

Stralcio Mod.2 Proposta Regione Lazio di cui alla DGR n. 666 del 26/10/2023 (Rimodulazioni, modifiche e integrazioni).

1. le risorse pari ad euro 773.334,12 di cui all'art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione al finanziamento, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle attività ex art. 5, comma 1 lett. A) e B) del Decreto nelle seguenti quote:

Finanziamento totale richiesto	€773.334,12	
Oneri di verifica	€3.334,12	0,43%

Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)	€541.333,88	70 %
Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)	€228.666,12	29,57 %
Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività	€770.000,00	

2. Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento Ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a. <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	44.426,29
b. <i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i>	
- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	25.566,00 €
- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	
	43.747,50 €

	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	309.237,21 €
	Totale b	378.550,71
C.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	222.648,00
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	10.750,00
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	
	Compenso componente 1	1.667,06
	Compenso componente 2	1.667,06
	Totale e	3.334,12
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	113.625,00
	TOTALE a+b+c+d+e+f	773.334,12

3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	28.671,29
b. <i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i> - realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	17.616,00 €
- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	11.600,00 €
- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	211.194,03 €
Totale b	240.410,03
c. <i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
Totale c	184.482,50
d. <i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
Totale d	7.750,00

f.	<p><i>spese generali</i>: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00. misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.</p>	
	Totale f	80.020,06
TOTALE a+b+c+d+f		541.333,88

4. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. B)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a. <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i> : acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	15.755,00
b. <i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	
- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	7.950,00 €
- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	32.147,50 €

	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	98.043,18 €
	Totale b	138.140,68
C.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	38.165,50
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	3.000,00
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	33.604,94
	TOTALE a+b+c+d+f	228.666,12

13. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 1, lett. B del Decreto)

13.1. Titolo

CONSUMER CARE – TUTELA E DIRITTI DEL CITTADINO CONSUMATORE

13.1.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare una box per ogni attività diversa)

OGGETTO:

Il diritto dei consumatori, a livello europeo e nazionale, è stato costruito negli ultimi tre decenni su direttive che armonizzano i diversi aspetti della protezione dei consumatori. A seguito dello sviluppo del mercato unico europeo si è reso necessario attuare politiche volte a promuovere gli interessi dei consumatori per garantire loro un elevato livello di protezione sui principali diritti in specifici ambiti, quali la tutela della salute, la sicurezza e la qualità di prodotti e servizi, la promozione del diritto a ricevere un'adeguata informazione, l'educazione al consumo, equità nei rapporti contrattuali. Tuttavia, nonostante le normative di base, l'evoluzione del contesto socio-economico attuale, impone l'applicazione di un efficace ricorso a politiche di sostegno per i consumatori in grado di poter rispondere al meglio alle loro emergenti esigenze. Se pensiamo alla situazione italiana e in generale a quella europea, dalle misure di ripresa economica a seguito della pandemia da Covid-19, alle tensioni geopolitiche, al conseguente aumento dei beni energetici, all'inflazione, allo sviluppo del processo di digitalizzazione, ai rischi del cambiamento climatico, risulta inevitabile un certo clima di incertezza e sfiducia che si ripercuote inevitabilmente nei processi decisionali e nei comportamenti di acquisto dei consumatori.

A partire dal Codice del Consumo Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 contenente disposizioni in materia di protezione dei consumatori e relativi aggiornamenti o novità legislative alla Nuova Agenda dei Consumatori adottata dall'UE che presenta la visione strategica per la politica dei consumatori nel quinquennio 2020-2025, Il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" - intende rispondere alle esigenze dei cittadini e degli utenti che non solo si aspettano di poter trarre pieno vantaggio dall'andamento del mercato attuale, districandosi tra corretta informazione, costi e benefici di prodotti e servizi, vantaggi e svantaggi relativi alla propria scelta di consumo, ma di avere certezza che i propri diritti siano tutelati, proprio a fronte delle sfide tradizionali ed emergenti del nostro tempo. In questo contesto, il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" promosso dalle associazioni dei consumatori (U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio), da sempre impegnate nella tutela degli interessi collettivi, si concentra sulla promozione dell'educazione al consumo e alla corretta informazione, intesa sia nella sua forma tradizionale volta a fornire informazioni e strumenti in grado di gestire le situazioni di acquisto sia nell'implementare la capacità dell'individuo di essere un consumatore critico, consapevole dei propri bisogni, della qualità e del valore di prodotti e servizi. E ancora, il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" ha come scopo principale quello di svolgere delle attività

