

**Decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 10 agosto 2020 – Avviso MISE 30 settembre 2020****Programma “Interventi per sostenere i cittadini consumatori nel fronteggiare le conseguenze socio-economiche dell’epidemia di Covid-19”****Intervento n. 1. “Tutela e sostegno ai cittadini consumatori per contrastare gli effetti dell’epidemia di Covid-19”**Descrizione

L’epidemia di Covid-19 sta determinando, accanto alle immediate conseguenze di carattere più strettamente sanitario, effetti indiretti sempre più evidenti in campo economico e sociale.

In un contesto socio-economico già deteriorato dai perduranti effetti della precedente crisi economica e finanziaria si innesta una nuova crisi, che presenta aspetti ancor più pervasivi determinando non solo effetti recessivi dal punto di vista economico, ma anche trasformazioni che incidono profondamente su produzione e fruizione di beni e servizi anche essenziali, e in ultima analisi sulla vita quotidiana del cittadino consumatore.

In questo quadro si inserisce il presidio fornito dalle associazioni dei consumatori, cui molti cittadini si rivolgono alla ricerca di servizi di informazione e assistenza qualificata offerti a costi relativamente contenuti.

L’Intervento n. 1. “Tutela e sostegno ai cittadini consumatori per contrastare gli effetti dell’epidemia di Covid-19” prevede principalmente che le associazioni dei consumatori iscritte al registro regionale di cui alla legge regionale n. 27 del 2009 forniscano informazione, consulenza e assistenza, stragiudiziale e giudiziale, ai cittadini consumatori e alle famiglie che subiscono, direttamente o indirettamente, le conseguenze socio-economiche dell’epidemia di Covid-19, attraverso la propria rete presente sul territorio regionale, sia in presenza, presso gli sportelli fisici, sia a distanza, attraverso diversi canali di comunicazione (p.e. telefono, web, chat, social media), nonché attraverso azioni quali ad esempio la realizzazione e distribuzione di materiali divulgativi e di incontri pubblici, convegni ed eventi vari, in presenza o a distanza, su temi consumeristici utili a fronteggiare la situazione legata alla crisi sanitaria e alle relative conseguenze socio-economiche.

Obiettivo dell’Intervento è fornire sostegno ai cittadini consumatori nel far fronte alle conseguenze socio-economiche derivanti dall’epidemia di Covid-19.

Le attività che le associazioni dei consumatori potranno sviluppare con le risorse messe a disposizione con il presente Intervento potranno essere, a titolo esemplificativo:

- sostegno e assistenza, soprattutto a chi versa in situazione di disagio economico, per: richiesta di sospensione o surroga di mutui e prestiti, rateizzazione bollette, blocco utenze domestiche, blocco cartelle esattoriali, pratiche di conciliazione, accesso ai benefici economici (cosiddetti bonus) previsti dai decreti emergenziali; per alcuni casi di sovraindebitamento potrà essere fornita consulenza e supporto anche in relazione a quanto previsto dalla legge n. 3/2012;
- implementazione di strumenti di comunicazione digitale a supporto dei consumatori, ad esempio realizzando servizi di web chat e contenitori digitali - semplificati e accessibili - sui diritti e doveri riguardanti l’emergenza da coronavirus;
- alcuni sportelli potranno mettere a disposizione i propri strumenti informatici nonché personale adeguatamente formato (a seguito, quindi, di formazione specifica ed aggiornamento) al fine di contrastare il *digital divide*, rendendo così accessibile “la rete” a chiunque non possieda i mezzi tecnologici utili e fornendo assistenza personalizzata e specifica agli utenti che avranno bisogno di supporto tecnologico per accedere a servizi digitali, come ad esempio acquisire una identità digitale, pagare da casa senza recarsi fisicamente in banca o alle poste ecc., gestire utenze o reclami online, consultare i siti della pubblica amministrazione, consultare documenti sul web, ecc.;
- proseguimento e implementazione di attività di monitoraggio prezzi già attivate di recente proprio in relazione all’emergenza epidemiologica;



a903064b



- attività e iniziative utili a fronteggiare la situazione legata alla crisi sanitaria e alle relative conseguenze socio-economiche in materia di educazione finanziaria, anticontraffazione e sicurezza dei prodotti anche in sostegno alle Forze dell'Ordine, e-commerce o altre tematiche di interesse consumeristico.

Dall'Intervento ci si attende di garantire un elevato e qualificato sistema di tutela, assistenza, consulenza, formazione e informazione dei cittadini consumatori nel far fronte all'emergenza sanitaria e alle conseguenze socio-economiche derivanti dall'epidemia di Covid-19.

Gli indicatori di risultato sono i seguenti:

Indicatore	Indicatore	Documentazione a supporto
- numero di sportelli - numero di pratiche - numero di conciliazioni - numero di dipendenti	- numero consumatori assistiti	Generalità dello sportello Archivio delle pratiche Archivio delle conciliazioni Reportistica
- numero di siti o pagine web create o aggiornate; app; post su social network; pubblicazioni in formato digitale - numero di visualizzazioni, download, follower - numero di iniziative pubbliche di interesse dei consumatori (incontri pubblici, convegni, seminari, eventi, in presenza o a distanza) - numero di partecipanti	- numero consumatori informati	Reportistica
- numero di iniziative di formazione anche <i>on line</i> attivate per il personale delle associazioni - numero di partecipanti		Registri presenze Reportistica

Ulteriori strumenti di monitoraggio delle attività e di verifica dei risultati sono previsti dalle convenzioni recanti le modalità di realizzazione dell'Intervento e potranno essere individuati nella fase di attuazione dell'Intervento.

Le associazioni coinvolte, al fine di garantire il maggior beneficio per i consumatori, si impegnano ad operare per la divulgazione delle iniziative e dei risultati raggiunti. Daranno la massima visibilità e diffusione alle attività finanziate e ai risultati raggiunti attraverso i propri siti internet e canali digitali, oltre che tramite newsletter, comunicati stampa, locandine, comunicazioni individuali e con ogni altro mezzo idoneo.

Tempi di realizzazione

L'attività dovrà concludersi ed essere rendicontata entro il 30 settembre 2021.

Costo dell'Intervento

Per la realizzazione del presente Intervento sarà messo a disposizione l'importo di euro 588.477,49, da ripartirsi esclusivamente tra le associazioni dei consumatori iscritte al registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 5 della legge regionale 23 ottobre 2009, n. 27, nel seguente modo:

- una quota fissa pari a euro 35.000,00 a favore di ciascuna Associazione, per un importo complessivo di euro 140.000,00;
- una quota variabile a favore di ciascuna Associazione, ripartita in base ai criteri fissati con deliberazione della Giunta regionale n. 1694 del 15 settembre 2014, per un importo complessivo di euro 448.477,49.

Modalità di rendicontazione

Modalità di rendicontazione secondo quanto previsto dall'Avviso del 30 settembre 2020 e/o dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1694 del 15 settembre 2014, nonché dalle convenzioni recanti le modalità di realizzazione dell'Intervento.



a903064b

