

**Avviso MiSE del 30/09/2020 - D M. 10 agosto 2020, Art. 2. (Emergenza Sanitaria Da Covid-19).  
Art. 148 Della Legge 23 dicembre 2000, n. 388.**

**ATTIVITÀ REALIZZATE**

**Intervento n. 1 - "ConsumAttori: Adiconsum Marche per un'educazione al consumo informato, consapevole e sostenibile"**

Soggetto Realizzatore: Associazione ADICONSUM MARCHE  
Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021  
Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

**a) Attività realizzate e modalità**

L'intervento nasce dalla necessità di essere il più possibile vicini alla popolazione del territorio regionale nella difficile situazione generata dall'emergenza epidemiologia Covid-19, che ha influito pesantemente sulle abitudini di vita e di consumo dei cittadini, creando al contempo nuove fragilità, nuovi bisogni e nuove domande a cui fornire risposta. L'elevata produzione normativa, resa necessaria dalla situazione, ha creato spesso disorientamento e difficoltà interpretative nella cittadinanza, che necessitava così di un punto di riferimento per poter raccogliere informazioni certe e corrette e riuscire a trovare soluzione alle nuove problematiche direttamente collegate all'emergenza sanitaria. Inoltre il forte impulso che è stato dato alla digitalizzazione ha creato non poche difficoltà a molte persone, anziani in particolare ma non solo, persone spesso sole ed in ogni caso non avvezze all'utilizzo delle nuove tecnologie, che si sono rivolte all'associazione per ottenere supporto e concreta assistenza per avvicinarsi all'utilizzo delle nuove modalità digitali. Un ulteriore elemento merita di essere sottolineato: se già le normative imponevano l'utilizzo di particolari cautele, come il distanziamento, l'utilizzo dei dpi, l'igiene profonda, molte persone avevano paura di un contatto diretto, e hanno conseguentemente richiesto di poter essere ascoltate ed assistite in modalità a distanza. È stato dato quindi ampio spazio non solo all'utilizzo del telefono, ma anche della posta elettronica, delle videochiamate sia tramite telefono che tramite pc, arrivando fino all'acquisizione della necessaria documentazione da parte dei cittadini attraverso whatsapp. Anche il sito internet dell'Associazione è stato oggetto di revisione per essere un mezzo di contatto a distanza per tutti gli utenti. Infatti in tutte le pagine dedicate alle varie aree tematiche oggetto dell'attività, è stato inserito un form di contatto attraverso il quale la persona interessata può inserire il proprio nome, telefono, email e anche un breve messaggio di testo per poter poi essere ricontattato dagli operatori.

Tali modalità sono state particolarmente apprezzate dall'utenza, che in moltissimi casi ha deciso di avvalersi di tali strumenti per presentare le proprie problematiche e giungere alla loro soluzione riducendo al minimo il contatto di persona.

Si è dunque ampiamente raggiunto l'obiettivo previsto dal progetto di riuscire a fornire un'educazione al consumo informato, consapevole e sostenibile e contemporaneamente assistenza concreta e diretta nella risoluzione delle problematiche e dei contenziosi, attraverso sia attività in presenza che a distanza, intervenendo prontamente con azioni di tutela al verificarsi di situazioni che il consumatore non riusciva a fronteggiare efficacemente da solo. Circa il 40% dell'attività è stata svolta a distanza.

Occorre peraltro sottolineare come nel periodo di riferimento le pratiche commerciali scorrette, aggressive, a volte intimidatorie nei confronti dei consumatori non si sono affievolite, anzi, sono aumentate e diventate spesso mirate alla ricerca del soggetto debole, ossia l'anziano, il soggetto solo o fragile per problematiche legate alla salute piuttosto che ad un basso livello culturale o alla difficoltà di orientarsi nel mondo attuale. È emblematico il caso della pressione esercitata dai vari call center sui consumatori per fare nuovi contratti nel settore dell'energia elettrica, motivandoli con la necessità di un'azione immediata per l'imminente fine del mercato tutelato, che però non è affatto imminente in quanto prorogata al gennaio 2023. Su tale argomento l'Associazione si è attivata anche creando un volantino contenente le corrette informazioni che è stato diffuso negli sportelli ma anche attraverso chat whatsapp al fine di raggiungere un ampio bacino di popolazione.

L'attività degli sportelli quindi, sia in presenza che in modalità a distanza, ha permesso anche di riuscire ad aumentare la consapevolezza dei cittadini circa le modalità per auto-tutelarsi e le opportunità di difesa dei propri diritti che esistono e possono essere attivate in caso di comportamenti scorretti delle aziende.

L'attività è stata dunque realizzata attraverso appuntamenti in presenza, contatti telefonici, contatti via e-mail, partecipazione ai tavoli di conciliazione paritetica, distribuzione di materiali informativi anche rafforzando sul sito l'inserimento di maggiori materiali e la realizzazione di 9 trasmissioni televisive sull'emittente regionale E'tv Marche.

Le attività previste nell'ambito della presente iniziativa sono state realizzate offrendo consulenza ed assistenza ai consumatori che a causa dell'emergenza legata al Covid-19 sono maggiormente vulnerabili, fragili e disorientati.

Si è cercato di orientare i cittadini nell'interpretazione delle varie normative che si sono nel tempo susseguite, ed, al fine di ridurre il digital divide, di aiutarli nell'utilizzo degli strumenti digitali richiesti per accedere a bonus ed altre agevolazioni come Cashback, lotteria degli scontrini, bonus vacanze, scaricare il Green Pass reso obbligatorio per accedere a luoghi e partecipare ad eventi, attivare lo Spid ed anche aprire una propria casella di posta elettronica.

Sul versante della risoluzione delle controversie si è operato con forme di tutela diretta, attivando reclami, conciliazioni ed altre procedure stragiudiziali, per definire controversie sorte con operatori telefonici, di energia, tour operator, banche, direttamente e strettamente connesse alle nuove abitudini di vita e alle nuove necessità create dal Covid-19. Un esempio è dato dallo smart working e dalla didattica a distanza che hanno reso necessaria e naturalmente molto più importante la presenza di sistemi di connessione internet stabili, veloci e regolarmente funzionanti. Nel caso di attività in presenza si è operato esclusivamente su appuntamento per evitare assembramenti e, nel rispetto delle normative, ponendo la massima attenzione alle disposizioni sul distanziamento, la sanificazione, l'utilizzo di dispositivi di protezione.

Una particolare e specifica attenzione a tutte le problematiche in qualche modo legate o sorte a seguito dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19, che, come già sopra evidenziato, ha fatto nascere nuove esigenze, nuovi bisogni e quindi anche nuove problematiche e controversie.

È stata fornita la necessaria informazione in merito alle disposizioni normative, sia nazionali che regionali, circa la prevenzione della diffusione dell'epidemia, rispondendo alle numerose richieste di chiarimenti pervenute dai consumatori attraverso tutti i canali messi a disposizione dall'associazione.

