

Deliberazione della Giunta Regionale 24 marzo 2016, n. 2-3068

**Art. 148 della legge 388/2000. D.M. 6 agosto 2015. Approvazione del Programma generale di iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte".**

A relazione dell'Assessore Cerutti:

In sede di riparto dei fondi ex art. 148 della legge n. 388/2000, è stata destinata alla Regione Piemonte, con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 6/08/2015, una disponibilità di Euro 718.478,00 per la realizzazione di iniziative a vantaggio dei consumatori.

Tale somma è stata impegnata a favore della Regione Piemonte con decreto Direttoriale del 7/12/2015, registrato in data 28/12/2015 presso l'Ufficio Centrale di Bilancio.

Successivamente il Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto direttoriale del 26/02/2016, ha definito i termini e le modalità di presentazione dei programmi di intervento di iniziativa regionale.

La presentazione al Ministero del programma, che deve essere approvato con atto deliberativo della Giunta Regionale, è condizione necessaria per ottenerne l'approvazione e la contestuale erogazione della prima quota del finanziamento previsto pari al 50% della somma impegnata.

Il programma che l'Amministrazione regionale intende sottoporre all'approvazione ministeriale (e che trova in allegato più esaustiva illustrazione) si pone in assoluta continuità con le precedenti iniziative finanziate con le risorse del medesimo fondo (DDGR nn. 4 – 4640 del 1°/10/2012, 1 – 5055 del 18/12/2012, 1 – 6376 del 23/09/2013 e 17 – 172 del 28/07/2014) risultando in particolare immutata l'ispirazione tesa a valorizzare il ruolo centrale delle Associazioni di tutela dei consumatori.

L'Intervento n. 1, infatti, è destinato a finanziare, per 12 mesi con la somma di Euro 560.000,00, l'attività di assistenza diretta ai consumatori erogata attraverso gli "sportelli del consumatore", che rappresenta il fulcro delle competenze assistenziali e vertenziali delle Associazioni dei consumatori.

Per quanto riguarda le sue modalità attuative va sottolineato che nulla è mutato rispetto al quadro delle circostanze già descritto nella DGR n. 4 – 4640 del 1°/10/2012 (confermato dalla DGR nn. 1 – 6376 cit. e dalla DGR n. 16 – 2936 del 22 febbraio 2016) che aveva allora impedito ed impedisce tuttora di dare piena attuazione all'art. 7 della L.R. 24/2009. In particolare continua a permanere l'indisponibilità di risorse finanziarie regionali utili ad integrare quelle statali al fine di consentire una connotazione temporale del servizio conforme alla previsione normativa e, con essa, l'applicazione della norma anche nei suoi aspetti correlati.

Appare dunque opportuno riproporre *in toto* i criteri generali per la concessione dei contributi già approvati con le DDGR nn. 1 – 6376 cit. e 17 – 172 cit., nonché quelli per la disciplina dei controlli sulla conformità alle disposizioni regionali dell'attività sovvenzionata, approvati con la DGR n. 1 – 5055 del 18/12/2012.

Con l'Intervento n. 2 l'Amministrazione regionale intende invece proseguire e potenziare il progetto di lotta agli sprechi alimentari che da tempo è stato avviato (D.G.R. nn. 1-5055 del 18/12/2012, 1-6376 del 23/9/2013 e 17-172 del 28/7/2014) insieme alla Regione Autonoma Valle

d'Aosta e denominato "Una Buona Occasione (contribuisci anche tu a ridurre gli sprechi alimentari)".

Il positivo, unanime apprezzamento suscitato dal progetto ed i lusinghieri riconoscimenti conseguiti (Premio Spreco zero nel 2014 e la menzione come best – practice nel documento conclusivo della Conferenza programmatica del CNCU di Rimini, lo scorso anno) inducono infatti, da un lato, ad affinare e migliorare i "prodotti" già realizzati (sito web, UBO App, educational "Zerospreco"), dall'altro a introdurre nuovi spunti di indagine e riflessione. A questo proposito appare di grande interesse il tema della "virtual water", l'acqua invisibile (cioè occorsa per produrli) contenuta nei prodotti alimentari.

