



**AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY**  
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,  
la tutela del consumatore e la normativa tecnica

PEC: [dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it)

**OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 6 maggio 2022 art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore – D. D. 4 agosto 2023 (Decreto)**

**Proposta**

La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

<b>La sottoscritta:</b> Tiziana Petucci			
<b>Telefono</b>	<b>Cellulare</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>PEC</b>
06- 51686720		<a href="mailto:TPETUCCI@REGIONE.LAZIO.IT">TPETUCCI@REGIONE.LAZIO.IT</a> <a href="mailto:direzionesviluppoeconomico@regione.lazio.it">direzionesviluppoeconomico@regione.lazio.it</a>	<a href="mailto:SVILUPPOECONOMICO@REGIONE.LAZIO.LEGALMAIL.IT">SVILUPPOECONOMICO@REGIONE.LAZIO.LEGALMAIL.IT</a>

**Direttore in qualità di Responsabile regionale**

<b>Ufficio:</b> Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la ricerca			
<b>Regione: Lazio</b>		<b>Codice fiscale:</b> 80143490581	
Via e N° civico: Cristoforo Colombo, 212		<b>CAP:</b> 00154	<b>CITTÀ:</b> ROMA
<b>Telefono:</b>	<b>E-MAIL:</b>	<b>PEC:</b>	

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base

di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

## DICHIARA

1. che 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:

<b>Finanziamento totale richiesto</b>	<b>€773.334,12</b>	
<b>Oneri di verifica</b>	<b>€3.334,12</b>	<b>0,43%</b>
<b>Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)</b>	<b>€541.333,88</b>	<b>70 %</b>
<b>Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)</b>	<b>€228.666,12</b>	<b>29,57 %</b>
<b>Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività</b>	<b>€770.000,00</b>	

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	<b>44.426,29</b>
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;	<b>25.566,00 €</b>
	- 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;	
		<b>43.747,50 €</b>

	- 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
	<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>	<b>773.334,12</b>

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

Descrizione della spesa	Spese preventivate
<b>a</b> <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>b.</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
<b>c.</b> <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
<b>d.</b> <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
<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>		<b>541.333,88</b>

X di avvalersi\* della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data del 4 agosto 2023.

- di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto stesso

\*NB: solo in caso di conclusione dei programmi finanziati a valere sul DD 23 novembre 2021 è possibile avvalersi della facoltà di richiedere il riconoscimento delle spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto o una data successiva.

#### 4. Prospetto delle spese che gravano sul 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
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	<b>228.666,12</b>

## 5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
<b>Totale</b>	<b>0,00</b>

6. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

X con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: verbale seduta del Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 5 della l.r. 6/2016 (CRCU) del 24 ottobre 2023;

sono state adottate forme alternative di consultazione ..... (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: .....

7. che la presente proposta è stata approvata dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: Deliberazione della Giunta regionale n. 666 del 26 ottobre 2023, come modificata con atto del Responsabile regionale del Programma sulla base dei chiarimenti e delle integrazioni richiesti dalla competente struttura ministeriale con nota PEC prot. n. 359342 del 27/11/2023

8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti che sarà trasmesso alla Direzione entro il 30 aprile 2024

9. che le attività saranno completate e rendicontate entro il 31 ottobre 2024

**10. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali**

La rendicontazione è effettuata sulla base del quadro normativo desumibile dalle fonti europee, statali, nonché regionali (articolo 11 del r.r. 5/2017).

Le modalità e le tempistiche per la rendicontazione da parte delle associazioni soggetti attuatori/gestori sono definite in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.3, nel rispetto del cronoprogramma delle attività definito dalla presente Proposta e sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto e dei seguenti criteri generali.

La rendicontazione è composta da una relazione sulle attività svolte, i risultati ottenuti e le relative spese, secondo appositi modelli forniti dalla Regione, in coerenza, con gli allegati Mod. 3 e 3a e 5 e 5a, nonché dalla documentazione relativa alle spese sostenute unitamente a una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che ne attesti la veridicità e la sede presso la quale sono depositati gli originali degli elementi di riscontro.

Le associazioni in qualità di soggetti attuatori/gestori della Proposta provvedono a trasmettere alla Regione in relazione alle spese sostenute idonea e specifica documentazione contabile, comprensiva dei relativi giustificativi di spesa.

