

Map 9 Rete sportelli Consumatori Piemonte

Intervento 2

Iniziative di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti

Attività realizzate

ADICONSUM

Titolo dell'iniziativa: Formazione e aggiornamento degli operatori di sportello e volontari - (conclusa al 31/10/2022)

Descrizione: 7 corsi di formazione e aggiornamento.

Luogo di svolgimento: Torino, Via Madama Cristina 50

Si tratta di una serie di corsi di aggiornamento per il personale - sia esso dipendente, o consulenti, o volontari - presente a tutti gli sportelli Adiconsum che si occupa del ricevimento e prima informazione ai consumatori.

L'attività è consistita nell'organizzazione di 7 corsi di formazione ed aggiornamento, che si sono svolti presso la sede regionale dell'Adiconsum in via Madama Cristina 50 a Torino con il seguente calendario ed argomenti.

- 1) Procedure ADR paritetiche, il 04/03/22.
- 2) procedure ADR davanti alle Autorità, il 01/04/22.
- 3) Arbitro bancario Finanziario e Arbitro delle Controversie finanziarie, il 06/05/22.
- 4) Fondo Antiusura, il 03/06/22.
- 5) provvedimenti normativi su Bonus e aiuti, il 01/07/22.
- 6) fatturazione energia e idrico, il 02/09/22.
- 7) Fatturazione telecomunicazioni, 07/10/22.

I Corsi, della durata di circa tre ore ciascuno, sono stati organizzati e tenuti dall'avv. Michela Giannini, dietro apposito incarico della sede territoriale di Adiconsum Piemonte Orientale.

Complessivamente hanno partecipato 62 operatori.

Titolo dell'iniziativa: La tutela dei consumatori in pillole (conclusa al 30/06/2023)

Descrizione: redazione di 10 testi di pillole informative su temi giuridico-consumeristici a disposizione dei consumatori da pubblicare sul sito e sui social dell'Associazione sui seguenti argomenti:

1. La Garanzia legale
2. I Pagamenti on-line
3. Sicurezza a Casa
4. La Conciliazione Paritetica
5. Il Registro Pubblico delle Opposizioni
6. Il Fondo di Prevenzione Usura
7. Le Autorità Amministrative Indipendenti
8. Spam, Phishing, Smishing, Vishing
9. La Classificazione PEGI dei Videogiochi
10. Le Intelligenze Artificiali

Le Pillole informative sopra descritte sono pubblicate sul sito web di Adiconsum Piemonte all'indirizzo <https://adiconsumpiemonte.it/la-tutela-del-consumatore-in-pillole>, nonché sulla pagine Facebook "Adiconsum Piemonte" e sono scaricabili gratuitamente da chiunque, in formato PDF.

Per la realizzazione dell'Intervento 2 sopradescritto sono stati utilizzati n. 2 consulenti.

Riccardo Dal Padulo, per la realizzazione delle prime cinque "Pillole",

Roberto Capra, per la realizzazione delle altre cinque Pillole, nonché per la impaginazione, grafica e inserimento delle pubblicazioni sul sito web e sulla pagina Facebook.

Oltre al servizio erogato direttamente dalla Rete degli Sportelli, Adiconsum Piemonte ha messo a disposizione dei

consumatori piemontesi, il proprio sito web www.adiconsumpiemonte.it sul quale è presente una apposita sezione denominata “Sportello on-line”, che ha consentito ai consumatori di porre quesiti e chiedere assistenza all’Associazione tramite il sito.

E’ attiva inoltre una pagina Facebook, denominata “Adiconsum Piemonte” per dare sollecitamente notizie e informazioni utili ai consumatori, attraverso la piattaforma social che risulta notoriamente la più utilizzata dal pubblico. La piattaforma Facebook consente inoltre ai consumatori che la frequentano di interagire tra di loro. Quest’ultima funzionalità è stata tuttavia tenuta sotto osservazione e a volte limitata, al fine di impedire che alcuni frequentatori potessero, nei commenti, inserire informazioni o commenti fuorvianti, preservando in questo modo il controllo e l’autorevolezza dei contenuti.

E’ stata particolarmente curata la pagina Google di Adiconsum Piemonte, che si è rivelata un prezioso veicolo per informare i consumatori sulla presenza degli sportelli, della loro ubicazione, i modi per raggiungerli e i contatti. La pagina Google consente inoltre, se consultata attraverso uno smartphone, la chiamata telefonica agli sportelli, senza la necessità di digitare il numero di telefono.

ADOC

Titolo dell’iniziativa: Corsi Formazione (primo semestre 2023)

Descrizione: formazione.

Luogo di svolgimento: on line

L’ADOC fornisce regolarmente corsi di aggiornamento ai propri avvocati e collaboratori, compresi i volontari del servizio civile, sia su materie giuridiche legate ai consumatori sia su attività di sportello e gestione delle pratiche. Quest’anno 3 collaboratori di ADOC Piemonte hanno partecipato a un corso di lingua online della Iodice Group S.r.l. tenutosi settimanalmente tutti i martedì dal 9 maggio 2023 al 13 giugno 2023 e in 3 ulteriori date il 15, 23 e 29 giugno 2023.

