COMUNE DI ROCCA PRIORA

Città Metropolitana di Roma Capitale
00079 – Piazza Umberto I°, 1

www.comune.roccapriora.roma.it - P.E.C. comune.roccapriora@pec.it
E-mail: segreteriagenerale@comune.roccapriora.roma.it
Segreteria 06/99180087 – P.IVA 02145331001

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE
Dipartimento V – Direzione
Promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale – Sostegno e supporto alle attività economiche e alla formazione
Viale G. Ribotta, 43 –00144 Roma
PEC:
svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it

OGGETTO: ***Presentazione progetti finalizzati all'apertura di sportelli per la tutela dei Consumatori***
Deliberazione Consiglio Metropolitano n. 35 del 27/07/2020

PROGETTO "SPORTELLO CONSUMATORE AMICO"
DESCRIZIONE PROPOSTA: APERTURA "SPORTELLO CONSUMATORE AMICO" – COMUNE DI ROCCA PRIORA

Si illustra qui di seguito il Progetto relativo all'apertura di n. 1 **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** nel *Comune di Rocca Priora*, al fine di garantire la continuità di servizio offerta dallo *Sportello* di *Rocca Priora*, vincitore del finanziamento al Bando della *Città metropolitana di Roma Capitale* per l'annualità 2019.

La Proposta dettaglierà gli *Obiettivi, l'Ambito di attività,* gli *Strumenti e Azioni* che saranno attivati, la metodologia e strumenti utilizzati per la *Divulgazione e Pubblicità* dell'iniziativa.

1. OBIETTIVI PROGETTO

Il progetto **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** è stato ideato sulla base sia delle richieste formulate nel *Bando*, sia dell'attività ed esperienza che l'Associazione di Consumatori A.E.C.I. LAZIO ha sviluppato con gli sportelli di informazione e consulenza stabili e presenti sul territorio, in maniera specifica proprio nel Comune di *Rocca Priora* per l'annualità finanziata dalla *Città metropolitana* nel 2019.

In ragione della nota situazione causata dall'epidemia COVID-19, lo Sportello potrà continuare ad essere il punto di riferimento per il Cittadino per avere una prima informazione o assistenza in caso di necessità.

Diversi gli obiettivi perseguiti dal presente progetto **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO**, che raggruppiamo in 2 macro-categorie:

a) Obiettivi generali
b) Obiettivi specifici

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

a) *Obiettivi generali*

Sono quegli obiettivi di carattere generale che coincidono sicuramente con le strategie a medio e lungo termine seguite dall'Amministrazione pubblica e dall'Associazione di Consumatori individuata, obiettivi che qui riepiloghiamo:

- **EDUCAZIONE E FORMAZIONE DEL CITTADINO PER PREVENZIONE**

  Un Consumatore informato sui propri diritti e sulle procedure del sistema può difendersi e portare al miglioramento complessivo della società civile in cui vive e opera. Ecco perché è necessaria la massima diffusione al Consumatore delle informazioni corrette.

  Lo **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** si propone di essere strumento di informazione, consulenza e supporto sociale per tutti quei Consumatori-utenti che in spiacevoli imprevisti e inattesi problemi, si trovano a sperimentare la propria vulnerabilità.

  L'attività si pone l'obiettivo di informare i Consumatori sui propri diritti e di mettere a loro disposizione tutti gli strumenti informativi necessari per porli a riparo dai rischi di truffe o inganni in genere. L'informazione e la consulenza permettono da un lato di riconoscere i raggiri e di evitarli, e dall'altro, quando ancora è possibile, di correre al più presto ai ripari con gli strumenti di tutela del consumatore che la legge fornisce.

- **MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE TRA IL CONSUMATORE E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE,** che avverrà attraverso una comunicazione a due vie:
  - Il Consumatore avrà la possibilità di avere informazioni relativamente a servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, da Enti Locali, da Enti e/o Aziende che erogano servizi di primaria importanza (sanità, trasporti, utenze) e da soggetti/Aziende private;
  - Il *Comune* avrà l'opportunità di raccogliere le istanze e segnalazioni di Cittadini in difficoltà, eliminando eventuali barriere e lacune tra Consumatore e Istituzione.

