

Iniziative di sostegno ai cittadini/consumatori per far fronte all'emergenza sanitaria e alle conseguenze socioeconomiche derivanti dall'epidemia da Covid

Finanziamento Avviso Mise 30/09/2020

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 preventivato per la realizzazione:
€ 36.000,00

Importo liquidato:
€ 36.000,00

Per contrastare i gravi disagi legati all'acuirsi della crisi economico-sanitaria legata all'emergenza epidemiologia Covid-19, 3 associazioni dei Consumatori (Adoc – Federconsumatori e Udicon) hanno attivato un servizio di assistenza tramite supporto psicologico, 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 traumi, depressione, attacchi di panico, paure per difficoltà economiche e, in generale, uno stress psicologico conseguente alla diffusione del virus, e hanno necessitato di un supporto che, in difetto di specifici finanziamenti pubblici, avrebbe comportato costi elevati e per molti non sostenibili.

Gli interventi si sono concretizzati in:

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

Gli interventi a distanza, attraverso sistemi di videochiamata o videoconferenza, sono stati realizzati in particolare a favore di persone in quarantena e durante il lockdown generalizzato.

Nello specifico, gli operatori di sportello hanno usufruito di momenti di formazione con professionisti della materia, che hanno illustrato come approcciarsi al consumatore durante l'assistenza allo sportello al fine di rispondere alle sue necessità, non solo dal punto di vista informativo e strettamente consumeristico, ma anche dal punto di vista psicologico, al fine di accogliere e recepire lo stato emoziona-

le dell'utente e rendere l'esperienza di sportello utile, efficiente e gradevole. Tali incontri si sono svolti in modalità on line e sono risultati uno strumento valido per gli addetti agli sportelli, per comprendere e apprendere le modalità di sensibilizzazione in un periodo così importante e per fornire agli operatori le conoscenze necessarie per interfacciarsi con gli utenti (vedi dettaglio nelle relazioni di ADOC E FEDERCONSUMATORI).

Particolare attenzione è stata posta ai momenti dell'accoglienza, della definizione di contesto di confronto, delle tecniche di dialogo confidenziale volto ad affrontare gli aspetti critici e una proficua esternazione delle inquietudini.

Il supporto psicologico è avvenuto nella maggior parte dei casi attraverso videochiamate, previo appuntamento.

In alcuni casi è stato previsto un orario dedicato per appuntamenti in presenza con accesso contingentato alla sede per i casi più sensibili e per quelli inabili alla trattazione a distanza.

Assistenza ai giovani

Una delle problematiche maggiormente riscontrate è stata quella dell'isolamento, dell'impossibilità di incontrarsi e confrontarsi con i propri coetanei.

In un primo momento la chiusura delle attività scolastiche ha generato un riscontro positivo da parte degli studenti, ma a lungo termine la mancanza di interazione e l'introduzione della Didattica a distanza ha portato a gravi scompensi emotivi.

Alcuni giovani vivono situazioni familiari critiche, che in periodo di lock down sono state accentuate.

Alcuni giovani si sono sentiti colpevolizzati dell'aumento del numero di contagi.

Inoltre si è rilevato un incremento del fenomeno del cyberbullismo a causa dell'aumento dell'uso di internet e dei social network.

Queste cause di disagio giovanile sono state oggetto di approfondimento durante i percorsi di sostegno psicologico.

Assistenza ad adulti e anziani

Questo periodo di emergenza ha portato un forte stress dal punto di vista economico e un senso di isolamento per coloro che, vivendo da soli, non potevano vedersi con i familiari. A questo contesto si aggiunge lo sconforto percepito da queste persone che generalmente preferiscono il contatto di persona.

Tra le cause di stress da segnalare in particolare, la paura di contrarre il virus.

Federconsumatori ha segnalato maggiore difficoltà da parte delle fasce dei meno giovani che normalmente frequentano le attività tipiche, ad approcciarsi a un servizio spiccatamente psicologico: la ragione si ipotizza possa essere ricondotta alla convinzione che il tema della salute mentale abbia un valore sociale dissonante per gli anziani.

Ambiti di intervento per materie

- Stress per truffe da acquisti on line: tale modalità di acquisto ha avuto un incremento esponenziale nel periodo pandemico. In particolare per l'acquisto di farmaci e prodotti medico sanitari: molto spesso i cittadini, a fronte di esaurimento di scorte di alcuni beni specifici, si sono affidati a siti web poco affidabili. Ciò ha causato un aumento dei casi di truffe on line che, oltre a causare danni a livello finanziario, hanno anche provocato stress e problemi fisici e psicologici.