collaterali e sinergiche a favore degli sportelli del consumatore attraverso strumenti informativi creati per istruire il consumatore al fine di accrescere la conoscenza dei diritti per poter difendere i propri interessi, perché siano più informati sulle problematiche di consumo più diffuse e sulle novità legislative ad esse collegate. In particolare, verranno approfondite aree tematiche di interesse comune, che spaziano dalle problematiche più diffuse in tema di viaggi e turismo, utenze, accessibilità ai servizi sanitari, servizi bancari e finanziari rivolti anche ai cittadini immigrati, e-commerce.

OBIETTIVI:

- promuovere l'educazione al consumo attraverso strumenti informativi in grado di guidare il consumatore nelle proprie scelte di acquisto;
- promuovere la cultura della responsabilità dei cittadini nel consumo di beni e servizi;
- sensibilizzare e orientare utenti e consumatori verso scelte di consumo critico e consapevole;
- promuovere strumenti di tutela e prevenzione al fine di accrescere la consapevolezza del consumatore sui propri diritti.

ATTIVITA' DA REALIZZARE:

Le iniziative formative/informative prevedono la realizzazione di diverse attività che verranno create in modo sinergico e funzionale alle attività degli sportelli attivati sul progetto e portate avanti quotidianamente dalle associazioni dei consumatori. In particolare verranno realizzate le seguenti attività:

- campagna di comunicazione volta alla diffusione di informazioni relative alle tematiche su menzionate mediante l'utilizzo di un sito internet creato appositamente per il progetto, la creazione del media kit (logo e banner), utilizzo dei social network per raggiungere un target di riferimento più ampio possibile;
- Realizzazione di n.6 brochure pieghevoli sia in formato digitale che in formato cartaceo sulle tematiche trattate dal progetto, realizzate da una cabina di regia composta dagli operatori di ogni singola associazione, che lavoreranno in sinergia al fine di creare contenuti comuni e condivisibili dalle A.A.C.C. sul progetto;
- n. 6 video-pillole sulle tematiche trattate dal progetto, realizzate da una cabina di regia composta dagli operatori di ogni singola associazione, che lavoreranno in sinergia al fine di creare contenuti comuni e condivisibili dalle A.A.C.C. sul progetto;
- realizzazione di ulteriore materiale informativo (articoli e infografiche) da veicolare attraverso il sito del progetto, i siti delle singole A.A.C.C. e le rispettive pagine social.

BENEFICIARI:

- Cittadini/consumatori della Regione Lazio

RISULTATI ATTESI:

- Aumentare la conoscenza dei cittadini - consumatori sulle risoluzioni di problematiche consumeristiche relative alle tematiche approfondite dal progetto;
- Accrescere la consapevolezza del cittadino – consumatore sui propri diritti e tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico nazionale.

SOGGETTO ATTUATORE: ATS n.1 U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio;

BUDGET: €57.166,53

13.1.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

Non prevista.