La crescente scarsità d'acqua (problema considerato dalla comunità scientifica fra i più drammatici ed impellenti nell'immediato futuro e non del tutto estraneo al nostro territorio) impone un ripensamento degli stili alimentari (nel senso di una riduzione del consumo dei prodotti più idrovori ed in particolare di quelli di origine animale) ed una maggiore consapevolezza dei danni ambientali degli sprechi di cibo. Se infatti il cibo rappresenta il 90% di consumo d'acqua di un individuo e se, a livello globale, il settore agricolo impiega in media il 70% dell'acqua dolce complessivamente prelevata da corpi di superficie e sotterranei, in un ottica di crescita sostenibile (orientata cioè all'ottimizzazione dell'uso delle risorse e alla riduzione degli sprechi e delle inefficienze) è fondamentale accrescere la consapevolezza dei cittadini e promuovere un consumo sostenibile.

Il tema verrà trattato sull'intera gamma degli strumenti di comunicazione già a disposizione e costituirà inoltre l'oggetto di nuovi, appositamente creati (cartoon, educational, video musicale) così da appropiare target differenti e diversamente sensibili alle specifiche modalità comunicative prescelte.

Rimarrà, in ogni caso, centrale nell'economia progettuale il coinvolgimento del mondo scolastico per il quale verrà realizzato un format (proiezione del cartoon ed utilizzo dell'educational ad esso complementare da parte degli esperti delle Associazioni dei consumatori) analogo a quello già sperimentato nella campagna educativa "Zerospreco" che si sta concludendo con grande successo proprio in questi giorni.

Verrà inoltre dispiegata un'intensa campagna informativa e di comunicazione da realizzare con tecniche innovative che vedrà coinvolte anche le Associazioni dei consumatori, sia nella raccolta di testimonianze per immagini sul tema raccolte fra i consumatori da diffondere poi sui social, sia nell'allestimento sull'home page dei rispettivi siti web di appositi spazi di valorizzazione del progetto.

All'Intervento n. 2 vengono destinate (per quanto riguarda la Regione Piemonte) risorse pari ad Euro 156.000,00. (e per quanto riguarda la Regione Autonoma Valle d'Aosta Euro 86.000,00).

La residua somma di Euro 2.478,00 è destinata allo svolgimento, da parte della Commissione prevista dall'art. 12 del decreto direttoriale del 26/02/2016, dell'attività di controllo sulla realizzazione del Programma.

Alla copertura delle spese derivanti dalla realizzazione del Programma (nel caso di approvazione e finanziamento da parte del Ministero dello Sviluppo Economico), quantificabili in Euro 718.478,00, si farà fronte con le risorse che saranno stanziare sul capitolo di entrata n. 24575 e sui corrispondenti capitoli di spesa nn. 114273, 182238 e 116764 (ed, eventualmente, sugli altri capitoli dei quali potrà essere necessaria l'istituzione) del Bilancio di previsione finanziario 2016 - 2018.

Tutto ciò premesso;

la Giunta Regionale, unanime,

visto l'art. 148 della Legge n. 388 del 23/12/2000;

visto il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 6/08/2015;

visti i decreti direttoriali del 7/12/2015 e del 26/02/2016;

viste le LL.RR. nn. 23/2008, 24/2009;

visto l'art. 12 della legge 241/1990;

visto l'art. 26, comma 1 del d.lgs 33/2013;

viste le DD.G.R. nn. 21 – 737 del 7/10/2010, 4 – 4640 del 1°/10/2012, 1 – 5055 del 18/12/2012, 21 – 6376 del 23/09/2013 e 17 – 172 del 28/07/2014;

sentita la Consulta regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti che, nella seduta del 15 marzo 2016, ha espresso parere favorevole,

*delibera*

- di approvare il Programma generale d'intervento denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte", con i contenuti di cui all'allegato A) alla presente deliberazione;
- di individuare il Responsabile del Programma nella persona del Dirigente del Settore Relazioni con il pubblico e tutela dei consumatori della Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale;
- di dare mandato al Responsabile come sopra individuato di predisporre gli atti necessari a presentare il Programma al Ministero dello Sviluppo Economico.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul B.U. della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010, nonché, ai sensi dell'art. 26, comma 1 del d.lgs 33/2013, sul sito istituzionale dell'Ente – sezione "Amministrazione trasparente".

