



COMUNE DI TIVOLI
Città Metropolitana di Roma Capitale

Progetto “Sportello del Consumatore”

Premesse:

La crisi economica e sociale che ha investito l'Italia in conseguenza dell'emergenza sanitaria non ha precedenti recenti e necessita, quindi, risposte eccezionali così come eccezionale è la situazione che la società sta affrontando ancora oggi. Questo contesto condiziona ogni attività ed ogni risposta che il terzo settore le pubbliche amministrazioni sono chiamate a dare ai cittadini anche nella loro veste di consumatori ed utenti.

Durante i 50 giorni di lockdown, ed ancora oggi, sono emerse e dilagate alcune problematiche che, fino a questa crisi, erano rimaste latenti e incardinate solo in alcune fasce sociali ben definite: digital divide, sovraindebitamento diffuso delle famiglie e conseguente usura, mancanza di punti di riferimento certi per la risoluzione di problematiche legate alla comunicazione con le pa locali, cyberbullismo, GAP on line.

A questi temi ed a quelli più consueti e tipici del codice del consumo questo progetto vuole rispondere.

Infatti, per i cittadini, nella loro qualità di consumatori ed utenti, è sempre più difficile e complicato leggere i contratti che regolano i rapporti con le aziende fornitrici di servizi, soprattutto per quelli legati alle utenze domestiche (solo a titolo esemplificativo e non esaustivo, energia, telefonia, gas, acqua). Alla complessità di una bolletta si aggiungono poi le articolate normative ed i numerosi regolamenti, che a volte invece di facilitare il percorso del consumatore lo ostacolano ancora di più ed all'interno di questo percorso possono insinuarsi anche problemi di irregolarità e di non trasparenza, che finiscono per inasprire l'utente, minare la sua fiducia e favorire l'insorgere di contenziosi.

Per quanto sopra, l'Amministrazione Comunale intende attivare sul proprio territorio lo *Sportello del Consumatore*, al fine di promuovere la conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i maggiori servizi, la raccolta delle eventuali segnalazioni di disservizio, le proposte ed i suggerimenti per migliorare la qualità della vita, la promozione dell'educazione dei consumatori al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo di beni e la crescita del livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando così un ruolo attivo da parte degli stessi cittadini.

Il servizio dello *Sportello del Consumatore* sarà articolato in differenti attività che verranno svolte attraverso l'Associazione dei Consumatori Federconsumatori Lazio, regolarmente iscritta presso il CRCU Consiglio Regionale Consumatori Utenti.

Scopo principale del progetto sarà, quindi, qualificare e rendere ancora più fruibile, capillare e il sistema dei servizi socio assistenziali ed offrire ai cittadini un sostegno valido per rimuovere e superare le situazioni di difficoltà in cui quotidianamente rischiano di imbattersi.

Attraverso il presente progetto si intende inoltre migliorare i livelli di programmazione, gestione ed erogazione dei servizi pubblici rivolti ai cittadini attraverso un'azione mirata che preveda:

- la promozione di competenze del personale del Comune;
- la strutturazione di un servizio di informazione e formazione che veda il coinvolgimento attivo dei cittadini.

Con la diffusione della pandemia da Coronavirus inoltre, i cittadini si trovano a dover affrontare maggiori difficoltà e spesso non riescono neppure a soddisfare i loro più elementari bisogni. Pertanto con questo progetto L'Amministrazione Comunale intende facilitare e diffondere l'informazione alla cittadinanza sulle modalità di accesso agli ammortizzatori sociali ed alle risorse economiche messe a disposizione dal Governo ed indicate nei diversi **DPCM** emanati per contrastare l'emergenza Covid19.

Descrizione dell'attività

Il servizio dovrà garantire l'incremento del livello di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i principali servizi a tutela dei consumatori, la raccolta delle segnalazioni, dei disservizi, delle proposte e dei suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori ad un consumo consapevole e responsabile, al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo dei beni e la loro crescita del livello di consapevolezza dei loro diritti, stimolando così un ruolo attivo da parte dei cittadini.