13.1.4 Durata: 8 mesi

13.1.5 Cronogramma delle attività:

- Data stimata di avvio delle attività da realizzare: **dicembre** 2023/prima decade gennaio 2024 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);
- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: agosto/prima decade di settembre 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale, secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

Fasi e tempistiche di svolgimento delle diverse azioni previste

	1	2	3	4	5	6	7	8
Campagna di comunicazione								
Realizzazione 6 brochure								
Realizzazione 6 video-pillole								
Creazione sito web e media kit								

13.1.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Campagna di comunicazione	Sito internet del progetto	1000 visualizzazioni	Sito per la promozione e la divulgazione delle tematiche trattate sul progetto	Link al sito
Campagna di comunicazione	Social network	1800 visualizzazioni totali dei post sulle tematiche progettuali	Pagine fb di ogni singola associazione coinvolta nel progetto per la divulgazione dei contenuti sulle tematiche progettuali	Link alle pagine fb e link ai post
Campagna informativa	n. 6 brochure sia in formato cartaceo che digitale	1000 brochure stampate da consegnare presso gli sportelli attivati sul progetto 2000 visualizzazioni tra sito e social network	Consegna brochure cartacee presso gli sportelli e pubblicazione brochure digitale per divulgazione informazioni sui temi progettuali	- Brochure stampate - Link al sito - Link pagine Fb
Campagna informativa	n. 6 video-pillole	3000 visualizzazioni tra sito del progetto e social network	Pubblicazione video-pillole per divulgazione informazioni su tematiche di progetto	- Link al sito - Link alle pagine Fb
Campagna informativa	n. 10 infografiche	1000 visualizzazioni sulle pagine social delle A.A.C.C.	Divulgazione concetti su temi progettuali	- Link al sito - Link alle pagine fb

Campagna informativa	n. 6 articoli	400 visualizzazioni su sito internet dedicato al progetto	Argomenti di approfondimento tematiche progettuali	-Link al sito - Link alle pagine social
----------------------	---------------	---	--	--

13.2 Titolo

Energikamente

13.2.1 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare una box per ogni attività diversa)

Durante il periodo di progetto di 8 mesi le Associazioni costituite in ATS 2 (Federconsumatori Lazio – Adicu APS - Ugcons Lazio – Adiconsum – Adoc Roma e Lazio - Consumatori Solidali APS) attiveranno una campagna di informazione e sensibilizzazione destinata ai consumatori per consapevolizzare gli utenti finali sugli strumenti e le procedure per la tutela dei propri interessi, con particolare riferimento alla povertà energetica.

Obiettivi del progetto:

- Aumentare la conoscenza degli sportelli attivi sul territorio, con particolare riguardo alla tematica del consumo consapevole di energia e alla prevenzione della povertà energetica;
- Aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitati negli sportelli attivi, con particolare riguardo alla metodologia delle conciliazioni stragiudiziali e delle ADR;
- Sensibilizzare i consumatori sull'importanza dell'efficienza energetica e di come il codice del consumo e gli sportelli attivi con il presente progetto possono offrire soluzioni, sostegno, consulenza per prevenire la povertà energetica e l'uso accorto dell'energia nelle utenze domestiche;
- Identificare le comunità a rischio di povertà energetica e individuare soluzioni per aiutare le famiglie a ridurre i loro consumi energetici;
- Promuovere la collaborazione con le autorità locali e altre organizzazioni interessate per creare iniziative di sostegno alla popolazione a rischio;

Azioni del progetto:

1. Valutazione della situazione energetica della popolazione locale attraverso sondaggi e interviste a famiglie e comunità a rischio somministrati negli sportelli attivi;
2. Identificazione dei problemi più comuni e delle possibili soluzioni per la riduzione della povertà energetica, la sensibilizzazione sulla riduzione dei consumi domestici, l'accesso ai servizi energetici sostenibili;
3. Creazione di iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica sull'importanza dell'efficienza energetica e sui balzi in avanti possibili per una maggiore sostenibilità nella vita quotidiana;
4. Costituzione di un network di collaborazione fra organizzazioni locali e regionali, enti pubblici, ONG, per rafforzare la capacità del sistema innovativo e inclusivo di proteggere i suoi cittadini dalla povertà energetica;
5. la campagna informativa sui social network/siti web/newsletter delle associazioni in ATS attraverso pillole informative;
6. evento pubblico finale in presenza e on line che mostri i risultati di progetto.

