

Allegato

La legge regionale

Dal 2017 una legge regionale riconosce la più ampia tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in qualità di consumatori e utenti di beni e servizi, quali soggetti deboli del mercato e si adopera per la rimozione delle diseguaglianze che questa situazione comporta. Per questo motivo la Regione sostiene e valorizza le Associazioni operanti sul territorio regionale, consultando quelle che fanno parte del **Comitato regionale dei consumatori e degli utenti** (Crcu), organo di supporto all'attuazione delle politiche regionali, istituito dalla legge stessa.

L'attività degli sportelli aperti

Nell'ambito **dell'iniziativa sportelli aperti ai consumatori** sono stati finanziati in Emilia-Romagna **25 sportelli** (1 a Ferrara, 2 a Cesena, 1 a Forlì, 3 a Modena, 1 a Carpi (Mo), 1 a Sassuolo (Mo), 1 a Fanano (Mo), 2 a Parma, 2 a Piacenza, 4 a Reggio Emilia, 1 a Ravenna e 2 a Rimini) per l'attività di informazione e per lo studio della controversia da parte dell'esperto legale e del conciliatore.

Nel periodo di attività **dal 15 febbraio 2022 al 15 agosto 2023** è stata data risposta a 21mila richieste di informazioni telefoniche/via e-mail e sono state concluse più di 10mila pratiche di controversie e oltre 1.300 conciliazioni. Inoltre, nell'ambito delle pratiche per gli utenti di risoluzione extragiudiziale c'è stata l'assistenza per 7.224 pratiche di contenzioso e 1.655 conciliazioni.

I finanziamenti 2020-2023

Dal 2022 circa il 70% delle **risorse statali** è indirizzato alla rete degli sportelli, mediante proposte regionali approvate dal Ministero, mentre i **finanziamenti regionali** riguardano principalmente i **programmi di attività**, che finanziano pratiche gestite dalle Associazioni e i **progetti di informazione ed educazione**, per una cultura del consumo consapevole, soprattutto per le fasce deboli della popolazione, con il coinvolgimento anche delle istituzioni scolastiche nei confronti delle nuove generazioni. Ma anche per l'utilizzo responsabile del denaro, con particolare attenzione ai temi dell'indebitamento e per la formazione digitale, per facilitare l'accessibilità ai servizi on line e contrastare il digital divide.

Nel periodo 2020-2023 sono poco meno di **4,3 milioni** di euro le risorse destinate alle associazioni dei consumatori, di cui **2.893.839** attribuite dal ministero - prima Mise e ora Mimit - attraverso la legge 388 e **1.313.962** euro del bilancio regionale.

I **2,9 milioni di euro** di risorse statali, sono state attribuite alle Associazioni per diverse misure: "La formazione e la tutela dei cittadini consumatori-utenti" (623 mila euro nel 2020); iniziative per fronteggiare l'emergenza Covid-19 (871.339 euro nel 2021); il finanziamento degli sportelli per le annualità 2022-23 (731mila euro nel 2022), mentre è in fase di realizzazione il finanziamento degli sportelli per le annualità 2023-24 (758.500 euro concessi nel 2023).

Lo stanziamento regionale per oltre **1,3 milioni di euro** riguarda: il finanziamento di attività per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, compresa la conciliazione (300mila euro per l'anno 2020); progetti di informazione e sensibilizzazione (200mila euro per l'anno 2021), finanziamenti per attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie compresa la conciliazione (200mila euro

per l'anno 2022). In particolare, nel 2023 ai progetti di informazione e sensibilizzazione, finanziati con 200mila euro e in fase di conclusione, si aggiungono 416.962 euro del progetto "Rete inclusiva di facilitazione digitale", in fase di realizzazione (per un totale di 613.962 euro concessi nel 2023).

La formazione

Nell'ambito della **formazione e la tutela dei cittadini consumatori-utenti**, sono state attivati **172 incontri** informativi pubblici in comuni di tutte le province della regione che hanno coinvolto circa 4mila cittadini; **166 iniziative educative** in 33 istituti scolastici con oltre 4mila studenti partecipanti; **10 interventi radio-televisivi**; **206 iniziative sul web**, con più di 250mila visualizzazioni. Le tematiche maggiormente affrontate sono state: l'educazione al consumo sostenibile, l'economia circolare, la mobilità sostenibile; le transazioni online e l'economia digitale; l'alimentazione; i servizi pubblici; le telecomunicazioni; i trasporti; il commercio; le assicurazioni e il credito.

Le misure a seguito del Covid-19

In particolare per far fronte all'emergenza sanitaria e alle **conseguenze socio-economiche derivanti dall'epidemia da Covid-19** nel **2021** sono state messe in campo specifiche iniziative di **assistenza socio-sanitaria**, dal **sostegno psicologico** alla popolazione (adulti e bambini), all'assistenza sociale o psicologica ai soggetti in isolamento precauzionale o positivi, fino **all'assistenza agli anziani over 65** con la consegna a domicilio di spesa, farmaci e altri ausili di utilizzo personale strettamente necessari. Sono stati attivati **sportelli sociali** con funzione di informare, assistere, indirizzare ed accompagnare le persone verso la massima fruibilità dei propri diritti e, in particolare, dei supporti specifici istituiti a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, senza contare il sostegno alle **famiglie in difficoltà** attraverso il progetto "**spesa sospesa**", in sinergia con gli attori del contesto sociale del territorio di riferimento. Le risorse assegnate sono state di **871.339 euro**.