Anche le controversie telefoniche che si sono sviluppate e sono state avviate nel periodo di riferimento hanno avuto una diretta correlazione con il Covid-19; infatti i malfunzionamenti della connessione internet, o una connessione instabile hanno causato gravi problemi per i lavoratori in smart working e gli studenti in DAD; i guasti e in alcuni casi l'assenza totale di linea telefonica sono stati eventi gravemente problematici per persone anziane e sole, anche non autosufficienti, per le quali, soprattutto in questo periodo, risultava essere di vitale importanza avere un servizio telefonico ben funzionante per poter efficacemente comunicare e chiedere aiuto e sostegno, anche psicologico, nei periodi di forzato isolamento.

Sono state attivate molte pratiche per la sospensione di rate di mutui e finanziamenti (come previsto dalle misure normative e dai protocolli Assofin-Moratoria Covid-19 credito ai consumatori e Accordo Abi – Associazioni Consumatori) per lavoratori che hanno subito riduzioni dell'orario di lavoro a causa della CIG Covid e quindi si sono trovati in estrema difficoltà nel pagamento delle rate, a volte anche in presenza di situazioni di grave sovraindebitamento che hanno reso necessario l'accesso al Fondo Prevenzione Usura e Sovraindebitamento gestito da Adiconsum.

Una grande parte dell'attività ha riguardato la cancellazione di voli e annullamento viaggi determinati dalle limitazioni agli spostamenti previste dalle normative; in questi casi è stata fornita informazione, assistenza e consulenza a persone che avevano prenotato voli aerei, viaggi o pacchetti turistici che sono stati annullati causa Covid. Ci sono stati casi di pratiche commerciali scorrette poste in atto da compagnie aeree come ad esempio l'obbligo per il consumatore di utilizzare il voucher solo in parte per nuove prenotazioni costringendolo ad un nuovo esborso di denaro, o addirittura la pianificazione di voli durante i periodi di lockdown con successiva immediata cancellazione degli stessi dopo aver già incassato il costo dei relativi biglietti. Molte le richieste di supporto per i casi di rinuncia volontaria al viaggio per motivi legati al Covid ma non in presenza dei requisiti normativi che davano diritto al rimborso. Sono stati presentati reclami alle compagnie aeree, strutture ricettive e compagnie di navigazione ottenendo laddove previsto il rispetto dei diritti dei consumatori.

A seguito della pandemia e della permanenza forzata in casa dovuta al lockdown e alle restrizioni negli spostamenti imposte dalle normative, sono notevolmente aumentati gli acquisti effettuati a distanza e online, con un conseguente sviluppo di contenziosi con le società di vendita e siti internet per varie problematiche: mancato rispetto del diritto di recesso con mancato rimborso delle somme versate, merce non conforme rispetto a quanto pubblicizzato sul sito o diversa da quella acquistata, notevoli ritardi nelle spedizioni, pacchi che risultano consegnati ma mai arrivati a destinazione. Oltre alla consueta attività di informazione/formazione sui diritti del consumatore negli acquisti fuori dai locali commerciali e a distanza, sono state attivate numerose pratiche a titolo di assistenza diretta al consumatore attraverso la presentazione di reclami alle società di vendita. Sono state anche effettuate segnalazioni all'Autorità garante della concorrenza e del mercato per comportamenti gravemente scorretti di alcuni operatori economici.

Un'altra attività svolta è stata quella relativa alla presa in carico delle problematiche connesse al sisma che ha colpito la regione Marche nel 2016. Il tema è stato attentamente seguito sin dal 2016, ma con il periodo emergenziale legato alla diffusione del Covid-19 le persone coinvolte si sono trovate ancora più sole e disorientate, richiedendo aiuto ed assistenza oltre che corretta informazione agli sportelli dell'Associazione. Pertanto è stata garantita la presenza degli operatori negli sportelli territoriali dei Comuni maggiormente interessati, con l'attivazione di uno sportello telefonico dedicato, preparazione e diffusione di comunicati stampa sulle novità normative e partecipazione a trasmissioni televisive. A questo si è aggiunta l'attività di verifica delle fatture pervenute agli utenti e di tutela diretta inviando reclami ai gestori in caso di errata fatturazione, richiedendo ed ottenendo il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie previste dalla legge mediante l'attivazione di procedure di reclamo e conciliazione.

Già dai primi mesi del 2021, l'emissione da parte di alcuni gestori delle fatture di conguaglio aventi ad oggetto l'intero periodo di sospensione (2016-2020) ha impattato negativamente su un territorio già in difficoltà a causa del sisma, difficoltà a cui si sono aggiunti gli effetti negativi della pandemia in atto.

Nel mese di marzo 2021, inoltre, l'ARERA è intervenuta nuovamente sulla materia, già oggetto di numerose modifiche ed integrazioni, disciplinando la proroga delle agevolazioni tariffarie per alcune tipologie di utenti e l'estensione del periodo di rateizzazione (deliberazione n.111/2021/r/com). Al fine di informare correttamente l'utenza interessata si è tenuto costantemente aggiornato il sito internet dell'Associazione con le nuove scadenze da rispettare e le modalità da seguire per poter fruire delle nuove proroghe previste dall'Autorità.

Molti utenti, titolari delle utenze coinvolte, si sono messi in contatto con gli sportelli dell'Associazione, sia telefonicamente che mediante e-mail, al fine di ricevere chiarimenti ed assistenza per la compilazione e l'invio delle comunicazioni ai soggetti preposti ed individuati dall'Arera, quali l'Agenzia delle Entrate e Inps territorialmente competenti ed i singoli gestori delle forniture di energia elettrica, gas e servizio idrico.

L'attività di assistenza si è realizzata sia in termini di tutela collettiva che individuale: informazione continua e rappresentanza delle istanze del territorio all'Autorità di regolazione (ARERA), assistenza diretta agli utenti che ci hanno segnalato problemi ed irregolarità, ed è proseguita incessantemente nel corso degli ultimi mesi, in considerazione della situazione di persistente precarietà in cui si trovano i titolari di immobili ancora inagibili e gli occupanti delle Sae.

In totale nel periodo 1 gennaio – 30 settembre 2021 sono stati avviati in tutti gli sportelli dell'Associazione 1534 contenziosi.

Per la maggioranza si tratta di conciliazioni paritetiche nel settore della telefonia, totale 305 conciliazioni. Di queste 227 si sono già chiuse, di cui 222 con esito positivo (97,80%) e soltanto 5 con esito negativo (2.20%), (le restanti non sono ancora arrivate a definizione), a conferma dell'importanza e dell'efficacia dello strumento della conciliazione come principale modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Anche il settore "Energia" (inteso come gas, elettricità e acqua), ha visto una notevole richiesta da parte dei consumatori, con un totale di 354 pratiche avviate, di cui 83 conciliazioni Acquirente Unico.

240 i contenziosi avviati nei settori acquisti, garanzie, viaggi e vacanze (inglobato nella categoria "Contenziosi vari"), mentre il settore finanziario ha visto la produzione di 180 pratiche, delle quali moltissime connesse a problematiche seguite all'emergenza Covid 19, ad esempio richieste di sospensione di rate di mutui prima casa e finanziamenti personali e 2 domande di accesso al fondo sovraindebitamento ed usura, a seguito di riduzione del reddito causata da perdita di lavoro o riduzione dello stipendio per Cassa Integrazione Guadagni causa Covid.