Le spese, rispondenti ai requisiti di ammissibilità stabiliti dal Decreto, devono essere direttamente imputabili alla realizzazione delle attività previste per la proposta approvata, chiaramente pertinenti e

non devono evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati e devono essere in regola con le vigenti norme previdenziali, contributive e fiscali, ivi comprese quelle relative in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3, legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

## **11. Descrivere le modalità e le tipologie di verifica che la Regione effettua per assicurare la regolare realizzazione della proposta**

Le modalità e le tipologie di verifica e monitoraggio che la Regione effettua ai fini della regolare realizzazione della Proposta, come definite anche in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.3, sono stabilite nel rispetto delle disposizioni contenute nel Decreto, della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali nonché delle norme generali contenute nel r.r. 5/2017 e dei criteri di seguito riportati:

- la struttura regionale competente effettua controlli, verifiche e monitoraggio sugli sportelli finanziati e sugli interventi in itinere nonché su quelli conclusi, in coerenza con gli articoli 11 e 14 del Decreto, per verificarne stato di attuazione/completa realizzazione in relazione ai dati contenuti nell'ambito degli allegati Mod. 3 e 3a e 5 e 5a al Decreto medesimo;
- le capofila/associazioni trasmettono relazioni redatte con atto notorio ai sensi del D.P.R 445/2001, in cui sono riportati, in particolare, i dati relativi alle attività svolte e alle spese sostenute secondo quanto richiesto dai suddetti modelli allegati al Decreto;
- la competente struttura regionale effettua controlli periodici, anche a campione, presso le sedi degli sportelli per verificare l'effettiva apertura e il rispetto dei requisiti richiesti dal Decreto nonché gli ulteriori dati richiesti dai modelli 3a e 5a al Decreto;
- per l'attività di info-formazione ed educazione viene effettuata una verifica diretta, anche a campione, delle iniziative realizzate. A tale scopo le associazioni inviano alla competente struttura della Giunta regionale il programma esecutivo dell'iniziativa, con indicazione del luogo e della data di realizzazione. Con Decreto del Direttore della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le Attività produttive e la Ricerca si provvederà alla nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del D.D. 4 agosto 2023, entro e non oltre il 30 aprile 2024.

## **12. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art.5, comma 1, lett. A del Decreto).**

**12.1 Totale n. 37 sportelli di cui n. 32 aggiuntivi rispetto al numero n. 5 delle Province in cui è articolata la Regione.**

**12.2 Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all'allegato 2a che forma parte integrante della proposta e va sottoscritta digitalmente (file Excel da firmare in formato.p7m) unitamente alla stessa.**

**12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori**

Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i.: “Disposizione in materia di tutela dei consumatori e degli utenti”; Regolamento regionale 14 aprile 2017, n. 5: “Regolamento di attuazione ed integrazione della legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 (Disposizioni in materia di tutela dei consumatori ed utenti)”.

Soggetti attuatori/gestori: associazioni iscritte nel Registro regionale dei consumatori e degli utenti del Lazio, ai sensi dell’art. 4 della L.r. 6/2016 e s.m.i.

Il Registro, per l’anno 2023, è stato aggiornato con determinazione n. G04600 del 5 aprile 2023. Le 20 associazioni iscritte nel Registro 2023 si sono costituite in 4 ATS:

- 1) ATS n.1 – U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio;
- 2) ATS n.2 – Federconsumatori Lazio Aps, Adoc Roma e Lazio, Ug.cons, Consumatori Solidali Lazio, Adicu, Adiconsum Roma capitale e Rieti;
- 3) ATS n.3 – A.E.C.I. Aps Lazio, Konsumer Italia, Assoconfam, Codici Lazio, Associazione Culturale 100 giovani;
- 4) ATS n.4 – Movimento Difesa del Cittadino Lazio Aps, Adusbef, Assoutenti Lazio, Codacons Lazio.

La regolazione dei rapporti con i soggetti attuatori/gestori, è contenuta nella Convenzione sottoscritta, a seguito dell’ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT ai sensi dell’articolo 10 del Decreto, sulla base dello schema tipo inviato al MIMIT unitamente alla presente Proposta e approvato con determinazione della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la ricerca nonché dei connessi criteri e modalità per l’erogazione del finanziamento stabiliti nella medesima determinazione.

#### **12.4 Caratteristiche minime degli sportelli:**

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura non meno di 4 ore per giorno di apertura;
- c. individuazione del soggetto attuatore/gestore, con il quale sono disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni dell’art. 7 del Decreto;
- d. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- e. numero telefonico e segreteria telefonica;
- f. identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell’esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- g. gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall’esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L’assistenza legale nell’ambito di procedimenti giudiziari ed extragiudiziali così come l’attività del conciliatore nell’ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del Decreto;
- h. informazione al consumatore che l’attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;

- i. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore/utente;
- j. esposizione all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello stesso;
- k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- m. adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del Decreto;
- n. durata minima di apertura degli sportelli: 12 mesi;
- o. la previsione dei costi totali, con l'indicazione delle risorse finanziarie da assegnare a ciascun sportello con la specificazione di eventuali ulteriori apporti economici;
- p. specificazione se trattasi di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del D.D. 23 novembre 2021.

