

SCHEMA TECNICA

ALLEGATA ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE AL FINANZIAMENTO PREVISTO DAL DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA DEL 30/09/2015.

B.1 - TITOLO PROGETTO

RETE CONSUMATORI ITALIA – SCOPRI LA GIUSTIZIA RAPIDA ED ECONOMICA

B – DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA

- Data prevista di **avvio** del progetto: 21 dicembre 2015
- Data prevista di **ultimazione** del progetto: 21 giugno 2017
- **Durata** del progetto (in mesi): 18 mesi
- **Cronogramma** di realizzazione del progetto:

FASE	MENSILITA'																	
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°	14°	15°	16°	17°	18°
Individuazione linea grafica progetto																		
Predisposizione contenuti dei materiali formativi e informativi																		
Progettazione del modello, elaborazione carta servizi costituzione comitato di pilotaggio																		
Distribuzione della Carta dei servizi e delle linee guida																		

Sperimentazione del modello di qualità e formazione degli operatori e degli esperti coinvolti																		
Implementazione e messa on line Sito web dedicato al progetto e relative pagine collegate ai siti delle AA CC della cordata																		
Evento 'warm-up'																		
Corso formazione in aula																		
Primo avvio attività sportelli 'punto qualità' e Numero Verde																		
Corsi e-learning																		
Predisposizione e promozione campagna di comunicazione DEM e ADV																		
Predisposizione e invio 1° Rendicontazione semestrale																		
realizzazione Direct marketing e direct mail																		
Stesura contenuti e pubblicazione inserti stampa																		
Predisposizione e invio 2° Rendicontazione semestrale																		
Organizzazione e realizzazione Convegno/tavola rotonda ed eventi pubblici																		
Promozione progetto con media e raccolta rassegna stampa																		

attraverso ufficio stampa																	
Monitoraggio e attivazione dell'audit interno, indagine del cliente misterioso																	
Predisposizione e invio 3° Rendicontazione semestrale																	
Relazione sul conseguimento degli obiettivi di qualità degli sportelli e report sullo stato delle ADR “Giustizia e Consumatori: la scelta extra-giudiziale” alle istituzioni nazionali e DG UE giustizia																	
Rendicontazione finale																	

B.2 – DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL PROGETTO

Il quadro normativo italiano ed europeo, culminato nel recepimento della direttiva europea 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (Direttiva ADR), attraverso l’approvazione del Decreto Legislativo n. 130/2015, si è mosso verso lo sviluppo, potenziamento e adeguamento di procedure alternative alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie anche nel settore della tutela dei diritti dei consumatori e utenti, nell’ottica di garantire effettiva tutela accessibile e con costi ridotti anche nei casi di controversie di modico valore economico.

Authority, Camere di Commercio, ordini professionali e organismi di mediazione, rappresentano opportunità e strumenti di tutela alternativa, oltre a quelli storicamente attivi presso le associazioni di consumatori dove da molti anni si praticano con successo le conciliazioni paritetiche.

Le associazioni di consumatori sono ora impegnate per ricercare le soluzioni più efficaci e corrette per il corretto adempimento normativo del D.Lgs 130/2015 e del Regolamento UE 2015/1051 (modalità per l’esercizio delle funzioni della piattaforma ODR per la risoluzione delle controversie on-line), assumendo quindi un ruolo di supporto, guida ed indirizzo dei cittadini verso le molteplici soluzioni alternative al ricorso alla giustizia ordinaria. Questo compito richiede adeguata preparazione e professionalità per le associazioni dei consumatori ed i loro responsabili di sportello, anche nel rispetto degli standard imposti dalla nuova normativa.

Le associazioni di consumatori proponenti hanno già da tempo avvertito questa esigenza di crescita e di integrazione dei servizi e della professionalità con la quale vengono resi, siglando nella primavera del 2015 un accordo interassociativo per la costituzione di una Rete di sportelli e servizi per gli associati, denominata ***Rete Consumatori Italia***.

Scopo dell'accordo è di potenziare le strutture esistenti, aumentare l'efficienza delle associazioni e la condivisione di iniziative e la specializzazione in aree tematiche di ogni associazione per offrire ai consumatori, nell'ambito di un rapporto collaborativo nazionale e tra sportelli, un servizio moderno, rapido ed efficiente.

OBIETTIVI

Obiettivo del presente progetto è di affrontare il tema della attuazione della “direttiva ADR” dando concreta realizzazione alla Rete tra le associazioni con attività e iniziative che saranno interamente condivise da tutte le associazioni partecipanti al progetto in un processo integrato finalizzato a migliorare il servizio all'utenza di associati e di cittadini. Ulteriore e qualificante obiettivo è la progettazione e sperimentazione di un modello per la qualità dei servizi erogati dagli sportelli delle associazioni nel corso di realizzazione di questo progetto e il loro monitoraggio.

Le associazioni proponenti intendono pertanto realizzare un progetto finalizzato a tre risultati fondamentali:

- 1- reale integrazione e totale condivisione di attività progettuali tra i soggetti proponenti;
- 2- creazione di una rete di sportelli connessa, collaborativa, competente, interdisciplinare e adeguata a rispondere alle esigenze dei cittadini e ‘certificata’ in materia di A.D.R.;
- 3- far conoscere e agevolare l'accesso dei cittadini al sistema di conciliazione paritetica/ADR e di informarli e assisterli nella gestione delle loro pratiche fin dalla fase della impostazione del reclamo.

AREA DI INTERVENTO E INDICATORI DI RISULTATO

Nello specifico si è acquisita la consapevolezza che le possibilità di sviluppo della difesa e dell'orientamento dei consumatori si basa sempre di più su due punti cardine: 1. la forza della “presenza sul territorio” per l'informazione e la formazione dei cittadini/consumatori, e 2. La forza della “presenza sul web” grazie all'innovazione delle metodologie e degli strumenti di comunicazione social sempre più utilizzati.

L'obiettivo è quindi quello di raggiungere direttamente i consumatori (area territoriale e area web), assicurando informazioni corrette e assistenza adeguata.

Gli obiettivi di cui sopra saranno perseguiti attraverso le seguenti principali attività:

- 1- creazione di un'unica piattaforma tecnologica condivisa dalle tre associazioni in grado di fornire:
 - a) al cittadino consumatore e utente un servizio unico nazionale H24 che in termini di tempi certi di risposta, di modulistica certificata, di rilevazione del grado di soddisfazione (sistema smile) sia in grado di rispondere al meglio alla domanda inoltrata;
 - b) agli operatori della rete aggiornamenti professionali costanti;
 - c) alle imprese e alle istituzioni un canale di dialogo continuo verso i propri clienti-utenti.La piattaforma tecnologica servirà inoltre per la gestione della singola pratica anche a livello territoriale che nel rispetto della privacy rimarrà nel sistema per le rilevazioni del caso.
- 2- creazione di un rete di tutela condivisa dalle tre associazioni con sportelli di eccellenza in ogni regione in grado di fornire al cittadino consumatore e utente sportelli di informazione,

gestione dei reclami, tutela extragiudiziale e giudiziale con standard uniformi di qualità del servizio. Gli sportelli **territoriali** svolgono un ruolo attivo e costituiscono un polo strategico di divulgazione sul territorio delle iniziative inerenti alle Procedure succitate. Si prevede uno sportello di qualità (21 sportelli per 19 regioni e 2 province autonome) in grado di fornire:

- a) al cittadino consumatore utente uno sportello di informazione, gestione del reclamo, tutela extragiudiziale e giudiziale aperto 40 ore settimanali,
- b) consulenze agli operatori degli altri sportelli presenti nella regione
- c) partnership elevata con gli enti locali e l'associazionismo sociale

3- creazione di un sistema sperimentale per il controllo della qualità dei servizi resi all'utenza.

Una importante novità del progetto consiste nella scelta di voler sperimentare un sistema per il controllo della qualità dei servizi centrali e periferici. Non risulta, sino ad oggi, che associazioni di consumatori e utenti iscritte o non iscritte al CNCU abbiano introdotto nelle proprie procedure di lavoro un sistema di qualità dei servizi erogati ai cittadini. Anche per tale ragione riteniamo si debba procedere alla creazione di un modello replicabile ed esportabile che ponga rimedio agli eventuali disservizi che pure possono accadere in una così vasta e disomogenea realtà territoriale (abbiamo stimato in oltre 1.000 il numero degli sportelli territoriali delle sole associazioni riconosciute) e/o in un centro unico specializzato nel contatto con l'utenza.

Il sistema di qualità che si vuole promuovere verrà organizzato attorno a tre principali strumenti:

- realizzazione di una **carta dei servizi** che contenga la definizione degli standard di qualità che ci si prefigge di conseguire;
- la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente al fine di favorire il miglioramento continuo dei servizi anche tramite azioni correttive delle procedure adottate;
- il monitoraggio, da parte di un soggetto professionale esterno, finalizzato ad accertare l'attuazione degli standard di qualità e la loro adeguatezza a fornire puntuali risposte ai bisogni degli utenti.

L'ambito della sperimentazione del progetto riguarda la erogazione dei servizi di informazione, consulenza e assistenza ai cittadini consumatori e utenti, sia fornita dallo sportello centrale tramite web e telefono che da quelli individuati come "sportello qualità" (21 sportelli per 19 regioni e 2 province autonome).

Ulteriore ricaduta dei punti 1 e 2 sopra descritti e del progetto nella sua generalità sarà quello di dare ai consumatori un forte segnale di volontà di coesione, omogeneità e di identità di obiettivi presenti all'interno del movimento consumeristico nel nostro Paese.

In considerazione della natura sperimentale del sistema di controllo della qualità che si vuole introdurre si prevedono le seguenti azioni:

- 1) PROGETTAZIONE DEL MODELLO, ELABORAZIONE CARTA SERVIZI
COSTITUZIONE COMITATO DI PILOTAGGIO (entro 6 mesi dall'avvio del progetto)

2) SPERIMENTAZIONE DEL MODELLO DI QUALITÀ E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI E DEGLI ESPERTI COINVOLTI (tra 6 e 12 mesi dall'avvio del progetto)

3) MONITORAGGIO E ATTIVAZIONE DELL'AUDIT INTERNO, INDAGINE DEL CLIENTE MISTERIOSO (tra 9 e 18 mesi dall'avvio del progetto)

Progettazione condivisa della carta dei servizi, degli standard e del modello di certificazione. In tale azione verranno coinvolti i responsabili nazionali dei servizi all'utenza (conciliazioni, adr, uffici legali, ecc) delle tre associazioni, alcuni rappresentanti esterni di istituzioni coinvolte che a solo titolo esemplificativo potrebbero essere: un rappresentante di Unioncamere, un rappresentante delle autorità (ad esempio AGCM e AGCOM), un esperto dei sistemi di certificazione, un rappresentante degli organismi di mediazione operante in Italia che faranno parte insieme ai responsabili regionali degli sportelli di qualità del comitato di certificazione. Tale comitato elaborerà la carta dei servizi degli sportelli del progetto al cui interno saranno contenuti gli standard di qualità dei servizi, le modalità di accesso, le procedure di gestione dei reclami e di customerizzazione.

Nella carta dei servizi verranno descritte le prestazioni fornite dagli operatori nel loro contatto con il pubblico al fine di soddisfare le aspettative del cittadino/utente che si è rivolto allo sportello.

In particolare potranno essere definiti gli orari di apertura degli sportelli, i tempi di risposta, la documentazione da sottoporre relativa alle varie ipotesi di ADR, i documenti sulla privacy, la presentazione del modulo di valutazione e di reclamo rispetto all'assistenza ricevuta, ecc.

Dopo la sua elaborazione e validazione, tutti gli sportelli riceveranno con tale documento le linee guida per il rispetto dei suoi contenuti. Sarà inoltre prevista una attività di customer anche tramite la distribuzione agli sportelli di un modulo di feed back, derivante dai contenuti del documento sulla qualità. Bimestralmente un organismo composto da un rappresentante di ciascuna associazione, attraverso lo spoglio dei feed back dei cittadini valuterà le azioni correttive eventualmente necessarie per migliorare il funzionamento dei singoli sportelli.

Gli standard di qualità saranno sottoposti a monitoraggio periodico anche tramite un audit interno e, laddove necessario, verrà previsto un intervento di revisione degli standard stessi.

Rappresenta una importante novità la scelta di effettuare il monitoraggio sulla qualità dei servizi resi attraverso la tecnica del 'cliente misterioso', ovvero visite a sorpresa di un incaricato presso gli 'sportelli qualità' che si spaccia per un consumatore e possa verificare che gli operatori si sono adeguati alle modalità di lavoro previste dal documento di qualità. Si prevedono 100 visite di cui 84 visite divise in 4 wave (4 per sportello) e 16 visite (da definire durante il percorso) per verificare, negli sportelli in cui si sono riscontrate eventuali negatività che le azioni correttive abbiano avuto un effetto positivo.

Questo consentirà anche di **affinare i previsti indicatori di risultato** sulla qualità dell'assistenza fornita ai cittadini attraverso criteri che a titolo indicativo potrebbero essere:

- numero contatti per sportello;
- numero pratiche aperte e concluse;
- rispetto del regolamento, della carta dei servizi e degli step previsti dalla carta dei servizi, nonché numero degli interventi correttivi intervenuto nel corso del progetto;
- verifica dei tempi di risposta;
- analisi risultati dei feed back del cliente.