L'attività connessa al sisma ha prodotto un totale di 76 contenziosi, di cui 17 conciliazioni e 59 reclami, mentre sono stati gestiti circa 230 contatti per informazioni allo sportello oltre alle consulenze telefoniche.

E' stata svolta una capillare attività di informazione dei consumatori in merito a tutte le materie sopra indicate, alle novità previste dai vari provvedimenti governativi in relazione all'emergenza Covid 19, ad eventuali scadenze da rispettare per l'esercizio dei propri diritti. Tale attività è stata divulgata attraverso la puntuale pubblicazione di comunicati ed articoli sul sito internet [www.adiconsummarche.it](http://www.adiconsummarche.it) e la realizzazione di trasmissioni televisive sull'emittente regionale E'tv Marche.

In particolare sono state realizzate 9 trasmissioni delle 8 totali previste dall'intervento:

05/03/2021: Convenzione Adiconsum – Centro H

09/04/2021: Informazioni sulla campagna vaccinale

23/04/2021: Voucher viaggi – le possibilità di rimborso

21/05/2021: Acquisti on line e protocollo Netcomm- AACC

28/05/2021: Sanzione Antitrust a Ryanair per mancati rimborsi

11/06/2021: Decreto Sostegni bis – Agevolazioni acquisto prima casa per under 36

25/06/2021: Informazioni sul Green pass

23/07/2021: Bonus Tv e Bonus rottamazione Tv

10/09/2021: Bonus Terme

Tutte le trasmissioni sono state pubblicate sul sito internet [www.adiconsummarche.it](http://www.adiconsummarche.it), sulla pagina Facebook Adiconsum Marche e veicolate tramite gruppi Whatsapp.

L'attività ha visto il coinvolgimento dei servizi sociali delle amministrazioni comunali e dei Centri di Salute Mentale e dei CAF.

Alcuni utenti in condizione di grave difficoltà economica a seguito di perdita del lavoro o periodi prolungati di cassa integrazione direttamente connessi all'emergenza Covid 19, si sono rivolti agli sportelli dell'Associazione per chiedere aiuto ed informazioni in merito a possibili agevolazioni ed aiuto esterno per riuscire ad adempiere ai propri impegni economici, in particolare pagamento di bollette delle varie utenze. Tali soggetti in molti casi sono stati indirizzati ai servizi sociali per ottenere l'aiuto spettante. Sono stati coinvolti anche i CAF, ai quali sono stati indirizzati gli utenti per compilare l'ISEE sulla base del quale le agevolazioni sono state concesse. Infine richieste sono pervenute dal Centro di salute Mentale di Ancona, che si è rivolto all'Associazione per casi particolari di loro assistiti che, già in condizione di fragilità psicologica, hanno visto peggiorare tale condizione, restando vittima di pratiche commerciali scorrette da parte di operatori economici, soprattutto nel settore della telefonia. Per tali casi si è riusciti a trovare soluzione alla problematica delle persone aprendo contenziosi che si sono risolti con lo strumento della conciliazione paritetica.

## **b) Obiettivi raggiunti**

Gli obiettivi previsti dall'iniziativa sono stati tutti ampiamente raggiunti. Nello specifico:

- È stato fornito il sostegno richiesto a tutte le persone che si sono rivolte all'Associazione, persone che a causa dell'emergenza sanitaria si sentivano più fragili e vulnerabili, anche da un punto di vista prettamente psicologico. Il sostegno è stato fornito sia con attività in presenza, su appuntamento, sia con modalità a distanza, telefono, email, contatti su messenger, Whatsapp e video chiamate.
- È stata fornita informazione e vera e propria educazione al cittadino, ma anche assistenza diretta per accompagnare le persone a una maggiore conoscenza e sviluppo degli strumenti digitali. Infatti le persone sono state aiutate ad esempio a scaricare l'app "Io", ad attivare il Cashback e lo Speed, ad aprire caselle di posta elettronica, a prenotare i vaccini in modalità telematica
- Al fine di rafforzare le possibilità di incontro e tutela a distanza, tutti gli operatori sono stati dotati di uno smartphone adeguato a gestire videochiamate e sono stati formati per utilizzare mezzi di comunicazione a distanza. Circa il 40% dell'attività si è svolta proprio attraverso incontri virtuali, tramite videochiamate e online su apposite piattaforme o tramite scambio di mail e/o whatsapp.
- L'attività di tutela diretta del consumatore si è svolta quotidianamente attraverso l'apertura di centinaia di contenziosi gestiti attraverso modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie: in particolare conciliazioni paritetiche, conciliaweb, Arbitro Bancario Finanziario, conciliazioni all'Acquirente Unico, raggiungendo quindi l'ulteriore obiettivo di promuovere ed incrementare la conoscenza e l'utilizzo da parte del consumatore delle ADR.
- È stata svolta attività di vera e propria educazione del consumatore, in tutti gli incontri, sia in presenza che a distanza, al fine di promuovere la consapevolezza del consumo consapevole, la conoscenza dei propri diritti e delle modalità per esercitarli, l'attenzione alle pratiche commerciali scorrette, primo strumento di autotutela. I consumatori inoltre sono stati educati a leggere sempre i contratti prima di sottoscriverli, a leggere correttamente le bollette delle utenze, ad avere un corretto rapporto con il denaro e gli strumenti finanziari soprattutto in questo periodo di difficoltà economiche, anche al fine di non cadere nel fenomeno del sovraindebitamento.
- In casi di particolari difficoltà economiche conseguenti al periodo di crisi determinato dall'emergenza sanitaria, i cittadini sono stati indirizzati verso i Caf al fine di ottenere il modello ISEE e poter così usufruire di agevolazioni anche rivolgendosi ai servizi sociali territoriali.

## **Intervento n. 2 - "PROGETTO C.O.V.I.D. - Consumatori Orientati Verso Informazioni Dettagliate"**

Soggetto Realizzatore: Associazione ADOC MARCHE

Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021

Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

## **a) Attività realizzate e modalità**

Nello specifico, i 9 sportelli attivati sono presenti nei seguenti comuni: Ancona, Jesi, Senigallia, Fabriano, Castelfidardo, Pesaro, Fano, Macerata e Civitanova Marche.

Per gli operatori che svolgono attività di sportello, sono stati attivati contratti di lavoro dipendente a tempo determinato.

Dopo il primo periodo di formazione, il personale coinvolto è diventato pienamente operativo fornendo assistenza attraverso consulenze telefoniche, via e-mail ed in presenza presso gli Sportelli.

Nonostante alcune criticità emerse all'inizio dell'anno a causa delle restrizioni legate al Covid - 19, l'attività di assistenza ed informazione è stata svolta dagli operatori operando regolarmente anche da remoto attraverso l'utilizzo degli strumenti digitali e gli apparecchi telefonici.

Per essere ancora più vicini ai cittadini ha potuto essere contattata anche via whatsapp.

