiche e di interesse generale, attraverso la pubblicazione di articoli e comunicati presenti sul sito internet [www.udiconlazio.org](http://www.udiconlazio.org) e attraverso la pubblicazione di contenuti sulla pagina Facebook di Udicon Regionale Lazio.

Tutte le attività di informazione e sensibilizzazione veicolate e sponsorizzate sulla pagina Facebook, relative sia alle tematiche progettuali affrontate nell'anno 2022 sia alle tematiche di promozione e tutela dei diritti dei consumatori, ci hanno permesso di raggiungere un numero di ampio di utenti. Confrontando le prestazioni medie dei post nel corso del tempo in relazione al numero dei "Mi piace", al numero dei "Follower" della pagina e al numero di condivisione dei post, è emerso che:

- Nel periodo compreso tra il 01 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022, il numero totale di "Mi piace", reazioni, condivisioni e commenti sulla pagina ha registrato un incremento, passando da n. 3175 del gennaio 2022 a n. 3853 alla data del 31 dicembre 2022.
- Nello stesso periodo, anche il numero di "Follower", ha registrato un incremento passando da n. 106 nuovi Follower del gennaio 2022 a n. 116 nuovi Follower alla data del 31 dicembre 2022.
- Nello stesso periodo, anche il numero di "Condivisioni" dei link ha registrato un incremento, passando da n. 454 condivisioni a n. 485 condivisioni alla data del 31 dicembre 2022.

Di seguito i comunicati stampa e le segnalazioni di U.Di.Con. Regionale Lazio nell'anno 2022:

In data 20 gennaio l'U.Di.Con. Regionale Lazio segnalava alla Wind Tre S.p.A. l'interruzione dei servizi mobile, linea telefonica e connessione internet nel comune di Morlupo a partire dall'11/12/2022, chiedendo all'azienda verifiche relative alla problematica e l'adozione urgente di provvedimenti per il ripristino dei servizi.

Sempre in data 20 gennaio 2022, l'Associazione commentava per mezzo stampa il problema del caro energia e caro carburanti che incideva fortemente sull'aumento dei prezzi dei generi alimentari e di prima necessità. L'U.Di.Con. Regionale Lazio esprimeva il proprio timore di fronte a tale problematica

temendo un incremento del divario tra le fasce più ricche e le fasce più povere della popolazione, ovviamente a discapito di quest'ultime, e chiedeva al Governo di reperire le risorse economiche per risolvere il problema ed evitare speculazioni.

Il 04 febbraio l'U.Di.Con. Regionale Lazio sollecitava l'azienda Wind Tre S.p.A. alla risoluzione del problema relativo all'interruzione dei servizi mobile – linea telefonica e connessione internet nel Comune di Morlupo e nel Comune di Labico perché ancora in essere dalla data della prima segnalazione (20 gennaio 2022), chiedendo l'adozione urgente di provvedimenti per il ripristino dei servizi.

In data 09 febbraio, l'U.Di.Con Regionale Lazio commentava per mezzo stampa l'anniversario della prima metropolitana di Italia, la cui apertura avvenne a Roma nel 1955. Prendendo spunto da questa notizia, l'Associazione denunciava la pessima qualità del servizio di trasporto romano, appellandosi alle istituzioni al fine di dare ai cittadini romani un servizio pubblico dignitoso.

Il giorno 11 febbraio, l'Associazione commentava tramite mezzo stampa, l'episodio capitato a un ragazzo disabile romano rimasto bloccato in carrozzina sotto a una stazione della metropolitana, a causa del non funzionamento degli ascensori e dei montacarichi. Ritendendo inaccettabile l'accaduto, l'U.Di.Con Regionale Lazio, che già nel novembre 2021 aveva segnalato all'Atac S.p.A. il problema dell'inaccessibilità alle stazioni metro da parte dei disabili, chiedeva all'azienda del trasporto pubblico romano di revisionare e rimettere in funzione gli impianti di accesso, soprattutto per le persone con problemi di mobilità.