## 12.5 Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad €30.000

Non previsti

## 12.6 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

Al fine di coordinare e monitorare le attività di sportello, sarà creata una rete di coordinamento tra le associazioni costituite in ATS e le capofila nonché tra queste e la Regione Lazio. Tutti gli sportelli opereranno in rete con il coordinamento funzionale dell'Associazione Capofila, che trasmetterà alla Regione relazioni periodiche sullo stato di realizzazione delle relative attività. Saranno, altresì, organizzati appositi incontri operativi tra Regione, le capofila/associazioni, anche su richiesta delle stesse, presso l'Amministrazione regionale. Per il monitoraggio dei progetti e/o attività realizzate dalle associazioni sarà adottato un approccio di analisi partecipativa, *team*, ed una metodologia, *l'audit*, utilizzata soprattutto per la valutazione in itinere. La costituzione di un team (Regione e associazioni dei consumatori) di osservatori impegnati in rete e nel monitoraggio, ha il compito di tenere sotto controllo l'andamento delle attività e di promuoverne i correttivi necessari, rispetto alle criticità di volta in volta emergenti, ricercando soluzioni efficaci, anche attraverso il confronto tra le diverse esperienze messe in rete.

Ai fini della creazione di una rete di sportelli che possano confrontarsi e scambiare le competenze e *best practice*, soprattutto per quanto riguarda l'assistenza al cittadino nelle specifiche tematiche del consumerismo, la struttura regionale competente, in collaborazione con le associazioni capofila, svilupperà una piattaforma di monitoraggio ed interoperatività su WORDPRESS, uno dei C.M.S. (*Content Management System*) più diffusi. La stessa piattaforma servirà per misurare numericamente le richieste gestite da ogni associazione e consentire alle capofila di scambiare le competenze.

I risultati ottenuti tramite la piattaforma di monitoraggio sono funzionali ad una valutazione quali-quantitativa degli interventi, all'identificazione dei nodi problematici rilevati, in definitiva, costituiscono i dati essenziali per governare e migliorare il sistema.

Fino alla piena operatività della piattaforma prevista, gli strumenti utilizzati, per le stesse finalità, sono: - schema per la raccolta dei dati/visita c/o associazioni; - griglie di rilevazione quali-quantitative da compilarsi a cura degli operatori delle associazioni coinvolti direttamente o indirettamente nelle attività oggetto di monitoraggio; -relazioni. Il monitoraggio si conclude con l'elaborazione dei dati raccolti e la documentazione dei risultati ottenuti, oggetto di discussione e riflessione collettiva all'interno del CRCU riunito in plenaria.

## **12.7 Partecipazione a coordinamenti sovregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche**

*Non prevista.*

## **12.8 Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)**

La divulgazione dell'iniziativa e dei risultati sarà effettuata attraverso vari canali: siti internet della Regione Lazio e dei soggetti attuatori/gestori, social network, newsletter, comunicati stampa, locandine, in occasione di incontri pubblici ecc. Sui siti istituzionali della Regione Lazio e dei soggetti gestori sarà data adeguata informazione dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi della presente Proposta. Tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, la dicitura che l'attività dello sportello è finanziata con i fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ex art. 148 della L. 388/2000 e D.M. 6 maggio 2022.

## **12.9 Cronoprogramma delle attività:**

- Avvio delle attività di sportello: dal 4 agosto 2023 all'1 settembre 2023 in relazione ai singoli sportelli secondo quanto riportato nella Scheda Sportelli allegata alla presente Proposta;
  - 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, mediante utilizzo degli allegati Mod. 3 e 3a al Decreto e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo l'allegato Mod. 3b: entro il 30 aprile 2024;
  - Conclusione delle attività di sportello: dal 4 agosto 2024 all'1 settembre 2024 in relazione alle rispettive date di avvio secondo quanto riportato nella Scheda Sportelli allegata alla presente Proposta;
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, Mod. 5 e 5a al Decreto: entro il 31 ottobre 2024.

## **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 II 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	Link al sito

			delle tematiche trattate sul progetto	
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 sottoforma 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;
- Informative 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 II 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
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	<b>Report con elaborazione dei risultati pervenuti dal sondaggio.</b>
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 copertura di almeno 40.00 utenti social	Creazione di iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica sull'importanza dell'efficienza energetica	Link agli eventi on line Report copertura 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	Documentazione cartacea

			cittadini dalla povertà energetica	
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)*

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato</b> (specificare unità di misura)	<b>Descrizione</b>	<b>Documentazione a supporto</b>
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 II 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

	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	Pillole 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

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

**Firmato digitalmente dal Responsabile regionale**

*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)*