Ai cittadini consumatori-utenti è stata garantita l'assistenza nelle varie questioni legate all'emergenza sanitaria compresa un'adeguata informazione ed interpretazione delle varie normative nazionali e regionali, adottate dalle istituzioni per far fronte alla pandemia.

Sono state fornite informazioni per le prenotazioni on-line ai vaccini Covid garantendo l'opportuna assistenza, soprattutto nei confronti dei cittadini più anziani o con poche conoscenze informatiche, compreso il supporto necessario per scaricare e compilare la modulistica necessaria.

Si è operato al fine di agevolare i cittadini per l'accesso alle varie opportunità come il Cashback, bonus, la lotteria degli scontrini ed altre agevolazioni.

Si sono registrate molte richieste di assistenza/consulenza in merito ai seguenti temi: esercizio del diritto di ripensamento per l'acquisto di un bene, contestazioni di contravvenzioni, segnalazioni truffe, l'utilizzo dei voucher e il diritto al rimborso riferiti alle spese turistiche annullate a causa del Covid - 19.

Soprattutto nel difficile attuale periodo di emergenza sanitaria si è operato anche al fine di promuovere l'utilizzo degli strumenti stragiudiziali, in caso di controversie nei vari ambiti: contenziosi fiscali, reclami relativi alle utenze acqua gas e luce, conciliazioni paritetiche e assistenza per l'accesso al servizio di conciliazione ARERA gestito dall'Acquirente Unico.

Per quanto riguarda le problematiche legate alla telefonia, è stata applicata la stessa metodologia offrendo ai consumatori strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Nello specifico, sono stati inviati 69 reclami di cui 39 afferenti alla telefonia, 27 all'energia (fornitore e distributore), 1 a Poste Italiane e 2 a Sky. 47 domande di conciliazione si sono concluse con verbale di accordo: 8 nel campo dell'energia utilizzando il servizio di conciliazione ARERA, 36 nella telefonia grazie ai protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti con le aziende e 3 con Poste Italiane.

Sul sito dell'Associazione, sono state caricate news di interesse per gli utenti della regione Marche, in particolare quelli delle aree colpite dal sisma del 2016, al fine di aggiornare la popolazione sullo stato dei blocchi della fatturazione per la materia energetica. Gli stessi contenuti sono stati veicolati sulla pagina Fb dell'Associazione.

In merito alle tematiche, quelle più frequenti sono le comunicazioni di fasulle modifiche unilaterali di contratto al fine di convincere gli utenti a stipulare un contratto con un nuovo gestore/fornitore sia nell'ambito della telefonia sia nell'ambito dell'energia. Ad aggravare questo scenario è stata sicuramente la permanenza a casa delle persone, a causa delle misure restrittive in contrasto alla pandemia. Infatti spesso gli utenti sono stati contattati da persone che si sono qualificate come l'ufficio consumatori appropriandosi così di un titolo in maniera scorretta.

Un'altra comune problematica rappresentata dagli utenti sono quelle: della doppia fatturazione, dei contratti commerciali scorretti; della fatturazione di consumi errati per cui si è resa necessaria un'interrogazione al sistema del distributore.

Inoltre, il passaggio al mercato libero per le utenze gas e luce del prossimo 1 gennaio 2023 e la diffusione della pratica del teleselling a causa delle misure restrittive per il contenimento del Covid- 19, hanno amplificato il fenomeno dei ripetuti cambi di fornitore in un breve arco temporale. I clienti, contattati telefonicamente e senza piena consapevolezza, attivano contratti attraverso pratiche scorrette di vendita talvolta anche aggressive. Si è quindi reso necessario inoltrare delle richieste al Portale Arera per richiedere lo storico fornitori e fare chiarezza su quali fossero le aziende titolate a fatture i consumi relativi alle forniture di gas e luce.

## **b) Obiettivi raggiunti**

Gli obiettivi previsti dall'iniziativa sono stati tutti ampiamente raggiunti.

Nello specifico, sono state affrontate con successo le nuove difficoltà emerse dagli scenari delineati dal Covid – 19 anche proponendo percorsi informativi attraverso i canali digitali dell'associazione al fine di orientare ed aggiornare i cittadini sulle misure governative di sostegno alla popolazione colpita dagli effetti socio-economici della pandemia.

Al fine di colmare il gap-digitale tra i cittadini e le modalità di accesso ai servizi sempre più informatizzati, gli Sportelli dell'Associazione hanno svolto un ruolo di ponte digitale permettendo agli utenti il pieno accesso ai loro diritti.

Sono state offerte soluzioni rapide e vantaggiose per dirimere le controversie in cui i cittadini spesso sono incappati soprattutto in questo difficile periodo di emergenza sanitaria.

Gli interventi hanno permesso di sostenere i consumatori promuovendo un approccio tailor-made finalizzato alla definizione di percorsi di risoluzione delle problematiche personalizzati.

## **Intervento n. 4 - "Tutela ed assistenza dei consumatori in tempo di Covid"**

Soggetto Realizzatore: Associazione FEDERCONSUMATORI MARCHE

Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021

Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

## **a) Attività realizzate e modalità**

Nella fase iniziale dell'intervento sono state organizzate in primis alcune riunioni, in video-conferenza, con le Presidenti delle Federconsumatori Provinciali al fine di pianificare le modalità operative.

A seguito di ciò, è stato costituito un gruppo di lavoro per la predisposizione del materiale informativo (volantini, brochure ecc.) e per la pianificazione della sua diffusione sui canali social e sul sito istituzionale dell'associazione. Successivamente si è provveduto a prendere contatti con la tipografia per le stampe del materiale informativo.

Successivamente sono stati organizzati incontri formativi per il personale incaricato alla gestione degli sportelli territoriali dedicati di cui al presente intervento. In tali incontri sono stati esaminati ed approfonditi gli argomenti da trattare; sono stati decisi i giorni e gli orari e le diverse modalità di attività (front office- telefonico- e mail).

Si è proceduto infine ad individuare i collaboratori professionisti ai quali, affidare l'attività di ascolto psicologico presso gli sportelli e quella relativa alla consulenza legale.

Gli sportelli hanno operato sia da remoto che in modalità front-office per soddisfare al meglio tutte le richieste di assistenza pervenute da parte dei cittadini relative alle problematiche legate all'emergenza sanitaria ed al consumerismo, rese ancora gravose per i consumatori dalle difficoltà contingenti, con particolare riguardo alle fasce più vulnerabili della popolazione, quali i giovani e gli anziani.

E' stata fornita la consulenza, l'informazione e l'assistenza a favore dei consumatori rispetto ai propri diritti ed alle opportunità derivate dalle disposizioni regionali, nazionali ed europee nell'ambito delle materie del consumo e finanziarie, oltre a tutte le agevolazioni dettate dai decreti governativi legati all'emergenza Covid-19 (bonus).

Inoltre è stato organizzato uno sportello per il supporto ed il sostegno psicologico per aiutare i cittadini a far fronte alle difficoltà emotive derivanti dagli effetti della pandemia e dall'isolamento sociale conseguente.