Il 28 febbraio, l'U.Di.Con Regionale Lazio si esprimeva sull'episodio accaduto a una studentessa del Liceo Tasso di Roma, rimasta colpita dal cedimento di una trave staccatasi dal soffitto della scuola. L'Associazione, ritenendo inaccettabile che un episodio simile possa essere accaduto all'interno di un istituto scolastico, ha sollevato il problema della sicurezza degli edifici scolastici, ricordando alle amministrazioni pubbliche che la prevenzione sulla sicurezza degli edifici per studenti, collaboratori ed insegnanti deve essere una priorità e un dovere imprescindibile.

In data 01 marzo l'Associazione segnalava all'azienda Atac S.p.A. di ripetuti guasti occorsi sulle linee B e B1 di Roma avvenuti nel mese di febbraio 2022, chiedendo i motivi delle interruzioni del servizio e dei continui guasti non adeguatamente giustificati e chiedendo eventuali soluzioni da parte dell'azienda per evitare il persistere della problematica.

Il 04 marzo, l'U.Di.Con. Regionale Lazio richiedeva chiarimenti alla Regione Lazio circa il disservizio del sistema regionale di prenotazione delle prestazioni sanitarie. L'associazione, manifestando preoccupazione per il disagio arrecato agli utenti e per la sicurezza dei dati personali dell'utenza, messa a repentaglio da un eventuale attacco hacker al sistema, chiedeva alla Regione Lazio una nota di chiarimenti rispetto al problema e le azioni programmate per ripristinare il servizio.

In data 28 marzo, l'Associazione commentava le molteplici tragedie sfiorate a causa del cedimento dell'asfalto in diverse zone della Capitale. L'U.Di.Con. denunciava l'ingiustificabile inerzia dell'amministrazione capitolina a non garantire l'incolumità della propria comunità.

Il 06 aprile 2022, l'U.Di.Con. Regionale Lazio esprimeva il proprio dissenso sulla scelta di togliere i cassonetti della spazzatura dal rione Monti a Roma e di sostituirli con le isole ecologiche e con il servizio porta a porta.

In data 04 maggio, l'Associazione segnalava all'azienda Acea ATO 2 S.p.A. l'impossibilità di accesso all'area My Acea da parte dei piccoli condomini che non hanno obbligo di amministratore. L'U.Di.Con. Regionale Lazio, considerando l'esistenza di condomini privi di amministratore che non hanno accesso a tale area e considerandolo un limite dei diritti dell'utenza, chiedeva ad Acea ATO S.p.A. di permettere la fruizione dei servizi on line anche a questa tipologia di utenza.

Il 20 maggio, l'U.Di.Con. Regionale Lazio denunciava per mezzo stampa la disastrosa situazione dello stato della metro C di Roma: ascensori non funzionanti in alcune stazioni e attese in banchina tra i 17 e i 20 minuti vista l' indisponibilità di treni per l'intera linea pari a n. 6 rispetto ai n.13 convogli previsti.

L'U.Di.Con. Regionale Lazio, in data 14 giugno, segnalava a Poste Italiane SPA irregolarità nel recapito della posta nei quartieri Esquilino, Termini, Portonaccio. In particolare, si segnalava il mancato o tardivo recapito della posta ordinaria, compresa la consegna delle bollette, creando disagi ai consumatori. L'Associazione, a fronte di questa problematica, chiedeva chiarimenti in merito e una nota esplicativa per informare gli utenti delle zone coinvolte.

In data 16 giugno, l'Associazione si esprimeva sull'incendio scoppiato al TMB di Malagrotta a Roma, chiedendo al Comune di Roma di definire un nuovo piano di smaltimento rifiuti, ritenendo l'accaduto particolarmente pericoloso per la salute dei cittadini della zona e dell'intera città.