Risultati attesi:

- maggiore consapevolezza/informazione del Cittadino-consumatore sulle tematiche di progetto e sulle tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico;
- n. almeno 60.000 utenti raggiunti dalla campagna informativa e sensibilizzati sull'importanza dell'efficienza energetica e sulla necessità di ridurre i consumi domestici dell'energia;

- Un elenco di soluzioni pratiche, economiche e personalizzabili per le famiglie a rischio di povertà energetica, pronte per essere implementate sotto forma di vademecum, micropillole o altra forma di comunicazione;
- Collaborazioni e partnership chiave tra organizzazioni locali e nazionali, enti pubblici, ONG nella promozione di un quadro sostenibile e solidale della gestione dell'energia;
- Informativa sul miglioramento degli edifici, sulla riduzione dei costi energetici, e la creazione di un network locale per informazioni, supporto e condivisione di esperienze e buone pratiche. Attraverso la sinergia tra gli enti, la lotta alla povertà energetica diventa una opportunità di sviluppo sostenibile per l'intera comunità e il territorio;
- evento pubblico finale in presenza e on line che mostri i risultati di progetto.

Durata del progetto: 8 mesi

Soggetto attuatore: ATS 2 - Federconsumatori Lazio, Adicu APS, Ugcons Lazio, Adiconsum, Adoc Roma e Lazio e Consumatori Solidali APS.

Budget 68.716,53 €

13.2.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

Non prevista.

13.2.4 Durata: 8 MESI

13.2.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio delle attività da realizzare: **dicembre** 2023/prima decade gennaio 2024

(comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);

- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo Decreto: entro il 30 aprile 2024;

- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta di quota a titolo di anticipazione secondo gli allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;

- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: agosto/prima decade di settembre 2024

- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

Fasi e tempistiche di svolgimento delle diverse azioni previste

	1	2	3	4	5	6	7	8
Valutazione situazione energetica con sondaggi								
Analisi del problema della								

povertà energetica – redazione vademecum								
Campagna Informativa								
Iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica								
Costituzione di un network di collaborazione								
Evento finale in presenza e online								

13.2.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Valutazione della situazione energetica della popolazione locale	Sondaggi somministrati	n. 500 sondaggi somministrati on line o cartacei n. 300 sondaggi con risposta	Somministrazione di sondaggi e interviste a famiglie e comunità a rischio somministrati negli sportelli attivi	Report con elaborazione dei risultati pervenuti dal sondaggio.
Analisi del problema della povertà energetica	vademecum	n. 3 vademecum scaricabili on line almeno 1000 brochure stampate da distribuire presso gli sportelli	Identificazione dei problemi più comuni e delle possibili soluzioni per la riduzione della povertà energetica, la sensibilizzazione sulla riduzione dei consumi domestici, l'accesso ai servizi energetici sostenibili	Vademecum scaricabili gratuitamente Brochure stampate
Sensibilizzazione sul tema della transizione energetica e campagna informativa	Eventi on line	n. 2 eventi on line con almeno 35 persone per evento n. 6 videopillole pubblicate su siti e socialnetwork con una	Creazione di iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica sull'importanza dell'efficienza energetica	Link agli eventi on line Report copertura social

		copertura di almeno 40.00 utenti social		
Costituzione di un network di collaborazione	Manifestazioni di interesse, lettere di adesione, protocolli d'intesa	n. 10 tra gli indicatori descritti	Costituzione di un network di collaborazione fra organizzazioni locali e regionali, enti pubblici, ONG, per rafforzare la capacità del sistema innovativo e inclusivo di proteggere i suoi cittadini dalla povertà energetica	Documentazione cartacea
Campagna informativa	Post e infografiche	Almeno n. 25 post e n. 10 infografiche con almeno 60.000 utenti social raggiunti	Creazione di contenuti digitali da pubblicare sui siti e/o social network delle associazioni relative all'informazione e alla sensibilizzazione dei cittadini circa la povertà energetiche e le strategie per la riduzione del rischio	Link, screenshot Report copertura social
Evento pubblico finale	1 workshop di disseminazione dei risultati	Almeno 30 partecipanti tra online e in presenza	Realizzazione evento in presenza e online per disseminazione risultati raggiunti nel corso dell'attività di progetto	Locandina, foto

13.3 Titolo

CONSUMATORE TUTELATO

13.3.1 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare una box per ogni attività diversa)

OGGETTO PROPOSTA

A latere delle attività previste nella Linea A, le Associazioni componenti l'ATS realizzeranno una serie di attività collaterali che mirano a supportare quelle svolte presso gli Sportelli individuati.

