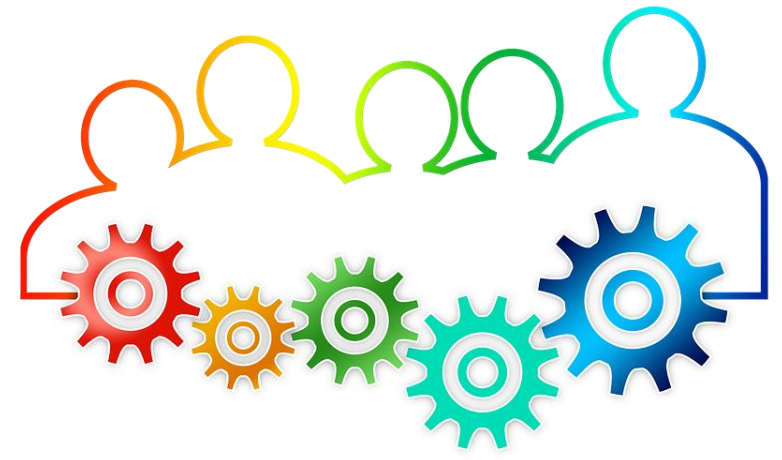




Progetto

Nuovo Welfare

Relazione attività Ass. dei Consumatori di Terni
Anno 2017



Associazione dei Consumatori di Terni



17 febbraio 2017

CONVENZIONE DI INTENTI E PROTOCOLLO ATTIVITA'

Per il raggiungimento degli obiettivi posti dal progetto
NUOVO WELFARE

Finalità

NO sovrapposizione con il FRONT OFFICE, ma **educazione** all'utilizzo dei canali alternativi all'ufficio e servizio informativo



ADICONSUM



12 COMUNI VISITATI



Terni
Arrone
Lugnano in
Teverina
Montecchio
Stroncone
San Gemini
Allerona
Otricoli
Parrano
Giove
Avigliano
Umbro
Montecastrilli