- **CREAZIONE DI UN SISTEMA E UN MERCATO SANI.**

  Un mercato sano è quel mercato che rispetta il Consumatore e nel quale il Consumatore è rispettato. Tale mercato efficiente ed efficace mette in atto quei meccanismi che in maniera automatica espelleranno chi non rispetta le regole. I trasgressori saranno considerati dal sistema nocivi e saranno allontanati proprio allo scopo di preservare la purezza e piena funzionalità del sistema. Un mercato nel quale la libera e corretta concorrenza è rispettata da tutti gli attori che producono merci/servizi e da coloro che li utilizzano permette di migliorare la qualità e il prezzo degli stessi con conseguente aumento della soddisfazione e del benessere del consumatore utente. A guadagnarci è naturalmente non solo il Consumatore, ma anche il sistema intero e quindi gli operatori di mercato e le Istituzioni Pubbliche.

- **RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA INDIVIDUALE E COLLETTIVA** del Cittadino, con la promozione di un'attività di educazione sociale tesa a rendere più democratico il mercato e a restituire maggiore incisività e diffusione delle leggi poste a tutela dei Consumatori.

b) Obiettivi specifici

- **INFORMAZIONE** corretta, professionale e specifica sulla normativa in vigore e modalità di risoluzione problematica sottoposta.
- **RISOLUZIONE DELLA SPECIFICA PROBLEMATICA** incontrata dal Cittadino in tutti gli ambiti della vita quotidiana: dalle utenze domestiche, alla contrattualistica, alle situazioni bancarie e finanziarie, ecc.
- **RAPPRESENTARE UN PUNTO DI RIFERIMENTO** per il Cittadino dove rivolgersi per risolvere una problematica, e/o soddisfare un dubbio e per essere indirizzato in maniera corretta al giusto servizio comunale.
- **OFFRIRE STRUMENTI ALTERNATIVI** di informazione e consulenza, oltre al classico ricevimento in presenza presso lo Sportello. Questo permetterà di offrire il servizio alla

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

Cittadinanza sia in caso di eventuale inasprimento delle misure di contenimento e prevenzione COVID-19 (esempio chiusura uffici pubblici o *lockdown*), sia in caso di comprensibile ritrosia da parte del Cittadino a frequentare o recarsi in locali pubblici.

2. AMBITO DI ATTIVITA'

Il progetto **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** si rivolge in maniera trasversale a **tutte** le categorie sociali, ai Consumatori più giovani e anche a quelli più anziani, ai Consumatori con una posizione economica tranquilla e a quelli meno abbienti.

Il presente progetto si propone non solo di fornire un'adeguata informazione e una pronta consulenza su tutte le tematiche proprie del consumerismo, ma soprattutto desidera percorrere l'obiettivo della distensione sociale.

Il Consumatore-utente del *Comune di Rocca Priora* può continuare a trovare il proprio punto di riferimento nella giungla di procedimenti, cavilli, *iter* burocratici che a volte lo affossano; non si sente più solo, ma sa che può rivolgersi ad una struttura in grado, anche attraverso la collaborazione con il Comune, di fornire risposte competenti su tutte le tematiche.

