

Ambito 1°

Assistenza socio-sanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori

Soggetti attuatori: le Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello regionale ai sensi dell'articolo 6 della legge regionale 26 ottobre 2009, n. 24.

Importo ipotizzato per la realizzazione: € 36.000,00

Tempi previsti di realizzazione: dal 1/12/2020 al 31/07/2021

Descrizione:

Per contrastare i gravi disagi legati all'acuirsi della crisi economico-sanitaria legata all'emergenza epidemiologia Covid-19 le Associazioni dei Consumatori iscritte all'elenco regionale di cui all'art. 6 l.r. 24/2009 (di seguito per brevità "le Associazioni") offrono la propria disponibilità ad attivare un servizio di assistenza tramite supporto psicologico.

Il servizio sarà fornito da operatori specializzati a favore dei cittadini di ogni età – dai più giovani ai più anziani – che, a causa dell'emergenza epidemiologica Covid-19, hanno subito o subiscono traumi, depressione, attacchi di panico, paure per difficoltà economiche e, in generale, uno stress psicologico conseguente alla diffusione del virus, e necessitano di un supporto che, in difetto di specifici finanziamenti pubblici, comporterebbe costi elevati e per molti non sostenibili.

Gli interventi si concretizzeranno nelle seguenti attività:

- colloqui di supporto individuali, in presenza o a distanza;
- gruppi di supporto, in presenza o in videoconferenza;
- realizzazione di webinar pubblici in diretta web;
- informazione tramite i canali social delle Associazioni.

Gli interventi a distanza, attraverso sistemi di videochiamata o videoconferenza, potranno essere realizzati a favore di persone in quarantena o in caso di lockdown generalizzato.

Tale attività di sostegno psicologico sarà particolarmente rivolta ai soggetti in difficoltà nell'affrontare le spese del quotidiano e/o che si trovano in situazioni di sovraindebitamento (vedi 3° ambito)

Ambito 2°

Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale

Soggetti attuatori: le Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello regionale ai sensi dell'articolo 6 della legge regionale 26 ottobre 2009, n. 24.

Importo ipotizzato per la realizzazione: € 80.000,00

Tempi previsti di realizzazione: dal 1/12/2020 al 31/07/2021

Descrizione:

Al fine di potenziare la disponibilità e l'impiego degli strumenti di comunicazione, le Associazioni intendono:

- i. fornire ai consumatori e agli utenti informazioni relative al contenuto dei provvedimenti emanati ed emanandi dalla Regione e in via d'urgenza dal Governo (DPCM e Decreti Legge) (ad esempio in materia di rimborsi per mancate prestazioni per impossibilità sopravvenuta o per accedere ad agevolazioni e bonus in materia fiscale o in ambito sanitario);
- ii. agevolare, anche in correlazione con quanto previsto dalla successiva linea di intervento di cui al 3° ambito, la diffusione di informazioni sui diritti dei consumatori e degli utenti e un'assistenza "a distanza" nelle materie consumeristiche, anche non strettamente connesse alle normative conseguenti alla diffusione dell'epidemia Covid-19, sia in prospettiva di eventuali nuove chiusure ("lockdown generalizzato") che per superare l'eventuale "paura del contagio" che potrebbe disincentivare gli accessi agli sportelli sul territorio delle Associazioni.

E' inoltre necessario favorire l'accesso degli utenti ai **servizi digitali della Pubblica Amministrazione** per gestire pratiche a distanza, (i) diffondendo la conoscenza di tali servizi, riconducibili ad esempio a bonus e agevolazioni previste dalla normativa emergenziale Covid-19, incrementando così le conoscenze informatiche di alcune fasce della popolazione e (ii) fornendo assistenza alle persone impossibilitate o con difficoltà ad accedere al web per l'utilizzo dei servizi digitali della PA (ad esempio anziani o fasce più deboli della popolazione).

Si osserva inoltre che la diffusione tra la cittadinanza piemontese delle piattaforme informatiche per videoconferenze (es. Zoom, Google Meet) a partire dal periodo di "lockdown" del marzo 2020, sia in ambito scolastico che nei rapporti lavorativi e interpersonali, così come il sempre maggiore utilizzo di social network, offrono oggi la possibilità alle Associazioni di utilizzare nuovi strumenti di comunicazione che, insieme alla possibilità di accedere di persona o telefonicamente agli Sportelli del consumatore (vedi 3° ambito che segue), garantiscono una nuova modalità di approccio e di dialogo con l'utenza. L'utilizzo di tali piattaforme può agevolare lo svolgimento delle attività di cui agli ambiti 1° e 3° con prestazioni da parte di collaboratori, professionisti e dipendenti delle Associazioni in "smart working".

