



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU
ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

**ART. 148 DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388
DM 10 AGOSTO 2020, ART. 2 (EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19)**

**SINTESI DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE CON LE RISORSE RIFERITE
ALL'EMERGENZA SANITARIA DAL COVID-19**

dedicate al sostegno dei cittadini consumatori nel far fronte all'emergenza socio-sanitaria e alle conseguenze socio-economiche derivanti dall'epidemia da Covid-19 finanziate dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del DM 10 agosto 2020 art. 2 e dell'Avviso del 30 settembre 2020

Il progetto è stato avviato dal mese di gennaio 2021, con una serie di attività propedeutiche e necessarie alla sua corretta esecuzione. La fase iniziale ha previsto l'analisi del territorio regionale per l'individuazione degli sportelli da dedicare alla realizzazione del progetto. Sono state quindi individuate le risorse umane da impiegare (già assunte, da assumere e i volontari) e sono stati selezionati i professionisti per l'attribuzione degli incarichi esterni di consulenza e supporto tecnico informatico necessario al corretto espletamento delle attività. Sono stati dedicati al progetto un totale di 9 sportelli dislocati sul territorio regionale situati nei comuni di Cagliari, Oristano, Villacidro, Carbonia, Tortolì. Le dotazioni tecnologiche/informatiche degli sportelli sono state sottoposte a verifica e controllo, così da poter individuare le attrezzature, i programmi informatici e più in generale le dotazioni necessarie per la realizzazione del progetto. Per la realizzazione delle attività sono state impiegate in tutto 23 risorse umane regolarmente assunte, 7 volontari e 5 consulenti. Le attività di formazione del personale addetto agli sportelli, così come previste, sono iniziate a partire dal mese di febbraio 2021 e sono continuate, con aggiornamenti regolari, sino alla scadenza del progetto. Si presentano, di seguito, le risultanze di quanto complessivamente realizzato per ciascuna area di intervento.

AREA DI INTERVENTO 2

Oggetto: Potenziamento degli strumenti di assistenza, informazione, tutela e comunicazione digitale per incontrare adeguatamente i bisogni dei consumatori in tempo di Covid-19.

Soggetti attuatori: ATS Consumatori Sardegna e ATS La tutela dei consumatori in tempo di Covid.

Relativamente all'Area d'intervento 2 l'intervento è stato teso principalmente a garantire (anche in caso di maggiori restrizioni alla mobilità individuale, con tempestività, efficienza e qualità) tutto quel complesso di attività rivolte alla tutela e all'assistenza del cittadino consumatore nel particolare momento caratterizzato da disorientamento e difficoltà generalizzati legato alla pandemia. Ugualmente importante è stato favorire lo sviluppo di competenze specifiche e l'acquisizione delle tecnologie, dei mezzi e degli strumenti necessari a garantire una puntuale assistenza e tutela del cittadino consumatore in "tempo di Covid-19", incoraggiando e sostenendo al contempo il lavoro in smart-working degli operatori qualificati, potenziando la loro capacità di interconnessione con tutte le fasce di popolazione, in particolare con quelle più fragili e bisognose di attenzione attraverso tutte le modalità di contatto a distanza. Di fondamentale importanza è stato anche il potenziamento della tecnologia (hardware, software, dei servizi di connettività e di gestione dell'utenza da remoto) per consentire la piena operatività degli sportelli e la contestuale sicurezza degli operatori che hanno prestato servizio in modalità agile, il che ha contribuito

notevolmente a migliorare la fruibilità a distanza dell'offerta in termini di servizi di informazione e assistenza al cittadino consumatore.