Per questo A.E.C.I. Lazio, attraverso lo sviluppo del progetto **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** e l'attività dei Consulenti e Professionisti esperti in tutela del Consumatore, si propongono di mettere a disposizione dei cittadini e delle famiglie del *Comune di Rocca Priora* un **SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA** su:

- **UTENZE E SERVIZI DOMESTICI** (telefono, acqua, gas ed energia elettrica)
- **TARIFFE E QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI**
- **BANCHE, ASSICURAZIONI, CREDITO AL CONSUMO, USURA**
- **CONTRATTI e CLAUSOLE VESSATORIE**
- **ACQUISTI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI**
- **COMMERCIO ELETTRONICO**
- **TELEVENDITE E VENDITE A DISTANZA**
- **CONDOMINIO E MULTIPROPRIETA'**
- **LAVORI ARTIGIANALI** (Riparazioni, lavori domestici, tintorie, ecc.)
- **INCIDENTI DOMESTICI E SICUREZZA DEI PRODOTTI**
- **VIAGGI E TURISMO**
- **TRASPORTI** (Metro-Bus, Ferroviari, Aerei ...)
- **ALIMENTAZIONE E SALUTE** (Alimenti e Frodi alimentari e commerciali)
- **FARMACI E SANITA'**
- **PUBBLICITA' INGANNEVOLE**
- **RIFIUTI ED AMBIENTE** (smaltimento, ecc.)
- **SERVIZI EROGATI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

3. STRUMENTI E AZIONI

Con la situazione emergenziale in corso, causata dall'epidemia di COVID-19 sono palesi e note le difficoltà incontrate nei mesi passati nell'offrire alla Cittadinanza in maniera continuativa il servizio di ricevimento in presenza. Per superare tale criticità, che potrebbe perdurare anche nei mesi prossimi, la consueta attività dello Sportello sarà affiancata e potenziata con attività e strumenti alternativi, illustrati in maniera più diffusa nei successivi punti.

Per raggiungere gli obiettivi fissati, il Progetto ruota intorno a 3 Azioni:

A) SPORTELLO CONSUMATORE AMICO
B) DIVULGAZIONE E PUBBLICITA'
C) RACCOLTA SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE STATISTICA

A) SPORTELLO CONSUMATORE AMICO

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

Lo Sportello ha lo scopo di fornire informazioni, documentazione e consulenza su problemi specifici e problematiche generali, intervenendo direttamente sui soggetti interessati.
Lo Sportello sarà ubicato in un locale messo a disposizione dal Comune e dotato di una postazione lavoro con PC, connessione Internet e rete telefonica.
Lo sportello sarà attivo per n. 3 giorni la settimana, secondo il seguente Orario di Sportello:

Giorni	**Martedì**	**Giovedì**	**Sabato**
Orario	9.00 – 13.30	9.00-13.30 15.00-17.30	dalle 9 alle 13.30
Totale ore/settimana	4,5 ore	7 ore	4,5 ore
	16 ore a settimana		

Il **PERSONALE** utilizzato per lo Sportello e opportunamente formato sarà costituito da Operatori segnalati dal Comune e/o da personale specializzato attivo e con esperienza all'interno di Associazioni di Consumatori. A.E.C.I. Lazio, oltre al proprio personale, si avvarrà della collaborazione di operatori con esperienza e conoscenza del territorio comunale e, laddove presente della sede A.E.C.I. territoriale.
Ad avvio attività, è previsto - a cura degli Esperti di A.E.C.I. Lazio - un ***Corso di Formazione*** dedicato agli Operatori di Sportello. Durante il *Corso di Formazione* della durata di almeno 10 ore, saranno illustrati la gestione dello Sportello, la gestione delle problematiche del Consumatore, le principali problematiche in ciascuna area di intervento (*Telecomunicazioni, Banche e Finanza, Contrattualistica fuori e dentro i locali commerciali, Trasporti, Turismo, Tributi e Sanzioni, ecc.*), la gestione della reportistica, misure di prevenzione e contenimento contagio COVID-19.
Il ***pool di esperti*** attivato costituirà un punto di osservazione, un occhio vigile, sulle leggi e sulla giurisprudenza italiana e comunitaria, rilevanti per gli interessi dei Consumatori.
Gli Esperti di A.E.C.I. Lazio si occuperanno del coordinamento e tutoraggio del Personale addetto allo Sportello e monitoraggio dell'andamento delle attività.
Il servizio di Consulenza è garantito attraverso la presenza settimanale allo Sportello degli Esperti di A.E.C.I. Lazio e sarà certificata semestralmente dal Legale Rappresentante di A.E.C.I. Lazio attraverso report numerici e descrittivi dei casi trattati.

