

RELAZIONE SULLA GESTIONE 2025 CODICI LAZIO

Nel corso del 2025, l'Associazione CODICI Lazio ha portato avanti attività di informazione, formazione, tutela e assistenza dei consumatori, garantendo un supporto costante su molteplici tematiche di interesse quotidiano, consolidando il proprio ruolo quale soggetto qualificato nella protezione dei diritti degli utenti e dei cittadini.

In coerenza con i propri obiettivi statuari, l'associazione ha promosso iniziative di sensibilizzazione e percorsi formativi dedicati all'uso consapevole delle tecnologie digitali e dei servizi finanziari, evidenziando i potenziali rischi connessi al loro utilizzo.

Digitalizzazione, intelligenza artificiale e tutela del consumatore

Nel corso dell'attività associativa è emerso con crescente evidenza come l'evoluzione tecnologica, ed in particolare l'utilizzo sempre più diffuso di sistemi di intelligenza artificiale, stia incidendo profondamente sul rapporto tra consumatori e operatori economici.

In linea con le criticità evidenziate in sede di Comitato Regionale, si è riscontrata una progressiva **spersonalizzazione del rapporto contrattuale**, determinata dalla sostituzione del contatto umano con sistemi automatizzati e comunicazioni standardizzate, con conseguente riduzione dell'effettività del contraddittorio e della funzione conciliativa.

Tali dinamiche hanno reso necessario rafforzare l'attività di assistenza e mediazione dell'associazione, nonché sviluppare un approccio critico all'utilizzo degli strumenti digitali, anche alla luce delle criticità legate all'affidabilità delle risposte automatizzate.

Particolare attenzione è stata inoltre riservata al fenomeno delle truffe online, analizzato nelle sue diverse forme: frodi bancarie (vishing, phishing, spoofing), raggiri legati agli acquisti su internet, falsi investimenti e truffe sentimentali.

Settore utilities e servizi pubblici essenziali

Nel comparto delle utenze energetiche e dei servizi essenziali, l'associazione ha proseguito un'intensa attività di tutela, intervenendo a sostegno degli utenti in relazione ad aumenti tariffari ritenuti ingiustificati e a modifiche contrattuali onerose.

Alla luce delle evidenze emerse nel dibattito del Comitato Regionale, sono state ulteriormente riscontrate criticità strutturali riconducibili:

- alla gestione delle multi-utilities e alla difficoltà di interlocuzione con i gestori;
- alla diffusione dei contatori intelligenti e ai sistemi automatizzati di gestione delle forniture;
- alla presenza di oneri tariffari poco trasparenti, inclusi prelievi connessi a eventi emergenziali;

- alle difficoltà operative nelle procedure conciliative, anche per effetto della digitalizzazione integrale delle stesse.

L'associazione ha pertanto rafforzato l'attività di assistenza legale e di supporto nelle procedure di reclamo e conciliazione, ribadendo la necessità di un adeguamento dell'azione delle Autorità di regolazione ai mutamenti del mercato.

Ambito sanitario

L'associazione ha confermato il proprio impegno a favore delle vittime di malasanità e dei loro familiari, anche alla luce delle persistenti criticità del sistema sanitario regionale.

In linea con le indicazioni emerse in sede di Comitato, è stata altresì evidenziata la necessità di rafforzare:

- le campagne sanitarie e le attività di informazione sui diritti del paziente;
- l'assistenza legale in materia di responsabilità medica;
- l'azione di monitoraggio delle disfunzioni del sistema sanitario, con particolare riferimento alle liste di attesa e all'accesso alle prestazioni.

Sovraindebitamento, usura ed esclusione finanziaria

È proseguita l'attività di contrasto ai fenomeni di usura ed estorsione, nonché alle dinamiche riconducibili alla criminalità organizzata, tra cui il cosiddetto "welfare mafioso di prossimità".

Le risultanze del Comitato Regionale hanno ulteriormente evidenziato la crescente incidenza delle situazioni di sovraindebitamento, spesso aggravate da criticità nei rapporti con i gestori di servizi essenziali, in particolare nel settore idrico, caratterizzato da frequenti inadempienze e difficoltà di interlocuzione.

In tale contesto, l'associazione ha rafforzato:

- l'assistenza ai soggetti in condizioni di vulnerabilità economica;
- l'accesso agli strumenti di composizione della crisi da sovraindebitamento;
- le attività di prevenzione e supporto alle vittime di usura.

Strumenti di tutela e ADR

L'attività associativa ha continuato a valorizzare gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), con particolare riferimento alle procedure conciliative nei settori energia e telecomunicazioni.

Come evidenziato nel corso del Comitato Regionale, tali strumenti, pur rappresentando una modalità efficace ed economicamente sostenibile di risoluzione delle controversie, risultano oggi esposti al rischio di depotenziamento a causa della crescente automazione e digitalizzazione dei processi.

L'associazione ha pertanto intensificato il proprio impegno volto a garantire il mantenimento di spazi effettivi di interlocuzione tra utenti e operatori, nonché a verificare la reale disponibilità delle imprese ad instaurare forme di confronto strutturato.

Altre attività di tutela

Sono rimaste significative le richieste di assistenza relative:

- ai disservizi nei rimborsi di viaggi e prenotazioni;
- alle contestazioni di sanzioni amministrative ritenute illegittime.

Progetti e sviluppo associativo

Nel corso dell'anno è emersa altresì la necessità di rafforzare il sistema associativo, anche attraverso:

- una strutturazione più organica delle campagne di tesseramento;
- il coinvolgimento di soggetti del Terzo Settore;
- la creazione di sinergie con CAF e patronati quali aggregatori territoriali;
- la valorizzazione delle reti relazionali già consolidate .

Conclusioni

In conclusione, l'esercizio 2025 evidenzia risultati positivi, le risultanze emerse confermano, tuttavia, la necessità di un ulteriore rafforzamento dell'azione associativa, in particolare nei settori strategici della digitalizzazione, delle utilities, della sanità e del contrasto al sovraindebitamento, al fine di garantire una tutela sempre più efficace e aderente alle trasformazioni del contesto economico e sociale.

Il Segretario Regionale

Ivano Giacomelli