Tra gli obiettivi prefissati e conseguiti attraverso la realizzazione del progetto regionale, si distingue tra tutti quello di aver trovato il modo di risolvere le difficoltà sorte nell'espletamento del servizio di assistenza e tutela al consumatore, tradizionalmente connotato da un'attività svolta in presenza, per consentire agli sportelli di essere pienamente operativi anche in caso di restrizioni alla libertà di movimento dei cittadini. Pertanto, il potenziamento delle dotazioni informatiche software e hardware è stato determinante al fine di aumentare la capacità di risposta degli sportelli territoriali all'utenza durante il periodo di difficoltà legato alla pandemia, mantenendo costante il livello di efficienza e qualità del servizio al cittadino consumatore anche in caso di servizio erogato in smart-working. Si evidenzia in particolare l'acquisto, con configurazione, programmazione e regolazione, di un'infrastruttura informatica per la gestione dello smart-working e l'acquisizione del software ZOOM per la realizzazione delle videoconferenze. Per garantire la sicurezza degli operatori di sportello e degli avventori che hanno optato comunque per la fruizione in presenza dei servizi offerti nell'ambito del progetto, si è provveduto all'acquisto anche di apposite barriere para fiato di protezione, posizionate sulle scrivanie e tra i posti a sedere presenti in sala d'attesa. Sono stati organizzati un totale di 10 eventi/incontri formativi prevalentemente nella modalità della videoconferenza/webinar, andati in onda sui canali web/social legati al progetto, consentendo così la partecipazione in totale sicurezza delle persone più fragili e raggiungendo un maggiore numero di persone rispetto agli eventi realizzati dal vivo. Laddove è stato possibile, si è optato anche per la modalità in presenza, garantendo anche una connessione per la fruizione telematica dell'evento da parte dell'utenza che ha preferito la partecipazione online. Le tematiche affrontate hanno toccato svariati ambiti legati tutti a tematiche sulle quali il periodo pandemico ha influito pesantemente nel mettere in difficoltà il cittadino consumatore. Tra gli argomenti di maggior interesse si citano: il pericolo inflazione legato alla pandemia e come difendersi, come riconoscere le fake news, le frodi informatiche in rete e le tecniche per riconoscere le truffe online e proteggere i conti correnti, le utenze domestiche e come rapportarsi con i gestori dei servizi, il default finanziario, il passaggio alla nuova modalità di fruizione della TV in Sardegna, le pratiche commerciali scorrette e come arginare il fenomeno).

Il potenziamento degli strumenti e dei canali di comunicazione digitale è passato anche attraverso la creazione di un sito internet dedicato al progetto www.infocovidsardegna.it, di una apposita pagina Facebook ed un canale YouTube denominati ATS Consumatori Sardegna attraverso i quali si è propagata l'attività di informazione in materia consumeristica, sanitaria ed economica, contribuendo così alla creazione di una solida rete di condivisione di informazioni in grado di giungere capillarmente alla popolazione, in un'ottica di educazione ad una cittadinanza consapevole, responsabile e attiva. L'informazione è passata anche attraverso i canali istituzionali dei soggetti attuatori, già attivi online.

AREA DI INTERVENTO 3

Oggetto: Competenza e professionalità a servizio dei consumatori: informazione e formazione in tempo di Covid-19.

Soggetti attuatori: ATS Consumatori Sardegna e ATS La tutela dei consumatori in tempo di Covid.

Per quanto di pertinenza dell'Area d'intervento 3 (relativa al supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori), l'obiettivo prefissato e raggiunto è stato principalmente quello di migliorare la qualità della comunicazione, dell'informazione e dell'assistenza a favore dei cittadini

consumatori nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da tutto quell'insieme di disposizioni normative, a livello regionale, nazionale ed europeo, emanate in tempo di Covid-19, che si sono riversate su tutti i livelli e su tutte le tipologie di servizi erogati all'utenza. Nell'erogazione dei servizi di assistenza al consumatore si è fatto il possibile per assicurare il rispetto delle disposizioni atte a garantire la massima sicurezza per operatori di sportello e avventori, garantendo la massima efficacia e qualità del servizio di assistenza sia in presenza che a distanza. Dal punto di vista relativo alla formazione degli operatori di sportello, si è voluto assicurare agli operatori addetti agli sportelli un ventaglio di attività di formazione incentrate su due direttrici fondamentali: di natura normativa e giuridica da un lato (con approfondimenti sulle problematiche connesse all'emergenza da Covid-19) e relative alla sfera delle competenze tecniche e informatiche dall'altro, per il corretto utilizzo della strumentazione tecnologica messa a disposizione dallo sportello per gestire, arginare e risolvere tutte le difficoltà legate al ritardo digitale dell'utenza.