Per questa annualità, pur mantenendo tutti i servizi e le prerogative richieste dal bando, si darà particolare rilievo a tre tematiche specifiche:

1. Digitalizzazione e digital divide, utilizzo consapevole della rete internet, cybersecurity, furto dell'identità digitale, social media e fake news, transazioni online, economia digitale e privacy

La pandemia da Covid-19 sta accelerando la necessità di intervenire sulla frattura che c'è tra la parte della popolazione in grado di utilizzare queste tecnologie e la parte della popolazione che ne rimane esclusa. Tra le categorie più minacciate da questa esclusione ci sono ovviamente gli anziani, le donne non occupate o in particolari condizioni, gli immigrati, le persone con disabilità, le persone detenute e in generale coloro che, essendo in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici.

Il digital divide si manifesta in molte forme, ma tutte hanno il volto dell'esclusione e l'effetto su chi lo subisce è sempre negativo.

Oltre al sostegno economico finalizzato al potenziamento della dotazione tecnologica, il potenziamento della dotazione informatica è stato accompagnato da misure volte a garantire l'istruzione a distanza attraverso strumenti alternativi alle tecnologie offerte dalla Rete. Specifiche iniziative, inoltre, sono state assunte per evitare un aggravamento del divario digitale che colpisce gli studenti affetti da disabilità, ai quali devono essere assicurati gli ausili didattici adeguati, compensativi e dispensativi, e gli alunni ricoverati presso le strutture ospedaliere o in cura presso la propria abitazione.

Molte altre iniziative, infine, sono state promosse per ridurre l'impatto sociale ed economico del Coronavirus grazie a soluzioni e servizi innovativi anche gratuiti messi a disposizione da imprese e associazioni con il comune obiettivo di migliorare la vita delle persone mitigando, laddove possibile, il digital divide attraverso:

- connettività rapida e gratuita per favorire l'utilizzo di piattaforme di smart working avanzate;
- leggere gratuitamente un giornale senza andare in edicola o un libro senza andare in libreria;
- restare al passo con i percorsi scolastici e di formazione, grazie a piattaforme di e-learning.

Tutto quanto appena descritto non può prescindere da una capillare informazione e formazione anche con carattere seminariale web (cosiddetta FAD), di educazione digitale e sicurezza informatica finalizzati ad incrementare la digital fluency, mirate all'acquisizione di abilità nei settori che hanno conosciuto il maggiore sviluppo nel periodo del lockdown. ***Il presente progetto vuole inserirsi proprio in questo quadro normativo e favorire l'accesso di tutti i cittadini ai servizi di assistenza e informazione e formazione attraverso l'utilizzo di la piattaforma gratuita di Federconsumatori Lazio per la consulenza on line, chat, podcast, webinar.*** In questa maniera non si correrà il rischio di limitare tali opportunità soltanto in favore di pochi privilegiati.

2. sovraindebitamento e ludopatie

Il progetto intende affrontare il tema del gioco di azzardo attraverso specifici focus formativi ed informativi che possano fornire ai cittadini delle risposte sul rischio di sovraindebitamento da gioco patologico.

L'ossessione per il gioco d'azzardo, infatti, spinge spesso le persone che ne soffrono a richiedere e stipulare prestiti. Situazioni di "sovraindebitamento" di questo tipo sono motivate proprio dalla patologia e i debiti così accumulati mettono in seria difficoltà tutti i membri delle famiglie coinvolte.

Il gioco di azzardo patologico è un disturbo invalidante causa di una vera e propria dipendenza che compromette le attività personali, familiari e lavorative, caratterizzato da una perdita continua o periodica del controllo dell'impulso al gioco, un coinvolgimento nel gioco globale e totalizzante, un'irrazionalità di pensiero e una perseverazione nel comportamento, malgrado le gravi conseguenze, individuali e sociali".

In questi casi la legge 3/2012 *Disposizioni in materia di usura e di estorsione, nonché di composizione delle crisi da sovraindebitamento* può essere applicata e il soggetto può accedere alle procedure concorsuali previste e avere una forte riduzione dei propri debiti.