Tale iniziativa ha riscontrato un buon gradimento da parte dei cittadini ed il servizio ha fornito ascolto, accoglienza, informazione e sostegno promuovendo il benessere psicologico e la prevenzione di situazioni di disagio.

Hanno usufruito dei colloqui psicologici a distanza in totale 60 persone di cui 41 donne e 19 uomini. I contenuti emersi sono stati: difficoltà relazionali e interpersonali, legati alla gestione della relazione con l'altro, disturbi d'ansia e incapacità di gestire gli eventi stressanti, disordini alimentari, per lo più collegati all'incapacità di tollerare la noia, scarsa autostima.

Le problematiche affrontate più frequentemente nei colloqui, sono riconducibili a conflitti familiari. L'isolamento sociale, il congelamento dei progetti lavorativi e di vita, legati alla convivenza forzata, le ricadute economiche negative (a causa della pandemia Covid-19), separazioni, sono eventi che hanno rappresentato esperienze traumatiche di difficile elaborazione e, di conseguenza, condizionato l'equilibrio familiare.

Un elemento importante emerso, è l'incapacità da parte di molti di riconoscere e comunicare le proprie emozioni ed i propri bisogni. I colloqui hanno avuto carattere gratuito e garantito la tutela dell'anonimato.

Anche lo sportello di consulenza legale ha registrato numerose richieste di appuntamento da parte di persone che sono state vittime di vere e proprie truffe finalizzate alla sottrazione di denaro perpetrata con sistemi telematici. Purtroppo si rileva che tali forme di truffe sono in costante aumento e varie nella loro attuazione.

Si passa infatti da semplici e-mail a forme più sofisticate come phishing, smishing e spoofing.

Sono state prese in carico pratiche concernenti la mancata esecuzione di contratti a seguito di acquisto di beni, di contestazioni di sanzioni amministrative, di mancanze e disservizi inerenti sistemi di telefonia.

Dato il particolare momento attuale i legali si sono occupati altresì di valutare la posizione di alcuni utenti che si trovavano in una situazione di indebitamento principalmente a causa di perdita di lavoro.

Inoltre le problematiche per le quali sono pervenute richieste di informazioni ed assistenza, hanno riguardato i seguenti settori:

- Bonus Sociali; Bonus legati all'emergenza Covid; Attivazione Spid; Attivazione Cashback; Banche e assicurazioni; Energia-Gas; Telefonia; Banche -Assicurazioni; Servizi Postali; Acquisti on line; Beni di consumo; Trasporti; Turismo; Pratiche gestite dai legali; Appuntamenti sportello di sostegno.

Inoltre si è conclusa positivamente la conciliazione paritetica di n. 78 pratiche del settore telefonia e n. 16 per il settore energia.

## **b) Obiettivi raggiunti**

Gli obiettivi previsti dall'iniziativa sono stati tutti ampiamente raggiunti.

È stata garantita la vicinanza e l'assistenza ai cittadini sulle varie problematiche, in particolare a coloro che hanno più difficoltà, come gli anziani e come quelli che abitano nelle zone interne del territorio regionale.

L'attuazione del presente intervento ha consentito l'apertura di sportelli territoriali, compresi quelli ubicati nelle aree interne delle province marchigiane, offrendo anche ai cittadini di quei territori la possibilità di accrescere le proprie conoscenze sui diritti che tutelano il consumatore e sulla possibilità di proporre reclami relativi a contratti non richiesti o a pratiche commerciali scorrette ecc.

In momenti difficili come quelli che ci hanno investito, le difficoltà nell'affrontare problematiche relative a contratti errati, acquisti non andati a buon fine, viaggi saltati, caparre perse, indebitamento e problemi legati al reddito, possono essere fonte di grave preoccupazione e forte stress.

Il potenziamento degli sportelli e l'apertura di nuovi hanno avuto l'obiettivo di alleviare il disagio percepito dai cittadini, aiutandoli ad affrontare le tematiche fornendo un'adeguata informazione su come esercitare i propri diritti ed alle opportunità stabilite dalle varie disposizioni regionali, nazionali ed europee nell'ambito delle materie del consumo e finanziarie, oltre a tutte le agevolazioni (bonus) dettate dai decreti governativi per far fronte all'emergenza da Covid-19.

Lo sportello dedicato alla consulenza legale ha fornito un grande aiuto agli utenti in termini di difesa dei diritti, è stato offerto un servizio gratuito ai cittadini, che altrimenti molti non avrebbero potuto permettersi, alleggerendo il loro carico di preoccupazione e disagio.

Inoltre dal mese di aprile al mese settembre 2021 è stato attivato lo sportello d'ascolto psicologico telefonico, attraverso il quale operando a distanza ha consentito di fornire ascolto e supporto psicologico durante e post pandemia da Covid 19, e di offrire risposte agli interrogativi originati dalla sofferenza, fornendo interventi di ristrutturazione degli automatismi del pensiero e la regolazione degli stati emotivi, al fine di rafforzare le capacità di resilienza e le competenze sociali necessarie ad affrontare un disagio personale nel contesto familiare, aumentando il senso di autoefficacia e dell'autostima.

#### **Intervento n. 5 - "TI ASSISTIAMO NEL POST EMERGENZA"**

Soggetto Realizzatore: Associazione MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MARCHE

Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021

Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

##### **a) Attività realizzate e modalità**

L'attuale difficile periodo di emergenza sanitaria ha purtroppo fortemente condizionato la vita privata e lavorativa dei cittadini, rendendoli sempre più fragili, vulnerabili e disorientati e pertanto, con la realizzazione del presente intervento, si sono voluti garantire alla collettività le informazioni, il sostegno, l'assistenza e la consulenza sulle varie questioni della vita quotidiana.

Pertanto gli sportelli dell'Associazione hanno operato per far sentire la vicinanza ai cittadini, soprattutto nelle problematiche legate alla pandemia, a cominciare dall'aiuto nell'interpretazione delle varie norme statali, regionali ed europee, adottate dalle istituzioni per contrastare l'emergenza da Covid-19, segnalando loro le opportunità in esse contenute ed accompagnandoli nella richiesta dei vari bonus.

È stato offerto aiuto, in particolar modo agli anziani, nello spiegare le procedure della campagna vaccinale ed il supporto per le prenotazioni on line dei vaccini, compresa anche la compilazione dei moduli necessari.

Per quanto riguarda l'erogazione di bonus vi è stata una stretta collaborazione con le Acli - sede di Ascoli Piceno - che ha provveduto materialmente a redigere le centinaia richieste di bonus dei cittadini che per questo si sono rivolti agli Sportelli dell'Associazione.

Sono state fornite informazioni e risposte riguardanti le agevolazioni economiche a sostegno dei cittadini ed i titoli necessari per poterne usufruire, la procedura per l'attivazione dello Spid e l'aiuto materiale nella compilazione dei relativi moduli.

Particolare appoggio è stato accordato alla tematica delle donne in quanto la situazione incerta e la difficile gestione scolastica dei bambini, ha comportato un aumento del carico di lavoro per le figure femminili nonché la difficoltà di conciliare l'attività lavorativa con la gestione familiare, in particolare di anziani e bambini.