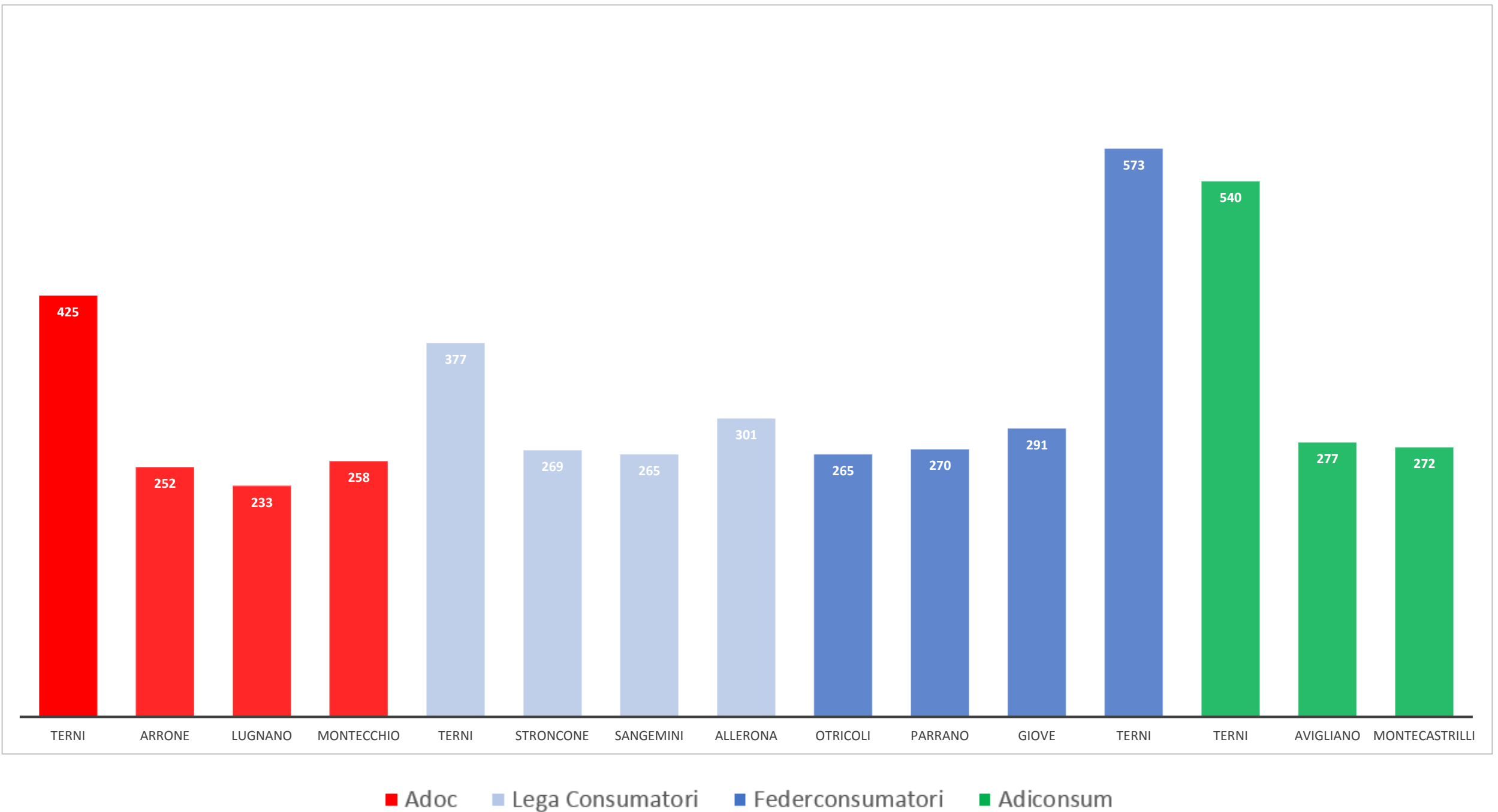
Sintesi dei dati

Totale richieste: 4868

Mesi interessati: da gennaio a dicembre 2017

Impegno effettivo: 5,5 giorni / settimana per associazione,
con una **presenza complessiva** di 22 giorni a settimana.





Tipologia di pratiche più richieste

- Informazioni su funzionamento [sito web](#) e accesso ad area riservata
- Download e compilazione modulistica per [voltura](#), [subentro](#) e [nuovo allaccio](#)
- Lettura del contatore e invio [autolettura](#) attraverso i canali indicati
- [Autocertificazione](#) per modifica del numero di componenti nucleo familiare
- Informazioni sul [Fondo di Solidarietà](#) e sulla [tariffa domestico sociale](#)
- Spiegazione [bolletta e tariffa](#)
- Procedura [perdite occulte](#) e informazioni su [polizza](#) AXA per perdite
- Procedura richiesta [rateizzazioni](#) e [rimborsi](#)
- Informazioni sulle agevolazioni per i territori colpiti dagli [eventi sismici](#)
- Informazioni e procedure sull'attivazione della [domiciliazione bancaria](#)

Confusione digitale



Circa il 9% delle richieste è riferito ad altri servizi (Enel, canone RAI, rifiuti...).

Questo denota **confusione** tra gli utenti e una crescente necessità di punti di riferimento che oggi solo il Servizio Idrico Integrato offre ai cittadini (servizi digitali, telefonici e sportelli fisici).

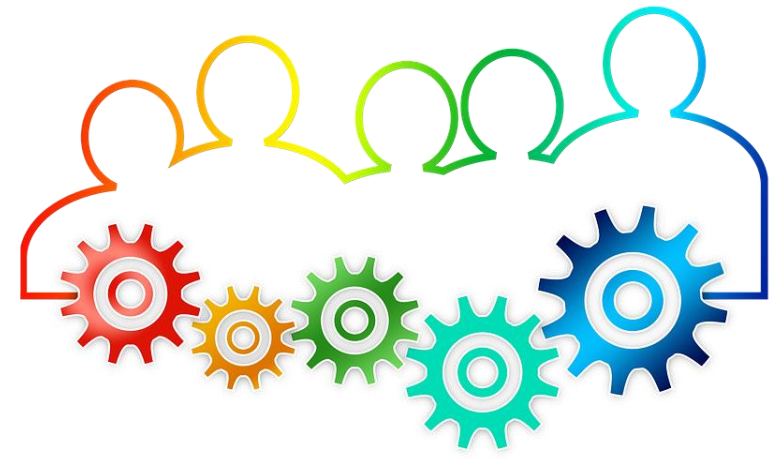
La collaborazione con le Associazioni dei Consumatori di Terni è utile a ridurre la complessità e a diffondere la conoscenza delle procedure SII.

+ conoscenza
e informazioni

=

+ consapevolezza
e sicurezza





Progetto

Nuovo Welfare

Relazione attività Ass. dei Consumatori di Terni
Anno 2017



Associazione dei Consumatori di Terni