TARGET

Tutti i cittadini italiani e stranieri presenti sul territorio italiano che abbiano in corso o che intendano attivare controversie di natura consumeristica, con particolare attenzione alle categorie deboli (anziani e persone in situazione di disagio) per le quali si prevede una **ASSISTENZA DOOR TO DOOR**. Laddove necessario e richiesto da utenti svantaggiati nella loro mobilità gli sportelli saranno chiamati ad offrire assistenza *door to door* in caso di invalidità e/o impossibilità a spostarsi fisicamente presso lo sportello della rete più vicino.

Per sviluppare al meglio tale iniziativa verranno sottoscritti accordi e convenzioni con associazioni di solidarietà sociale e con i Comuni e le ASL affinché essi stessi diventino veicoli di informazione presso le persone che già utilizzano i loro servizi ed esprimano esigenze di assistenza sulle tematiche trattate dagli sportelli.

LE AZIONI DI RETE

Sviluppare la rete degli sportelli significa incrementare le potenzialità di ciascuna associazione a beneficio degli utenti e dei soci. Questi potranno usufruire delle specifiche competenze e specializzazione delle tre associazioni che condivideranno tra loro le informazioni e le professionalità tramite una piattaforma in rete che permetterà una assistenza completa. Inoltre questa integrazione garantirà la omogeneità e coerenza delle informazioni e degli orientamenti offerti ai cittadini.

La rete sarà così strutturata:

1. uno **sportello centrale** che sia coordinatore anche dello sportello elettronico con funzionalità di risposta via email, help desk on line con live chat al fine di fornire al consumatore/utente, che preferisce utilizzare questo tipo di comunicazione istantanea, un contatto diretto ed una risposta fornita da personale specializzato.
La live chat verrà gestita dallo “sportello centrale” con modalità di accesso e orari che verranno comunicati attraverso il sito del progetto, la landing page, la newsletter e attraverso tutte le altre forme di comunicazione che verranno utilizzate. Verrà curata la formazione degli addetti della chat al fine di gestire al meglio ogni funzionalità della chat medesima, gestire le richieste dei consumatori/utenti (anche attraverso la predisposizione di apposite FAQ) acquisire tecniche per la modalità di gestione della comunicazione. Verrà richiesta, a fine chat, la compilazione di un questionario di gradimento al fine di ottenere il feedback da parte dei consumatori/utenti.
2. un **numero verde** nazionale gestito da personale formato che sia in grado di dare una prima assistenza e che smisti a cascata le telefonate sugli sportelli in base a criteri prestabiliti che possono essere ad esempio: la localizzazione della telefonata con indicazione dello sportello territoriale più vicino fornendo appuntamento o l’attivazione dell’assistenza ‘*door to door*’ ; il dirottamento allo sportello specializzato in base alla tematica; una prima informazione generale sulle diverse tipologie di A.D.R. attivabili rispetto alla tematica esposta.
3. **21 sportelli ‘punto qualità’**, (21 sportelli per 19 regioni e 2 province autonome), che coordinano la rete locale di tutti gli sportelli delle tre Associazioni di Consumatori presenti sul territorio. Il sistema dei 21 sportelli si basa su tecnologie di condivisione come ad

esempio l'uso in comune di Google Calendar e di applicativi gestionali che in tempo reale possono dare feed back sull'andamento delle pratiche. E' prevista la formazione per l'utilizzo di tali tecnologie

Rete Consumatori Italia è una modalità aperta alle istanze territoriali anche di altre Associazioni di Consumatori per le quali metterà a disposizione le proprie competenze settoriali.

Questo canale ha una duplice funzione:

Ha l'importante funzione, **prevista tra l'altro dal Decreto 130/15**, di diffondere la conoscenza degli organismi ADR e delle procedure nonché di promuovere l'adozione delle procedure fra i consumatori fornendo informazioni sugli organismi ADR competenti per materia a ricevere i reclami.

Funzioneranno inoltre come strumenti di monitoraggio per il reperimento di informazione da parte dell'utente dei suoi diritti e dei comportamenti da tenere in caso di problemi con le strutture preposte alla salvaguardia dei diritti del cittadino, uno strumento essenziale per reperire informazioni sulla qualità dei servizi offerti nel panorama delle procedure di risoluzione delle controversie, che vanno dalle modalità di contatto, alle informazioni sul funzionamento della procedura, alle tipologie di controversie procedibili, ecc ecc

A questo scopo **operatori preparati e formati**, attraverso corsi di formazione in aula ed aggiornamenti continui tramite il canale e-learning, saranno disponibili per la raccolta dei dati, per l'informazione e il servizio di front-line. Saranno incaricati di attivare contatti specifici, con i consulenti e i professionisti delle 3 associazioni, qualora si ravvisi la necessità di una consulenza.

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Le attività formative avranno l'obiettivo di mettere in grado il personale qualificato dello sportello centrale e degli sportelli 'punto qualità' di rispondere alle sempre più frequenti richieste da parte del cittadino/consumatore di essere tutelato, senza ricorrere alla giustizia ordinaria, con tempi rapidi e costi contenuti si realizzeranno accanto alla formazione face to face, corsi con la tecnologia "e-learning".

L'insegnamento di questo tipo sfrutta le potenzialità rese disponibili da internet per fornire formazione sincrona e/o asincrona agli utenti, che possono accedere ai contenuti dei corsi in qualsiasi momento e in ogni luogo in cui esista una connessione internet.

COMUNICAZIONE

Dato il sostanziale impegno delle Associazioni per lo sviluppo della rete degli sportelli "punto qualità" e per la formazione degli sportellisti sul tema delle ADR/conciliazione paritetica, sono previste varie fasi di comunicazione volte ad aumentare i contatti diretti con i consumatori utenti.

La comunicazione è gestita da un unico ufficio stampa che spingerà per incrementare l'attenzione del pubblico e dei media sulla tematica delle ADR e che veicolerà sui media locali le informazioni sull'assistenza fornita dagli sportelli sul territorio.

Si prevede la realizzazione di una campagna di invio DEM e social media communication che miri a veicolare gli utenti verso il sito del progetto, le 'landing page' e le pagine social.

Si prevede la organizzazione di una tavola rotonda sulle ADR, alla quale saranno invitate le istituzioni coinvolte, le Authorities, imprese, esperti, associazioni dei consumatori e cittadini per promuovere la conoscenza delle ADR e diffondere alla cittadinanza le informazioni per poter tutelare i propri diritti.

Sarà organizzato un primo evento informativo e formativo che coinvolgerà tutti i referenti degli sportelli ‘punto qualità’.

INTERAZIONE CON LE ISTITUZIONI NAZIONALI ED EUROPEE

Riteniamo che la realizzazione del progetto sia in grado di fornire un punto di vista privilegiato sulla efficacia e lo sviluppo reale delle ADR nel nostro paese. E’ nostra ambizione anche quella di poter trarre delle considerazioni di carattere generale e di poter suggerire anche delle indicazioni utili al miglioramento della legislazione in materia. A tal fine potremmo redigere un report “Giustizia e Consumatori: la scelta extra-giudiziale” su questa esperienza da trasmettere al Ministero di Giustizia, alle commissioni parlamentari. Per quanto riguarda le istituzioni europee il report potrebbe essere inviato alla DG Giustizia dell’Unione Europea quale contributo collaborativo per la redazione del EU Justice scoreboard.

SOSTENIBILITA’

Un progetto sostenibile è un progetto i cui benefici per i destinatari continuano anche dopo la fine del progetto in modo da rendere molto più produttiva la spesa affrontata. La rete che si creerà con gli sportelli “punto qualità” strutturati e informatizzati sarà un valore aggiunto non solo per le associazioni partner ma soprattutto per il cittadino consumatore che beneficerà della creazione della piattaforma di dialogo e gestione tra gli sportelli di RCI che copriranno l’intero territorio nazionale anche dopo la fine del progetto.

B.3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI CHE SI INTENDONO REALIZZARE

(Specificare, ai sensi dell’art. 3 decreto del Direttore Direttoriale 30/09/2015, in maniera dettagliata la tipologia dei servizi in relazione alle singole attività che si intendono realizzare di: assistenza, consulenza, formazione e informazione dirette a facilitare e rafforzare l’esercizio da parte dei consumatori e degli utenti dei diritti fondamentali di cui all’articolo 2, comma 2, lettere a) ☐, b) ☐, c) ☒, c-bis) ☒, d) ☒, e) ☒ e g) ☒ del Codice del consumo.), nonché alle altre disposizioni nazionali e europee a tal fine applicabili, compreso il D.L. 6 agosto 2015, n. 130, di recepimento della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE -direttiva sull'ADR per i consumatori- (indicare la/e disposizioni interessata/e----- D.L. 6 agosto 2015, n. 130-----) .

Le attività del progetto saranno realizzate mediante:

a) Attivazione, anche con procedure online, call center e numeri verdi, di NUOVI sportelli delle associazioni e potenziamento ed adeguamento di quelli esistenti dedicati a tali attività, della cui apertura al pubblico, per un tempo adeguato, sarà data massima informazione; gli accessi ad essi saranno gratuiti per i consumatori . Essi saranno inseriti in una rete di sportelli fisici o on-line per garantire un’adeguata disponibilità di accesso a livello nazionale.

Il progetto perseguirà TUTTI gli obiettivi di cui sopra attraverso i seguenti interventi:

- 1- Creazione di un'unica **piattaforma gestionale/Cloud** organizzativa condivisa dalle sedi nazionali delle 3 associazioni e dagli sportelli di ciascuna associazione partecipante al progetto.
- 2- Apertura di **9 nuovi** sportelli sul territorio nazionale e potenziamento di 127 sportelli territoriali.
- 3- Dotazione per tutti gli sportelli partecipanti al progetto e per le sedi nazionali di un sistema di videoconferenza multiplo, attivabile da computer fissi, portatili, tablet, smartphone e telefonia fissa.
- 4- Dotazione degli sportelli già esistenti partecipanti al progetto e di quelli che saranno aperti di stampanti multifunzione con aggiornate funzioni di scanner al fine di avviare la dematerializzazione delle pratiche e dei documenti.
- 5- Specializzazione di singoli sportelli delle associazioni in specifici ambiti tematici delle ADR (energia e gas, servizi idrici, telecomunicazioni, servizi bancari e finanziari, assicurazioni, trasporti, servizi postali, e-commerce, ecc.) a servizio degli altri sportelli del progetto.
- 6- Gestione delle procedure di conciliazione presso gli sportelli e per via telematica grazie alle dotazioni progettuali.
- 7- Informazione territoriale sui servizi offerti dagli sportelli del progetto e sui loro orari di apertura tramite **affissioni localizzate** nei punti di maggior sensibilità per la popolazione (ad esempio nei pressi di URP delle Pubbliche Amministrazioni, sportelli ed esercizi delle Società di servizi, Agenzia delle Entrate, sportelli Equitalia, stazioni ferroviarie ecc.)
- 8- Informazione territoriale sui servizi offerti dagli sportelli del progetto e sui loro orari di apertura tramite il sito internet e la **comunicazione DEM e la Newsletter**.
- 9- Verifica dell'effettiva operatività degli sportelli, delle pratiche e procedure attivate, delle attività svolte e della soddisfazione dei consumatori e rispetto degli impegni e degli obiettivi qualitativi della Carta dei servizi.
- 10- Corsi di formazione e aggiornamento specificamente dedicati alle diverse forme di ADR con strumenti di e-learning e attraverso incontri di formazione per gli sportelli "punto qualità".
- 11- **Formazione Continua** tramite corsi d'aula e in modalità **E-LEARNING**.

b) Realizzazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo, in formato digitale e cartaceo e realizzazione e pubblicazione di apposite pagine tematiche su siti internet delle associazioni e sul sito dedicato al progetto aventi carattere divulgativo, innovativo e differenziato per categorie di fruitori, di cui sia garantita una adeguata diffusione a livello nazionale anche mediante mailing list di posta elettronica o tecniche di direct marketing.

Il progetto perseguirà TUTTI gli obiettivi di cui sopra attraverso le seguenti attività:

- 1- Creazione di un **sito internet** dedicato al progetto, finalizzato ad informare i cittadini sulle molteplici modalità alternative alla giustizia ordinaria di soluzione delle controversie e a guidare il cittadino nelle forme di autotutela più adeguate. L'informazione sarà fornita attraverso procedure guidate e semplici, con supporto personalizzato di numeri verdi, assistenza online e assistenza presso gli sportelli. Il sito fornirà inoltre aggregazione completa delle informazioni ed attività delle associazioni proponenti.
- 2- Creazione di una **piattaforma social** unica e condivisa con pubblicazione di contenuti e lancio di iniziative sui principali social network quali Facebook, Twitter e Youtube.
- 3- Realizzazione di una **newsletter** a cadenza mensile di informazione e aggiornamento sulle tematiche del progetto, indirizzata a tutti gli iscritti delle associazioni proponenti e ad un target di cittadinanza interessato alle tematiche del progetto e individuato attraverso strategie di comunicazione e strumenti di direct marketing.