Gli esperti forniranno informazioni su:

- **Servizi erogati e principali iniziative del Comune di riferimento, dalla Pubblica Amministrazione, Enti Locali, Enti e Aziende** erogatori di servizi di primaria importanza (sanità, trasporti e utenze, smaltimento rifiuti, ecc.);
- **Informazioni su servizi di primaria importanza come dettagliato all'art. 2 delle *Modalità di partecipazione* (sanità, trasporti e utenze, smaltimento rifiuti, ecc.);**
- **Informazioni su principali tematiche e problematiche di interesse dei consumatori** (es. *Rapporti contrattuali* nei locali commerciali, fuori dai locali commerciali, a distanza, *Rapporti contrattuali con professionisti e artigiani, Etichette e garanzia prodotti, Trasporti, Utenze domestiche (elettricità, gas, acqua, telefono), Garanzia e Pubblicità ingannevole, Pratiche commerciali scorrette e Truffe;*
- **Informazioni e normativa di riferimento regolatrice dei rapporti tra Consumatori-Utenti e soggetti privati** *(artigiani, commercianti, banche, ecc.);*

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

- **Consulenza legale sui casi che necessitano un'analisi specifica e approfondita;**
- **Modalità per evitare problemi.**

Gli esperti, inoltre, raccoglieranno le istanze e segnalazioni dei Cittadini su disservizi e problematiche e forniranno la relativa consulenza, laddove necessario in casi di particolare complessità, supportandola con *facsimili* e moduli per l'autotutela.
Sarà predisposta, attraverso la somministrazione di stampati specifici la rilevazione del flusso di utenza giornaliero, la raccolta delle schede di intervento sulle problematiche sottoposte.
Sarà predisposta una **reportistica periodica** per rilevare i dati sull'attività di informazione e consulenza ai consumatori attivata presso lo Sportello ed elementi per valutare le problematiche e criticità e individuare quei settori dove è più urgente intervenire.
All'interno dello Sportello – che sarà identificato all'esterno con una targa segnaletica - saranno affisse le locandine pubblicitarie e distribuiti i *depliant/flyer* informativi, oltre ai *Moduli di soddisfazione*, predisposti dalla Città metropolitana.
Relativamente alla situazione emergenziale derivante dall'epidemia COVID-19, gli Operatori coinvolti osserveranno procedure, protocolli e misure volte alla prevenzione e contenimeto del contagio.

SERVIZI OFFERTI

- ***Informazione e Consulenza diretta***
  Avverrà direttamente presso lo **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** a cura degli esperti e professionisti messi a disposizione, secondo l'Orario su indicato
- ***Informazione e Consulenza telefonica***
  Avverrà direttamente presso lo **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** a cura degli esperti e professionisti messi a disposizione, secondo l'Orario su indicato
- ***Informazione e Consulenza telematica***
  Tale mezzo garantirà la possibilità di ricevere i quesiti anche tramite e-mail ed essere in continuo contatto sia con lo sportello, sia con il *Comune*.
  I quesiti saranno sottoposti agli esperti, che, una volta formulate le risposte, provvederanno ad inoltrarle prontamente ai destinatari. Tale strumento permetterà per le istanze inerenti problematiche relative alla Pubblica Amministrazione di trasmettere in maniera immediata e pronta la richiesta del cittadino all'ufficio Comunale competente. Il servizio di risposta telematica sarà organizzato in modo tale che i quesiti telematici pervenuti, avranno una risposta entro i successivi 2 giorni lavorativi, fatta eccezione per i casi urgenti cui si provvederà a dare un'immediata risposta e, ove possibile, anche ad un contatto telefonico per meglio definire il problema e fornire una risposta esauriente.