Questo progetto intende pertanto mettere a disposizione della cittadinanza specifici strumenti informativi su:

- ***gli aspetti legali ed economici conseguenti al gioco di azzardo patologico (sovraindebitamento, rischio usura);***
- ***la legge "salva suicidi";***
- ***la tutela del risparmio anche attraverso la regolazione e la supervisione sia degli intermediari finanziari, sia dei prodotti finanziari che vengono venduti ai consumatori.***

3. risparmio energetico, comunità energetiche, spreco alimentare ed economia circolare

Attraverso eventi formativi in presenza e/o online si intendono condividere con la cittadinanza le novità normative, economiche e fiscali introdotte in questi ultimi mesi a sostegno del modello di economia circolare e crescita sostenibile, nel quadro della pressione crescente a cui produzione e consumi sottopongono le risorse mondiali. In particolare un focus verrà dedicato alla legge nr. 166 del 19 agosto 2016 anche detta Legge Gadda, contro gli sprechi alimentari, ed agli sgravi fiscali che vi sono previsti tra cui il recupero di una parte dell'IVA sul cibo donato ed il risparmio sulle tariffe della TARI.

Un altro Focus verrà dedicato alle agevolazioni previste dal Decreto Rilancio, il cosiddetto Superbonus che ha innalzato al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021, per specifici interventi in ambito di efficienza energetica, di interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici.

Lo Sportello del consumatore, oltre a svolgere una funzione di prevenzione e di informazione sulle principali tematiche del consumerismo e dei servizi pubblici in favore della cittadinanza, svolgerà anche un'azione di consulenza ed assistenza dedicata, sia in presenza che attraverso strumenti digitali come chat room e stanze di consulenza virtuale che potranno garantire, anche se in modalità a distanza, una vicinanza dei servizi ai cittadini ed una continuità a prescindere dagli sviluppi della pandemia. Verranno garantiti servizi di:

- informazione e documentazione a beneficio dei consumatori;
- raccolta di segnalazioni da parte dei cittadini concernenti problematiche e disservizi relativi a rapporti con aziende municipalizzate e/o private che erogano servizi all'utenza ed ai cittadini privati, nonché raccolta di proposte finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi pubblici e privati;

- Comunicazione all'amministrazione Comunale, sulla base delle segnalazioni ricevute, di quanto emerso dal servizio di sportello del consumatore circa disservizi o migliorie apportabili nell'erogazione dei servizi alla cittadinanza e della persona intesa come utente e consumatore:
 - erogazione dei servizi pubblici (sanità, trasporti, scuole, ambiente e rifiuti, gestione dell'acqua etc.);
 - erogazione di servizi alla cittadinanza, da parte degli operatori economici (quali banche, finanziarie, assicurazioni solo a titolo esemplificativo e non esaustivo);
 - erogazione di tutti gli altri servizi connessi all'interno del Codice del Consumo,
- indicazione sulle problematiche che presentano la necessità di approfondimenti di ordine giuridico, nell'ambito delle finalità statutarie dell'Associazione che gestisce il servizio;
- attività di educazione al consumo consapevole e responsabile;
- rete e punto di incontro per attività finalizzate al collegamento ed al raccordo con altre strutture di tutela e servizi per i cittadini.

L'attività dello sportello del consumatore garantirà anche:

- corsi di formazione per gli operatori;
- tutoraggio e monitoraggio dell'attività dello sportello;
- presenza settimanale presso i locali del comune;
- chat room dedicata, stanza di consulenza dedicata, mail dedicata;
- assistenza legale nei casi di interesse generale con avvocati di comprovata esperienza dell'Associazione.

L'Associazione garantirà attraverso l'impiego di propri professionisti, la formazione per gli operatori che presteranno servizio presso lo sportello e formazione e tutoraggio degli stessi anche qualora individuati dall'Amministrazione Comunale; la formazione prevedrà oltre ad un training teorico, anche una preparazione pratica da svolgersi a sportello con i cittadini. La formazione avverrà tramite webinar tematici e sedute in presenza. Nella piattaforma formativa sarà dedicata una sezione intera all'emergenza Covid-19 per le misure sociali ed economiche.