(omissis)

Allegato

**PROGRAMMA GENERALE D'INTERVENTO DENOMINATO  
"TUTELA DEI DIRITTI E CONSAPEVOLEZZA DELLE SCELTE"**

**Descrizione dell'iniziativa progettuale, compresa l'indicazione degli obiettivi, delle finalità nonché delle modalità di svolgimento**

L'obiettivo del programma è, in continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni, l'accrescimento del livello di consapevolezza e di maturità del consumatore, sia con riferimento a casi specifici, sia con riferimento a tematiche di più ampio respiro.

In tale quadro l'esperienza degli "Sportelli del consumatore" (Intervento n. 1), già apprezzata dai cittadini, viene dunque confermata quale veicolo principe di assistenza al consumatore nella risoluzione di problemi specifici.

Occorre inoltre perseguire l'obiettivo previsto anche con azioni di educazione ad un consumo critico e consapevole destinate a coinvolgere un'ampia platea di consumatori. È quanto si vuole realizzare con l'Intervento 2 "Una buona occasione" (sulla riduzione degli sprechi alimentari) che si pone come proseguimento, potenziamento e arricchimento dei contenuti degli interventi finanziati con le risorse dei precedenti due Programmi. Questo intervento verrà realizzato insieme alla Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Le finalità del programma consistono nel migliorare il livello di assistenza ai singoli consumatori e nel suscitare, nella collettività, un processo di riflessione su tematiche consumeristiche di interesse generale.

Per la realizzazione del programma sono previste le seguenti modalità:

- concessione di contributi destinati a finanziare la rete degli sportelli del consumatore per il periodo maggio 2016 – aprile 2017 (Intervento n. 1);
- approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisce le fasi attuative di rispettiva competenza; acquisizione di servizi mediante contratti; bando per un concorso di idee rivolto alle scuole (Intervento n. 2).

**Durata del Programma:** aprile 2016 – giugno 2017.

**Cronogramma di realizzazione del programma:**

**Aprile 2016:** accreditamento degli sportelli del consumatore per il periodo maggio 2016 – aprile 2017. (Intervento n. 1)

**2 maggio 2016:** inizio attività degli sportelli del consumatore con liquidazione della prima quota pari al 50% del contributo concesso. (Intervento n. 1)

**Maggio 2016:** approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisce le fasi attuative di rispettiva competenza. / Adattamento del prodotto interattivo multimediale "ZeroSpreco" al web, a tablet e smartphone. (Intervento n. 2)

**Giugno 2016:** realizzazione della nuova sezione sull'acqua virtuale in unabuonaoccasione.it e in UBO\_APP. / Realizzazione del brano musicale e del video sul tema "Acqua virtuale". / Avvio della campagna di comunicazione. (Intervento n. 2)

**Luglio 2016:** realizzazione di un cartoon sul tema "acqua virtuale" e relativo educational. Definizione degli accordi con l'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte e con la Sovrintendenza agli Studi della Regione Autonoma Valle d'Aosta per il coinvolgimento degli istituti scolastici. (Intervento n. 2)

**Ottobre 2016 – Giugno 2017:** sviluppo di un'offerta formativa sulle tematiche dello spreco alimentare, con particolare attenzione al tema "acqua virtuale" rivolta agli studenti delle scuole piemontesi e valdostane, articolata sulla proiezione del cartone animato, sull'illustrazione del prodotto multimediale ad esso complementare e sugli interventi di approfondimento degli esperti delle Associazioni dei consumatori. (Intervento n. 2)

**21 novembre 2016:** termine per la presentazione dei report di attività e dei rendiconti delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l'attività degli sportelli accreditati svolta nel periodo da maggio ad ottobre ai fini dell'erogazione della seconda quota, pari al 40% del contributo

concesso. Le spese rendicontate devono essere, per ciascuna Associazione, pari almeno all'importo della prima quota del contributo concesso. (Intervento n. 1)

**28 aprile 2017:** conclusione dell'attività degli sportelli del consumatore. (Intervento n. 1)

**31 maggio 2017** termine per la presentazione dei report di attività e dei rendiconti a saldo delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l'attività degli sportelli accreditati. (Intervento n. 1)

