



## **Appello del Consiglio Nazionale degli Utenti alle Istituzioni per una più efficace comunicazione istituzionale integrata relativa alla campagna vaccinale anti Covid-19.**

Consapevole che l'attuale emergenza sanitaria rende indispensabile garantire ai cittadini italiani un'autorevole ed efficace comunicazione Istituzionale finalizzata al programma di vaccinazione in atto, il Consiglio nazionale degli utenti, istituito presso Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esercitando le funzioni attribuitegli dalla legge in ordine alla salvaguardia dei diritti e alle legittime esigenze dei cittadini quali soggetti attivi del processo comunicativo, sottopone all'attenzione delle Istituzioni competenti alcune proposte per contribuire al miglioramento dell'efficacia della campagna vaccinale anti Covid 19.

Infatti, l'esperienza maturata in questa prima fase della campagna vaccinale, rilevata attraverso le segnalazioni dagli utenti oltre che attraverso gli organi di informazione, ha evidenziato criticità nella filiera della somministrazione ai cittadini, anche a causa della frammentarietà delle informazioni e del disallineamento con le effettive disponibilità dei servizi. Questo stato di cose ha richiesto e richiede tuttora rapidi e puntuali rimedi, tra i quali quello di garantire una campagna di comunicazione istituzionale coordinata, efficiente, in grado di avvalersi di tutte le opportunità di contatto e di relazione tra cittadini e istituzioni, identificando strategicamente quelli di più facile accesso per gli utenti, a seconda del territorio, del censo e dell'età. Questo al fine di garantire a tutti il compiuto esercizio dei diritti costituzionali.

Una campagna di comunicazione pubblica, istituzionale e integrata, peraltro, può rappresentare un fattore qualificante per il successo della

lotta alla pandemia e all'uscita del Paese dalla situazione emergenziale in vista di un ritorno alla normalità. E' ineludibile infatti garantire informazioni univoche e accessibili e contribuire perciò ad una più ampia e tempestiva adesione da parte dei cittadini.

Ciò premesso, il CNU pone all'attenzione delle Istituzioni alcune proposte che intendono corrispondere alle principali esigenze comunicative e informative finora emerse:

- 1) La rimodulazione del **portale nazionale istituzionale Vaccini - Covid**, nella forma di una **Landing Page**, frutto anche dell' ampliamento e dell'evoluzione funzionale e interattiva dell'attuale sito (<https://info.vaccinico.gov.it/>). L'obiettivo è consegnare ai cittadini un punto di accesso universale per reperire agevolmente tutte le informazioni coordinate, utili per la propria vaccinazione. Fondamentale un'adeguata e capillare campagna di comunicazione istituzionale integrata, che ne evidenzia esistenza e funzioni.
- 2) Una campagna di comunicazione istituzionale integrata e armonizzata a livello nazionale e territoriale per accompagnare i cittadini a un recupero della fiducia verso la vaccinazione e per la più snella fruizione del servizio. La disponibilità di tali informazioni sul portale nazionale potrà consentire un più facile collegamento con le corrispondenti pagine informative dei siti delle rispettive Regioni in modo da garantire sempre maggiore chiarezza, accuratezza, tempestività e omogeneità.
- 3) L'evidenza di una sezione nella Home Page del Portale nazionale, adeguatamente divulgata, in grado di consentire ai cittadini di individuare ed utilizzare facilmente i canali di assistenza appositamente istituiti a livello nazionale e territoriale per ogni problematica relativa alla propria vaccinazione.  
Si segnala l'esigenza di predisporre assistenza telefonica accanto ad altre forme di supporto di tipo digitale, affidando tali servizi a personale quantitativamente adeguato, provvisto di idonea preparazione

professionale e tempestivamente formato ad hoc per assicurare un servizio accessibile, efficiente ed efficace.

- 4) Rafforzamento e adeguata pubblicizzazione dei numeri telefonici (verdi o a tariffa base), nazionali e territoriali, dedicati alla prenotazione telefonica della vaccinazione, modalità necessaria per colmare le disparità di trattamento legate al *digital divide* che tuttora colpisce talune fasce di popolazione - per esempio gli anziani - impedendo loro l'accesso tecnologico, culturale e sociale alle piattaforme digitali.
- 5) Specifiche azioni di comunicazione inclusiva da prevedere per soggetti deboli, fragili o anziani e quindi particolarmente vulnerabili, aventi diritto ad un percorso agevolato, assistito e prioritario verso la vaccinazione;
- 6) Tutela dei diritti degli utenti, che richiedono particolare assistenza per l'accesso alle vaccinazioni, anche attraverso comunicazione audiovisiva.
- 7) In relazione all'attuale sistema di accesso al servizio tramite prenotazione on line, sulla base di esperienze negative segnalate dalle cittadine e dai cittadini, si chiede inoltre di intervenire affinché:
  - l'accesso al servizio e il meccanismo di prenotazione **non debba essere penalizzante per chi non riesce ad accedere in tempi brevi al sistema**, a causa di traffico elevato o di eventuali disservizi;
  - possa essere garantita **in maniera omogenea in tutte le regioni italiane una ricevuta dell'avvenuta prenotazione chiara e comprensibile**, con l'indicazione di tipo di vaccinazione, data, ora della vaccinazione, e struttura di riferimento; **tutto ciò per evitare sperequazioni e differenze tra territori**;
  - possa essere prevista e agevolmente prenotabile la vaccinazione a domicilio da parte degli utenti fragili e aventi diritto, i cui criteri di identificazione dovranno essere univocamente determinati e adeguatamente pubblicizzati.