- 4- Creazione di **pagine tematiche** dedicate al progetto sui singoli siti delle associazioni.
- 5- Realizzazione di articoli informativi sulle tematiche del progetto sui Siti Internet delle associazioni, **Blog e social network e creazione di video informativi** e divulgativi sulle ADR.
- 6- Ideazione di un canale dedicato alle ADR dal titolo “**EXTRA-TUTELATO**” in onda sulla **TV WEB www.spazioconsumatori.tv**, a cura di *Codici* e in digitale su vari canali regionali, appresso descritti, con l’obiettivo di offrire ai fruitori un servizio di informazione e di inchiesta, su come accedere alle ADR, sugli strumenti maggiormente efficaci per il cittadino e sulle strade da percorrere in generale per evitare di cadere in truffe e raggiri per quanto riguarda l’approccio all’acquisto di beni e servizi.
- 7- **Trasmissioni TV di approfondimento** sul tema delle ADR sulle Reti Rai Regionali.
- 8- Il tema sarà altresì sottoposto alla commissione RAI per l’inserimento delle attività su TELEVIDEO.
- 9- Realizzazione di **materiale cartaceo** dedicato alle informazioni sulle diverse opportunità di ADR indirizzato prevalentemente a soggetti non informatizzati.
- 10- Comunicazione: **campagne** informative e **DEM** e social media marketing integrate alla comunicazione tradizionale tramite di **ufficio stampa**.

c) Organizzazione di seminari, convegni, giornate di studio, conferenze, e simili occasioni formative, purché aperti al pubblico e di rilievo nazionale o sovraregionale; altre attività formative, eventualmente svolte in modalità di e-learning.

Il progetto perseguirà TUTTI gli obiettivi di cui sopra attraverso le seguenti attività:

1. Realizzazioni di 1 tavola rotonda sulle ADR, alla quale saranno invitati a partecipare, oltre al pubblico dei cittadini, il Ministero dello Sviluppo Economico, il Ministero della Giustizia, l’AAEG, ‘AGCOM, la Banca D’Italia, la CONSOB, le Authorities tutte, le aziende erogatrici di beni e servizi, docenti universitari specializzati nella tematica delle ADR e delle forme di tutela stragiudiziali, e le associazioni dei consumatori. L’incontro sarà finalizzato a promuovere la conoscenza delle ADR e diffondere presso la cittadinanza le informazioni necessarie per poter scegliere le migliori strade per la tutela dei propri diritti.
2. Realizzazione di un evento informativo e formativo che coinvolgerà tutti i referenti degli sportelli ‘punto qualità’.
3. Realizzazione di un corso di formazione in modalità aula
4. Realizzazione 3 corsi di formazione in modalità e-learning.
5. Realizzazione seminari locali per gli ‘sportelli qualità’.

B.4 – DESCRIZIONE DELLE MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA’ DA REALIZZARE

(Specificare in maniera dettagliata le modalità di realizzazione in relazione alle singole attività di riferimento, ai sensi dell’art. 3, comma 2 del decreto Direttoriale 30/09/2015. In particolare:

I) attivazione, anche con procedure on line, call center e numeri verdi, di nuovi sportelli delle associazioni e potenziamento ed adeguamento di quelli esistenti

dedicati a tali attività, della cui apertura al pubblico, per un tempo adeguato, sia data massima informazione e che siano gratuiti per i consumatori ed inseriti in una rete di sportelli fisici o on-line che garantisca un'adeguata disponibilità di accesso a livello nazionale;

Gli sportelli rappresentano lo strumento efficace di contatto diretto con i cittadini e l'idea di questo progetto è quella di creare una rete di sportelli utilizzando le risorse e le esperienze delle associazioni in modo da decentrare il più possibile la presenza e le attività concentrandole sugli sportelli "punto qualità".

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO Si attrezzeranno gli sportelli, ove non fossero presenti, con tutti gli strumenti di lavoro e di interconnessione al sistema e sarà dato seguito a tutte le azioni necessarie per la risoluzione degli interventi richiesti dall'utente. In caso di problematiche settoriali più complesse sarà attivata un'equipe organizzativa del progetto costituita da esperti del settore, legali, commercialisti, esperti in tematiche bancarie e fiscali.

Il Servizio di sportello ha l'obiettivo di supportare sul caso concreto il consumatore fornendo informazioni e assistenza in sede. Il Pool di esperti assicurerà la copertura di ulteriori informazioni tecniche eventualmente necessarie orientando il tipo di assistenza da fornire. Gli sportelli "punto qualità" regionali opereranno con un ruolo di collegamento con le strutture territoriali collegate alla piattaforma gestionale che opererà come punto di raccordo tecnologico di tutta la rete.

L'operatore implementerà il sistema gestionale comune compilando una scheda per ogni utente che contatti la struttura e riporterà le informazioni sulle richieste dell'utente, sulla risposta erogata e su eventuali bisogni ulteriori che necessitano una consulenza specialistica. A campione verranno effettuati dei controlli, al fine di verificare la effettiva validità e qualità del servizio, la trasparenza delle informazioni, la chiarezza, l'esattività e l'esattezza dell'aiuto fornito con relativa espressione del grado di soddisfazione dell'assistenza ricevuta.

NUOVI STRUMENTI DI COESIONE INTERASSOCIATIVA

Sia gli sportelli di nuova apertura, sia quelli già esistenti, costituiranno una rete di sportelli, in collaborazione con le altre associazioni partner, del tutto innovativa, basata sull'effettiva attività collaborativa ed interdisciplinare, allo scopo di rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

L'obiettivo del progetto è di creare una rete di tutela condivisa dalle tre associazioni con sportelli di eccellenza con standard uniformi di qualità del servizio.

Tutti gli sportelli saranno pertanto interconnessi fra loro mediante strumenti di ultima generazione, in particolare:

- saranno dotati di un sistema di videoconferenza multiplo, attivabile da computer fissi, portatili, tablet, smartphone e telefonia fissa, così da consentire agli sportellisti di condividere tra loro e con le sedi nazionali e territoriali delle altre associazioni partner del progetto, informazioni, documenti, eventi formativi ed informativi e tutto ciò possa essere utile per una puntuale, efficace ed efficiente attività di tutela del consumatore;
- saranno dotati di stampanti multifunzione con aggiornate funzioni di scanner al fine di avviare la dematerializzazione delle pratiche e dei documenti, pc, e altra strumentazione utile per svolgere al meglio le loro attività;
- potranno accedere all'area riservata del sito di progetto e ad una nuova **piattaforma Cloud interassociativa creata appositamente per il progetto e condivisa tra tutti gli sportelli** per la condivisione rapida, semplice e sicura dei documenti e delle attività ed iniziative di progetto, per una più efficace sinergia e condivisione delle azioni messe in atto;
- potranno accedere ad una nuova **piattaforma social, unica e condivisa**, con pubblicazione di contenuti e lancio di iniziative sui principali social network quali Facebook, Twitter e Youtube;

- tutte le attività formative saranno erogate contestualmente a tutti gli sportellisti delle tre associazioni in modo da favorire la conoscenza reciproca e alimentare un positivo spirito di squadra.

elencare, indicando città, località (l'indirizzo con recapito completo di numero telefonico e indirizzo e-mail saranno comunicati al Ministero appena attivati) gli sportelli di nuova attivazione specificando le procedure on-line, i call center e numeri verdi previsti;



SPORTELLO QUALITA'

Si prevede l'attivazione di sette 9 nuovi sportelli, operativi nelle seguenti regioni:

- 1 EMILIA ROMAGNA
- 1 MARCHE
- 1 PIEMONTE
- 1 SARDEGNA
- 2 TRENTINO ALTO ADIGE (Trento + Bolzano)
- 1 UMBRIA
- 1 VALLE D'AOSTA
- 1 VENETO

L'elenco degli sportelli completo di indirizzo, numero di telefono, indirizzo mail e orari di apertura sarà comunicato non appena saranno operativi.

Gli sportelli saranno dotati di tutta la strumentazione necessaria per il conseguimento degli obiettivi e l'accesso alla rete interna di informazione e interazione.

- *elencare gli sportelli (indicare sede indirizzo completo di numero di telefono e indirizzo e-mail) specificando le procedure on-line, i call center e numeri verdi previsti, che saranno oggetto di potenziamento e adeguamento, e indicando le modalità di adeguamento e potenziamento;*

Potenziamento e adeguamento di 127 sportelli operativi nelle seguenti regioni:

- *con riferimento a ciascun sportello deve essere indicato il personale addetto con l'indicazione delle giornate di lavoro dedicate e relativi costi.*

ELENCO SEDI					
<i>Città e Provincia</i>	<i>Referente</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Telefono</i>	<i>email</i>	<i>Orari</i>
ABRUZZO					
Pescara	Giovanni D'Andrea	Via Carlo Alberto dalla Chiesa 15	085-77211	codici.abruzzo@codici.org	Lun- Ven 11-17
Farindola (PE)	Pierluigi Marcella	Via Duca degli Abruzzi 5	339-7642883	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Loreto Aprutino (PE)	Gianfranco Buccella	Via dei Normanni 5	339-3293885	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Montesilvano (PE)	Nelda Orsini	Via D'Agnese 35	349-552027	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18

Torre dei Passeri (PE)	Sergio Furlone	Via II Fara 15	085-8884728	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Pianella (PE)	Pietro Vicario	Via Regina Margherita 18	340-8413306	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Chieti	Concetta Nasuti	Via Generale carlo Spatocco 94	0871-63883	delegazione.chieti@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Crecchio (CH)	Sandra Valentini	Via Villa Consalvi	328-4525061	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Lanciano (CH)	Mario Ciccocioppo	Via Per Fossacesia 100	0872-710252 339-7754150	codici.lanciano@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Vasto (CH)	Cinzia di Giandomenico	Corso Mazzini 31	338-7988935	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Fara Filiorum Petri (CH)	Filomena De Nardis	Via Sant'Eufemia 6	085-77211	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
L'Aquila (AQ)	Francesco Silvestri	Via Strinella 7	340-4570705	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Sulmona (AQ)	Emanuela Modestini	Via Giovenale 35	328-5819000	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Castel di Sangro (AQ)	Valentina Riccio	Via Numicia 14	333-3232015	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Teramo	Silvia D'Attoma	Via Riccitelli 21	329-3309253	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Roseto (TE)	Roberto Modesti	Via Fosse Ardeatine 6	329-4178170	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Giulianova (TE)	Rosalba D'Alfonso	Via Bonpadre 36	Tel. 085.77211	codici.abruzzo@codici.org	Lun-mer-ven dalle 15 alle 18
Pescara	Quirino Morelli	Via Renato Paolini 24	085-4222678	assoutenti.pescara@micso.net	dal lun al ven dalle 16,30 alle 20,00

BASILICATA

Potenza	Presidente Nicola Becce	Via Isca degli Antichi, 6 85100	0971/44.34.63	n.becce@tiscali.it	dal lun. al ven. 10.00-12.30
Potenza	Maurizio Robortaccio	Vico Bonaventura 18	345-5879151	codici.basilicata@codici.org	lun 10,00-12,00 merc 15,00-17,00
Potenza	Vito Filippi	Via dei Mille 3	0971-34752	assoutentibasilicata@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00

CALABRIA

Catanzaro	Presidente Avv. Giovanna Diaco	Via Cirimele, 37 - 88100	0961/72.81.08	casaconsum.segreteria@gmail.com	9.00-13.00 da lun a ven
Crotone	Giuseppe Salamone	Vico I Piazza Roma	Tel 0961.769596	codici.crotone@codici.org	mercoledì e venerdì dalle 15:00 alle 18:00
Cirò Marina (KR)	Fausto Mingrone	Via Cesare Battista 49	Tel: 0966991658	codici.calabria@codici.org	dal lun al ven dalle 16:00 alle 18
Laureana Di Borello (RC)	Giuseppe Salamone	Via Colletta 13	0966/991983	codici.calabria@codici.org	lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00
Melito di Porto Salvo (RC)	Giuseppe Salamone	Via Reggio Calabria 3	3883483777	codici.calabria@codici.org	ven dalle ore 09 alle 11
Taurianova (RC)	Maria Teresa Crisafulli	Via Sofia Alessio 46	0966/991658	sportello.pianagioiatauro@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Reggio Calabria	Avv. Anna Liconti - Avv. Mario Scafidi	Via Sant'Anna Il tronco, 49 - 89124	0965/29.805	casadelconsumatore.rc@gmail.com	dal lun. al ven. 15.30-18.30
Taverna di Montalto (CS)	Alfredo Ferraro	Via Giuseppe Verdi 54	3883483777	delegazione.cosenza@codici.org	Martedì dalle 16 alle 18
Vibo Valentia	Gaetano Mazzarella	Via Terravecchia Inferiore 27	0963-547612	assoutenticalabria@libero.it	dal lun al gio 9,00-13,00 16,00-18,00