**Dettaglio delle spese previste per la realizzazione del programma suddivise per tipologia (PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i>	
	Totale C1	<b>Euro 20.000,00</b>
C2.	<i>b) spese per acquisizione di servizi</i>	
	Totale C2	<b>Euro 363.000,00*</b>
C3.	<i>c) costi sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale</i>	
	Totale C3	<b>Euro 300.000,00</b>
C4.	<i>d) oneri relativi al compenso per il rappresentante ministeriale della Commissione di verifica</i>	
	Totale C4	<b>Euro 2.478,00</b>
C5.	<i>e) spese generali</i>	
	Totale C5	<b>Euro 119.000,00</b>
	<b>TOTALE C</b>	<b>Euro 804.478,00**</b>

\*di cui **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

\*\*di cui **Euro 718.478,00** a carico della Regione Piemonte ed **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

**Altri soggetti pubblici e/o del Settore Pubblico allargato coinvolti nella realizzazione del programma**

Regione Autonoma Valle d'Aosta

Fondazione Centro Sperimentale di Cinematografia

Istituti scolastici partecipanti all'Intervento n. 2

**Modalità di individuazione dei soggetti attuatori**

Per l'Intervento n. 1: l'assegnazione dei contributi ed il loro riparto fra le Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009 avverrà con provvedimento del Dirigente regionale responsabile del Programma da assumere sulla base delle proposte formulate dalle Associazioni medesime che individuino modalità gestorie degli sportelli conformi ai criteri più innanzi specificati. In assenza di proposte congruenti con tali criteri la concessione dei contributi avverrà mediante l'espletamento di apposita procedura concorsuale.

Per l'Intervento n. 2: la Regione Piemonte e la Regione Autonoma Valle d'Aosta individueranno in apposito atto convenzionale le concrete modalità di ripartizione delle fasi progettuali.

**Criteri per la verifica dei risultati**

Per l'Intervento n. 1: numero di pratiche trattate presso gli sportelli.

Per l'intervento n. 2: grado di coinvolgimento dei consumatori misurabile attraverso i contatti con il sito web dedicato al progetto, gli interventi sui social media, l'utilizzo della APP dedicata (UBO) e degli altri prodotti fruibili sul web. Risonanza mediatica degli eventi relativi all'Intervento.

Grado di partecipazione degli Istituti scolastici aderenti al progetto.

### **Modalità e tempi del monitoraggio effettuato dalla Regione Piemonte**

Schede riepilogative dell'attività di sportello inviate semestralmente al Settore regionale competente. Sopralluoghi del personale regionale, verifiche telefoniche, verifiche di disfunzioni segnalate dagli utenti degli sportelli del consumatore. Feed back sull'efficacia degli interventi formativi presso gli Istituti scolastici coinvolti.

### **Modalità e riferimenti normativi per la rendicontazione**

Per quanto riguarda le spese dell'Amministrazione regionale, la rendicontazione avverrà secondo quanto stabilito dal Decreto direttoriale del 26/02/2016.

Per le spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori, la rendicontazione avverrà tramite l'utilizzo di modelli predisposti dall'Amministrazione regionale e la consegna in copia dei documenti giustificativi delle spese sostenute per la realizzazione dell'Intervento n. 1. Le spese ammissibili sono quelle di cui all'art. 7 del Decreto direttoriale del 26/02/2016.

### **Criteri per la determinazione degli oneri della Commissione di verifica**

La Commissione di cui all'art. 12 del Decreto direttoriale del 26/02/2016 verrà nominata con determinazione del Dirigente regionale responsabile del Programma, il quale provvederà ad acquisire la designazione del rappresentante della Direzione Generale del Ministero, e designerà il rappresentante regionale. La Commissione verrà nominata entro 60 giorni dalla comunicazione della designazione del rappresentante della Direzione Generale del Ministero.

L'importo destinato al pagamento dello svolgimento della funzione da parte del componente ministeriale della Commissione è di Euro 2.478,00, a valere sull'assegnazione ministeriale.

