



ACU-Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro
Sede Regionale della LOMBARDIA
via Padre Luigi Monti 20/c – 20162 Milano
tel. 02/6615412 fax 02/6425293

e-mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org sito web: www.associazioneacu.org

Successo per ACU nella 1° settimana informativa a Gallarate per la Carta Regionale dei Servizi presso le Poste

Milano, 27 Febbraio 2012. Si è concluso sabato 25 febbraio, con grande successo di utenze, la prima settimana di informazione sulle potenzialità della Carta Regionale dei Servizi (CRS) tenuta dai rappresentanti di **ACU-Associazione Consumatori Utenti** presso il più importante ufficio postale di Gallarate (VA), sito in via A. Vespucci 9. Ben **2.000 persone** nell'arco della settimana hanno ricevuto informazioni e materiale illustrativo sull'utilizzo della CRS grazie alla presenza dei rappresentanti dell'Associazione e all'utilizzo e la distribuzione di materiale illustrativo. I rappresentanti di ACU si sono alternati nell'ufficio postale gallaratese nel divulgare informazioni ai cittadini dalle ore 9:00 alle ore 19:00 e sabato 25 fino alle ore 12:30.

Il progetto che coinvolge ACU, oltre ad altre quattro Associazioni di Consumatori (Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Codici), è stato realizzato grazie ad un accordo con **Poste Italiane** e con il contributo della **Regione Lombardia**. L'obiettivo dell'iniziativa è di agevolare la conoscenza e l'utilizzo di tutte le funzionalità e le potenzialità offerte dalla Carta e non ancora sufficientemente sfruttate. L'intervento degli operatori ACU a diretto contatto con gli utenti dell'ufficio postale ha infatti messo in evidenza alcune fasce di popolazione che più di altre esprimono criticità nella fruizione dei servizi.

Dall'attività condotta sul territorio è emerso che:

- tra gli utenti che già conoscono la CRS, il 30% ignora la possibilità di accedere in modo semplice e veloce anche ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni, e ottenere, senza perdite di tempo e code, operazioni come: cambiare il medico di base, prenotare visite ed esami, ottenere la dote scuola per i figli, ricevere certificati anagrafici e di stato civile, calcolare l'importo della TARSU, prenotare testi alle biblioteche civiche, e molti altri servizi ancora;
- tra le persone contattate, il 20% crede che il codice PIN della CRS possa essere richiesto esclusivamente alle ASL e non è al corrente che anche il proprio Comune e gli Uffici Postali sono preposti ad assicurare ai cittadini l'attivazione di tale codice;
- le persone anziane e coloro che non dispongono di un computer hanno evidenziato grandi difficoltà ad accedere al mondo dei servizi online richiedendo esplicitamente che venga fornito loro un servizio di alfabetizzazione gratuito e delle postazioni internet pubbliche ove poter liberamente accedervi (es. presso il Comune);

1

Associazione iscritta nell'elenco nazionale Legge 281/98, D.M. 14/10/99 Gazz. Uff. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti, Decreto 02.12.2005 Gazz.Uff. n. 290 del 14.12.2005, D. Lgs. 06.09.2005 n. 206.

Iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti Legge regionale 03 giugno 2003 n. 6 – Norme per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. D. d. g. 27 giugno 2006 n. 7312 Bur1 n. 28 10 luglio 2006.

Socio fondatore di CIE-Consumatori Italiani per l'Europa membro BEUC

Full member di Consumers International, socio di Accredia-L'Ente Italiano di Accreditamento



ACU-Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro
Sede Regionale della LOMBARDIA

via Padre Luigi Monti 20/c - 20162 Milano
tel. 02/6615412 fax 02/6425293

e-mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org sito web: www.associazioneacu.org

- tra le categorie che esprimono maggiori difficoltà nella fruizione dei servizi, emergono anche i cittadini non italiani che, non disponendo della CRS ma di un documento cartaceo, non possono accedere ai servizi garantiti dallo strumento.

A questi elementi si aggiunge inoltre la difficoltà nell'utilizzare autonomamente la Carta attraverso l'installazione nel proprio computer di un particolare lettore e di un software per il suo impiego. Il costo del dispositivo, nonché la difficoltà nel suo reperimento, è in aggiunta segnalato dal 15% degli utenti intervistati.

Per poter accedere ad ulteriori informazioni e approfondimenti, a tutti i cittadini è stato indicato il riferimento web www.crs.lombardia.it.

La presenza degli operatori delle Associazioni dei Consumatori sarà replicata in altri uffici postali tra i mesi di marzo e giugno. Le prossime giornate informative si terranno dal 12 al 17 marzo presso l'Ufficio Postale di Piazza Cordusio, 1 a Milano.

Ufficio stampa

Encanto Public Relations

Via Mauro Macchi n. 42 - 20124 Milano

Tel. 02.66983707

Roberto Gazzini 338/3291965

Erminia Cannistrà erminia.cannistra@encanto.biz

www.encanto.biz