



## COMUNE DI GROTTAFERRATA

(Provincia di Roma)

Piazzetta Eugenio Conti n. 1 - C.A.P. 00046

Tel. 06 945401679

C.F. 02838140586

[www.comune.grottaferrata.roma.it](http://www.comune.grottaferrata.roma.it)

Fax 06 94315355

P.IVA 01124241009

[info@comune.grottaferrata.roma.it](mailto:info@comune.grottaferrata.roma.it)

**CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE**  
Dipartimento V – Direzione Promozione e  
coordinamento dello sviluppo economico e sociale  
Viale G. Ribotta, 41/43 – 00144 Roma  
PEC: [svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it](mailto:svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it)

**OGGETTO: Presentazione progetti finalizzati all'apertura di sportelli per la tutela dei Consumatori**  
Deliberazione Consiglio Metropolitanano n. 4 del 18/03/2019 e n. 6 del 17/04/2019 –  
Presentazione progetti finalizzati all'apertura di Sportelli per la tutela dei Consumatori

### **PROGETTO "SPORTELLO CONSUMATORE AMICO"**

#### **DESCRIZIONE PROPOSTA: APERTURA "SPORTELLO CONSUMATORE AMICO" – COMUNE GROTTAFERRATA**

Si illustra qui di seguito il Progetto relativo all'apertura di 1 **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO** nel Comune di Grottaferrata. 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. Diversi gli obiettivi perseguiti dal presente progetto **SPORTELLO CONSUMATORE AMICO**

##### **➤ 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.

- **INTENSIFICAZIONE 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.

**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 Grottaferrata* può finalmente 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 ed appropriate 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 Grottaferrata* un **SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA** su:

- **UTENZE E SERVIZI DOMESTICI** (telefono, acqua, gas ed energia elettrica)
- **TARIFE 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**
- **GESTIONE INFORTUNI**
- **SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**3. STRUMENTI E AZIONI**

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

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

**A) SPORTELLO CONSUMATORE AMICO**

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	10-13.30 e 14-17.30	10-13.30 e 14-17.30	dalle 10 alle 13.30
Totale ore/settimana	7 ore	7 ore	3,5 ore
	<b>17,5 ore a settimana</b>		

Il **PERSONALE** utilizzato per lo Sportello e opportunamente formato sarà costituito da Operatori segnalati dal Comune di *Grottaferrata* 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.

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 5 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.

Inoltre 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 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 al punto 2 (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.*);**
- **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.

#### **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.

*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.

Per raggiungere un numero elevato di destinatari, il Progetto prevede 2 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*.

Entrambi gli Stampati saranno utilizzati per divulgare in maniera rapida ed incisiva le informazioni salienti sui servizi offerti presso lo Sportello 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. 1.000 copie, in formato A/3, a colori
- **VOLANTINI-FLYER:** saranno stampati in n. 7.500 copie, formato A/5, a colori, fronte-retro.

## **2. DIVULGAZIONE SU SITO E SOCIAL UTILITY A.E.C.I. LAZIO e COMUNE**

All'attività svolta dallo Sportello sarà data rilevanza sia sul sito istituzionale di A.E.C.I. Lazio, del Comune di *Grottaferrata* sia sulle *Social Utility* attivate.

## **C) RILEVAZIONE STATISTICA SEGNALAZIONI**

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 utilizzati 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 che possono essere 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 di Cerveteri potrà intervenire (secondo la propria competenza) grazie alla sua funzione legislatrice.**
- **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 dettaglia il preventivo finanziario dettagliato della proposta progettuale. Le spese in autofinanziamento saranno sostenute da A.E.C.I. Lazio.

Azione	Descrizione	Ore mese	Tripla	Importo unitario	Totale	Locale autofinanziato
<b>Assistenza 17,5 h/week</b>	Operatore 3 gg (tot. 17,5 h)	70	10	€ 640,00	€ 6.400,00	
	Consulente 1 pom (3,5 h)	14	10	€ 250,00	€ 2.500,00	€ 500,00
<b>Formazione e tutoraggio</b>	Formazione (5 h) e assistenza			€ 200,00	€ 200,00	
<b>Divulgazione e Pubblicità</b>	Stampa depliant - 7.500 pz				€ 200,00	
	Stampa locandine - 1.000 pz				€ 100,00	
	Targa segnaletica				€ 50,00	
	Distribuzione Stampati				-	€ 100,00
<b>Rilevazione statistica</b>	Moduli (soddisfazione/flusso/dati)				€ 150,00	
	Rilevazione e aggregazione dati				€ 150,00	
<b>Spese</b>	Spese attivazione convenzione				€ 250,00	
					<b>€ 10.000,00</b>	<b>€ 600,00</b>
					<b>€ 10.600,00</b>	

Si precisa che per quanto riguarda i costi di ogni azione si è tenuto conto solamente delle spese relative al personale esperto; il resto verrà autofinanziato.

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.

**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* e/o altre Risorse con comprovata esperienza nel campo della difesa e tutela del Consumatore e attività e gestione di uno Sportello al Consumatore.

- [REDACTED]

Il Sindaco  
Luciano Andreotti