### **Interventi:**

#### **1 – Titolo: “Gli sportelli del consumatore (maggio 2016 – aprile 2017)”.**

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

#### **2 – Titolo: “UNA BUONA OCCASIONE”.**

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte, Regione Autonoma Valle d'Aosta e le Associazioni dei consumatori riconosciute nei rispettivi ambiti territoriali.

### **Intervento n. 1 denominato “Gli sportelli del consumatore (maggio 2016 – aprile 2017)”**

#### **Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento**

L'obiettivo prioritario è di assicurare la presenza, sul territorio regionale, di centri di assistenza al cittadino qualificati, presso i quali possa ottenere un servizio di documentazione, ricevere consigli, prospettare i propri problemi, derivandone precise indicazioni operative. Occorre quindi garantire orari e giorni di apertura, strutture tecniche e personale professionale, tali da consentire un ampio e soddisfacente servizio.

La rete sportellistica, finanziata con risorse pari ad Euro 560.000, si articola in 14 punti dislocati sul territorio regionale.

Gli sportelli saranno collocati nei capoluoghi di provincia. Dei 14 sportelli da finanziare 7 sono collocati a Torino ed i restanti negli altri capoluoghi di provincia in ragione di uno per capoluogo.

Le risorse previste sono destinate per metà al finanziamento degli sportelli collocati a Torino e per l'altra metà ai restanti, con l'obiettivo di raggiungere un monte ore complessivo di apertura settimanale pari a 380 ore ripartito in egual misura fra Torino e gli altri capoluoghi di provincia.

Gli sportelli sono accessibili a tutti i cittadini ed hanno le seguenti caratteristiche minime:

- 1) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata all'Associazione;
- 2) segreteria telefonica;
- 3) disponibilità, all'occorrenza, di un esperto legale e di un conciliatore;
- 4) identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello;

- 5) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo impatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore presente in sede o resi disponibili su iniziativa del responsabile dello sportello;
- 6) esclusività di uso della postazione con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore;
- 7) esposizione nei locali della Nota Informativa sul servizio fornito;
- 8) esposizione, fuori dall'ufficio, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, di per sé sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l'esistenza dello sportello nello stabile in cui è ubicato;
- 9) regolare e tempestiva compilazione della modulistica (fornita dalla Regione) volta all'accertamento del livello qualitativo – quantitativo del servizio prestato dallo sportello.

Le Associazioni titolari di sportelli finanziati dovranno provvedere alla redazione di una Nota Informativa destinata al consumatore (da pubblicare sul sito dell'Associazione) che dia conto delle caratteristiche e modalità di erogazione del servizio di sportello e che, in particolare, garantisca la piena conoscenza della natura delle prestazioni rese gratuitamente, nonché di quelle ricomprese nella quota associativa.

Gli sportelli collocati a Torino devono garantire un orario di apertura al pubblico di almeno 23 ore su cinque giorni alla settimana.

Nel rispetto del budget contributivo riservato complessivamente agli sportelli di Torino il livello di contribuzione per ciascuno di essi terrà conto dello specifico orario di apertura che lo contraddistingue.

Il superamento delle trentotto ore settimanali non avrà riflesso sul livello contributivo riconosciuto.

Ogni giorno dal lunedì al venerdì almeno uno sportello dovrà garantire l'apertura nella fascia oraria dalle 13.00 alle 15.00.

Gli sportelli collocati ad Asti e Verbania garantiscono un orario di apertura al pubblico di non meno di 22 ore su cinque giorni alla settimana, mentre quelli collocati negli altri capoluoghi di provincia di almeno 29 ore su cinque giorni alla settimana venendo riconosciuto a questi ultimi un maggiore contributo.

Per gli sportelli di Alessandria, Biella, Cuneo, Novara e Vercelli è possibile per l'Associazione titolare dell'accreditamento, fermo restando un orario di apertura al pubblico di almeno 22 ore su cinque giorni alla settimana, effettuare il numero di ore necessario a raggiungere le 29 ore in uno sportello collocato in altra provincia purché diversa da Torino.

La riduzione dell'orario nello sportello del capoluogo dovrà essere compensato dal servizio di sportello prestato nel capoluogo medesimo da altra Associazione titolare di sportello accreditato.