Il 22 giugno 2022 l'Associazione chiedeva ad Atac S.p.A. una nota di riscontro in merito a possibili disagi e disservizi per i consumatori legati alla manutenzione della linea A della metropolitana per 18 mesi e alla sospensione della linea tranviaria 8 per sei mesi a partire dal 04 luglio 2022. L'U.Di.Con. Regionale Lazio richiedeva, in particolare, l'istituzione di un tavolo di monitoraggio partecipato dalle Associazioni dei Consumatori per la verifica dell'avanzamento dei lavori e l'implementazione di sistemi di riduzione dei costi di percorrenza.

In data 24 giugno, U.Di.Con. Regionale Lazio esprimeva tutto il proprio dissenso nei confronti di un questionario sottoposto ai cittadini di un paese della provincia di Roma, che indagava la condizione dei caregiver familiari per accedere ai fondi messi a disposizione della Regione Lazio, con domande particolarmente offensive nei confronti dei disabili e dei loro familiari.

Il giorno 07 luglio, l'U.Di.Con. Regionale Lazio, rendeva nota l'interruzione del servizio di energia elettrica in diversi quartieri della Capitale, verificatisi in data 04 luglio 2022. L'Associazione, ritenendo intollerabile un disservizio dovuto all'aumento di domanda di energia elettrica, chiedeva ad Areti S.p.A. l'immediato ripristino del servizio nonché l'erogazione di un congruo indennizzo per i danni subiti dai cittadini coinvolti.

In data 25 luglio 2022, l'Associazione riportava di un guasto alla condotta idrica sita in Via dei Cluniacesi a Roma, verificatisi in data 23 luglio 2022. L'Associazione riportava ad Acea S.p.A. e al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato, i gravi disagi subiti dai cittadini in seguito

all'allagamento della zona, alla sommersione di vetture e al distacco della rete idrica, chiedendo alle suddette aziende di chiarire le cause del guasto e di istituire un canale di ristoro agevolato per tutti coloro i quali hanno subito danni riconducibili al disservizio.

Il giorno 28 luglio 2022, l'U.Di.Con Regionale Lazio scriveva ad Atac S.p.A. per ricevere chiarimenti in merito alla diminuzione dei tempi di percorrenza sulla tratta della metro C, avvenuta nel mese di luglio 2022. Visti i disagi causati ai cittadini per tale disservizio, l'Associazione chiedeva all'azienda trasporti capitolina i motivi di tali disservizi, le modalità di risoluzione e l'istituzione di servizi di trasporto alternativi.

Il 29 luglio 2022 l'Associazione rendeva noto all'VIII Municipio il grave stato di manutenzione del marciapiede sito in Via Galba ai civici 22/28. Ritenendo pericolose le irregolarità e i disallineamenti del marciapiede per i pedoni, l'U.Di.Con Regionale Lazio chiedeva al servizio manutenzione del VIII Municipio un tempestivo intervento al fine di ottenere una superficie calpestabile sicura e regolare.

Il 24 agosto, l'U.Di.Con. Regionale Lazio riportava al Sindaco di Roma Capitale e al Dipartimento Risorse Economiche di Roma Capitale, l'impossibilità da parte dell'VIII Municipio di provvedere al rifacimento del marciapiede di Via Galba per mancanza di risorse economiche, mancanza denunciata con una missiva in data 23 agosto 2022 indirizzata all' U.Di.Con. Regionale Lazio. L'Associazione, quindi, ritenendo non procrastinabile l'opera di rifacimento del marciapiede, chiedeva di provvedere alle richieste avanzate nella lettera del 29 luglio 2022 indirizzata all'VIII Municipio.