Acquaro (VV)	Pietro Marcello Natale	Via Scaletta 54	0963-353133	marcello1965@tiscali.it	dal lun al gio 15,00-18,00
CAMPANIA					
Pomigliano d'Arco (NA)	Dominique Testa	Centro P. Borsellino & R. Atria, via Locatelli, 31 - 80038	347/6942989	campania@casadelconsumatore.it	Martedì 16.30 - 18.30 Giovedì 10.30 - 12.30
San Giuseppe Vesuviano (NA)	Giuseppe Ambrosio	Via Leonardo Murialdo 26	081/5297180	codici.campania@codici.org	MARTEDÌ': 9:00-12:30; 16.00-20.00 VENERDÌ': 9:00- 12:30; 16.00- 20.00
Napoli	Giuseppe Ambrosio	Vico San Sepolcro 102	340/0579161	sportello.napoli@codici.org	MARTEDÌ': 9:00-12:30; 16.00-20.00 VENERDÌ': 9:00- 12:30; 16.00- 20.00
Casoria (NA)	Guido Silvestro	Viale Principe Amedeo di Piemonte 21	081/5297180	codici.campania@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Tufino (NA)	Salvatore Palma	Via Cincinnati 21	081/5297180	salvatorepalma@libero.it	lun/ven 16,00- 18,00
Avellino	Mariolina Pietropaolo	Via Circumvalazione 130	0825/703063	codici.avellino@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Salerno	Stefano D'Auria	Via Gen.A.Diaz35	081/5297180	info@codicisalerno.com	lun/ven 16,00- 18,00
Battipaglia - Pianella (SA)	Donatello Di Sarno	Piazza Garibaldi 7	081/5297180	codici.campania@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Benevento	Giovanna Lobina	Via Principe di Napoli 12/e	0824/25008	codici.benevento@codici.org	dal lun al ven dalle 16-19
Ceppaloni (BN)	Massimo Dionisi	Via Provinciale Barba	0824/55078	codici.campania@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Caserta	Maurizio del Rosso	Via Unità Italiana 148	081/5297180	codici.campania@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Napoli Portici	Melania Capasso	Via Bagnara 6	081-19220559 081-19721168 fax 3394425725	assoutenti.campania@libero.it	dal lun al ven 16,00 - 19,00

Napoli Ercolano	Gabriele Melluso	Corso Resina n. 15	3205660258	gabrielemelluso@gmail.com	mart 16,00-19,30
EMILIA ROMAGNA					
Modena	Avv. Emmanuela Iannantuoni	Via Grimelli 15 - 41100	059/42.70.259	casadelconsumatoremo@gmail.com	dal lun. al ven. 10.00 - 13-00 e 14.00 - 17.00
Bologna	Fausto Pucillo	Via Savenella 15	0516448956	codici.emiliaromagna@codici.org codici.bologna@codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Ravenna	Carlo Benelli	Via Ignazio Sarti	054435183 tel 054433401 fax	codici.ravenna @codici.org	lun/ven 16,00- 18,00
Rimini	Fausto Pucillo	Via Tripoli 112	054-1784253 054-1718313 fax 0541902001	codici.rimini@codici.org	lun/ven 9,00- 13,00
Bologna	Sportello da Istituire				
Reggio Emilia	Giuseppe Esposito	Via Montagnani Marelli 14	3355210167	assoutentier@gmail.com	mart-gio dalle 10,00 alle 12,00
FRIULI VENEZIA GIULIA					
Udine	Lauretta Serafini	Via Brigata Re, 29 - 33100 Udine	0432/485107	lacasadelconsumatorefvg@yahoo.it	da lun. a gio. e sab. 9.00-12.00
Trieste	Matteo Di Bari	Via San Nicolò 33	040-5199999	avv.mdibari@libero.it	lun-ven 16,00- 18,00
LAZIO					
Roma	Settimo Cerniglia	Largo del Nazareno, 8/11 - 00186	06/64.46.34.20	casadelconsumatore@mac.com conciliazione@casadelconsumatorelazio.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13-00 e 14.00 - 17.00
Roma	Avia Carabelli	Viale del Policlinico c/o Ospedale Umberto I 115	338-8342873	codici.lazio@codici.org	Lun 10-13 mer 10-13 ven 10-13

Roma	Marzia Lazzerini	Viale Guglielmo Marconi 94	06-55301808 06-55307081 fax	segreteria_nazionale@codici.org	dal lun al ven. dalle 9,00 alle 17,00
Roma	Luigi Gabriele	Via A. Einstein 34	06-5571996 06-5530791 fax	segreteria.sportello@codici.org	dal lun al ven dalle 14,00 alle 17,00
Roma	Chiara Pincelli	Via Oderisi da Gubbio n.18	06-55309451 06-5581376 fax	eventi@codici.org	dal lun al ven dalle 14,00 alle 17,00
Latina	Avv. Serena Capitelli	Viale Le Corbusier 35 - 04100	0773/1920558	casaconsumatore.lt@libero.it	dal lun. al ven. 10.00 - 12.30
Frosinone	Enrico di Battista	Via Mascagni 95	0775/265713	codici.lazio@codici.org	dal lun. al ven. 09.00 - 12.30
Ceprano (FR)	Enrico di Battista	Via Nino Bixio 6	0775/9505574	sportello.ceprano@codici.org	Mart - gio dalle 16-19
Ferentino (FR)	Franco Sisti	Via Casilina Nord 15	3391412489	francosisti49@codici.org	lun/ven 9,00- 12,30 15,30-18,30
Borgorose (RI)	Valter Silvetti	Via delle Ville 3	329-2167092	codici.borgorose@codici.org	Mart - gio dalle 16-19
Roma	Roberto Donzelli	Vicolo Orbitelli 10	06-6833617	segreteria@assoutenti.it	merc-ven 15,00- 18,00
Ciampino	Antonio Balbis	Via di Morena 200	06-79312078	assoutenti.ciampino@hotmail.it	lun/ven 16,30- 19,00
Tivoli	Daniela Armieri	Via Andrea Palladio n. 9 - Tivoli	0774/534908	daniela.armieri@tiscali.it	Mar e giov 16,00 - 19,00
LIGURIA					
Genova	Marco Bisio	Salita San Leonardo 9/2 - 16128	010/20.91.060	liguria@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00
La Spezia	Franco Bardelli	Via B. Fazio 127 - 19121	0187/734509	spezia@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 12.30

Andora (SV)	Avv. Tiziana Massetti	Via Dante 8 - 17051 - Andora	0182/63.60.11	andora@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00
Genova	Maurizio Ilari	Via Malta 3/1	010-540256 010-8935860 fax	segreteria@assoutenti.liguria.it	lun e ven 9,00- 13,00 lun e gio 15,00-18,00
Genova Sampierdarena	Rosanna Stifano	Piazza Vittorio Veneto 31/R	010-6429995	sampierdarena@assoutenti.liguria.it	lun/ven 8,30- 12,30
Imperia	Santino Camonita	Via Parini 28	3485105404 0183-274748 fax	imperia@assoutenti.liguria.it	mart 10,00-11,00 ven 15,30-18,00 su app
Diano Marina (IM)	Santino Camonita	Via Milano 22	3485105404 0183-274748 fax 0183- 407807	imperia@assoutenti.liguria.it	lun/merc 15,00- 19,00 ven 17,00- 19,00
Arma di Taggia (IM)	Santino Camonita	Via Nazario Sauro 22	3485105404 0183-274748 fax	imperia@assoutenti.liguria.it	gio 15,30-18,00
Pieve di Teco (IM)	Santino Camonita	Strada per Lovegno 11	3485105404 0183-274748 fax	imperia@assoutenti.liguria.it	mart/merc 16,00- 18,00
Sanremo (IM)	Santino Camonita	Via G. Marsiglia 81	3485105404 0183-274748 fax	imperia@assoutenti.liguria.it	mart 15,30-18,00
La Spezia	Sabrina Graziano	Via Cadorna 14	0187-730481 fax e tel.	assoutentisp@libero.it	lun/ven 9,00- 13,00 gio 14,00-18,00
Borghetto Santo Spirito	Gianluigi Taboga	Via Marexiano 29	0182-973334 0182-941940 fax	assoutenti@libero.it	lun/ven 9,30- 12,30

LOMBARDIA

Milano	Presidente Giovanni Ferrari	Via Bobbio 6 - 20144	02/76.31.68.09	direzione@casadelconsumatore.it info@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 9.30 - 13.00 e 14.00 - 17.00
Milano	Davide Zanon	Via Bezzecca 3	02-36503438 02-92878437 fax	sportello.lombardia@codici.org	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00
Lainate (MI)	Avv. Francesca Pincirolì	Viale Rimembranze, 43/b -	02/98.99.73.98	pincirolì@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00 15.00 - 17.00

Como	Giuseppe Zecchillo	Via Borgovico, 35 - 22100	031/57.07.99	como@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00
Appiano Gentile (CO)	Federica Luraschi	Via A. Volta 3	(02) 3650-3438	sportello.lombardia@codici.org	Lun- ven dalle 15-19
Besnate (VA)	Romeo Pavoleri	Via Libertà, 38 -	347/4193849	gallarate@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00
Brescia	Dott. Aldo Fornaro Avv. Francesca Boccolini	Via Lamarmora, 300 - 25124	(030)3542749	avv.boccolini@gmail.com aldo.fornaro@gmail.com	mart. e giov. 15.00-18.00
Seveso (MB)	Cinzia Avosani	Via Trento Trieste	(02) 3650-3438	sportello.lombardia@codici.org	mart 15-18 venerdi 10-13
Brugherio (MB)	Davide Zanon	Piazza Cesare Battisti 1	(02) 3650-3438	sportello.lombardia@codici.org	giovedì dalle 15- 19
Milano	Roberto Brunelli	Via Pinturicchio 21	02-89072316 02-89072305 fax	info@assoutenti.lombardia.it	dal Lun al Ven 10,00 - 16,00
Albino (BG)	Valerio Goia	Via Aldo Moro 11/b	345/1074410	consumatoriacub@gmail.com	Dal Lun al Ven 9,00 - 12,00 - 14.30 - 17.30

MARCHE

Corridonia (MC)	Tullio Patassini	Via IV Novembre, 2 62014	393/0642080	marche@casadelconsumatore.it tullio.patassini@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13.00
Ancona	Sportello da istituire				

MOLISE

Campobasso	Maria Calabrese	Via Nobile 19	087-4438108	avvmariacalabrese@tiscali.it	lun/ven 17,00-20,00
------------	-----------------	---------------	-------------	------------------------------	------------------------

PIEMONTE

Asti	Stefano Santin	Via Gaeta, 12 - 14100	0141/530197	info@casadelconsumatore-piemonte.it	da lunedì a venerdì 09:00 - 13:00
Biella	Sportello da istituire				
PUGLIA					
Barletta	Francesco Diciollo	Corso Vittorio Emanuele 242 -	0883/52.45.18	mariella.cosco@email.it	mar.-gio-ven dalle 18.00 alle 20.00
Bari	avv. Di Comite Francesco	Via Suppa - 70100	080 5232 287	casadelconsumatorebari@email.it	mar - giov- dalle 18.00 alle 20.00
Bari	Alessandro Calè	Via Garruba 24	080-5216077	codici.bari@codici.org	lun-ven 16,00-19,00
Noci	Lucia Parchitelli	Via Cavour, 36 -	080 4974522	casadelconsumatorenoci@email.it	mar - giov- dalle 18.00 alle 20.00
Martina Franca	avv. Martino Ancona	Via Davide Carrieri 21 -	080 4305218	martina.franca@casadelconsumatore.it	mar - giov- dalle 18.00 alle 20.05
Lecce	Stefano Gallotta	Piazza G.Mazzini 7	0832-391840	codici.lecce@codici.org	lun-ven 16,00-19,00
Foggia	Elviro Benvenuto	Via Giovanni Gentile 95	0881-610363	codici.foggia@codici.org	Lun: 16.00-19.00 - Mer: 16.00-19.00
Polignano a Mare (BA)	Angela Mannarini Stefano Modugno	Via Falcone 12	080-4248362 tel e fax	info@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
Conversano (BA)	Daniela Martino	Via Bari 71	080-4955883	assoutenticonversano@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
Corato (BA)	Rita Buzzerio	Via Monte Podgora 16	080-9723371	assoutenticonrato@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
Foggia	Ida Maria Carta	Corso Roma 204	0881-335194	assoutentifoggia@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00

Molfetta (BA)	Corrado Farinola	Via San Francesco d'Assisi 57	080-3385964	assoutentimolfetta@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
Monopoli (BA)	Maurizio Lippolis	Via Cesare Battisti 27	080-4035930	assoutentimonopoli@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
Ostuni (BR)	Rita Tanzarella Pompea d'Amico	Via Fogazzaro 72	0831-1620407	assoutentioستuni@gmail.com	lun/ven 17,00-20,00
Putignano (BA)	Daniela Marinelli	Via Sant'Antonio 9	080-4058623	assoutentiputignano@polidream.org	lun/ven 17,00-20,00
SARDEGNA					
Villacidro (MD)	Michele Milizia	Via Gennaro Murgia, 45 - 09039	070/93.22.50	michele.milizia@gmail.com	dal lun. al ven. 15.00-18.30 sab. 9.00 - 12.30
Oristano	da istituire Casa				
SICILIA					
Avola (SR)	Gaetano Munafò	Via Rattazzi, 50 - 96012	0931/83.25.90	avola@casadelconsumatore.it gaemuna@gmail.com	dal lun. al ven. 10.00 - 12.30 e 17.00 - 19.30
Palermo	Antonio Crimi	Via Resuttana 352/b	091-7790024	codici.sicilia@codici.org	lunedì/ venerdì dalle 15 alle 18
Paternò (CT)	Filippo Ventura	Via S.S. Annunziata 50	095-844286	codici.paterno.ct@tin.it	lun-ven 16,00-19,00
Gela (CL)	Silvia Leopardi	Via degli Appennini 8		codici.gela@codici.org	lun-ven 16,00-19,00
Marsala (TP)	Luigi Maggio	Viale Francesco Crispi 29	092-3363078	codici.marsala@codici.org	lunedì/ venerdì dalle 15 alle 18
Castelvetro (TP)	Giovanni Crimi	Via Milazzo 16	092-4904352	giovannicrimi@tin.it	Lun.Merc.Ven: 17:00/19:30