L'Attività dello sportello intende migliorare, attraverso l'attivazione di tali interventi, la qualità del servizio offerto ai cittadini e sarà opportunamente pubblicizzata con dépliant informativi, stampa di locandine e manifesti pubblicitari (e qualora necessario altro materiale pubblicitario in maniera da garantire un'affluenza più ampia possibile) che, oltre ad indicare le attività ed i servizi offerti, daranno precise indicazioni sulle modalità di fruizione degli stessi. La pubblicizzazione dello sportello avverrà anche attraverso il sito internet ed i social network comunali nonché quelli dell'Associazione Federconsumatori Lazio. Inoltre si svolgerà almeno una conferenza stampa.

Articolazione del progetto

Il progetto avrà **la durata di 10 mesi**, salvo eventuale prosecuzione in presenza di ulteriori disponibilità di risorse dedicate, presenti nel Bilancio dell'ente.

L'attivazione dello sportello sarà realizzata entro la data che verrà indicata dalla Città Metropolitana di Roma Capitale nella comunicazione ai Comuni risultati vincitori.

Il Comune metterà a disposizione un locale ed una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica.

Il servizio si articolerà attraverso l'apertura al pubblico di n. 18 ore settimanali.

Le giornate di apertura saranno le seguenti:

- **Lunedì dalle ore 09,00 alle 14,00**
- **Mercoledì dalle ore 08,00 alle 14,00**
- **Giovedì dalle ore 14,00 alle 18,00**
- **Sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00**

AZIONI	STRUMENTI
1. SPORTELLLO DI CONSULENZA	<ul style="list-style-type: none"> - informazione (diretta e telefonica) - consulenza (assistenza diretta e telefonica) - modulistica - consulenza legale
2. SPORTELLLO DI CONSULENZA ON LINE	<ul style="list-style-type: none"> - informazione tramite chat e mail - consulenza e prima assistenza - consulenza legale
2. SEMINARI/CORSI DI FORMAZIONE/WEBINAR	<ul style="list-style-type: none"> - Sovraindebitamento e ludopatia - Le nuove misure del Governo a tutela del risparmio (DPCM etc) - 5G, connessione ultraveloce e digital divide, normativa Europea e Nazionale di riferimento - I contratti di utenza domestica, prevenzione delle truffe - I contratti bancari e finanziari - Liberalizzazione del mercato dell'energia - I contratti di internet e telefonia mobile
3. TEMATICHE SPECIFICHE PER L'ANNUALITA' 2021	<ul style="list-style-type: none"> - digital divide, cybersecurity, utilizzo consapevole della rete internet, social media e fake news, transazioni online, economia digitale e privacy - sovraindebitamento e ludopatie - risparmio energetico comunità energetiche e spreco alimentare
4. CAMPAGNA PROMOZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> - Inaugurazione apertura dello sportello - Conferenza stampa in presenza e/o on line - Prodotti pubblicitari divulgativi (cartacei e online tramite social e siti internet) - Relazione e rapporto dell'attività (report e monitoraggio)

Preventivo finanziario

Il costo complessivo del progetto necessario per l'attivazione ed il funzionamento dello sportello per il consumatore viene articolato nelle seguenti voci e relativi importi:

Spese per la formazione professionale dell'operatore di sportello	€ 4.000,00
Spese per il personale interno	€ 3.000,00
Spese per il personale esterno	€ 3.500,00
Spese per le campagne di pubblicizzazione	€ 500,00

Totale costo progetto € 11.000,00

Contributo richiesto: € 10.000,00

Si dichiara che:

- L'attività dello sportello e/o della consulenza sarà svolta dall'Associazione Federconsumatori Lazio, regolarmente iscritta al CRCU, ai sensi della determinazione della Regione Lazio – Direzione Sviluppo Economico e Attività Produttive - Decreto del Presidente della Regione Lazio del 4 luglio 2018, n. T00156;

Si allega al presente progetto la carta dei servizi di Federconsumatori Lazio ed il curriculum degli operatori che verranno coinvolti nel progetto.