Lo Sportello sarà dotato di un indirizzo di posta elettronica specifico, individuato con il nome del comune (per esempio: roccapriora@euroconsumatori.eu) e di un numero telefonico dedicato, in aggiunta a quello messo a disposizione dal Comune.
Si segnala che, laddove richiesto dalla problematica e dal cittadino Consumatore, gli Esperti forniranno anche l'assistenza stragiudiziale o legale previo versamento di un esiguo contributo a copertura dei costi.

B) DIVULGAZIONE E PUBBLICITA'

Il Consumatore spesso vive in un *gap* endemico di informazione per mancanza del flusso informativo che stenta ad arrivare al *target* finale. Il Consumatore spesso non è a conoscenza del corretto funzionamento del sistema normativo, e soprattutto ignora gli strumenti esistenti per tutelare i propri interessi.

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

Per raggiungere un numero elevato di destinatari, il Progetto prevede 3 canali informativi e divulgativi:

1. ***DISTRIBUZIONE STAMPATI***

   È prevista la stampa e distribuzione di **LOCANDINE E VOLANTINI-FLYER** per informare Cittadini e Utenti della presenza e attività dello **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** nel *Comune*. Entrambe le tipologie di Stampati saranno utilizzati per divulgare in maniera rapida ed incisiva le informazioni salienti sui servizi offerti e comunicare i riferimenti per avere maggiori chiarimenti o assistenza in caso di problematiche nell'accesso ai servizi.
   Conterranno le seguenti principali informazioni:
   - *Informazioni sui principali servizi offerti presso lo Sportello;*
   - *Invito ad utilizzare i servizi;*
   - *Riferimenti Sportello, Comune, Associazione.*

   Il linguaggio sarà semplice, "non tecnico" per fornire le informazioni necessarie.

   Gli Stampati saranno disponibili presso lo Sportello e gli uffici comunali. Saranno, inoltre, distribuiti nelle zone di divulgazione e di aggregazione sociale (es. centri anziani, centri sociali, istituti, parrocchie, oratori ecc.).
   - ***LOCANDINE:*** saranno stampate in n. 500 copie, in formato A/3, a colori
   - ***VOLANTINI-FLYER:*** saranno stampati in n. 5.000 copie, formato A/5, a colori, fronte-retro.

2. ***DIVULGAZIONE TRAMITE A.E.C.I. LAZIO e COMUNE***

   All'attività svolta dallo Sportello sarà data rilevanza sul sito istituzionale del Comune.
   L'Associazione A.E.C.I. Lazio darà rilevanza allo Sportello sia sul sito istituzionale, sia sulle *Social Utility* attivate, anche attraverso l'attività di Ufficio Stampa (es. Comunicato Stampa d'avvio attività).
   Attraverso la pagina dedicata sarà data rilevanza a situazioni particolari trattate presso lo Sportello o problematiche di notevole attualità.
   Per la pubblicizzazione si utilizzerà la campagna *S.E.O. (Search Engine Optimization)* per aumentare il volume di traffico su motori di ricerca con ottimizzazione codice sorgente pagina e contenuti.

3. ***PAGINA WEB DEDICATA***

   Sarà creata sul sito istituzionale di A.E.C.I. Lazio una pagina dedicata allo Sportello Comunale con tutte le informazioni rilevanti sul servizio offerto (ubicazione, contatti e orari) e dettaglio dei servizi per i quali sarà possibile avere informazione e consulenza.
   Per una migliore e puntuale informazione offerta al Cittadino, la pagina conterrà anche:
   - ***Sezione FAQ*** con quesiti e risposte sulle principali problematiche incontrate nelle diverse aree della tutela consumeristica (contrattualistica, utenze domestiche, banca e finanziarie, ecc) e principali servizi offerti dal Comune;
   - ***N. 5 Video Pillole***, video tutorial, su 5 temi ritenuti maggiormente caldi e relativi alla tutela consumeristica: per esempio, contrattualistica (garanzia, recesso e penali) e contrattualistica *online*, difesa da prelievi non autorizzati, come leggere una fattura energetica, ecc. Il linguaggio sarà semplice, ma efficace. Le *Video Pillole* saranno diffuse anche tramite canale *Youtube* e disponibili per il *download* degli interessati.