Palermo	Antonino Trapani	Via Resuttana 352/b	091-7487653 fax091-7790024	assoutenti.sportellopalermo@gmail.com	lun e ven 9,00-13,00 14,00-18,00 mart 9,00-13,00
Messina	Francesco Olivo	Via Camiciotti 71	090-9023671 fax090-8967882	info@assoutentimessina.it	mart e gio 15,30-17,30
Catania	Carmen Rita Ferro	Via G.Macherione 25	095-7265408 fax095-382202	assoutenti.cataniaspportello@hotmail.it	lune e merc 17,00-19,00
Floridia (SR)	Sebastiano Alicati	Via Palestro 22	093-2942469	avv.sebastianoalicati@gmail.com	lun/ven 17,00-18,00

TOSCANA

Firenze	Marisa Russo	Viale Amendola 20 - 50121	800 17 87 07	firenze@casadelconsumatore.it	dal lun. al ven. 10.00/13.00 -
Firenze	Lorenzo Benoni	Via Scipione Ammirato 108	055-677513 tel e fax	assoutenti.firenze@gmail.com	lun/giov 14,00-18,00 merc 9,00-13,00
Pisa	Paolo Feroci	Via Benedetto Croce 30 - 56125	050/21483	pisa@casadelconsumatore.it paolo.feroci@virgilio.it	dal lun. al ven. 10.00/13.00 -
Livorno	Stefano Salutini	Via Scali del Pesce 33	0586-897296	assoutenti.livorno@gmail.com	lun e giov 15,30-18,30
Lucca	Fabio Sacchelli	Via I Maggio 21	0584-72601	info@assoutentilucca.it	mart e gio 15,30-18,30
Prato	Ilaria Torracchi	Via Valentini 8/A	tel/fax 0574-400196	assoutenti.prato@gmail.com	mart e gio 15,30-19,00

TRENTINO ALTO ADIGE

Trento	sportello da istituire				
Bolzano	sportello da istituire				

UMBRIA					
Terni	Niccolò Francesconi	Via Luigi Nobili 18	3406148762 0744-1980173	delegazione.terni@codici.org	lun/ven 16,00-19,00
Perugia	Sportello da istituire				
VALLE D'AOSTA					
Aosta	Soprtello da istituire				
VENETO					
Venezia	Giovanna Giacomelli	Via Gazzera Alta 5 - 30170	041/431707	presidente@casadelconsumatoreveneto.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13-00 e 14.00 - 17.00
Padova	Avv. Giovanna Giacomelli	Via N. Tommaseo 52 - 35131	049/65.64.66	padova@casadelconsumatoreveneto.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13-00 e 14.00 - 17.00
Schio (VI)	Elena Bertorelli	Via Caile, 10 - 36015	338/7539188	schio@casadelconsumatoreveneto.it	dal lun. al ven. 10.00 - 13-00 e 14.00 - 17.00
Padova	Sportello da istituire				
Venezia Mestre	Alessia Favaro	Via Napoli 57	327-2267867	assoutentivenezia@gmail.com	Mart-giov 15,30-17,30
136 sportelli totali e 9 da istituire					

- Gli sportelli per la loro operatività su avvalgono della nuova piattaforma tecnologica gestionale, condivisa dalle tre associazioni, che permetterà infatti di fornire i servizi e l'assistenza di cui al punto 1 di pag.4

ASSOUTENTI

Costo attivazione sportelli 'punto qualità' *Spesa prevista: 63.000,00 €*

CASA DEL CONSUMATORE

Milano: personale addetto 3 - Prevista l'assunzione di tre persone per l'intera durata del progetto, con mansioni di: organizzazione complessiva del progetto e di tutte le attività da realizzarsi, addette a rispondere al n° verde dedicato al progetto, con i seguenti orari: lun-ven 9.30 – 13.00 e 14.00 – 17.00.

Spesa prevista: € 107.258,04

Per tutti gli altri sportelli: collaborazione di personale specializzato avente adeguata esperienza coerente con l'incarico assegnato e/o professionisti iscritti ad albo e previamente formati mediante specifico corso di formazione.

Spesa prevista: (15.770,16 parasubordinato + consulenza legale 19.972) 35.742,16 €

CODICI

Costo personale per organizzazione complessiva del progetto, sportelli + territoriali
Spesa prevista: 115.720,35

Relativamente ai call center e numeri verdi gratuiti precisare le modalità di funzionamento, indicando gli orari di apertura, specificando il personale addetto, con l'indicazione delle giornate di lavoro dedicate e relativi costi e le modalità attraverso le quali si dà adeguata informazione ai consumatori utenti della loro attivazione;

Attivazione numero verde gratuito dedicato 800/168.566 a cui risponderanno due persone operative presso lo sportello di Milano sito in Via Bobbio, 6 con i seguenti orari: lun-ven 9.30 – 13.00, 14.00 – 17.00.

Dell'attivazione del numero verde verrà data adeguata informazione ai consumatori utenti attraverso le stesse modalità previste per gli sportelli, ossia:

Indicare le specifiche modalità previste attraverso le quali sia data ai consumatori adeguata informazione relativamente alla presenza degli sportelli dedicati al progetto;

Ai consumatori verrà data adeguata informazione relativamente alla presenza degli sportelli dedicati al progetto attraverso le seguenti modalità:

- **pubblicazione e aggiornamento di apposite pagine dedicate al progetto sui siti internet delle associazioni:**
www.assoutenti.it www.casadelconsumatore.it www.codici.org
- **pubblicazione sul Blog del Consumatore**, all'interno del TGcom24, <http://consumatore.tgcom24.it>, di articoli informativi;
- **pubblicazione di link e articoli informativi sulle pagine Facebook** delle associazioni Nazionali:
- <https://www.facebook.com/casa.delconsumatore?fref=ts>,
- <https://it-it.facebook.com/assoutenti>

- <https://twitter.com/assoutenti>
- <https://www.facebook.com/Codici-Associazione-Consumatori-290152037689276/>

- **e i siti e/o social delle delegazioni territoriali:**

LIGURIA

<http://www.assoutenti.liguria.it>

<https://www.facebook.com/casadelconsumatore.liguria?fref=ts>

<https://www.facebook.com/casadelconsumatore.andora?fref=ts>

<https://www.facebook.com/CasaDelConsumatoreSpezia?fref=ts>

LOMBARDIA

<http://www.assoutenti.lombardia.it>

<https://www.facebook.com/casadel.consumatorelinate?fref=ts> –

PIEMONTE

www.casadelconsumatore-piemonte.it

FRIULI VENEZIA GIULIA

<https://www.facebook.com/Casa-del-consumatore-FVG-745689318839655/> - 53 amici

www.casadelconsumatorefvg.it

VENETO

www.casadelconsumatoreveneto.it

<https://www.facebook.com/casadelconsumatore.venezia?fref=ts>

<https://www.facebook.com/Assoutenti-Venezia-1561242754164490>

<https://www.facebook.com/padova.casadelconsumatore> -

<https://www.facebook.com/groups/477203685727730/?fref=ts> -

TOSCANA

<https://www.facebook.com/assoutentifirenze?fref=ts>

LAZIO

www.casadelconsumatorelazio.it/

ABRUZZO

[http://auabruzzo.blogspot.it /](http://auabruzzo.blogspot.it/)

CAMPANIA

<http://casadelconsumatorecampania.blogspot.it/>

<https://www.facebook.com/casadelconsumatore.campania?fref=ts>

<https://www.facebook.com/Assoutenti-Napoli-157733814328691>

PUGLIA

www.polidream.org/

CALABRIA

<https://www.facebook.com/casadel.reggiocalabria?fref=ts>

<http://casadelconsumatorerc.blogspot.it/>

<https://www.facebook.com/casadelconsumatore.calabria.9?fref=ts>

BASILICATA

www.casadelconsumatorebasilicata.it

SARDEGNA

<https://www.facebook.com/casa.delconsumatorevillacidro?fref=ts>

SICILIA

<https://www.facebook.com/Casa-del-Consumatore-Sede-Provinciale-di-Siracusa-300180233339820/?ref=stream>

creazione di un nuovo sito internet dedicato al progetto, finalizzato ad informare i cittadini sulle molteplici modalità alternative alla giustizia ordinaria di soluzione delle controversie e a guidare il cittadino nelle forme di autotutela più adeguate. (Vedi descrizione a pag 28)

- **pubblicazione sulla nuova piattaforma social unica e condivisa** che sarà creata appositamente per il progetto e condivisa tra tutte le associazioni partner e permetterà la condivisione delle informazioni sui principali canali social come Facebook, Twitter e Youtube;
- **affissioni localizzate nei punti di maggior esigenza per la popolazione** (ad esempio nei pressi di, URP delle Pubbliche Amministrazioni, sportelli ed esercizi delle Società di servizi, stazioni ferroviarie, Agenzia delle Entrate, sportelli Equitalia ecc.) per informare i consumatori dei servizi offerti dagli sportelli del progetto e sui loro orari di apertura, in modo strategico e capillare sul territorio nazionale.
- Diffusione di **comunicato stampa** sui media nazionali e locali
- Diffusione attraverso invio **DEM**

elenicare i siti internet già esistenti (indicare i relativi indirizzi) che saranno utilizzati per le la realizzazione delle pagine tematiche dedicate al progetto;

- **sito internet** nazionali delle associazioni partner del progetto:
- www.assoutenti.it www.casadelconsumatore.it www.codici.org;

descrivere i nuovi siti internet che si intendono realizzare (dell'attivazione deve essere data tempestiva comunicazione con relativi indirizzi al Ministero);

- Creazione di una **piattaforma Cloud** condivisa tra tutti gli sportelli e Associazioni per l'accesso immediato, sicuro e semplice a documenti e attività di progetto.
- **creazione di un nuovo sito internet dedicato al progetto**, finalizzato ad informare i cittadini sulle molteplici modalità alternative alla giustizia ordinaria di soluzione delle controversie e a guidare il cittadino nelle forme di autotutela più adeguate. L'informazione sarà fornita attraverso procedure guidate e semplici, **con supporto personalizzato di numeri verdi, assistenza online e l'indicazione della possibilità di assistenza presso gli sportelli**. Il sito fornirà inoltre aggregazione completa delle informazioni ed attività delle associazioni proponenti. Il sito, con un'interfaccia semplice ed intuitiva, guiderà l'utente nella scelta tra le esistenti forme di tutela alternative alla giustizia ordinaria. Una volta scelta la forma di tutela preferita, **l'utente sarà introdotto alla soluzione del problema** o mediante indirizzamento allo

strumento prescelto (ad es. Corecom, organismi di mediazione, Sportello del Consumatore, ABF, ecc.) o con la messa in contatto con lo Sportello di Rete a lui più vicino o specializzato nella soluzione del suo problema. Sarà inoltre possibile all'utente **ottenere assistenza direttamente online**, con inserimento di richieste, documenti e **dialogo in chat con lo Sportello** che prenderà in carico la sua pratica. Accedendo all'area riservata, l'utente potrà successivamente dialogare in chat con lo Sportello, **con facoltà di inserire e ricevere documentazione** (fattura, bollette, verbali di conciliazione, ecc.).

Il sito risponderà inoltre all'obiettivo di creare una completa e totale sinergia tra le associazioni partner

Si prevede che il sito potrà generare, nel periodo di durata del progetto, circa 30.000 accessi.

Lo strumento resterà poi a servizio degli utenti e degli sportelli anche dopo la chiusura del progetto, a conferma della perdurante utilità del finanziamento per la sua realizzazione.

- **Creazione di una piattaforma social unica e condivisa tra tutte le associazioni partner**, con pubblicazione di contenuti e **lancio di iniziative sui principali social network quali Facebook, Twitter e Youtube**. La piattaforma costituirà un ulteriore elemento innovativo per una rapida, immediata e puntuale informazione e condivisione di informazioni destinata alla più ampia platea di consumatori, i quali potranno essere aggiornati in tempo reale sulle attività in essere e interagire con le associazioni partner.

indicare il costo previsto per ogni singola attività;

Creazione sito, piattaforma social, piattaforma gestionale (900€ X 21) e manutenzione € 26.900,00

Attivazione numero verde e gestione € 10.000,00

Attrezzature sportelli e canone videoconferenza per gli sportelli della Rete € 28.100,00

Consulenza tecnico/organizzativa per creazione e sviluppo rete sportelli € 10.000,00

- II) realizzazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo, preferibilmente in formato digitale, o realizzazione e pubblicazione di apposite pagine tematiche su siti internet esistenti o da realizzare, sulle tematiche oggetto del progetto e aventi carattere divulgativo, innovativo, differenziato per categorie di fruitori, di cui sia garantita una adeguata diffusione a livello nazionale anche mediante mailing list di posta elettronica o tecniche di direct marketing;**

descrivere il materiale informativo che si intende realizzare, specificando se cartaceo e/o informatico, e le categorie di fruitori;

- Materiale informativo informatico appositamente realizzato in relazione alle tematiche del progetto:
 - Creazione di un **nuovo sito internet** (vedi descrizione a pagina 28)
 - Realizzazione di una newsletter in formato elettronico a cadenza mensile di informazione e aggiornamento sulle tematiche del progetto, indirizzata a tutti gli iscritti e ad un target di cittadinanza interessato alle tematiche del progetto e individuato attraverso strategie di comunicazione e strumenti di direct marketing.

