



**UFFICIO STAMPA
ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI LAZIO**

COMUNICATO STAMPA

REGIONE LAZIO, A.E.C.I. LAZIO E CODACONS INSIEME PER INFORMARE E TUTELARE IL CITTADINO LAZIALE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

Al via il Progetto SOCIAL MEDIA CONSUMATORE: diritti, tutela e opportunità nel mondo delle Telecomunicazioni

Le Associazioni di Consumatori **A.E.C.I. LAZIO** e **CODACONS** hanno avviato il Progetto **SOCIAL MEDIA CONSUMATORE: diritti, tutela e opportunità nel mondo delle Telecomunicazioni**. L'iniziativa promossa è realizzata con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal DM del Ministero dello Sviluppo Economico del 12/02/2019, nell'ambito del Programma **Regione Lazio per il Cittadino Consumatore VI**.

Quanto tempo passiamo *online*? Internet, la rete, i *social media*, lo *smartphone* sono ormai parte integrante della nostra vita quotidiana. La barriera tra *vita online* e *vita offline* non esiste più ed effettivamente siamo connessi 24 ore su 24.

È aumentata l'informazione a disposizione del Cittadino Consumatore, ma sono aumentate anche problematiche e insidie collegate con il mondo delle Telecomunicazioni (telefono, dati e *pay-tv*).

Da qui la necessità di informare il Cittadino e fornirgli gli strumenti per essere più consapevole e tutelato attraverso diverse modalità e canali di comunicazione. E, in caso di difficoltà, il Consumatore avrà la possibilità di rivolgersi in presenza o a distanza a Consulenti e Operatori di **A.E.C.I. LAZIO** e **CODACONS** specializzati sul tema.

Il Progetto, da un lato, punta ad **INFORMARE E TUTELARE** il Cittadino Consumatore sulle principali problematiche o rischi incontrati dal Consumatore, **RAFFORZANDO** la consapevolezza del Consumatore e la capacità di leggere in maniera consapevole e critica le *Condizioni di Vendita* e/o le offerte sottoposte, di comunicare e condividere anche in rete i propri dati personali.

I Cittadini saranno in grado di confrontare le offerte dei vari Operatori commerciali e valutare in maniera consapevole e critica anche i messaggi pubblicitari veicolati dai diversi canali di comunicazione.

Numerose le attività previste nel Progetto **SOCIAL MEDIA CONSUMATORE**:

- **INFORMAZIONI E ASSISTENZA DIRETTA**: sono coinvolte tutte le sedi di *A.E.C.I. Lazio* e *Codacons* sul territorio laziale dove è possibile trovare assistenza (anche per telefono e *online* con mail e *chat on line*);





UFFICIO STAMPA ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI LAZIO

- **SITO:** veicolerà tutte le informazioni e la comunicazione relative al Progetto. Il Sito prevede assistenza agli utenti su 4 livelli (attraverso una *chat bot*, *chat on line*, *generatore di reclami*, *assistenza per ADR*);
- **INCONTRI FORMATIVI:** sono previsti incontri GRATUITI e APERTI a tutti gli interessati. Gli incontri sono destinati all'informazione e formazione dei cittadini che preferiscono avere un apprendimento di tipo tradizionale. Non appena disponibile, sul sito dedicato saranno pubblicate data e luogo di svolgimento;
- **CONDIVISIONE CONTENUTI SUI PRINCIPALI SOCIAL NETWORK (come Facebook e Twitter):** per chi è connesso costantemente e ama essere aggiornato in tempo reale e condividere i contenuti anche con la propria rete di conoscenze;
- **VIDEO PILLOLE:** utili suggerimenti e consigli per assimilare informazioni e contenuti nel proprio luogo di residenza e nel pieno rispetto dei propri tempi;
- **GUIDA DIVULGATIVA:** un utile prontuario cartaceo con articoli e approfondimenti sul tema, sempre disponibile per la consultazione. Sarà disponibile presso tutte le sedi delle Associazioni e distribuita durante gli Incontri.



Le sedi e gli Operatori di **A.E.C.I. LAZIO** e **CODACONS** saranno a disposizione dei Cittadini anche per dare informazioni sulle problematiche incontrate con gli Operatori telefonici e fornire assistenza sia per le procedure di tutela da attivare presso il Garante delle Comunicazioni (CORECOM E AGCOM), sia per le conciliazioni paritetiche.

La grande novità a disposizione dei Consumatori è il **GENERATORE DI RECLAMI**, che i Cittadini potranno utilizzare da soli per compilare i propri reclami, in caso di necessità. A breve seguiranno notizie su questo strumento.

Roma, 12 ottobre 2020

A.E.C.I. LAZIO | ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI
UFFICIO STAMPA

Tel: 06 45 10 914 | Cell 380 374 3761 |
press@euroconsumatori.eu | www.euroconsumatori.eu