Il servizio sportellistico svolto a titolo compensativo deve essere prestato con le medesime caratteristiche degli sportelli accreditati.

Ogni Associazione non potrà essere titolare di più di uno sportello accreditato a Torino e di non più di tre sull'intero territorio regionale.

Nel limite dell'importo del contributo complessivamente concesso la percentuale di contribuzione non può superare il 90% delle spese ammissibili. La disciplina della rendicontazione è quella contenuta nel Decreto direttoriale del 26/02/2016.

La rendicontazione sarà unica per ogni Associazione e comprenderà tutte le spese effettuate per l'attività degli sportelli accreditati.

Ogni Associazione titolare di sportello accreditato può inserire nella rendicontazione anche le spese effettuate per l'attività di sportelli diversi da quelli accreditati. Tale facoltà è ammessa purché le spese si riferiscano alla gestione di "sedi operative di diretta erogazione di assistenza al consumatore" che siano state dichiarate e valutate ai fini dell'iscrizione nell'Elenco Regionale (art. 6, comma 2, lett. a) della L.R. 24/2009) e che si connotino per le seguenti caratteristiche:

- a) apertura settimanale al pubblico per almeno 7 ore;
- b) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata all'Associazione;
- c) segreteria telefonica;
- d) identificazione di un responsabile di sportello;
- e) esposizione, fuori dall'ufficio, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, di per sé sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l'esistenza dello sportello nello stabile in cui è ubicato;
- f) esposizione nei locali della Nota Informativa sul servizio fornito;

g) regolare e tempestiva compilazione della modulistica (fornita dalla Regione) volta all'accertamento del livello quali – quantitativo del servizio prestato dallo Sportello.

Per l'attività di monitoraggio e di controllo dell'attività finanziata si prevede l'applicazione di apposita disciplina regionale che tenga conto dei criteri approvati con DGR n. 1-5055 del 18/12/2012.

La configurazione della rete sia per quanto riguarda il numero degli sportelli accreditati sia per la sua durata temporale fa riferimento all'attuale composizione dell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

**Luogo di realizzazione:** Piemonte. La rete degli Sportelli del consumatore sarà composta da 14 punti così dislocati: Torino 7; Alessandria 1; Asti 1; Biella 1; Cuneo 1; Novara 1; Verbania 1; Vercelli 1.

**Durata dell'intervento** (in mesi): 15.

### **Cronogramma**

**aprile 2016:** accreditamento degli sportelli del consumatore per il periodo maggio 2016 – aprile 2017;

**2 maggio 2016:** inizio attività degli sportelli del consumatore con liquidazione della prima quota pari al 50% del contributo concesso;

**21 novembre 2016:** termine per la presentazione dei report di attività e dei rendiconti delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l'attività degli sportelli accreditati svolta nel periodo da maggio ad ottobre ai fini dell'erogazione della seconda quota, pari al 40% del contributo concesso. Le spese rendicontate devono essere, per ciascuna Associazione, pari almeno all'importo della prima quota;

**28 aprile 2017:** conclusione dell'attività degli sportelli del consumatore;

**31 maggio 2017** termine per la presentazione dei report di attività e dei rendiconti a saldo delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l'attività degli sportelli accreditati.

### **Dettaglio delle spese ammissibili dell'intervento suddivise per tipologia (PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i>	
	Totale C1	<b>Euro 20.000,00</b>
C2.	<i>b) spese per acquisizione di servizi</i>	
	Totale C2	<b>Euro 121.000,00</b>
C3.	<i>c) costi sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale</i>	
	Totale C3	<b>Euro 300.000,00</b>
C4.	<i>e) spese generali</i>	
	Totale C4	<b>Euro 119.000,00</b>
	<b>TOTALE C</b>	<b>Euro 560.000,00</b>

**Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento:** numero di pratiche trattate presso gli sportelli.

## **Intervento n. 2 denominato “UNA BUONA OCCASIONE”**

### **Descrizione dell’iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento**

L’Intervento rappresenta l’implementazione e l’arricchimento dei due progetti di lotta agli sprechi alimentari, uno già concluso (Intervento n. 4 del Programma denominato “Per una nuova cultura del consumo” finanziato con le risorse del d.m. 28/05/2010), l’altro (Intervento n. 2 del Programma denominato “Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte”) ancora in corso di realizzazione, entrambi condivisi con la Regione Autonoma Valle d’Aosta.