Il 19 settembre, U.Di.Con. Regionale Lazio lamentava i continui disservizi avvenuti sulla linea A della metropolitana di Roma e che perduravano da una settimana, culminando nell'"ostaggio" di alcuni cittadini romani rimasti chiusi nella stazione metropolitana Cornelia. L'Associazione si meravigliava di come questi disservizi fossero avvenuti durante la settimana europea della mobilità sostenibile, trovando incongruente la promozione di comportamenti a favore della mobilità attiva e sostenibile da parte dell'amministrazione comunale e lo stato del servizio pubblico della Capitale.

In data 05 dicembre 2022, l'Associazione apprendeva da organi di stampa di eventuali aumenti dei costi dei biglietti del trasporto pubblico previsti a partire dal luglio 2023. Ritenendo insostenibile l'aumento del costo del biglietto in relazione al rialzo dell'inflazione e alla qualità del servizio offerto nella città di Roma, U.Di.Con. Regionale Lazio chiedeva alla Regione Lazio, ad Atac S.p.A., a Trenitalia S.p.A. di porre in essere le azioni necessarie per scongiurare l'aumento dei costi del biglietto.

Il 06 dicembre 2022, l'U.Di.Con. Regionale Lazio segnalava al Municipio I di Roma Capitale la scarsa illuminazione all'incrocio tra Via Giolitti e Piazza di Porta Maggiore nonché la presenza di una barriera architettonica in prossimità delle strisce pedonali che congiungono Via di Porta Maggiore e Piazza di Porta Maggiore. L'Associazione, di fronte a tali problematiche chiedeva al Municipio I di porre in essere i provvedimenti idonei a rimuovere le problematiche esposte.

In data 16 dicembre 2022, l'Associazione riportava ad Atac S.p.A. che nei giorni in cui l'azienda di trasporto capitolina permetteva di viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto (8,11,18,24 dicembre), molti utenti, non essendo a conoscenza dell'iniziativa posta in essere, per mancanza di pubblicità adeguata, hanno obliterato i biglietti ai varchi della metropolitana. L'U.Di.Con Regionale

Lazio, a tal proposito, chiedeva all'Atac S.p.A. di predisporre l'adeguata segnaletica nei giorni del 18 e del 24 dicembre presso i punti interessati e chiedeva altresì, di predisporre misure volte a rimborsare i singoli titoli di viaggio.

Il 21 dicembre 2022, l'U.Di.Con. Regionale Lazio, dopo aver ricevuto riscontro da parte di Atac S.p.A. alla richiesta del 16 dicembre, nel quale si giustificava l'impossibilità di inserire segnaletica cartacea nei pressi dei tornelli per perseguire il percorso di digitalizzazione e dematerializzazione, esortava l'azienda di trasporto pubblico romano di disattivare direttamente i varchi della metropolitana in occasione delle giornate di trasporto pubblico gratuito, bloccando il sistema di validazione dei ticket. L'Associazione rendeva noto che il rimborso dei biglietti erroneamente validati doveva essere considerato del tutto eccezionale in virtù della buona fede degli utenti consumatori.

## PROGETTI

### CIRCOLI SOLIDALI

In data 17 gennaio 2022 è partito il progetto "Circoli Solidali" nell'ambito dell'avviso pubblico Comunità Solidali 2020, finanziato dall'Accordo di programma 2017 sottoscritto tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e la Regione Lazio, per il sostegno di iniziative e progetti di rilevanza locale da parte di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, in attuazione degli art. 72 e 73 del d.lgs n.117/2017". Sulla scia del Piano di ripresa e resilienza messo in campo dall'Unione Europea, che considera tra le priorità la Next Generation EU, ossia la transizione green che permetterebbe alle nuove generazioni di affrontare la crisi climatica ed ecologica, U.Di.Con. Regionale Lazio APS e l'Associazione Anzianamente ETS all'interno del progetto "Circoli Solidali" si sono proposte di realizzare delle attività volte ad innescare nella quotidianità degli utenti un atteggiamento che tendesse all'economia circolare in molti dei suoi aspetti: risparmio energetico, riciclo, riutilizzo, condivisione delle eccedenze, acquisto di prodotti green ecc...Il progetto, che ha avuto una durata di dodici mesi, ha voluto rispondere ad alcune esigenze dei cittadini e alle difficoltà del territorio ad attivare delle politiche convincenti in tema di economia circolare, realizzando una serie di iniziative atte a promuovere una maggiore coscienza green, fondata su un modello di consumo più sostenibile e responsabile.