Tenuto conto che la didattica a distanza ha visto impegnati molti studenti che quindi necessitavano di un'efficiente collegamento internet, in caso di malfunzionamento o connessioni internet instabili, è stato fornito il necessario supporto e l'assistenza per questioni contrattuali con i rivenditori.

Un'ulteriore assistenza è stata data in merito alle criticità legate alla privacy ed alla garanzia nella sicurezza dell'accesso alla rete, per la condivisione da parte dei genitori con i propri figli minori d'età, degli apparecchi smartphone durante l'orario delle lezioni scolastiche.

Un particolare sostegno è stato dato ai numerosi cittadini che si sono trovati con problematiche riguardanti la perdita di lavoro o riduzione dell'orario lavorativo e di conseguenza con gravi difficoltà nel pagamento di rate di mutui e finanziamenti ed a volte, con situazioni di grave indebitamento. In tali casi gli sportelli dell'Associazione hanno provveduto quindi a presentare richieste per la sospensione delle rate, riduzione di debiti e anche domande di accesso al Fondo Prevenzione Usura e sovraindebitamento.

È stata fornita assistenza ai conduttori in locazione di unità immobiliari "prima casa" per la sopravvenuta morosità incolpevole, assistendoli nell'accedere a misure di sostegno economico, soprattutto attraverso fondi stanziati dai Comuni.

Sono state inoltre garantite tutte le informazioni utili sulle procedure di accesso ai ristoranti.

È stato messo a disposizione dei cittadini anche un servizio di consulenza legale, qualora necessaria, vista la novità delle vicende contrattuali e fiscali, introdotte per le note ragioni di causa di forza maggiore, che hanno comportato anche nuove misure contributive a beneficio dei cittadini che si sono rilevate di non semplice accesso e comprensione.

E' stata garantita inoltre assistenza riguardo: alle richieste di rimborsi di voli, viaggi o pacchetti turistici per i quali i consumatori avrebbero dovuto ricevere il rimborso in denaro di voucher emessi nel 2020 e giunti a scadenza nel 2021 e purtroppo non erogati; alle pratiche scorrette da parte di compagnie aeree come ad esempio l'obbligo per il consumatore di utilizzare il voucher solo in parte per nuove prenotazioni costringendolo all'esborso di nuove somme di denaro; agli abbonamenti di palestre non usufruiti a causa delle misure restrittive legate alla pandemia.

A seguito della pandemia sono cambiate le abitudini dei consumatori e tra questi cambiamenti si registra l'aumento degli acquisti on line, con conseguenti contenziosi che gli sportelli dell'Associazione hanno preso in carico, attraverso la

presentazione di reclami alle società di vendita. Spesso gli acquisti avvengono in siti poco conosciuti ed affidabili con conseguenti problematiche riguardanti il mancato rispetto del diritto di recesso, il mancato rimborso delle somme versate per gli acquisti o ricezione di merce non conforme rispetto a quanto pubblicizzato sul sito.

È stato dato un aggiornamento continuo sul sito dell'Associazione e sui canali social dei provvedimenti del Governo e di altri Enti/Istituzioni di interesse del cittadino mettendolo in guardia da possibili fake news.

Per i cittadini non attivi sui social network, in particolare anziani o con poche conoscenze informatiche, è stato realizzato un opuscolo contenente tutte le informazioni necessarie riguardanti il Covid-19, con delucidazioni inerenti al vaccino, alla protezione, alla salute dei bambini e delle donne in gravidanza, a come ottenere il green pass, oltre a tutti i bonus erogati dallo Stato ecc.

### **c) Obiettivi raggiunti**

Con il presente intervento ritiene di aver raggiunto tutti gli obiettivi previsti in quanto è stata garantita una costante ed idonea assistenza a tutti i cittadini che si sono rivolti agli Sportelli, sia fisicamente che da remoto ed a risolvere tutti i piccoli e grandi disservizi che si sono creati a causa della pandemia e del diverso approccio che si è avuto rispetto agli ambiti lavorativi, scolastici e nei confronti di tutte quelle società ed enti pubblici.

## **Intervento n. 6 - "SPORTELLO AMICO POST COVID-19 (Centro di Ascolto)"**

Soggetto Realizzatore: Associazione U.DI.CON MARCHE

Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021

Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

### **a) Attività realizzate e modalità**

L'attuale periodo di difficoltà economica e sociale derivante dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e dalle difficoltà relative alla situazione post-terremoto ha costretto molti consumatori-utenti a riorganizzare il proprio bilancio economico, compreso il risparmio delle utenze domestiche.

In particolare, il territorio del maceratese-fermano ha risentito maggiormente di tale situazione a causa della crisi del distretto calzaturiero con una sensibile riduzione del numero delle aziende e la perdita di tanti posti di lavoro con conseguenti difficoltà per molte famiglie che vivono in questo territorio, le quali si sono trovate in forte disagio anche nel far fronte ai pagamenti delle utenze (energia elettrica, gas, acqua).

In questo difficile contesto è nata l'esigenza di potenziare in questo territorio la presenza degli Sportelli che, attraverso operatori adeguatamente formati, hanno garantito, sia in modalità presenza che da remoto, l'informazione l'assistenza, la consulenza ed il sostegno ai cittadini in difficoltà a causa delle problematiche legate all'emergenza da Covid-19, svolgendo allo stesso tempo un'azione informativa su tutte le misure, gli aiuti, i bonus e le opportunità messe in campo dalle istituzioni.

Con l'attività svolta a favore dei cittadini, ogni Sportello ha voluto rappresentare in sintesi un Centro di Ascolto Post Emergenza COVID-19.

Molteplici sono state le richieste di utenti che trovandosi in difficoltà economica hanno chiesto informazioni ed assistenza anche in merito: al pagamento delle bollette, mutui, tasse, cartelle esattoriali post penalità, agevolazioni Tari, agevolazioni IMU, Assicurazioni soprattutto RcAuto, dichiarazione dei redditi, contributi per inquilini affittuari in stato di emergenza economica, contributi per mensa ed altre agevolazioni.

In molti casi gli Sportelli hanno fornito assistenza per risolvere problematiche e controversie sorte con i vari operatori mettendo in campo azioni di tutela come la conciliazione paritetica.

Gli sportelli hanno fornito adeguata informazione ed assistenza anche su quanto contenuto nelle varie normative messe in campo dalle istituzioni per fronteggiare l'emergenza Covid quali: comportamenti da adottare, bonus ed altre agevolazioni, contributi statali, regionali e comunali, attivazione dello spid ed app dedicate.



Inoltre è stata svolta attività di informazione ed assistenza, soprattutto a favore dei cittadini con poca conoscenza degli strumenti digitali, per la prenotazione dei vaccini in modalità telematica e la compilazione dei moduli necessari.

Un ulteriore servizio è stata la realizzazione dello SPID con RAO messo a disposizione dall'Associazione, ciò significa che l'identità digitale è autorizzata direttamente dall'Associazione evitando all'utente associato di rivolgersi ai vari Enti preposti ed evitando ulteriore burocrazia amministrativa.