- Stress per situazioni da sovraindebitamento: gli effetti della pandemia si sono tradotti anche in perdita o diminuzione del lavoro e della capacità lavorativa. La conseguenza è stata una rincorsa all'accesso al credito e in taluni casi a un eccesso di finanziamenti non supportato dal potere reddituale delle famiglie. Per affrontare al meglio tali tematiche, gli operatori degli sportelli hanno aumentato le proprie competenze con corsi specifici volti a identificare i diversi strumenti bancari e finanziari disponibili per l'accesso al credito al consumo, verificare le condizioni di criticità nell'accesso alle banche dati del SIC – Sistema Informativo Creditizio, fornire capacità di analisi utili a elaborare buone pratiche di gestione del patrimonio familiare e al contenimento razionale della spesa individuale, discernere i casi la cui gravità debba essere portata alla gestione del percorso previsto dalla legge 3/2012 in caso di “fallimento della persona fisica”.

- Stress da annullamento: col virus molti viaggi sono stati annullati e anche diversi eventi programmati. Basti pensare ai matrimoni e a tutto ciò che ruota attorno all'organizzazione di un simil evento, o anche alle vacanze, che per molti rappresentano l'unica valvola di sfogo.

- Affitti-mutui: con la pandemia sono aumentate le richieste di supporto per la gestione della sospensione delle rate dei mutui e contemporaneamente per attivare le modalità di accesso ai fondi per ottenere una riduzione del canone con la partecipazione dello Stato. Come spesso accade, il problema maggiore per le associazioni dei consumatori è stato di coordinare le informazioni date dalle istituzioni, quelle cercate dagli utenti in autonomia per individuare la reale situazione.

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 preventivato per la realizzazione: € 80.000,00

Importo liquidato: Euro 79.525,85

Le azioni realizzate in tale ambito sono state indirizzate al potenziamento dei nuovi strumenti di comunicazione nel rapporto con i consumatori.

Le Associazioni dei consumatori che hanno effettuato interventi in tale ambito (Adiconsum – Ass. Consumatori Piemonte – Codacons – Movimento consumatori – Tutelattiva e Udicon) hanno

- agevolato la diffusione di informazioni sui diritti dei consumatori e degli utenti a 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 ha disincentivato gli accessi agli sportelli sul territorio delle Associazioni
- favorito l'accesso degli utenti ai servizi digitali della P.A. per gestire pratiche a distanza, 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 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).

Le Associazioni dei Consumatori hanno aumentato l'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione offerti dalle piattaforme informatiche per videoconferenze (es. Zoom, Google Meet) che, unitamente alla possibilità di accedere di persona o telefonicamente agli Sportelli del consumatore (vedi 3° ambito), hanno consentito di garantire e mantenere il dialogo con l'utenza. L'utilizzo di tali piattaforme ha agevolato lo svolgimento delle attività previste agli ambiti 1° e 3°, con prestazioni da parte di collaboratori, professionisti e dipendenti delle Associazioni in "smart working".

Al fine di potenziare l'utilizzo di tali nuove modalità comunicative e informative, le attività realizzate si sono concretizzate in

- potenziamento delle dotazioni informatiche delle Associazioni attraverso l'acquisto di nuove apparecchiature (es. computer portatili e fissi, videocamere per videoconferenze) e/o di servizi di connettività (ed es. aumento della capienza della casella di posta ordinaria)
- individuazione di personale dedicato alle attività di comunicazione, informazione e assistenza "online"
- aggiornamento dei contenuti (testo e video) dei siti internet, dei social network e You tube, con particolare riguardo a
 1. provvedimenti e normative legati all'emergenza Covid-19
 2. servizi digitali della P.A. per gestire pratiche a distanza
 3. tematiche di particolare interesse
- utilizzo di piattaforme web per attivare videoconferenze, call, webinar, e altra assistenza da remoto
- allestimento di postazioni a disposizione dei consumatori privi di dotazioni informatiche e supporto a utenti con scarsa conoscenza tecnologica e informatica per l'utilizzo di piattaforme informatiche

- utilizzo di nuove forme di comunicazione da e con il consumatore (WhatsApp, form di contatto, caselle di posta elettronica)
- potenziamento del livello di digitalizzazione delle procedure (interne ed esterne) connesse con il servizio di informazione e assistenza. Ciò ha permesso per alcune associazioni la prestazione del servizio di sportello integralmente con strumenti di comunicazione digitale in ogni fase (primo contatto, informazione, consulenza, assistenza, ricezione e invio di documenti, iscrizione e pagamento quote associative o donazioni, invio del certificato di iscrizione digitale).

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 per la realizzazione: Euro 526.424,30

Importo liquidato: Euro 521.170,69

Per fornire ai consumatori un'adeguata informazione e assistenza sulle problematiche consuméristiche e sulle conseguenze economiche e sociali create e accentuate della pandemia, si è utilizzata la rete degli sportelli del consumatore istituita dalla Regione Piemonte ai sensi della l.r. 24/2009.