- Creazione di pagine tematiche dedicate al progetto sul sito internet dell'associazione, www.casadelconsumatore.it, www.assoutenti.it www.codici.org destinato a tutte le categorie di fruitori.
- Realizzazione di articoli informativi sulle tematiche del progetto sul Blog del Consumatore, pubblicato all'interno del TGcom24, <http://consumatore.tgcom24.it>, destinato a tutte le categorie di fruitori.
- Pubblicazione e condivisione di link, notizie, aggiornamenti sulle pagine Facebook delle associazioni (vedi elenco a pagg 26/27/28) destinato a tutte le categorie di fruitori.
- Pubblicazione e condivisione di link, notizie, aggiornamenti sulla piattaforma di nuova creazione, social unica e condivisa tra tutte le associazioni partner, con pubblicazione di contenuti e lancio di iniziative sui principali social network quali Facebook, Twitter e Youtube, destinato a tutte le categorie di fruitori.

relativamente al materiale informativo cartaceo, descrivere le modalità i luoghi e le possibili occasioni di diffusione;

Informazione territoriale sui servizi offerti dagli sportelli del progetto e sui loro orari di apertura tramite **affissioni localizzate** nei punti di maggior esigenza per la popolazione (ad esempio nei pressi di URP delle Pubbliche Amministrazioni, sportelli ed esercizi delle Società di servizi, stazioni ferroviarie, Agenzia delle Entrate, sportelli Equitalia, ecc.)

relativamente al materiale informatico fornire informazioni sulle mailing list o/e le tecniche di direct marketing che saranno utilizzate;

- Realizzazione di una newsletter in formato elettronico mensile di informazione e aggiornamento sulle tematiche del progetto, indirizzata sia a tutti gli iscritti delle associazioni partner, sia ad un target di cittadinanza interessato alle tematiche del progetto e individuato attraverso strategie di comunicazione e strumenti di direct marketing, studiati appositamente per il progetto, grazie anche alla consulenza di personale altamente specializzato nell'utilizzo di tale strumenti.
- La **piattaforma social di nuova creazione** permetterà poi di raggiungere in maniera veloce, rapida e tempestiva la più ampia platea di utenza grazie alla condivisione simultanea delle informazione sui canali social più diffusi e utilizzati in questo momento come, Facebook, Twitter e Youtube.
- Predisposizione **di una linea grafica comune al progetto** che ne identifichi le attività e il materiale informativo cartaceo e web. **Progettare graficamente e costruire un immagine coordinata** vuol dire rendere ogni aspetto comunicativo unico e coerente: forme, colori, caratteri tipografici da utilizzare nella realizzazione del logo aziendale, nel design del sito e nel materiale cartaceo. L'immagine coordinata è il **mezzo per far riconoscere il "marchio" del progetto** all'utente, indipendentemente da che tipo di supporto comunicativo sta guardando.
- Predisposizione di una attività di Digital PR. Significa trasportare sul territorio digitale le azioni che normalmente si fanno nelle traditional PR. La differenza sostanziale è che mentre nelle traditional PR si ha a che fare sempre con soggetti professionisti, spesso giornalisti o esperti di settore, sul digital ci sono semplicemente le persone comuni.

L'obiettivo principale è divulgare ad una massa di popolazione ampia e assai differenziata del territorio italiano i contenuti specifici del progetto per incrementarne la visibilità, stimolare, segnalare ma soprattutto fare "rete", attraverso il sistema multimediale di condivisione delle informazioni. Sarà realizzata una campagna con queste caratteristiche innovative che attraverso attività di Digital PR, content editing sulle pagine Social, e campagne di Email Marketing e Facebook Advertising generino:

- circa 25.000.000 di impressions;
- circa 20.000 click verso il sito/landing page.

Nello specifico la Campagna sarà strutturata realizzando le seguenti diverse e coordinate attività:

DIGITAL PR

Questa attività prevede la realizzazione di 1/2 comunicati stampa e la relativa diffusione su network di contenuti generalisti e in target con la campagna (siti, blog e portali) e sui Social Media (Facebook e Twitter), con un numero minimo di 50 uscite.

FACEBOOK ADVERTISING

Questa attività prevede la pianificazione e la realizzazione di due tipologie distinte di campagne su Facebook: Social Adv e Promoted Post

Queste due tipologie di campagne saranno funzionali sia a generare traffico diretto sul sito/landing page che ad aumentare l'awareness sulla campagna.

DEM - EMAIL MARKETING

Questa attività prevede la realizzazione di una DEM in HTML5 e invio ad un DataBase di almeno 3.000.000 di cittadini italiani che riceveranno informazioni complete sul progetto.

LANDING PAGE

Nel caso fosse necessario, sarà realizzata una landing page specifica per la campagna (in italiano)

CREATIVE CONTENT

Per lo svolgimento di tutte le attività verranno realizzati i contenuti creativi necessari per il miglior svolgimento delle singole attività.

A titolo esemplificativo, per creative content s'intendono: infografiche, grafica per landing page, grafica per facebook Ads, o altre tipologia di prodotti simili

- Divulgazione di comunicati stampa periodici sulla stampa locale relativi alla tematica e alla presenza degli sportelli sul territorio.

indicare il costo previsto per ogni singola attività;

Aggiornamento e manutenzione siti esistenti sulle tematiche del progetto
Spesa preventivata € 12.000

Creazione e gestione piattaforma social per gli sportelli e gli utenti della Rete e nuovo sito internet
Spesa preventivata vedi pag 28

Ufficio stampa - Digital PR -Facebook-DEM - Email Marketing Creative Content -
Spesa preventivata € 48.893,73

Comunicazione produzione grafica e contenuti - *Spesa preventivata € 18.000,00*

indicare la possibile partecipazione a trasmissioni radiofoniche e/o televisive;

IDEAZIONE DI UN CANALE DEDICATO ALLE ADR DAL TITOLO “EXTRA-TUTELATO” IN ONDA SULLA TV WEB E SUL DIGITALE TERRESTRE.

1. Sarà realizzata una rubrica, con cadenza quindicinale, sul mondo del consumerismo, che abbia come obiettivo quello di indicare al consumatore le modalità per la sua tutela, con consigli su come evitare di cadere nelle truffe e nei raggiri, per quanto riguarda contratti e servizi di telefonia, energia elettrica e gas, procedure bancarie e finanziarie, con interviste e tavole rotonde effettuate con la collaborazione delle Authorities, delle Associazioni partecipanti e delle Associazioni dei Consumatori in generale, del MISE e del Ministero della Giustizia, e delle Aziende erogatrici di beni e servizi. La rubrica andrà in onda tramite la TV WEB : www.spazioconsumatori.tv e in chiaro, attraverso protocolli di convenzione che la TV ha ad oggi stipulato con numerose reti locali, quali a titolo esplicativo e non esaustivo: **D1 television, D3 Channel, D news, Calabria TV e Teleambiente.**
2. **Trasmissioni di approfondimento sul tema delle ADR sulle Reti Rai Regionali.** Saranno sottoposte, alle TV delle reti RAI regionali, tramite richiesta al Comitato regionale per le Comunicazioni (**CORECOM**), in tutte le Regioni in cui è possibile la trasmissione tramite CORECOM. Al programma, saranno chiamati a presenziare i maggiori attori del progetto quali Autorità, Associazioni dei Consumatori, Aziende, Cittadini.
3. **Il tema sarà sottoposto alla commissione RAI per l’inserimento delle attività su TELEVIDEO.** Infatti, Televideo istituisce una apposita rubrica dedicata agli Enti, Istituti o Associazioni che presentano profili di interesse nei settori dell'associazionismo e del volontariato e nella quale già le associazioni dei consumatori sono presenti con i propri riferimenti nazionali e con le attività più rilevanti da esse svolte;

indicare il costo previsto per ogni singola attività;
servizi TV WEB e affissioni € 20.000,00

III) organizzazione di seminari, convegni, giornate di studio, conferenze, e simili occasioni formative, purché aperti al pubblico e di rilievo nazionale o sovraregionale; altre attività formative, eventualmente svolte in modalità di e-learning.

descrivere gli eventi che si intendono organizzare, precisandone oggetto, finalità, modalità e luogo di svolgimento, periodo di realizzazione, numero previsto di partecipanti, la sede di svolgimento;

- *indicare il costo previsto per ogni singola attività;*

- Sarà organizzato un primo **evento ‘warm-up’** che coinvolgerà tutti i referenti degli sportelli ‘punto qualità’ e della rete per chiarire ogni aspetto e gli obiettivi generali del progetto del quale saranno protagonisti.

Costo previsto: € 9.000,00

- **sarà organizzato un evento/convegno nazionale, a ROMA** sulle ADR, al quale saranno inviati a presenziare il Ministero dello Sviluppo Economico, Il Ministero della Giustizia, L’AAEG, L’AGCOM, la Banca D’Italia, la CONSOB, le Authorities tutte, le aziende erogatrici di beni e servizi, docenti universitari specializzati nella tematica delle ADR e delle forme di tutela stragiudiziali, e le associazioni dei consumatori, finalizzati a promuovere la conoscenza delle ADR e diffondere le informazioni alla cittadinanza per poter tutelare i propri diritti.

L’evento sarà realizzato entro Giugno 2017. Sarà richiesta una sede istituzionale, o presso un Università e si prevede la partecipazione di oltre 300 persone.

- Costo previsto: € 8.000,00

FORMAZIONE CONTINUA tramite corsi d'aula e in modalità E-LEARNING.

- A. FORMAZIONE D'AULA: CODICI effettuerà un corso di formazione in modalità aula, che sarà effettuato nel mese di MAGGIO 2016, in una regione del Centro/Sud, dedicato ai quadri e agli operatori delle associazioni, con l'obiettivo di formare e mettere in grado il personale qualificato di rispondere alle sempre più frequenti richieste, da parte del cittadino/consumatore, di essere tutelato, senza ricorrere alla giustizia ordinaria, con tempi rapidi e costi contenuti.

Il corso prevederà all'incirca 30 partecipanti, con l'obiettivo di generare una formazione a cascata, per la quale i partecipanti formati nel corso in modalità aula siano messi in grado, con l'ausilio degli strumenti di formazione di e-learning, di formare a loro volta gli operatori delle associazioni, assicurando una FORMAZIONE e un aggiornamento CONTINUATIVI.

B. FORMAZIONE E-LEARNING

SARANNO ALTRESI EFFETTUATI 3 CORSI IN MODALITÀ E-LEARNING.

Abbiamo deciso di introdurre nella nostra struttura formativa, accanto alla formazione face to face, la tecnologia "e-learning", una tecnologia che sfrutta:

- l'utilizzo della connessione in rete per la fruizione dei materiali didattici e lo sviluppo di attività formative basate su una tecnologia specifica, detta "piattaforma tecnologica";
- l'impiego del personal computer (eventualmente integrato da altre interfacce e dispositivi) come strumento principale per la partecipazione al percorso di apprendimento;
- un alto grado di indipendenza del percorso didattico da vincoli di presenza fisica o di orario specifico;
- il monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso che attraverso frequenti momenti di valutazione e autovalutazione;
- l'interazione umana (con i docenti/tutor e con gli altri studenti - per favorire, tramite le tecnologie di comunicazione in rete, la creazione di contesti collettivi di apprendimento).

L'insegnamento in linea è un processo di formazione continua che implica l'utilizzo delle tecnologie di rete per progettare, distribuire, scegliere, gestire e ampliare l'apprendimento. In quest'ottica i contenuti sono erogabili via rete, i quali rendono la **Formazione a Distanza (FAD)** (altra tecnologia che verrà sfruttata per questo progetto) non più assimilabile ai monolitici corsi tradizionali. Ogni blocco formativo può essere sfilato da un corso e assemblato con altri blocchi formativi per formare un corso nuovo: pertanto l'oggetto di apprendimento può essere definito come un qualsiasi oggetto che entra a far parte del processo di formazione e che può essere (ri)utilizzato in tempi e luoghi diversi.

Tutte le informazioni sui corsi e gli utenti restano indicizzate nel database della piattaforma: questa caratteristica permette all'utente di accedere alla propria offerta formativa effettivamente da qualsiasi computer collegato a Internet, generalmente senza la necessità di scaricare software ad hoc. L'utente è insomma in questo caso totalmente delocalizzato e in virtù di ciò più semplice risulta il suo accesso al proprio percorso formativo modellizzato sul server ovunque e in qualsiasi momento.