Le attività punteranno da un lato ad informare il Cittadino utente sui servizi e la tipologia di informazioni che è possibile avere presso gli Sportelli attivati, dall'altro a informare il Cittadino sulle problematiche sulle quali più frequentemente incorre, allo scopo di prevenirle o trovare una semplice risoluzione.

Si prevede di attivare una campagna di informazione sugli Sportelli attivati, sui servizi forniti e sulle principali problematiche della tutela consumeristica. Si elencano alcuni argomenti a titolo di esempio:

- servizi attivati presso gli Sportelli

- utenze domestiche (energia, TLC, settore idrico e gas)
- settore bancario e finanziario
- contrattualistica (nei locali commerciali e fuori dai locali commerciali)
- sanzioni e tributi
- condominio
- assicurazioni
- Viaggi e turismo / mobilità
- Sovraindebitamento
- procedure ADR/mediazione

La campagna informativa sarà attivata in maniera integrata e sinergica dalle 5 Associazioni componenti l'ATS e prevede i seguenti strumenti:

- campagna sui principali Social Media attivati
- aggiornamento dei siti istituzionali delle Associazioni con contenuti specifici sugli argomenti su indicati
- realizzazione di pillole informative e/o video tutorial
- campagna di sensibilizzazione attraverso i principali strumenti ritenuti idonei per target da raggiungere (per es. newsletter, incontri, ecc.)

OBIETTIVI

- aumentare la conoscenza degli sportelli attivi
- aumentare la conoscenza sui servizi offerti presso gli sportelli
- aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitate negli sportelli attivi
- fornire una corretta informazione sui diritti dei cittadini nelle principali aree tematiche
- aumentare l'informazione per una corretta risoluzione delle problematiche
- sensibilizzare i Cittadini su strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

ATTIVITÀ

Le Associazioni componenti l'ATS realizzeranno in maniera coordinata e sinergica una serie di iniziative, funzionali a supportare le attività che saranno svolte negli Sportelli attivi. Le iniziative, così come i contenuti, saranno prodotti e condivisi dalle Associazioni dell'ATS. In particolare, saranno realizzate le seguenti attività:

- campagna di comunicazione: una volta definito il layout di comunicazione (claim e logo della campagna) in maniera che la Rete di Associazioni sia immediatamente riconoscibile, si procederà con la definizione dei contenuti, del communication plan e la programmazione della comunicazione. Avrà lo scopo di divulgare i contenuti relativi agli argomenti su indicati, cercando di trasmettere al Cittadino le informazioni principali su ciascuna area individuata, cosa fare per evitare problematiche e come intervenire per risolverle. Essa sarà declinata e divulgata sui siti istituzionali delle Associazioni componenti l'ATS e sui rispettivi profili social.
- campagna informativa sui social network: in base agli argomenti definiti dal communication plan, si procederà alla definizione dei target di riferimento, degli argomenti e alla divulgazione dei contenuti sui profili social delle Associazioni. I contenuti saranno condivisi e riconoscibili grazie anche al titolo del progetto e agli hashtag concordati;
- campagna informativa e aggiornamento siti web in base agli argomenti definiti dal communication plan, le Associazioni procederanno con la pubblicazione sui propri siti istituzionali di contenuti prodotti in condivisione e relativi agli argomenti della tutela consumeristica. Saranno evidenziate le principali caratteristiche delle tematiche, le modalità di prevenzione e le possibilità di intervento in caso di problematiche;
- realizzazione di pillole informative e/o video tutorial: saranno realizzati n. 5 pillole informative (contenuti generali di prevenzione su argomenti di tutela consumeristica) e n. 5 video tutorial (contenuti di risoluzione delle problematiche, relativi a "come fare per" su argomenti di tutela consumeristica);
- campagna di sensibilizzazione attraverso i principali strumenti ritenuti idonei per target da raggiungere. Si prevede di elaborare delle iniziative di informazione rivolte:
 - ai propri Associati: n. 3 invii (newsletter, houseorgan, bollettino interno, secondo le specifiche corde delle Associazioni), divulgati periodicamente a partire dal 3° mese
 - ai Cittadini: realizzazione di n. 2 incontri informativo-divulgativi, a partire dal 4° mese.