L’Intervento trae spunto dalla consapevolezza che nelle società avanzate il segmento della filiera agroalimentare in cui si verificano i maggiori sprechi alimentari è quello del consumo domestico.

Le eccedenze che si generano in questa fase sono anche quelle meno “fungibili”, offrono cioè minori opportunità di una destinazione diversa dal loro smaltimento in discarica. In particolare, le pur interessanti esperienze di innovazione sociale consistenti nel food sharing non paiono in grado di limitare significativamente il fenomeno.

Com’è dunque possibile prevenire o ridurre lo spreco alimentare domestico?

Promuovendo un approccio diverso rispetto al cibo: non semplice e banale “commodity” da gettare se non più gradita, ma bene di elevata valenza culturale ed identitaria da non sprecare.

Gli obiettivi da conseguire in questo *revirement* culturale sono:

- a) una diffusa consapevolezza della dimensione globale del fenomeno dello spreco e del fatto che ciascuno di noi contribuisce significativamente a generarlo;
- b) la consapevolezza dei benefici ambientali, economici (anche individuali) e sociali che derivano da una sua riduzione;
- c) la conoscenza dei comportamenti utili a contrastarlo;
- d) la messa a disposizione di strumenti che agevolino l’adozione di quei comportamenti.

Per raggiungere questi obiettivi è necessario affinare ed implementare gli strumenti informativi già realizzati nei precedenti “step” del progetto.

Il sito web [unabuonaoccasione.it](http://unabuonaoccasione.it) e l’App UBO verranno arricchiti di nuovi contenuti.

In particolare sarà realizzata una nuova sezione tematica dedicata all’“acqua virtuale” che rappresenta un completamento dei contenuti già presenti. Il crescente stress idrico che caratterizza molte zone anche del nostro Paese trova infatti le sue principali cause nel food waste e nelle abitudini alimentari troppo ricche di prodotti di origine animale. Accrescere la consapevolezza sulla quantità di acqua “invisibile” contenuta nei cibi che mangiamo e che buttiamo appare dunque indispensabile per più efficacemente motivare l’adozione di comportamenti di consumo alimentare più virtuosi.

L’acqua che “mangiamo” rappresenta anche l’argomento che verrà trattato nella campagna di educazione e sensibilizzazione che si rivolgerà agli studenti delle Scuole piemontesi e valdostane. Verrà riprodotto il format già utilizzato per la campagna “ZeroSpreco” (anno scolastico 2015/2016) che è stato particolarmente apprezzato e che verrà dunque riproposto nella medesima articolazione: cartoon, prodotto multimediale interattivo (educational) e interventi di stimolo e approfondimento da parte degli esperti delle Associazioni dei consumatori.

La realizzazione dei prodotti filmici e multimediali dovrà rispettare gli stessi elevati standard qualitativi che hanno garantito il successo di “ZeroSpreco” e l’offerta formativa per le scuole verrà valorizzata da un contesto promozionale (disponibilità gratuita di un ampio repertorio di prodotti cinematografici su tematiche ambientali da proiettare negli istituti scolastici coinvolti e fornitura di ausili didattici per le classi che realizzeranno i lavori di approfondimento più significativi). Sia il cartoon che l’educational saranno fruibili liberamente sul web e realizzati anche in versione compatibile con tablet e smartphone così da consentire una fruizione domestica e dunque una diffusione più capillare.

Analogo adattamento interesserà i prodotti già realizzati su DVD e CD (“ZeroSpreco”) venendosi in tal modo a costituire un repertorio di titoli già significativo e utilizzabile anche in modo complementare da una larga fascia di utenti.