I contenuti dei corsi didattici sono realizzati in modalità multimediale e possono essere costruiti ad hoc o essere stati modificati da materiale già esistente in formato elettronico.

Con questo progetto intendiamo creare una metodologia di formazione ed aggiornamento degli operatori in grado di eliminare quelle barriere alla realizzazione di momenti formativi in aula abbattendo anche il costo di realizzazione.

Attraverso l'utilizzo di queste tecnologie verrà introdotta la formazione di specifici temi quali la formazione e l'aggiornamento progressivo degli operatori esperti in risoluzione extragiudiziale delle

controversie.

Inoltre l'adozione di queste tecniche aggiunge al progetto un contenuto importante di know how per le associazioni che si protrae nel tempo anche oltre la durata del progetto, ne esalta la sostenibilità e la produttività dell'investimento.

ESIGENZE RILEVATE

L'esigenza maggiore è quella di rendere economica un'attività fondamentale per un'associazione motivata dall'impegno civico e fondata sul volontariato, e quindi soggetta ad un ricambio continuo di collaboratori per la natura della loro collaborazione volontaristica, ovvero quella della formazione. Una risorsa - quella del volontariato - quasi fondamentale per associazioni che puntano alla presenza capillare sul territorio per una maggiore vicinanza ai cittadini ed ai loro problemi. Senza i volontari questo non sarebbe possibile per chiari problemi di sostegno economico della struttura. Chiaramente il ricambio continuo di volontari all'interno dell'associazione così radicata sul territorio nazionale comporta alcuni problemi: la formazione dei nuovi collaboratori e l'inserimento in una rete di tutte le nuove delegazioni territoriali.

Formazione su temi quali la tutela attraverso la conciliazione e le ADR sono uno strumento importantissimo per il sostegno dell'attività associativa, che consente di amministrare correttamente anche strutture piccole come quelle locali. Le procedure di sportello, in grado di garantire standard qualitativi omogenei di servizio, sono essenziali per i nuovi arrivati in associazione. Lo strumento scelto dai promotori del progetto si basa anche su una convenienza economica dello strumento. Infatti il concetto di sostenibilità in campo e-Learning è di estrema importanza e delicatezza.

GLI OBIETTIVI PERSEGUITI

- associare la formazione face to face ad un sistema di formazione a basso costo
- Creare un sistema di e-learning
- Creare un sistema di data base on line
- Somministrare, aggiornare e migliorare la formazione sui temi dell'ADR

ARGOMENTI DEL CORSO:

Di seguito un elenco non esaustivo delle tematiche che saranno trattate nel corso di formazione aula, ed e-learning della durata di 14 h

MODULO 1

- Principi, natura e funzione delle ADR
- Gestione dei conflitti e metodi A.D.R., i limiti del diritto
- Tecniche di mediazione civile e paritetica
- Compiti, responsabilità e caratteristiche del conciliatore
- Il conciliatore e la sua etica (codici deontologici)

MODULO 2

- La nuova ADR (DECRETO 130/15: COME FUNZIONA E RICADURE SUI CONSUMATORI).
- Conciliazione paritetica ed associazioni dei consumatori/utenti: protocolli di intesa nazionali
- Metodi di A.D.R. in generale: conciliazione, mediazione, arbitrato, ecc.

MODULO 3

- I contratti non richiesti, il superamento della Delibera 153 ed il DLGS 21/2014
- Suggerimenti per valutare la congruità di contratti e servizi
- Modalità per la contestazione di contratti e erogazione servizi non richiesti o incongruenti- Il reclamo stesura e gestione
- Attività pratica di simulazione del funzionamento dei sistemi di conciliazione
- Valutazione dei corsisti, con attività individuali di esercitazione per la rilevazione della qualità ed esaustività della formazione erogata.

- Costo previsto: € 18.764,58

B.5 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E/O DEGLI APPORTI DELLE COLLABORAZIONI ESTERNE (Comuni, Camere di Commercio, altre Pubbliche Amministrazioni)

Le pubbliche amministrazioni contattate che hanno aderito al progetto si sono rese disponibili alla diffusione delle informazioni ai consumatori sulla materia del progetto.

La collaborazione non comporterà spese per le amministrazioni e in alcuni casi si potranno sviluppare anche altre forme di partecipazione, da individuare nel corso dello svolgimento del progetto come ad esempio la partecipazione agli eventi organizzati.

Coinvolgere le pubbliche amministrazioni è una pratica efficace e ormai sperimentata da parte delle associazioni proponenti per aumentare il coinvolgimento dei cittadini nelle attività delle associazioni e nella promozione delle loro campagne informative. In questo caso contiamo in una maggiore collaborazione visto che il progetto metterà a disposizione del cittadino sportelli e servizi operativi in un settore di assoluto interesse generale ancora troppo poco conosciuto.

REGIONI:

Regione Calabria – *Assessorato allo Sviluppo Economico e promozione delle Attività Produttive* - Lettera di adesione

Regione Lombardia - Lettera di adesione

Regione Liguria – Lettera di adesione

COMUNI:

Comune di Genova - Lettera di adesione

Comune di Vobbia (GE) - Lettera di adesione

Comune di Rossiglione (GE) - Lettera di adesione

Comune di Ronco Scrivia (GE) - Lettera di adesione

Comune di Sori (GE) - Lettera di adesione

Comune di Pago del Vallo di Lauro (AV) - Lettera di adesione

Comune di Filandari (VV) - Lettera di adesione

Comune di San Giorgio a Cremano (NA) - Lettera di adesione

Comune di Tufino (NA) - Lettera di adesione

Comune di Città Sant'Angelo (PE) - Lettera di adesione

Camere di Commercio:

Camera di Commercio di Genova- Lettera di adesione

Camera di Commercio di Mantova - Lettera di adesione

Camera di Commercio di Lucca- Lettera di adesione

Camera di Commercio di Pescara- Lettera di adesione

Camera di Commercio di Napoli - Lettera di adesione

Camera di Commercio Isernia- Lettera di adesione

Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.

Regione Liguria- Lettera di adesione

Regione Lombardia - Lettera di adesione

altre Pubbliche Amministrazioni:

Authority per l'Energia Elettrica e il Gas – lettera di interesse in attesa di valutazione e conferma da parte degli organi decidenti

AGCOM - lettera di interesse in attesa di valutazione e conferma da parte degli organi decidenti

Associazioni

ACISJF – Protezione della Giovane – Associazione di Genova - Lettera di adesione

ARS – Avvocati in rete per il sociale- Lettera di adesione

C - DETTAGLIO DELLE SPESE AMMISSIBILI DEL PROGETTO SUDDIVISE PER TIPOLOGIA (PIANO FINANZIARIO)

Descrizione degli investimenti		Spese ammissibili
C1.	a) Spese progettuali riconosciute in misura forfettaria pari al 1,5% del costo totale del progetto senza obbligo di rendicontazione, relative alle spese accessorie al progetto, ivi comprese la predisposizione e l'elaborazione del progetto, le spese di tenuta della contabilità o di segreteria, le consulenze del lavoro, anche commissionate a soggetti esterni, le spese per il rilascio di garanzie, le spese di cancelleria o di abbonamento;	
Totale C1 (max 1,5% di C)		13.200
C2.	b) Spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari o prodotti portatili equivalenti), da utilizzare presso locali e sedi del soggetto beneficiario, acquisto di servizi per la realizzazione di appositi programmi informatici per il progetto, o per l'adeguamento al progetto dei siti internet esistenti, acquisto di servizi di comunicazione e divulgazione relativi alle sole tematiche oggetto dell'iniziativa, acquisto di prodotti specifici per il progetto, con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per drink, aperitivi e coffee break	
Attrezzature per ufficio		28.100,00
Spese per prodotti tecnologici		48.900,00
Spese per formazione		72.064,58
certificatore		9.000
Comunicazione e web tv		95.893,73
Totale C2		253.958,31
C3.	c) Spese di consulenza relative a consulenze professionali per competenze di cui il soggetto beneficiario non dispone, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative di cui all'art. 3, prestate, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario, da imprese e società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica, non collegati al soggetto beneficiario, o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale o, per le professioni non regolamentate, muniti di specifico titolo di livello universitario e dotati di adeguata e non occasionale esperienza coerente con l'incarico assegnato e risultante dai curriculum prodotti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto beneficiario o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti o collaboratori a qualunque titolo del soggetto stesso.	
Consulenza legale		60.376,20
Consulenza apertura sportelli e formazione		78.458,62
Totale C3		138.834,82

C4	<p>d) Spese per il personale spese di retribuzione del personale dipendente con contratto a tempo indeterminato e determinato e del personale cosiddetto parasubordinato (con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente) delle associazioni nazionali dei consumatori di ciascun soggetto beneficiario, purché utilizzato in via specifica per la realizzazione del progetto, ad esclusione delle prestazioni professionali o altre forme di lavoro autonomo; non sono ammesse comunque in tale ambito spese riferite a soggetti che ricoprono cariche sociali di vertice presso il soggetto beneficiario o spese relative a soggetti che ricoprono altre cariche, se diverse da quelle relative al solo personale dipendente o se superiori ai minimi contrattuali; il personale, già in servizio o di nuova assunzione, deve comunque essere impiegato in via specifica per la realizzazione del progetto</p>	
	<div>Totale C4</div> <div>di cui parasubordinato</div>	<div>342.117,47</div> <div>35.761,63</div>
C5	<p>e) Spese generali tali costi, riconosciuti forfettariamente e senza obbligo di rendicontazione, per un importo pari al 15 % del costo totale ammesso per il progetto, comprendono quei costi diretti ed indiretti connessi alla realizzazione del progetto, ma che per la loro stessa natura non si prestano ad una precisa identificazione ed imputazione, riferiti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, fax, servizi postali e di corriere, viaggi, missioni e altre spese non documentate o non documentabili in conformità alle prescrizioni del presente decreto e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), e d).</p>	
	Totale C5 (Max 15% di C)	132.000
	Totale C3+C4 (Max 60% di C)	480.951,82
	Tot. C3+parasubordinati C4 (Max 20% di C)	174.596,45
	TOTALE C	880.110,13

D - DATI RELATIVI AL PERSONALE IMPEGNATO NEL PROGETTO

Qualifica occupati	Tipologia Contrattuale	Numero occupati in U.L.A.	Periodo di utilizzo		Costo orario	Costo totale previsto
			Dal _ Al _	(in ore)		
Dirigenti						
Impiegati	12= tempo interminato	12	Dic 2015 al maggio 2017	22.765,00	13,46	306.355,37
Altro	10 parasubordinati	10	Dic 2015 al maggio 2017	2.292,30	15,60	35.761,63
TOTALE D		22	Dic 2015 al maggio 2017	25.057,30	13.65	342.117,00

Data 30 gennaio 2016

Firma del legale rappresentante ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Sottoscrivere la presente dichiarazione con le modalità previste dall'articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, allegando copia fotostatica non autenticata di un valido documento di identità del sottoscrittore.

E – SPESE DELL'ASSOCIAZIONE (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori ASSOUTENTI Associazione Nazionale Utenti di Servizi pubblici
con sede legale in Roma, prov. RM, CAP 00184 via Celimontana e n. civ. 38,
tel. 06-6833617 fax 06-6867434, e-mail segreteria@assoutenti.it p.e.c assoutenti@postecert.it, cod. fiscale
96104140585, spese sostenute al lordo dell'IVA ☒ spese sostenute al netto dell'IVA ☐

Spese progettuali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 1	13.200,00	
Spese per macchinari, attrezzature, prodotti		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Grafica e contenuti	18.000,00	<p>Con l'obiettivo di diffondere la conoscenza della rete degli sportelli su tutto il territorio nazionale, sarà realizzata una campagna Digital, DEM e sui social.</p> <p>Creazione di nuova piattaforma social unica e condivisa che sarà creata appositamente per il progetto e condivisa tra tutte le associazioni partner per offrire un aggiornamento costante ai cittadini.</p> <p>Creazione di un nuovo sito internet e social dedicato al progetto, destinato a tutte le categorie di fruitori e contenente un'area riservata per l'accesso dei consumatori e degli sportelli della Rete. Creazione di una nuova piattaforma gestionale/Cloud creata appositamente per il progetto e condivisa tra tutti gli sportelli delle Associazioni e creazione di un sistema di videoconferenza multiplo, per la condivisione di informazioni, documenti, eventi formativi ed informativi tra tutti gli sportelli della Rete. Aggiornamento dei siti delle associazioni proponenti sulle tematiche del progetto e suo interfacciamento con il sito di nuova creazione della Rete</p> <p>acquisto di stampanti, pc e altra strumentazione utile per le attività di sportello in condivisione con gli altri sportelli della Rete</p> <p>Saranno realizzati seminari locali per la formazione degli sportelli e un evento per gli sportelli qualità 'warm up'.</p> <p>Verrà implementato il sito dell'associazione per dare più visibilità al progetto</p>
Comunicazione: affissioni e web tv	20.000,00	
Uff.stampa. digital pr, DEM, landing page, creative content, social	48.893,73	
Certificatore – cliente misterioso	9.000,00	
Creazione sito, piattaforma social, piattaforma gestionale e manutenzione	26.900,00	
Numero verde, canone e gestione	10.000,00	
Attrezzature sportelli e videoconferenza	28.100,00	
Piattaforma e-learning e relatori	6.847,75	
implementazione sito web e sistemi associazione	12.000,00	
7 seminari locali	12.600,00	
Evento warm up	9.000,00	
Totale 2	201.341,48	