Il supporto agli sportelli ha consentito il miglioramento del servizio di assistenza al consumatore e il conseguente ampliamento del numero di richieste di assistenza evase correttamente grazie all'incremento della qualità e della quantità dell'informazione, degli interventi di orientamento e assistenza, di consulenza per tutte le problematiche riscontrate in ambito consumeristico acuite dall'emergenza sanitaria da Covid-19. In affiancamento al miglioramento e allo sviluppo tecnologico dei canali di comunicazione a distanza, questa linea d'azione ha consentito anche di supportare adeguatamente gli sportelli fisici, dotandoli degli strumenti/attrezzature/mezzi adeguati a soddisfare i bisogni e le richieste provenienti dal territorio garantendo un elevato standard nella qualità dell'informazione, nella consulenza e assistenza, anche in affiancamento, rivolta al cittadino consumatore. Le attività oggetto di questa linea d'azione hanno avuto come fine principale quello di ridurre le distanze tra cittadino e istituzioni/operatori commerciali/altre controparti, attraverso la realizzazione di uno "Sportello Covid", predisposto per essere fruito sia in modalità digitale, sia in modalità telefonica e come "video sportello", per dare specifico supporto all'utenza su agevolazioni e/o limitazioni dei vari DPCM e conseguenti disposizioni di legge. Per l'attivazione dello "Sportello Covid" in modalità telefonica/video sportello è stato necessario l'acquisto di apparecchiature telefoniche adatte a garantire lo smistamento di chiamata su un adeguato numero di linee telefoniche mobili associate ad altrettanti operatori e una adeguata velocità di trasmissione dati. L'acquisto del centralino e di un server d'appoggio ha garantito la piena interoperabilità tra sportelli fisici e virtuali, garantendo all'utenza il soddisfacimento delle proprie richieste. La creazione, inoltre, dello "Sportello Covid" in modalità "Video Sportello" ha consentito di assicurare un contatto diretto col consumatore in un periodo in cui gli incontri in presenza risultavano fortemente sconsigliati.

L'attività di supporto agli sportelli si è concretizzata anche attraverso il sostegno erogato ai Servizi di assistenza sociale dei Comuni, per i quali è stata messa a disposizione la competenza degli sportelli in materia di assistenza e tutela del consumatore, nella gestione dei casi di disagio sociale collegati all'aspetto consumeristico (insolvenza di pagamenti delle utenze domestiche/difficoltà di accesso a determinati bonus/ecc.).

Parallelamente, sono stati realizzati e pubblicati numerosi contenuti web diversificati e tematizzati (su argomenti di carattere generale e su specifici problematiche legate al Covid-19) attraverso i quali è stato possibile raggiungere un elevato n. di consumatori/utenti per informarli adeguatamente ed educarli riguardo l'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da tutte quelle disposizioni regionali, nazionali ed europee laddove è intervenuto il quadro normativo emanato in tempo di Covid-19.

Le attività legate a questa linea d'azione sono state affiancate dalla formazione erogata a favore degli operatori addetti agli sportelli per aumentare la loro capacità di risposta ai bisogni dei consumatori nel periodo di difficoltà legato alla pandemia. Sono state attivate specifiche iniziative

di formazione a distanza (tra cui 2 videoconferenze e numerosi webinar) e in presenza con modalità di fruizione anche in videoconferenza, i cui contenuti si sono incentrati prevalentemente sulla normativa emanata in materia di Covid-19, con approfondimenti sulle problematiche di maggiore interesse. Un servizio di formazione continua a distanza è stato garantito per tutta la durata del progetto per tutti gli operatori impegnati negli sportelli, attraverso canali quali WhatsApp, videochiamate, email, telefono.

Schema riassuntivo dei risultati conseguiti:

Area intervento	Iniziativa	Indicatore
2	Potenziamento degli strumenti di assistenza, informazione, tutela e comunicazione digitale per incontrare adeguatamente i bisogni dei consumatori in tempo di Covid-19.	- n. 7 servizi digitali attivati - n. 34 apparecchiature e/o servizi di connettività acquistati e distribuiti - n. 9.300 contatti/visualizzazioni registrati durante gli eventi a distanza - n. 20.449 persone raggiunte
3	Competenza e professionalità a servizio dei consumatori: informazione e formazione in tempo di Covid-19.	- numero 10 sportelli - n. 2.200 utenti ricevuti - n. 4.350 pratiche lavorate - n. 650 conciliazioni - n. 29.832 contatti realizzati a distanza (telefonate, videochiamate, sms, WhatsApp, ecc) - n. 8 iniziative di formazione/informazione - n. 450.000 contatti raggiunti attraverso il web e i social media - n. 317 comunicati stampa/articoli