#### **b) Obiettivi raggiunti**

Tutti gli obiettivi previsti sono stati pienamente raggiunti ed in particolare, attraverso l'attività degli sportelli, è stata garantita ai cittadini:

- informazione ed assistenza in merito a quanto contenuto nelle varie normative messe in campo dalle istituzioni per fronteggiare l'emergenza Covid quali: comportamenti da adottare, bonus ed altre agevolazioni, contributi statali, regionali e comunali, attivazione dello Spid, app dedicate;
- assistenza, soprattutto a favore dei cittadini con poca conoscenza degli strumenti digitali, per la prenotazione dei vaccini in modalità telematica e la compilazione dei moduli necessari;
- informazioni ed assistenza in merito: pagamento delle bollette delle utenze, mutui, tasse, cartelle esattoriali post penalità, agevolazioni Tari, agevolazioni IMU, Assicurazioni soprattutto RcAuto, dichiarazione dei redditi, contributi per inquilini affittuari in stato di emergenza economica, contributi per mensa ed altre agevolazioni;
- assistenza per risolvere problematiche e controversie sorte con i vari operatori mettendo in campo azioni di tutela come la conciliazione paritetica;

Con questo intervento, in sintesi, ogni Sportello ha voluto rappresentare un Centro di Ascolto Post Emergenza COVID-19.

#### **Intervento n. 7 - "ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE"**

Soggetti Realizzatori: Associazione ADICONSUM MARCHE ed Associazione ADOC MARCHE

Durata dell'intervento: dal 01 gennaio 2021 al 30 settembre 2021

Ambito territoriale interessato: territorio regionale delle Marche

#### **c) Attività realizzate e modalità**

L'intervento ha avuto come obiettivo fondamentale quello di realizzare un'ampia attività di comunicazione ed informazione riguardo alle attività realizzate nell'ambito della presente iniziativa ministeriale e le emergenti criticità causate dal Covid - 19. In particolare sono stati realizzati spazi informativi su tv locali e siti internet al fine di incrementare la consapevolezza dei cittadini rispetto a problematiche direttamente collegate alla pandemia ed alle nuove abitudini di vita sorte proprio a seguito del Covid 19. Sono stati trattati altresì argomenti legati alla campagna vaccinale, alle iniziative poste in essere dalle Istituzioni a favore di cittadini ed imprese, alle potenziali ed effettive problematiche delle transizioni online e dell'economia digitale che hanno subito una forte crescita durante il lockdown.

Sono state approfondite le nuove tecniche con cui i consumatori vengono approcciati per finalizzare contratti commerciali con pratiche scorrette di vendita. Inoltre, in questo particolare momento storico di estrema precarietà in cui le persone affrontano stati di stress e paura, sono stati proposti dei contenuti per favorire le strategie di supporto psicologico finalizzate al self help.

L'intervento si è svolto attraverso due principali aree di intervento:

1. 6 spazi informativi televisivi a cura di Adoc Marche ed Adiconsum Marche per conto dei soggetti attuatori dell'iniziativa (Regione Marche ed associazioni dei consumatori interessate iscritte al registro regionale), in cui sono stati trattati argomenti e diffuse notizie riguardanti le principali tematiche di attualità ed interesse dei consumatori approfondendo le criticità emerse a causa del Covid - 19. Tali spazi informativi sono stati veicolati attraverso i siti delle associazioni dei consumatori e le pagine facebook. Le emittenti televisive coinvolte sono state TV Centro Marche per Adoc Marche ed E'TV Marche per Adiconsum Marche.

2. la realizzazione del Sito Consumarache attraverso la consulenza di un'agenzia di comunicazione dalla consolidata esperienza. Consumarache. L'obiettivo primario è stato quello di permettere ai consumatori di acquisire consapevolezza dei propri diritti e di esercitarli attraverso i canali associativi. All'interno del sito, sono presenti aree dedicate alle news e alle informative istituzionali regionali in materia di Covid – 19 d'interesse per l'intera comunità marchigiana. Inoltre, la sezione "guide" rappresenta un facile strumento attraverso il quale i consumatori vengono a conoscenza di buone pratiche e soluzioni alle problematiche in cui possono incappare. Infine, nell'area dedicata ai progetti compaiono le iniziative e i prodotti realizzati grazie alle risorse ripartite dalla Regione Marche.
3. la realizzazione di complessive 7 brochure in formato digitale elaborate da Adoc Marche ed Adiconsum Marche sui temi di maggior interesse per i cittadini - consumatori che vivono gli effetti della pandemia.
4. in condivisione con le associazioni dei consumatori che aderiscono all'iniziativa, sono stati predisposti comunicati stampa da divulgare su testate giornalistiche online e newsletter inerenti alle problematiche di maggior interesse per i consumatori pubblicate sul sito Consumarache.

L'intervento è stato avviato regolarmente alla data prevista secondo le modalità stabilite creando un team di lavoro tra le associazioni Adiconsum ed Adoc per la pianificazione della attività previste. In particolare, si è provveduto ad individuare i temi di maggiore interesse per i consumatori aggiornandoli rispetto alle emergenti problematiche legate al Covid – 19. Nel contempo, il team ha attentamente valutato le emittenti marchigiane attraverso le quali veicolare i contenuti informativi previsti. La scelta è ricaduta su E' TV per Adiconsum e TV Centro Marche per Adoc grazie all'ampia visibilità che entrambe le emittenti garantiscono all'interno del territorio marchigiano.

Adiconsum Marche ha realizzato n. 4 trasmissioni andate in onda nelle date del 30/7/2021, 03/09/2021, 17/9/2021 e 24/9/2021.

Le trasmissioni hanno avuto ad oggetto argomenti direttamente collegati con l'emergenza epidemiologica, concentrandosi particolarmente sullo strumento del Green pass, dalla sua origine normativa ai più recenti sviluppi.

Nello specifico:

- 30/07/2021: "Green Pass – come funziona e a cosa serve".
- 03/09/2021: "Green Pass nei trasporti e per accedere a scuole e università"; in studio il Dott. Riccardo Donadio, medico di medicina generale che ha chiarito in quali casi è possibile l'esenzione dalla vaccinazione.
- 17/09/2021: "Ritorno a scuola e Green Pass per accedere agli edifici scolastici", in studio Marilena Andreolini, dirigente scolastica dell'Istituto Comprensivo Ostra.
- 24/09/2021: Green Pass nei luoghi di lavoro.

Adoc Marche ha realizzato n. 2 spazi informativi che hanno approfondito i seguenti temi legati al COVID:

- 1) "COME RISPONDERE ALLO STRESS DA PANDEMIA" - La messa in onda è avvenuta il 06/07/2021 dopo le note informative di TV Centro Marche delle ore 19.30. Repliche alle 23.00 e alle 00.30 e 07.30 del giorno successivo.
- 2) "SINDROME LONG COVID: IL VIRUS PASSA MA I SINTOMI RESTANO" - La messa in onda è avvenuta il 05/10/2021 (registrazione del 28/09/2021) dopo le note informative di TV Centro Marche delle ore 19.30. Repliche alle 23.00 e alle 00.30 e 07.30 del giorno successivo.