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

- ***N. 3 Video interviste ad Esperti*** su tematiche di interesse generale e attualità per ottimizzare e rendere efficienti i consumi dei Cittadini: per esempio, come fare la spesa correttamente, come risparmiare sulle fatture ottimizzando i consumi, energie alternative, realizzazione dell'Economia Circolare con suggerimenti ed esempi pratici, ecc.
- ***Facsimili per l'autotutela*** sulle principali problematiche incontrate (diritto di garanzia, recesso, reclamo, ecc.)

La pagina avrà il collegamento con le principali piattaforme *Social* (*Facebook, Twitter*, ecc.) del profilo dell'Associazione di Consumatori.

Tali strumenti permetteranno di offrire al Cittadino il servizio di informazione e assistenza sia in caso di eventuale inasprimento delle misure di contenimento e prevenzione COVID-19 (esempio chiusura uffici pubblici o *lockdown*), sia in caso di comprensibile ritrosia da parte del Cittadino a frequentare o recarsi in locali pubblici. Vista la natura digitale e telematica, gli strumenti potranno essere utilizzati ***quando, come e dove*** il Cittadino riterrà più opportuno, secondo le proprie esigenze.

C) RACCOLTA SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE STATISTICA

Come richiesto dal Bando, nell'ambito dell'attività svolta dallo Sportello, saranno predisposti e sottoposti agli Utenti gli Stampati che saranno utilizzati sia per la rilevazione statistica, sia per l'elaborazione di riflessioni per il miglioramento dei servizi offerti dal Comune.

Si dettagliano i principali Stampati che saranno predisposti, distribuiti e fatti compilare:

- ***Modulo Soddisfazione***: saranno distribuiti i moduli predisposti dalla Città metropolitana di Roma Capitale, in ottemperanza a quanto riportato dal D-Lgs 150/2009;
- ***Scheda rilevazione dati***: sarà utilizzata per rilevare i dati di attività dello Sportello, suddivisi in base alle Aree tematiche di intervento;
- ***Scheda flusso giornaliero***: sarà utilizzata per rilevare la frequenza di accesso allo Sportello.

I dati rilevati sull'attività di Sportello saranno aggregati e analizzati in maniera da sottoporre alla Città metropolitana di Roma Capitale dei dati utili per migliorare, variare, potenziare o perdurare nella fornitura dei servizi offerti alla Cittadinanza.

4. MISURAZIONE EFFICACIA INIZIATIVA

Il progetto si propone di raggiungere con efficacia le seguenti finalità, così riassunte:

- **Miglioramento della tutela e conoscenza** *dei Consumatori attraverso una informazione studiata e realizzata per raggiungere gli obiettivi descritti, attraverso un sistema di consulenza altamente qualificato. Informazione e contatto con Operatori saranno fondamentali per l'educazione del Consumatore la corretta informazione e lo sviluppo di consapevolezza sui propri diritti e sulle criticità che si possono incontrare.*
- ***Sensibilizzazione alle problematiche del consumerismo*** *e tutela dei propri diritti;*
- ***Educazione alla consapevolezza*** *di essere un cittadino consumatore critico*
- ***Elevata accessibilità all'informazione*** *attraverso l'utilizzo della rete e anche attraverso il qualificato servizio di informazione e consulenza fornito dagli operatori delle Associazioni coinvolte nel presente progetto*
- **Facilità di accesso** *agli strumenti che porteranno i consumatori a realizzare la propria autotutela e diffusione della conoscenza degli stessi strumenti;*
- **Elaborazione di dati, valutazioni e riflessioni** *per evidenziare e identificare quei settori in cui il Comune potrà intervenire (secondo la propria competenza) grazie alla sua funzione legislatrice.*

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

- **Individuazione di nuove forme di tutela dei consumatori** *volte allo sviluppo di nuove azioni collettive per il miglioramento della condizione informativa.*

DURATA SERVIZIO: 10 mesi

La durata del presente progetto sarà di 10 mesi, con decorrenza dalla data di stipula della convenzione prevista o da altra data e durata indicata dalla Città metropolitana di Roma Capitale.