Spese di consulenza		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
consulenza professionale	18.000,00	Consulenza legale fornita a supporto alla Rete degli sportelli e per la carta dei servizi. Consulenza per l'apertura e gestione degli sportelli di qualità
Consulenza professionale per apertura e gestione sportelli	63.000.00	
Totale 3	81.000,00	
Spese per personale		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
coordinamento	43.848,00	Personale dipendente dell'associazione (vedi prospetto allegato) per il coordinamento, l'amministrazione e la segreteria del progetto.
amminisrazione	23.133,60	
Coll. amminisrazione	27.669,60	
segreteria	8.717,25	
Totale 4	103.368,45	
Spese generali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 5	50.000,00	
TOTALE	448.909,93	

Personale impiegato nel progetto (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori ASSOUTENTI Associazione Nazionale Utenti di Servizi pubblici con sede legale in Roma, prov. RM, CAP 00184 via Celimontana e n. civ. 38,
tel. 06-6833617 fax 06-6867434, e-mail segreteria@assoutenti.it p.e.c assoutenti@postecert.it, cod. fiscale 96104140585,

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo												Totale N° occupati/Or e lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto	
		Anno 2015/2016	Mese														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				12
Dirigenti		N° occ.															
		Ore															
Impiegati	Tempo indet.	N° occ.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14,50	29.232,00
		Ore	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	2016	
Impiegati	Tempo indet	N° occ.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12.20	18.446,40
		Ore	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	1.512	
Impiegati	Tempo indet	N° occ.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12.24	15.422,40
		Ore	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	1.260	
Impiegati	Tempo indet.	N° occ.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14.75	5.841,00
		Ore	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	396	
Altro	Coll.occas	N° occ.															
		Ore															
Totale												5.184		64.941,80			

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo												Totale N° occupati/Or e lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto
		Anno 2016/2017	Mese													
			13	14	15	16	17	18								
Dirigenti		N° occ.														
		Ore														
Impiegati	Tempo indet.	N° occ.	1	1	1	1	1	1						1	14.50	14.616,00
		Ore	168	168	168	168	168	168						1.008		
Impiegati	Tempo indet	N° occ.	1	1	1	1	1	1						1	12.20	9.223,20
		Ore	126	126	126	126	126	126						756		
Impiegati	Tempo indet	N° occ.	1	1	1	1	1	1						1	12.24	7.711,20
		Ore	105	105	105	105	105	105						630		
Impiegati	Tempo indet.	N° occ.	1	1	1	1	1	1						1	14.75	2.876,25
		Ore	32	32	32	32	32	32						195		
Altro	Coll.occas	N° occ.														
		Ore														
Totale												2.589		34.426,65		

E – SPESE DELL'ASSOCIAZIONE (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori CASA DEL CONSUMATORE

con sede legale in MILANO, prov MI CAP 20144 via e n. civ VIA BOBBIO, 6 - 20144

tel. 02/76316809 fax 02/76392450, e-mail direzione@casadelconsumatore.it cod. fiscale

97280690153 spese sostenute al lordo dell'IVA ☒ spese sostenute al netto dell'IVA ☐

Spese progettuali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 1		
Spese per macchinari, attrezzature, prodotti		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Seminario sportelli	9.000,00	Realizzazione di 7 eventi formativi locali sul territorio per la formazione/aggiornamento degli sportellisti della rete. Realizzazione evento di formazione nazionale.
7 eventi formativi	12.600,00	
Totale 2	21.600,00	
Spese di consulenza		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Consulenza supporto sportelli rete	19.972,00	Consulenza per l'organizzazione e informatizzazione della Rete di Sportelli. Consulenza legale fornita a supporto alla Rete degli sportelli
Consulenza tecnico/organizzativa per creazione e sviluppo rete sportelli	10.000,00	
Totale 3	29.972,00	
Spese per personale		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Personale dipendente contratto a tempo indeterminato	107.258,04	Personale dipendente dell'associazione (vedi prospetto allegato) Compensi per collaborazione sportellisti della Rete
Sportellisti, personale para-subordinato	15.770,16	
Totale 4	123.028,20	
Spese generali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 5	41.000,00	
TOTALE	215.600,20	

Personale impiegato nel progetto (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori CASA DEL CONSUMATORE

con sede legale in MILANO, prov MI CAP 20144 via e n. civ VIA BOBBIO, 6 - 20144
tel. 02/76316809 fax 02/76392450, e-mail direzione@casadelconsumatore.it, indirizzo PEC
info@pec.casadelconsumatore.it cod. fiscale 97280690153

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo												Totale N° occupati/ Ore lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto	
		Anno 2015/16	Mese ⁽¹⁾														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				12
Dirigenti		N° occ.															
		Ore															
Impiegati	Tempo indeter.	N° occ.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17,946	
		Ore	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	3.360		60.298,56
Impiegati	Tempo indeter.	N° occ.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15,565	
		Ore	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720		11.206,80
Altro	Coll. Occasionale/ dip. Parasub	N° occ.					3	3	3	3	3	3	3	3	3	12,516	
		Ore					30	30	30	30	30	30	30	30	720		9.011,52
Totale														4.800		80.516,88	

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo													Totale N° occupati/ Ore lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto
		Anno 2016/17	Mese ⁽¹⁾														
			13	14	15	16	17	18									
Dirigenti		N° occ.															
		Ore															
Impiegati	Tempo indeter.	N° occ.	2	2	2	2	2	2							2	17,946	
		Ore	140	140	140	140	140	140							1.680		30.149,28
Impiegati	Tempo indeter.	N° occ.	1	1	1	1	1	1							1	15,565	
		Ore	60	60	60	60	60	60							360		5.603,40
Altro	Coll. Occasionale/ dip. Parasub.	N° occ.	3	3	3	3	3	3							3	12,516	6.758,64
		Ore	30	30	30	30	30	30							540		
Totale													2.580		42.511,32		

E – SPESE DELL'ASSOCIAZIONE (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO – CODICI(1)
 con sede legale in ROMA, prov. (RM) CAP 00146 Viale Guglielmo Marconi 94
 tel.0655301808 fax 0655307081 , e-mail segreteria_nazionale@codici.org , indirizzo PEC
associazione.codici@cert-posta.it cod. fiscale 96237770589
 spese sostenute al lordo dell'IVA ☒
 spese sostenute al netto dell'IVA ☐

Spese progettuali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 1	5.159,66	

Spese per macchinari, attrezzature, prodotti		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Corsi di formazione	31.016,83	Investimenti e potenziamento sportelli e attività di comunicazione, di formazione e di informazione ai quadri delle associazioni e al pubblico, come previsto dal progetto
Totale 2	31.016,83	

Spese di consulenza		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Consulenti legali	22.404,20	Consulenti per supporto alla rete sportelli e formatori per i corsi di formazione e gli eventi pubblici
formatori	5.458,62	
Totale 3	27.862,82	

Spese per personale		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Sportellisti, gestione operativa, iniziative pubbliche e gestione	19.991,47	Un coordinatore progetto; 4 personale a tempo indeterminato e 5 operatori con contratto di collaborazione (rif tabella)
Coordinamento progetto	95.728,88	
Totale 4	115.720,35	

Spese generali		
Voce di spesa	Spese previste	Descrizione degli investimenti
Totale 5	41.000,00	

TOTALE	215.600,00	
---------------	-------------------	--

Personale impiegato nel progetto (nel caso di partecipazione congiunta **DEVE ESSERE** compilata una scheda per ogni associazione del gruppo)

Associazione nazionale dei consumatori CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO – CODICI(1)
 con sede legale in ROMA, prov. (RM) CAP 00146 Viale Guglielmo Marconi 94
 tel.0655301808 fax 0655307081 , e-mail segreteria_nazionale@codici.org , indirizzo PEC
associazione.codici@cert-posta.it cod. fiscale 96237770589

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo													Totale N° occupati/Ore lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto
		Anno 2015/2016	Mese														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Dirigenti		N° occ.															
		Ore															
Impiegati	Temp o indet	N° occ.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10.79	64.092,6
		Ore	528	484	484	484	484	484	484	484	484	484	528	528	5.940		
Altro	Coll. occas	N° occ.					3	3	3	3	4	4	4	3	4	10.62	14.913,67
		Ore					156	156	156	156	208	208	208	156	1.404		
Totale													7.344		79.006,27		

Qualifica occupati	Tipologia contrattuale	Periodo di utilizzo													Totale N° occupati/Ore lavorate	Costo orario	Costo annuo sostenuto
		Anno 2016/2017	Mese														
			13	14	15	16	17	18									
Dirigenti		N° occ.															
		Ore															
Impiegati	Temp o indet.	N° occ.	4	4	4	4	4	4						4	10.79	31.636,28	
		Ore	512	484	484	484	484	484						2.932			
Altro	Coll. Occ.	N° occ.	3	3	3	3	3	3						3	10.85	5.077,80	
		Ore	78	78	78	78	78	78						468			
													Totale	3.400		36.714,8	

DICHIARAZIONE RELATIVA AL PERSONALE DIPENDENTE

ALLEGATA ALLA DOMANDA DEL FINANZIAMENTO PREVISTO DAL DECRETO DIRETTORIALE DEL 30/09/2015 (ART. 13, comma 3)

Il sottoscritto Furio Truzzi, nato ad Albenga prov SV il 14 AGOSTO 1953 e residente in Montoggio (GE), Via Monte Moro 12/a in qualità di legale rappresentante della Associazione ASSOUTENTI - Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici, con sede legale in in Roma – Via Celimontana n. 38 con sede operativa in Roma – Vicolo Orbitelli n. 10 tel. 06-6833617 fax 06-6867434e-mail: segreteria@assoutenti.it .indirizzo PEC: assoutenti@postecert.it cod. fiscale 96104140585,

- iscritta all'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 alla data di presentazione della domanda,
- ed in qualità di **delegato** delle associazioni nazionali dei consumatori, per le quali agisce in nome e per conto, ai sensi dell'articolo 4 del decreto del direttore generale per la concorrenza e i consumatori del 30/09/2015, come capofila del soggetto beneficiario per la realizzazione dell'iniziativa di seguito specificata

consapevole della responsabilità penale a cui può andare incontro in caso di rilascio di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445,

DICHIARA

che il soggetto beneficiario del progetto denominato RETE CONSUMATORI ITALIA – SCOPRI LA GIUSTIZIA RAPIDA ED ECONOMICA , ammesso in via provvisoria a finanziamento ai sensi del Decreto del Direttore generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del 30/09/2015, si avvale per la realizzazione del progetto di cui sopra del personale dipendente, così suddiviso:

Associazione	Qualifica	Tipologia Contratto	Periodo di utilizzo	Costo totale
Assoutenti	coordinamento	Tempo indet	Dal 21 dic 2015... al...21 maggio 2017	43.848,00
Assoutenti	amministrazione	Tempo indet	Dal 21 dic 2015... al...21 maggio 2017	23.133,60
Assoutenti	Coll. amministrazione	Tempo indet	Dal 21 dic 2015... al...21 maggio 2017	27.669,60
Assoutenti	segreteria	Tempo indet	Dal 21 dic 2015... al...21 maggio 2017	8.717,25
Casa del Consumatore	coordinamento	Tempo indet	Dal 20 dic 2015... al...31 maggio 2017	45.223,92
Casa del Consumatore	amministrazione	Tempo indet	Dal 20 dic 2015... al...31 maggio 2017	45.223,92
Casa del Consumatore	amministrazione	Tempo indet	Dal 20 dic 2015... al...31 maggio 2017	16.810,16
Casa del Consumatore	3 Collaboratori occ.	parasubordinato	Da 1 maggio 2016... al...31 aprile 2017	15.770,16
Codici	coordinamento	Tempo indet	Dal 15 dic 2015... al...31 maggio 2017	23.932,22
Codici	amministrazione	Tempo indet	Dal 15 dic 2015... al...31 maggio 2017	23.932,22
Codici	Segreteria sport.	Tempo indet	Dal 1 dic 2015... al...31 maggio 2017	23.932,22
Codici	Segreteria sport.	Tempo indet	Dal 1 dic 2015... al...31 maggio 2017	23.932,22
Codici	4 Collaboratori occ	parasubordinato	Da aprile 2016... al...maggio 2017	19.991,72

TOTALI				
Associazione	Totale addetti	N. a tempo pieno	N. a tempo parziale	Costo complessivo
Assoutenti	4	1	3	103.368,45
Casa del Consumatore	6	2	4	123.028,20
Codici	8		8	115.720,35

- che il personale suindicato è assunto in carico nel rispetto delle disposizioni del richiamato decreto direttoriale del 30/09/2015 e della normativa vigente in materia di lavoro, previdenziale, fiscale e contributiva per come indicato, da ciascuna Associazione dei consumatori giuridicamente individuata nella domanda di finanziamento.

Firma del legale rappresentante ⁽¹⁾