È stato realizzato il sito internet Consumarache attraverso un gruppo di lavoro coordinato da Adoc e la collaborazione con un'agenzia di comunicazione dalla consolidata esperienza individuando le più efficaci strategie al fine di offrire contenuti facilmente reperibili all'interno del sito. Il sito si compone di una serie di pagine web strutturate con il fine di rendere agevole per gli utenti la navigazione e la reperibilità delle informazioni e degli argomenti. Incentrato sul macrotema "Covid – 19", il sito è costituito da varie sezioni:

- La pagina "Informative" contiene le deliberazioni della Regione Marche e la parte "Le istituzioni per il Covid", che contiene informazioni sui contributi, bandi ed iniziative della Regione Marche oltre che notizie su varie disposizioni governative a sostegno dell'economia e della cittadinanza;
- La pagina "Progetto Covid – 19" descrive brevemente il progetto e le motivazioni che hanno condotto alla sua realizzazione. Da tale pagina è possibile scaricare la brochure realizzata dalle associazioni consumatori "L'esperienza della pandemia da Covid – 19: come fronteggiare ansia e stress". Tale brochure contiene indicazioni e consigli su come gestire le emozioni negative che sono sorte in molte persone a causa della pandemia: ansia, paura, rabbia e così via. All'interno della pagina inoltre sono presenti i riferimenti, indirizzi ed orari di apertura degli sportelli delle associazioni dei consumatori che partecipano all'iniziativa in oggetto.
- La pagina "Guide" è stata popolata con una serie di "box" relativi alle più diffuse problematiche nelle quali il consumatore

può incappare con le nuove condizioni di vita e nuove abitudini create dall'emergenza epidemiologica: maggior tempo trascorso in casa, maggiore navigazione sulla rete, e conseguentemente maggiore esposizione a pratiche commerciali scorrette attraverso contratti stipulati telefonicamente e a distanza, e incremento degli acquisti online. Le guide hanno riguardato in particolare gli acquisti on line, la contraffazione, indicazioni e strumenti di soluzione risolutivi su come fronteggiare le più frequenti problematiche truffe telefoniche ed online e i contratti telefonici. Uno dei box contiene inoltre, per completare correttamente l'informazione ai cittadini consumatori, informazioni su come difendersi e quali strumenti si hanno a disposizione.

- La pagina "News" è stata regolarmente aggiornata con notizie puntuali sulla campagna vaccinale, il piano socio sanitario regionale, i trasporti pubblici, sempre in relazione all'emergenza Covid – 19. Il sito Consumarche infine offre la possibilità di registrarsi per ricevere una newsletter.

Dopo una prima fase in cui si sono stati individuati i temi da approfondire ed elaborati i contenuti con uno stile comunicativo adatto ad una brochure, Adoc Marche ha realizzato la brochure "l'esperienza della pandemia da Covid – 19": come fronteggiare ansia e stress utilizzando uno stile comunicativo chiaro ed efficace. Il prodotto è stato caricato sul sito Consumarche e messo a disposizione delle associazioni dei consumatori che aderiscono all'iniziativa per poterlo diffondere anche attraverso i loro canali associativi.

Infine, per quanto riguarda l'uscita di comunicati stampa e newsletter, sono stati inviati alle testate giornalistiche online territoriali. Per quanto riguarda Adoc Marche, il tema approfondito è quello della vendita di contratti con pratiche scorrette. Si fa riferimento alle utenze gas e luce e si invita i consumatori a segnalare questi episodi dopo aver offerto. Nello specifico, il comunicato stampa dal titolo: "vendita scorretta per i contratti luce e gas – c'è chi si spaccia per l'ufficio consumatori" è stato pubblicato sul Corriere Adriatico in data 19/06/2021. Inoltre Adiconsum Marche ed Adoc Marche hanno partecipato alla stesura del comunicato per la conferenza stampa del 07/07/2021 presso la Regione Marche in cui sono stati presentati i risultati a medio termine delle iniziative che afferiscono al progetto e la nuova Legge Regionale 08 luglio 2021 n.15 "Disposizioni in materia di tutela dei consumatori utenti".

Adiconsum Marche ha invece posto il focus sulle seguenti tematiche: i voucher e le possibilità di rimborso per i consumatori per i viaggi annullati e il Decreto Sostegni bis relativamente alle agevolazioni sull'acquisto prima casa per gli under 36.

Nella realizzazione dell'intervento sono stati coinvolti i seguenti soggetti:

- Comunica SRL per creazione sito [www.consumarche.it](http://www.consumarche.it) e caricamento contenuti
- ASUR Marche Area Vasta 2 – registrazione trasmissione TV Centro Marche del 29/06/2021 con messa in onda il 06/07/2021 dal titolo "Come rispondere allo stress da pandemia"
- Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti di Ancona – registrazione trasmissione TV Centro Marche del 28/09/2021 con messa in onda il 05/10/2021 dal titolo "Sindrome long Covid - il virus passa ma i sintomi restano"
- Istituto Comprensivo di Ostra – Registrazione trasmissione del 17/09/2021 dal titolo: "Ritorno a scuola e green pass per accedere agli edifici scolastici".

### **c) Obiettivi raggiunti**

Gli obiettivi previsti dall'iniziativa, in linea generale dare sostegno ai cittadini – consumatori per far fronte all'emergenza sanitaria e alle conseguenze socio-economiche derivanti dal Covid – 19, sono stati tutti ampiamente raggiunti.

Il nuovo sito Consumarche, ha consentito alle Associazioni dei consumatori coinvolte di implementare le informazioni che hanno permesso di fornire ai cittadini-consumatori-utenti maggiori strumenti di tutela in questa difficile fase della pandemia.

Sono state ampiamente pubblicizzate tutte le sedi e le attività delle Associazioni coinvolte con gli indirizzi e i recapiti telefonici e relative mail per facilitare il contatto con le sedi in presenza e a distanza.

È stata svolta un'ampia attività di comunicazione ed informazione riguardo agli argomenti, alle azioni ed ai contenuti compresi nelle indicazioni ministeriali, attraverso gli spazi informativi realizzati sulle TV private che hanno avuto ad oggetto vari argomenti, tra i quali il Green Pass e le normative che lo regolano, dalla sua introduzione fino agli ultimi interventi normativi.

È stata garantita un'adeguata informazione ed un continuo contatto, attraverso modalità digitali, con i cittadini consumatori, in maniera efficace e capillare. Gli strumenti utilizzati sono stati trasmissioni televisive diffuse anche sui siti web delle associazioni, pagine facebook, sito Consumarche. Tutto ciò ha permesso di fornire ai consumatori educazione e maggiore consapevolezza riguardo alle molteplici problematiche a cui può andare incontro navigando in rete, effettuando acquisti online, rispondendo a telefonate spesso pressanti dei callcenter, fornendo anche indicazioni sugli strumenti di tutela.

Anche attraverso il coinvolgimento di esperti, si è realizzato anche l'obiettivo di informare il consumatore sui propri diritti, sulle modalità per esercitarli, nonché sulle normative che hanno regolato il periodo, contrassegnato dall'emergenza epidemiologica da Covid – 19.