RISULTATI ATTESI

- aumento dell'informazione data ai Cittadini
- aumento dell'accesso agli Sportelli individuati
- aumento delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie

- diminuzione del contenzioso

DURATA

8 mesi

SOGGETTO ATTUATORE

ATS n.3 - A.E.C.I. APS LAZIO – ASSOCONFAM – CENTO GIOVANI – CODICI – KONSUMER ITALIA.

BUDGET

€ 57.166,53

13.3.2 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

Non prevista.

13.3.4 Durata: 8 MESI

13.3.5 Cronogramma delle attività:

- Data stimata di avvio delle attività da realizzare: **dicembre** 2023/prima decade gennaio 2024 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);
- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta di quota a titolo di anticipazione secondo gli allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: agosto/prima decade di settembre 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

Fasi e tempistiche di svolgimento delle diverse azioni previste - cronogramma:

- Mesi 1-2: avvio lavori, definizione piano delle attività (di gestione interna all'ATS ed azioni del progetto), definizione ed elaborazione piano di comunicazione;
- Mesi 3-8: aggiornamento siti istituzionali con i contenuti del communication plan;
- Mesi 3-8: definizione campagna *social media*, elaborazione contenuti e calendarizzazione uscite sui profili ATS, secondo communication plan concordato;
- Mesi 3, 5, 7: invio comunicazioni ai propri associati (es. newsletter, bollettino interno, houseorgan, ecc.);
- Mesi 4-8: realizzazione n. 2 incontri con i Cittadini.

13.3.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Campagna condivisa comunicazione social	Prodotti realizzati	1 logo 1 claim	Realizzazione logo e claim intervento	Link al sito istituzionale
Campagna informativa social network	Social network	n. 5.000 visualizzazioni totali	Dati rilevati sui canali social degli enti	Report link
Campagna informativa Pagina su Sito web	Visualizzazioni pagina dedicata	n. 12.000 visualizzazioni totali	Dati rilevati sui siti web degli enti	report
Video pillole	Video realizzati	n. 5 video	Video con contenuti di prevenzione	Link a video
Video pillole	Visualizzazioni video	n. 2.000 visualizzazioni totali	n. visualizzazioni su canali associazioni	report
Video tutorial	Video tutorial realizzati	n. 5 tutorial	Tutorial con contenuti di prevenzione	Link a tutorial
Video tutorial	Visualizzazioni video tutorial	n. 2.000 visualizzazioni totali	n. visualizzazioni su canali associazioni	report
Attività divulgativa	Newsletter, house organ, bollettino	n. 3 prodotti	Contenuti informativi	Report invio
Attività divulgativa	Incontri	n. 2 incontri	Contenuti informativi	Calendario date
Attività divulgativa	Incontri	n. 50 persone raggiunte	n. partecipanti	report presenti

13.4.1 Titolo

CONSUMATORI TODAY 2.0

13.4.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare una box per ogni attività diversa)

Oggetto:

Durante gli 8 mesi di attività le Associazioni in ATS (MDC Lazio – Adusbef – Assoutenti Lazio – Codacons Lazio) attiveranno una campagna di informazione e sensibilizzazione destinata ai consumatori per consapevolizzare gli utenti finali sugli strumenti e le procedure esistenti ed in vigore per la tutela dei propri interessi, strumenti e procedure esercitati negli sportelli attivi.