RICHIESTA ECONOMICA
COSTO TOTALE INIZIATIVA: € 10.600,00
CONTRIBUTO RICHIESTO: € 10.000,00

Si illustra il preventivo finanziario dettagliato della proposta progettuale. Le spese in eccedenza e indicate come *autofinanziamento* saranno sostenute da A.E.C.I. Lazio.

Attività	Descrizione	Ore mese	Mesi	Importo unitario	Totale	Autofinanziato A.E.C.I. Lazio
Assistenza 16 h/week	Operatore 3 gg (16 h/week)	64	10	€ 640,00	€ 6.400,00	
	Consulente 1 pom (3,5 h/week)	14	10	€ 300,00	€ 2.500,00	*€ 500,00*
Formazione e tutoraggio	Formazione (10 h)	10		€ 25,00	€ 250,00	
Divulgazione e Pubblicità	Stampa depliant - 5.000 pz				€ 110,00	
	Stampa locandine - 250 pz				€ 90,00	
	Targa segnaletica 50x70 cm				€ 50,00	
	Distribuzione Stampati				-	*€ 100,00*
	Kit comunicazione (mail/pagina web/n. dedicato)				€ 200,00	
	N. 5 Video Tutorial + n. 3 Interviste				€ 200,00	
Rilevazione statistica	Moduli (soddisfazione/flusso/dati)				€ 50,00	
	Rilevazione e aggregazione dati				€ 150,00	
					€ 10.000,00	*€ 600,00*
					€ 10.600,00	

Si precisa che per quanto riguarda i costi di ogni azione si è tenuto conto solamente delle spese relative al personale esperto; il resto sarà sostenuto in autofinanziamento da A.E.C.I. Lazio.
Il personale impiegato nel progetto sarà costituito da professionisti e da collaboratori per la costituzione del *pool* di Esperti e Operatori.
A.E.C.I. LAZIO, *al fine dell'ottima riuscita del Progetto si avvarrà anche dei propri collaboratori volontari che si aggiungeranno a quelli previsti dal Progetto stesso.*

PARTNER INIZIATIVA E ASSOCIAZIONE ISCRITTA AL CRCU

Per la realizzazione del presente progetto, il Comune si avvarrà della collaborazione di *A.E.C.I. LAZIO | Associazione Europea Consumatori Indipendenti*, regolarmente iscritta al ***C.R.C.U. – Comitato Regionale Consumatori e Utenti.***
A.E.C.I. LAZIO | Associazione Europea Consumatori Indipendenti si occuperà del coordinamento dell'attività di Sportello e/o consulenza, della formazione del Personale addetto e incaricato alla gestione e presenza presso lo Sportello.
Si allega *Presentazione* di A.E.C.I. Lazio con il dettaglio delle attività svolte.

Comune di Rocca Priora (Rm) Prot. partenza n. 0019773 del 03-12-2020 Cat. 14 Cl. 1

CURRICULA OPERATORI DI SPORTELLO

Si allegano i *Curricula Vitae* di alcuni Esperti e Consulenti che collaborano attivamente con la sede regionale di A.E.C.I. Lazio. A.E.C.I. Lazio si riserva la facoltà di utilizzare anche Operatori segnalati dal Comune, altre Risorse con comprovata esperienza nel campo della difesa e tutela del Consumatore e attività e gestione di uno Sportello al Consumatore o sedi territoriali A.E.C.I. Lazio.

- *Giannachi Susanna*
- *Gioia Natalia*
- *Greco Maria Elena*
- *Marinelli Ivan*
- *Oggiano Costanza*
- *Penza Arianna*
- *Salemme Ugo*
- *Schiavo Gaetano*