Tra le iniziative più significative del progetto *Circoli Solidali* troviamo:

- Attivazione n.10 sportelli territoriali nella Regione Lazio per sviluppare al meglio le attività progettuali e fornire un servizio di informazione sui temi chiave dell'economia circolare;
- Creazione di materiale informativo cartaceo distribuito presso gli infopoint territoriali e del materiale digitale veicolato sul sito dedicato al progetto e sui social network, al fine di informare e sensibilizzare un numero più ampio di persone sul tema proposto;
- Creazione di gadget per gli incontri con le scuole: si distribuiranno delle luci funzionanti solo tramite energia solare al fine di sensibilizzare i più giovani sulle possibilità di un futuro con energia sostenibile;
- Organizzazione di n.2 incontri informativi in presenza o in webinar per affrontare i temi fondamentali dell'economia circolare, come il concetto di riutilizzo e le alternative green alla plastica;

- Gli studenti delle scuole secondarie di primo grado hanno avuto l'opportunità di prendere parte a una visita organizzata presso un'azienda che si occupa di riutilizzo e riciclo al fine di far comprendere loro il valore dei prodotti in ogni processo della filiera;
- Realizzazione di un video animato in motion graphic sull'economia circolare che verrà veicolato sui canali social delle associazioni e sul canale YouTube, attraverso il quale si cercherà di raccontare in maniera sarcastica il mondo attuale confrontandolo con un mondo "virtuoso";
- Registrazione di n. 3 podcast che tratteranno di come è possibile eliminare o ridurre la plastica, dello spreco alimentare e dei concetti di riciclo e di raccolta differenziata;
- Organizzazione di n.3 giornate di raccolta di beni alimentari al fine di distribuire i beni raccolti alle fasce più bisognose della popolazione.

## TRANSIZIONE DIGITALE

Nel mese di gennaio 2022 ha preso il via il progetto "Transizione Digitale" promosso da U.Di.Con. Regionale Lazio, AssoConstItalia, Casa dei Diritti Sociali ODV, Cittadinanzattiva Lazio e Confconsumatori Lazio, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Regione Lazio nell'ambito delle "Iniziative a vantaggio dei consumatori – di cui all'articolo 148 della Legge n. 388/2000, ai sensi del D.M. del 10 agosto 2020 e del D.D. del 23 novembre 2021."

In linea con il piano del PNRR per l'alfabetizzazione informatica del nostro Paese, obiettivo del progetto è quello di informare utenti e consumatori sui vantaggi del processo di transizione digitale in atto, promuovendo, da un lato, la conoscenza degli strumenti digitali di base per l'accesso ai diversi servizi pubblici digitali, al fine di semplificare le azioni burocratiche quotidiane, dall'altro, riducendo il divario tecnologico e digitale tra generazioni.

U.Di.Con Regionale Lazio e le altre associazioni dei consumatori coinvolte nel progetto, intendono raggiungere gli obiettivi prefissati attraverso due attività principali:

- Apertura di sportelli presso le sedi territoriali del Lazio delle associazioni coinvolte nel progetto, al fine di assistere e informare i cittadini sull'utilizzo degli attuali strumenti digitali per la gestione e la risoluzione di eventuali problematiche consumeristiche ad essi collegati;
- Campagna di comunicazione e di informazione volta a promuovere la conoscenza e il corretto accesso agli attuali e futuri strumenti digitali pubblici e privati e la consapevolezza dei vantaggi economici e temporali propri della diffusione dei servizi digitali. L'attività di comunicazione verrà portata avanti mediante l'utilizzo di un sito web dedicato al progetto, le pagine social delle rispettive associazioni e ulteriore materiale informativo divulgato attraverso gli stessi canali.