Il piano di comunicazione del progetto dovrà poi contemplare una nutrita serie di attività, quali la raccolta delle testimonianze in immagini sulle tematiche trattate di centinaia di consumatori (e qui saranno le Associazioni dei consumatori a svolgere un ruolo centrale), la loro collocazione su Youtube e sul sito, intramezzate con quelle di testimonial reclutati fra personaggi famosi, la

realizzazione di un video musicale con un rap sull'acqua da destinare ad un pubblico giovanile, l'organizzazione di eventi sul territorio con la proiezione di film e l'intervento di esperti. La ripartizione della competenza a realizzare le varie fasi di svolgimento dell'Intervento sarà regolata da apposita convenzione fra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta.

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte, Regione Autonoma Valle d'Aosta in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori riconosciute nei rispettivi ambiti regionali

**Altri soggetti Pubblici e/o del Settore Pubblico allargato coinvolti nella realizzazione dell'intervento, specificando gli ambiti di collaborazione:**

Fondazione Centro Sperimentale di Cinematografia per la realizzazione del cartone animato  
Istituti scolastici coinvolti nell'attività formativa di sensibilizzazione

**Luogo di realizzazione:** Piemonte e Valle d'Aosta

**Durata dell'Intervento** (in mesi): 14

**Cronogramma**

**Maggio 2016:** approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisce le fasi attuative di rispettiva competenza. / Adattamento del prodotto interattivo multimediale "ZeroSpreco" al web, a tablet e smartphone.

**Giugno 2016:** realizzazione della nuova sezione sull'acqua virtuale in unabuonaoccasione.it e in UBO\_APP. / Realizzazione del brano musicale e del video sul tema "Acqua virtuale". / Avvio della campagna di comunicazione.

**Luglio 2016:** realizzazione di un cartoon sul tema "acqua virtuale" e relativo educational. Definizione degli accordi con l'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte e con la Sovrintendenza agli Studi della Regione Autonoma Valle d'Aosta per il coinvolgimento degli istituti scolastici.

**Ottobre 2016 – Giugno 2017:** sviluppo di un'offerta formativa sulle tematiche dello spreco alimentare, con particolare attenzione al tema "acqua virtuale" rivolta agli studenti delle scuole piemontesi e valdostane, articolata sulla proiezione del cartone animato, sull'illustrazione del prodotto multimediale ad esso complementare e sugli interventi di approfondimento degli esperti delle Associazioni dei consumatori.

**Dettaglio delle spese ammissibili dell'intervento suddivise per tipologia (PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i>	
	Totale C1	<b>Euro 0,00</b>
C2.	<i>b)spese per acquisizione di servizi</i>	
	Implementazione sito web e APP	(Regione Autonoma Valle d'Aosta) Euro 30.300,00
	Cartone animato	(Regione Piemonte) Euro 45.000,00
	Prodotti multimediali interattivi	(Regione Piemonte) Euro 23.000,00
	Campagna informativa. Concorso a premi rivolto alle Scuole piemontesi e valdostane	(Regione Piemonte) Euro 73.000,00
	Realizzazione del brano musicale e del video sull'acqua	(Regione Piemonte) Euro 15.000,00

	Realizzazione di parte della campagna informativa da parte delle Associazioni dei consumatori	(Regione Autonoma Valle d'Aosta) Euro 19.000,00
	Campagna informativa rivolta alle Scuole piemontesi e valdostane	(Regione Autonoma Valle d'Aosta) Euro 6.700,00
	Realizzazione degli incontri informativi nelle Scuole piemontesi e valdostane da parte delle Associazioni dei consumatori	(Regione Valle d'Aosta) Euro 30.000,00
	Totale C2	<b>Euro 242.000,00</b>
C3.	C) <i>costi</i> sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale	
	Totale C3	<b>Euro 0,00</b>
C4.	e) <i>Spese generali</i> :	
	Totale C4	<b>Euro 0,00</b>
	<b>TOTALE C INTERVENTO</b>	<b>Euro 242.000,00*</b>

\* di cui **Euro 156.000,00** a carico della Regione Piemonte ed **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

#### **Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento**

Grado di coinvolgimento dei consumatori misurabile attraverso i contatti con il sito web dedicato al progetto, gli interventi sui social media, l'utilizzo della APP dedicata (UBO) e degli altri prodotti fruibili sul web.

Risonanza mediatica degli eventi relativi all'Intervento.

Grado di partecipazione degli Istituti scolastici aderenti al progetto e feed back di gradimento.