La campagna informativa interesserà le maggiori problematiche registrate negli anni dalle associazioni in ATS cui i consumatori chiedono supporto e, in particolare:

- settore energia/gas/idrico (la fase del reclamo/le procedure di conciliazione/lo sportello del consumatore di ARERA)
- settore TLC (fase del reclamo/le procedure di conciliazione)
- settore trasporti marittimo/ferroviario/aereo (fase di reclamo/le procedure di conciliazione)
- multe e cartelle esattoriali
- settore postale e bancario (truffe/fase di reclamo/le procedure di conciliazione/contrattualistica- clausole vessatorie)
- procedure di sovraindebitamento
- malasanità
- diritto alla privacy
- liti condominiali
- decoro urbano
- tutela ambientale e degli animali

Obiettivi

- aumentare la conoscenza degli sportelli attivi
- aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitati negli sportelli attivi

Attività

Le Associazioni in ATS attiveranno una campagna di sensibilizzazione ed informazione al fine di supportare gli Sportelli attivati nell'ambito della Linea di finanziamento A) e, in particolare, come da cronoprogramma attività verranno realizzate le seguenti azioni:

- 1 campagna informativa sui social network/siti web/newsletter delle associazioni in ATS attraverso pillole informative delle procedure legali attive presso gli sportelli
- n. 28 pillole informative: a partire dal M2 al M8, ogni settimana verranno realizzate e pubblicate pillole informative in formato grafico, da divulgare sui social e su tutti i canali delle Associazioni in ATS
- n. 8 newsletter agli associati delle 4 Associazioni in ATS
- Somministrazione di sondaggio/quiz lanciato sui social media dal titolo "Lo sapevi che?"
- n. 1 Booklet: all'ultimo mese di progetto l'ATS realizzerà un documento unico (Booklet) contenente tutte le informazioni inserite nelle pillole informative ed i risultati del sondaggio, editato a livello grafico e distribuito in formato digitale a tutti gli associati dell'ATS ed a tutti i consumatori

Risultati attesi

- maggiore consapevolezza/informazione del Cittadino-consumatore sulle attività di progetto e sulle tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico
- n. almeno 50.000 utenti informati

Soggetto attuatore

ATS n. 4 - MDC Lazio – Adusbef – Assoutenti Lazio – Codacons Lazio

Budget

45.616,53 €

13.4.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

Non prevista.

13.4.4 Durata: 8 mesi

13.4.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio delle attività da realizzare: **dicembre** 2023/prima decade gennaio 2024

(comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);

- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: agosto/prima decade di settembre 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

Fasi e tempistiche di svolgimento delle diverse azioni previste - cronogramma

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
Redazione piano di comunicazione								
Campagna di comunicazione (social network/sito web/newsletter)								
Realizzazione 28 pillole informative								
Quiz/Sondaggio								
Realizzazione 1 Booklet								
Coordinamento								
Monitoraggio								

13.4.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Sito web	Visualizzazioni pagina	n. 6.000	Dati rilevati sui siti web degli enti	report
Campagna di comunicazione sui social	Insight	n. 44.000	Dati rilevati sui canali social degli enti	Report
Attività divulgativa	Newsletter	8	Contenuti informativi sui Diritti dei consumatori e degli utenti	Report (mailchimp et similia)
Attività divulgativa	Pilole informative	28	Contenuti informativi sui Diritti dei consumatori e degli utenti	Grafiche realizzate ed insight di pubblicazione
Attività divulgativa	Booklet	1	Contenuti informativi sui Diritti dei consumatori e degli utenti	Report (mailchimp et similia)
Quiz/sondaggio	Sondaggi somministrati	n. 500	Domande a quiz lanciate sui social sui Diritti dei consumatori e degli utenti	Report sondaggi facebook/Instagram e Google Moduli