Il progetto vuole approfondire diverse tematiche relative al processo di transizione digitale, in particolare:

- Digitalizzazione dei servizi sanitari e telemedicina;
- Accessibilità ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione degli anziani e delle fasce deboli della popolazione;
- Digital divide e alfabetizzazione digitale;
- Cybersecurity;
- Transizione digitale a supporto della sostenibilità ambientale (smart city);
- Diritti dei consumatori su servizi, contenuti e acquisti digitali.

---

## PROGETTO PIANO 2021

Nel mese di marzo 2022 è partito il Piano di attività annuale 2021 per la tutela dei consumatori e degli utenti promosso da U.Di.Con. Regionale Lazio e Asso.Cons.Italia finanziato dalla Regione Lazio, volto ad approfondire il seguente ambito tematico: promozione di scelte di consumo consapevole, nel rispetto dei principi di precauzione e di processi produttivi etici e sostenibili.

La crisi socio economica causata dalla pandemia da Covid-19, il caro bollette, impennata dell'inflazione e il conseguente e generalizzato aumento dei prezzi, impattano notevolmente sul comportamento e sulle scelte d'acquisto dei consumatori.

Un contesto nel quale i consumatori e gli utenti si trovano, da un lato, a reclamare le vecchie abitudini di acquisto e un ritorno alla normalità pre – pandemia, dall'altro, a nutrire speranza nell'evoluzione dei servizi e nelle opportunità di consumo legate alle attuali possibilità e priorità: maggiore attenzione alle proprie spese, priorità alla salute alla cura di sé stessi, attenzione alla sostenibilità e all'ambiente, fiducia nella tecnologia.

Per questo motivo, in continuità con gli obiettivi e gli interventi del Piano 2020, con il Piano di attività annuale 2021 hanno voluto infondere negli utenti e nei consumatori una maggiore conoscenza dei propri diritti e un maggior senso critico al consumo, guidandoli nel compiere scelte responsabili.

U.Di.Con. Regionale Lazio e Asso.Cons. Italia hanno realizzato una serie di attività di informazione e comunicazione attraverso i propri siti web e canali social, per promuovere scelte di consumo legate all'attuale situazione socioeconomica dei consumatori, soprattutto nel rispetto dei processi produttivi etici e sostenibili.

Nel dettaglio le azioni di informazione e sensibilizzazione si sono concentrate sulle seguenti tematiche:

Scelte responsabili e sostenibili nel settore alimentare: promuovere comportamenti di consumo sostenibili nell'ambito alimentare volti alla riduzione dello spreco alimentare, in un'ottica di risparmio economico e di risparmio delle risorse;

Consumo critico e consapevole dell'energia: informare ed educare i cittadini sul tema risparmio energetico domestico in riferimento allo scenario attuale caratterizzato dall'impennata dei prezzi nel settore dell'energia;

Consumo digitale e consapevole: Promuovere l'importanza degli strumenti di identità digitale e infondere nei cittadini una maggiore consapevolezza e conoscenza nell'ambito degli acquisti on line, focalizzando l'attenzione sui diritti del consumatore in fase di acquisto e post vendita.

## INIZIATIVE

Tra le iniziative più significative portate avanti da U.Di.Con. Regionale Lazio nell'anno 2022, troviamo:

- In data 12 maggio 2022, l'U.Di.Con. Regionale Lazio in collaborazione con la sede zonale di Nettuno organizzava presso il Centro Anziani Campo Ascolano di Torvajonica un incontro informativo e formativo sullo SPID, tenuto da un esperto dell' Udicon – Unione per la Difesa dei Consumatori.