La funzione degli Sportelli è quella di assicurare la presenza sul territorio regionale di centri qualificati di assistenza al cittadino, dove 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 e hanno le seguenti caratteristiche minime:

- 1) accesso a Internet e a 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 e individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello
- 5) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo impatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore presente in sede o resi disponibili su iniziativa del responsabile dello sportello
- 6) esclusività di uso della postazione con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore
- 7) esposizione nei locali della Nota Informativa sul servizio fornito

- 8) esposizione, fuori dall'ufficio, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, di per se' sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l'esistenza dello sportello nello stabile in cui è ubicato
- 9) regolare e tempestiva compilazione della modulistica (fornita dalla Regione) volta all'accertamento del livello quali – quantitativo del servizio prestato dallo sportello.

Le Associazioni titolari di sportelli finanziati devono provvedere alla redazione di una Nota Informativa destinata al consumatore (da pubblicare sul sito dell'Associazione) che dia conto delle caratteristiche e delle modalità di erogazione del servizio di sportello e che, in particolare, garantisca la piena conoscenza della natura delle prestazioni rese gratuitamente, nonché di quelle ricomprese nella quota associativa.

Presso le sedi sono a disposizione alcune postazioni digitali per agevolare e favorire l'accesso soprattutto per persone anziane e per chi non ha gli strumenti digitali adeguati, anche per l'accesso alla piattaforme di conciliazione con la PA.

Le risorse del Ministero hanno supportato la Rete esistente degli Sportelli nelle seguenti attività:

- **Supporto alla cittadinanza in caso di difficoltà economiche e sovraindebitamento**

E' stata incrementata l'attività di informazione e assistenza a supporto di chi ha subito l'interruzione o la sospensione del rapporto lavorativo, Cassa Integrazione, chiusura della propria attività commerciale o una diminuzione di fatturato e, in generale, si è trovato ad affrontare un periodo di difficoltà economiche o e' incorso in situazione di sovraindebitamento.

Rispetto alla ordinaria attività di informazione svolta dalle associazioni dei consumatori, nel periodo considerato si e' assistito a un incremento dei consumatori e anche di micro imprese che, a causa anche dell'emergenza sanitaria, si sono trovate in situazione di sovraindebitamento.

Molti consumatori non hanno potuto accedere al Fondo di prevenzione del sovraindebitamento e dell'usura: in questi casi, è stata fornita consulenza e assistenza per agevolare l'applicazione della procedura di composizione della crisi e della situazione debitoria, prevista dalla Legge n. 3/2012, con indicazioni sugli organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento situati sul territorio.

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

Il servizio è stato 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 diver-

si canali di comunicazione (telefono, web, chat, Social media, anche grazie alle attività previste nel 2° ambito di cui sopra).

- **Attività di informazione e assistenza a distanza ai consumatori e utenti**

Si è assistito a un incremento notevolissimo delle pratiche svolte a distanza. A tal fine, tutte le associazioni hanno modificato le modalità di gestione delle richieste, con deviazioni di chiamata telefonica durante gli orari di apertura per i periodi durante i quali era prevista e obbligatoria la riduzione della mobilità delle persone.

Ciò ha consentito al personale degli sportelli di continuare a operare anche in modalità di smart working, garantendo l'assistenza a distanza (online) ai cittadini anche in caso di lockdown o limitazioni temporanee degli spostamenti.

Altro sistema attivato è l'utilizzo della chat attiva durante gli orari di apertura. Nelle fasce orarie in cui la chat non è attiva, le segnalazioni vengono trasferite su piattaforme mail. In questo modo nessuna segnalazione viene persa.

Infine, notevole è stato l'utilizzo dei sistemi di videoconferenza (Zoom, Webex, Google meeting).

L'utilizzo delle nuove tecnologie ha avuto un risvolto positivo anche sulla organizzazione interna delle singole associazioni, consentendo un maggior coordinamento tra le varie sedi sparse sul territorio regionale, anche grazie all'utilizzo di modelli e sistemi di gestione elettronica degli archivi e condivisione dei documenti.

Le tematiche affrontate hanno riguardato in particolare:

- utilizzo dei voucher (durata, importi, limiti di utilizzo)
- utenze domestiche
- rapporti con banche, assicurazioni e istituti finanziari
- cessioni del quinto
- locazioni e condominio
- problemi con pubbliche amministrazioni
- annullamenti eventi sportivi o spettacoli
- assistenza in materia energetica alle piccole e medie imprese (in particolare per la problematica connessa alle bollette delle utenze commerciali in periodi di chiusura di attività)
- trasporti (cancellazioni voli, treni, traghetti; sospensione abbonamenti ferroviari e trasporto pubblico locale)
- cancellazione pacchetti turistici

Infine, si segnala che un considerevole numero di persone si sono rivolte agli sportelli per avere informazioni e assistenza relative al servizio SPID.

E' proseguita l'attività di conciliazione. La telefonia rimane una delle problematiche piu' riscontrate in conciliazione soprattutto in questo periodo, in cui i consumatori hanno dovuto utilizzare maggiormente internet, chat e il cellulare in genere.