



NASCE “TUTELATI ONLINE” IL PORTALE DALLA PARTE DEL CITTADINO, CONTRO I DISSERVIZI

*Promosso da 16 associazioni dei consumatori
con il supporto di Regione Lombardia
11 aree tematiche, l'utente al centro dell'attenzione,
accompagnato nella risoluzione dei problemi*

COMUNICATO STAMPA

Milano, 15 maggio 2017 - Problemi con i servizi di telefonia, bollette, alberghi e trasporti, banche e assicurazioni: da oggi la tutela del cittadino-consumatore è anche online, per un supporto moderno, innovativo, trasparente, al passo con i tempi.

L'iniziativa è delle 16 associazioni lombarde dei consumatori, con capofila Cittadinanzattiva, in collaborazione con Regione Lombardia.

Nasce www.tutelationline.it, il portale gratuito al servizio dei cittadini, contro i disservizi che quotidianamente possono rendere la vita un percorso ad ostacoli.

“Il progetto Tutelati online nasce dalla volontà delle Associazioni dei Consumatori lombarde che, con grande senso di responsabilità, hanno deciso di mettere al servizio dei consumatori della Lombardia la loro professionalità ed esperienza” questo è quanto dichiara Liberata Dell’Arciprete, capofila del progetto, e prosegue – *“L’obiettivo è duplice: da un lato supportare, attraverso l’informazione e l’orientamento, i cittadini nella risoluzione dei problemi e disagi subiti relativamente ai servizi di pubblica utilità e della pubblica amministrazione; dall’altro fornire ai cittadini le informazioni perché possano attivarsi autonomamente per la difesa e la tutela dei propri diritti”*

COME FUNZIONA

“Tutelati Online” non è un semplice 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.

Accedendo alla piattaforma, l'utente trova 11 aree tematiche specifiche, ben definite, con la possibilità di inoltrare direttamente una richiesta, nel caso non sia immediatamente identificabile l'ambito di interesse. Ciascuna di queste aree rappresenta, a sua volta, un punto informativo molto preciso e dettagliato, attraverso il quale il cittadino può ottenere informazioni, individuare le "domande frequenti" (FAQ) di interesse con le relative risposte.

Nel caso in cui la richiesta non trovi una soluzione online, il cittadino potrà confrontarsi direttamente con una delle associazioni dei consumatori partner e indicate sul sito.

“Tutelati Online è uno strumento che mancava e di cui c'era bisogno : per la prima volta – ha commentato l'assessore regionale allo Sviluppo economico Mauro Parolini – si mettono assieme le specifiche competenze e l'esperienza delle associazioni dei consumatori in Lombardia per offrire un servizio di supporto ai diritti dei consumatori e degli utenti che non ha precedenti, completo e integrato. Sviluppato grazie al sostegno economico di Regione Lombardia e al contributo delle associazioni coinvolte questo portale si configura come un servizio amico dei cittadini e come un esempio virtuoso e proficuo di collaborazione fra il pubblico e il mondo dell'associazionismo”.

Le 11 AREE TEMATICHE

Le 16 associazioni lombarde dei consumatori che hanno intrapreso questa iniziativa, sulla base dell'esperienza maturata e delle segnalazioni provenienti dai cittadini, hanno individuato le seguenti aree tematiche a supporto dell'utente:

- 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 (area in cui è possibile individuare la FAQ non associabili ad un ambito specifico)

Vi sarà poi 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 ecc... e che sarà implementato di volta in volta anche in base alle richieste che giungeranno al portale da parte dei consumatori-utenti.

Un breve video tutorial (<https://www.youtube.com/watch?v=2ff7JH4t5WE>) metter  il cittadino nelle condizioni di utilizzare il portale con la massima semplicit , favorendone l’accessibilit .

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ADERENTI

Con il supporto e il contributo di Regione Lombardia, in particolare della Direzione generale Sviluppo Economico, 16 associazioni lombarde dei consumatori hanno dato vita al progetto “Tutelati Online”, divenuto ora un’innovativa e concreta realt .

Si tratta della capofila Cittadinanzattiva della Lombardia, Acu, Adiconsum 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.