



Ecco Tutelationline, il portale dalla parte del cittadino.

Promosso da 16 associazioni dei consumatori, con il supporto di Regione Lombardia, offre un servizio di orientamento e informazione su 11 aree tematiche a disposizione degli utenti in cerca di risposte.

Milano, Giugno 2018. Non sapete come risolvere i problemi legati alla telefonia, alle bollette, al sistema sanitario? Volete sapere come difendervi subito da un disservizio?

La risposta è **Tutelationline**, il portale al servizio del cittadino-consumatore, in grado di garantire un supporto informativo moderno, innovativo e, soprattutto, trasparente. In maniera totalmente gratuita.

L'idea, al suo secondo anno di vita, nasce da 16 Associazioni lombarde dei Consumatori, di cui è capofila **Cittadinanzattiva**, sulla base delle segnalazioni di disservizi o semplicemente richiesta di informazioni che quotidianamente ricevono presso i propri sportelli. Realizzato con il sostegno di Regione Lombardia, il progetto **Tutelationline** ha lo scopo di orientare il cittadino nei meandri burocratici spesso difficoltosi dei servizi in cui si imbatte, che spesso si trasformano in disservizi.

Ma come funziona? Accedendo al sito **www.tutelationline.it** e cliccando su una delle 11 aree tematiche, il consumatore può cercare l'informazione di cui necessita tra le FAQ elencate; di più: qualora non la trovasse, può digitare nell'apposito box la sua richiesta, che verrà tempestivamente presa in carico da un team di esperti che formulerà una risposta, rispetto alla quale il consumatore avrà la possibilità di segnalare la propria soddisfazione. Contribuendo così a migliorare il servizio.

Nel primo anno on line, il portale ha registrato numeri importanti: gli utenti complessivi che hanno consultato le FAQ sono stati circa 12.000. Mediamente hanno interrogato 2,8 FAQ. L'11% è ritornato anche in seguito. Le aree tematiche più gettonate? Quella della telefonia e dei contratti di consumo, poi i servizi assistenziali e socio sanitari, l'energia e a seguire le altre aree.

*“Il progetto **Tutelationline** rappresenta un valido supporto per i consumatori-utenti – dichiara **Liberata Dell'Arciprete**, capofila del progetto. L'obiettivo è duplice: da un lato supportare, attraverso l'informazione, l'orientamento, i cittadini nella risoluzione dei problemi e disagi subiti rispetto a servizi di pubblica utilità e pubblica amministrazione; dall'altro fornire le informazioni perché ci si possa attivare autonomamente per la difesa e la tutela dei propri diritti. L'impegno delle Associazioni dei consumatori è anche volto a far sì che i cittadini-consumatori e utenti siano messi in condizione di scegliere in modo responsabile e consapevole un servizio/prodotto invece di un altro, obiettivo anch'esso raggiunto grazie alla mole di informazioni disponibili sul sito”.*

“Tutelati Online” non è solamente uno sportello virtuale: l'attività del servizio pone “la persona” al centro dell'attenzione e la accompagna attraverso il portale fornendo informazioni trasparenti e un orientamento concreto. E, nel caso in cui la richiesta non trovi una soluzione online, il cittadino potrà confrontarsi direttamente con una delle associazioni dei consumatori partner indicate sul sito, accedendo all'area **“Chi siamo”**.

“A un anno dalla nascita, i dati confermano che Regione Lombardia, contribuendo alla nascita di questo servizio ideato e realizzato dalle associazioni dei consumatori lombarde, cui va il nostro ringraziamento, abbia compiuto ancora una volta una scelta lungimirante ed efficace. In poche parole i numeri dimostrano che questo è uno strumento utile per i cittadini: facilita infatti in modo semplice la conoscenza dei diritti, le forme e le modalità di tutela in un mondo che diventa sempre più complesso”, dichiara l'assessore lombardo allo Sviluppo Economico, **Alessandro Mattinzoli**.

Ecco le 11 **aree tematiche**, individuate dalle associazioni dei consumatori sulla base della loro esperienza concreta quotidiana: 1) Servizi bancari, finanziari e assicurativi 2)Telefonia 3)Trasporti 4)Ricettività turistica 5)Pubblica amministrazione 6)Contratti di consumo 7)Alimentazione 8)Salute e sanità 9)Servizi postali 10)Energia (acqua, luce e gas e rifiuti) 11)Altro.

Sul portale è inoltre disponibile un box contenente tutta la **modulistica** necessaria per interloquire con ogni soggetto, pubblico o privato, verso il quale si è reso necessario presentare un'istanza, una richiesta di chiarimento, una domanda di risarcimento.

Il progetto "**Tutelati online**" è realizzato dalle seguenti associazioni dei consumatori e degli utenti: Cittadinanzattiva della Lombardia, Acu, Adiconsum Lombardia, Assoutenti Lombardia, Casa-Consum Lombardia, Codacons Lombardia, CoDiCi Lombardia, Confconsumatori Lombardia, Coniacut Lombardia, Federconsumatori Lombardia, La casa

del Consumatore, Lega Consumatori Regione Lombardia, Movimento Consumatori – Nuovo comitato regionale lombardo, Movimento difesa del Cittadino – MDC, U.DI.CON. Regione Lombardia, Unione Nazionale dei Consumatori – Comitato regionale della Lombardia.

Per informazioni:

Moving Adv

Clara Collalti

339 6900479

ufficiostampa@movingadv.it