Le associazioni si prefiggono quindi di implementare e migliorare le suddette modalità comunicative tramite siti internet, social network e nuovi strumenti, quali ad esempio videoconferenze o Sportelli del consumatore virtuali.

A titolo esemplificativo, di seguito un elenco delle attività che potranno essere realizzate per perseguire gli obiettivi di cui sopra:

- (i) redazione e pubblicazione di contenuti e aggiornamenti su siti internet e social network in materia di provvedimenti legati e normative legati all'emergenza Covid-19;
- (ii) redazione e pubblicazione di contenuti e aggiornamenti su siti internet e social network in materia di servizi digitali della Pubblica Amministrazione per gestire pratiche a distanza;
- (iii) potenziamento dei canali di comunicazione tramite l'utilizzo di piattaforme web che consentono di attivare videoconferenze, call, webinar, e altra assistenza da remoto;
- (iv) ideazione e realizzazione di webinar.

Ambito 3°

Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori

Soggetti attuatori: le Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello regionale ai sensi dell'articolo 6 della legge regionale 26 ottobre 2009, n. 24.

Importo ipotizzato per la realizzazione: € 526.424,30

Tempi previsti di realizzazione: dal 1/12/2020 al 31/07/2021

Descrizione:

La funzione degli Sportelli è quella di assicurare la presenza sul territorio regionale di centri di assistenza al cittadino qualificati, dove poter ottenere un servizio di informazione, ricevere consigli, illustrare i propri problemi e ricevere assistenza legale extragiudiziale. Sono garantite presso gli Sportelli strutture tecniche e personale professionale. Gli Sportelli sono collocati nei capoluoghi di provincia e coordinati dalla sede regionale di ciascuna Associazione.

Gli Sportelli sono accessibili a tutti i cittadini ed hanno le seguenti caratteristiche minime:

- 1) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata all'Associazione;
- 2) segreteria telefonica;
- 3) disponibilità, all'occorrenza, di un esperto legale e di un conciliatore;
- 4) identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore.

A) Supporto alla cittadinanza in caso di difficoltà economiche e sovraindebitamento

Grazie all'esperienza pluriennale delle associazioni, anche grazie alle attività e all'allocazione delle risorse di cui agli ambiti 1° e 2°, si potrà fornire tramite gli Sportelli un aiuto a favore di chi ha problemi economici e ha contratto debiti imprevisti o aggravati dalla situazione emergenziale COVID-19.

Le Associazioni potranno in particolare offrire informazioni e assistenza ad esempio in caso di sospensione o surroga di mutui e prestiti, rateizzazione bollette di energia e gas, rateizzazione di cartelle esattoriali e offrire un supporto in altri ambiti di rapporti commerciali con imprese e professionisti. Tale attività è agevolata dall'esistenza di procedure di conciliazione sulla base di protocolli stipulati dalle Associazioni a livello nazionale e locale, e potrà essere svolta anche in relazione a sgravi e benefici economici previsti da provvedimenti nazionali, regionali e comunali.

Per consentire alle famiglie e alle micro imprese (v. art. 18 lett. d bis Codice del Consumo) che in tale contesto versano in una situazione di difficoltà finanziaria e necessitano di ridurre i propri debiti, potrà essere inoltre fornita dagli Sportelli consulenza e assistenza per agevolare l'applicazione della procedura di composizione della crisi e della situazione debitoria, prevista dalla Legge n. 3/2012. Le Associazioni, tramite personale specializzato, potranno valutare l'esistenza dei presupposti ed eventualmente fornire assistenza per l'avvio della procedura.

Il servizio di sarà erogato attraverso la rete degli Sportelli del consumatore presenti sul territorio regionale, sia in presenza, presso gli sportelli sul territorio regionale, sia a distanza, attraverso diversi canali di comunicazione (telefono, web, chat, Social media, anche grazie alle attività previste dal 2° ambito di cui sopra).

L'attività avverrà in collaborazione con Fondazioni che forniscono supporto economico a persone e famiglie in difficoltà.

B) Attività di informazione e assistenza ai consumatori e utenti a distanza

Per il raggiungimento degli obiettivi esposti si prevede di incrementare le attività di assistenza sul territorio, nel rispetto delle normative e precauzioni dettate dalla necessità di contenere il contagio e garantendo il distanziamento, evitando attese presso gli Sportelli e assembramenti, anche grazie all'operatività a distanza del personale delle Associazioni eventualmente in "smart working", per cui si propone di realizzare le seguenti attività a supporto di quelle già rese dalla rete degli Sportelli:

- (i) garantire l'assistenza a distanza (online) ai cittadini anche in caso di lockdown o limitazioni temporanee degli spostamenti, grazie all'assistenza a distanza;
- (ii) garantire un migliore coordinamento degli Sportelli tramite modelli e sistemi di gestione elettronica degli archivi e condivisione dei documenti.