Titolo dell’iniziativa: Sportello di supporto psicologico (dal 01/01/2022 al 30/06/2023)

Descrizione: attività di supporto psicologico

Luogo di svolgimento: Via Parma 10, Torino

Cronoprogramma: dal 01/01/2022 al 30/06/2023

Per contrastare i gravi disagi legati all’acuirsi della crisi economico e del conseguente sovra indebitamento che sta affliggendo le famiglie italiane, l’ADOC ha attivato un servizio di assistenza tramite supporto psicologico.

Il servizio viene fornito dal Dott. Timpano a favore dei cittadini di ogni età — dai più giovani ai più anziani — che, a causa del sovraindebitamento, hanno subito o subiscono traumi, depressione, attacchi di panico, paure per difficoltà economiche e, in generale, uno stress psicologico conseguente alla diffusione del virus e necessitano di un supporto che, in difetto di specifici finanziamenti pubblici, comporterebbe costi elevati e per molti non sostenibili.

Titolo dell’iniziativa: Pillole Online (dal 01/01/2022 al 30/06/2023)

Descrizione: serie di video educativi ed informativi rivolti ai consumatori sui propri diritti

Luogo di svolgimento: canale youtube di ADOC Piemonte

Cronoprogramma/calendario: dal 01/01/2022 al 30/06/2023

ADOC Piemonte ha realizzato una serie di video, denominati “Pillole Online”, diretti al consumatore per orientarlo ed educarlo affinché egli diventi più consapevole, in modo tale che si possa creare una cultura del consumo anche su questi temi importanti che fanno parte della vita di tutti i giorni.

ADOC Piemonte si è avvalsa di esperti, tecnici e professionisti che verranno progressivamente intervistati attraverso dei racconti, che arrivano dai consumatori stessi, o attraverso la ricreazione di consulenze.

Alla data del 31/10/2022 erano presenti sul canale youtube dell’Associazione 5 video.

Ad oggi sono presenti 19 video e 32 shorts, visionabili al link: <https://www.youtube.com/@ADOCtorino>

La realizzazione degli short rientra nell’attività generale dell’Adoc, non legati ad un progetto specifico.

Titolo dell’iniziativa: Webinar “La Contraffazione nei farmaci” (conclusa al 31/10/2022)

Descrizione: webinar dedicato alle forze dell'ordine sulla contraffazione dei farmaci

Luogo di svolgimento: modalità online

Cronoprogramma/calendario: 07.06.2022

L'ADOC Piemonte ha organizzato, in collaborazione con il Comitato Provinciale della Lotta alla Contraffazione della Camera di Commercio di Torino, un webinar sull'etichettatura dei farmaci rivolto alle Forze dell'Ordine.

Il CPLC ha realizzato workshop operativi, riservati alle forze dell'ordine locali, studiati per offrire a tutti gli operativi dei momenti di aggiornamento, approfondimento e confronto sul tema della lotta alla contraffazione.

L'ADOC ha preso in carico l'organizzazione del workshop del 7 giugno 2022 improntandolo sull'etichettatura dei farmaci, un tema molto attuale dovuto ad un aumento degli acquisti online e dell'emergenza della pandemia.

Numero partecipanti: 41

Titolo dell'iniziativa: Generazioni Sostenibili (conclusa al 30/06/2023)

Descrizione: corsi di alfabetizzazione digitale rivolto agli over 65

Luogo di svolgimento: Salone B. Buoizzi — Via Bologna 11, Torino

Cronoprogramma/calendario: dal 15.03.2022 al 05.04.2022

L'ADOC Piemonte, in collaborazione con ADA, ha organizzato un corso di alfabetizzazione digitale rivolto agli over 65. Lo scopo del corso è di consentire l'accesso a strumenti di informazione e condivisione che favoriscano una maggiore autonomia della persona anziana e un più agevole accesso ai servizi.

Temi trattati:

- ABC del Personal Computer: come accendere un computer; come aprire e utilizzare un'interfaccia grafica desktop, aprire il menu Start, aprire e creare cartelle e file; come usare periferiche (chiavette USB, stampanti, etc.).

- Utilizzo di internet: come verificare che il PC sia connesso; come individuare ed aprire un web browser; utilizzo del browser per navigare su internet, aprire e chiudere schede, uso dell'URL e utilizzo di un motore di ricerca, aggiungere siti ai preferiti,

Il corso si è svolto il 15 marzo 2022 per 4 martedì dalle 10.00 alle 12.00 presso il salone B. Buoizzi della Uil in Via Bologna 11, Torino.

Il primo ciclo si è concluso con 26 partecipanti;

Visto il successo ottenuto dai primi incontri, il corso è stato riproposto ad Ivrea dove si sono tenuti due incontri, il 27 febbraio ed il 7 marzo 2023.

Il secondo ciclo si è concluso con 32 partecipanti.

Titolo dell'iniziativa: Vivi Sostenibile (concluso)

Descrizione: Sostenibilità ad etica, con un focus sul tema del caporalato e con una disamina delle possibilità di implementazione di uno sviluppo che risponda a canoni di rispetto della persona e dell'ambiente.

Luogo di svolgimento: Sede di AIS Piemonte — Via Modena 23, Torino

Cronoprogramma/calendario: 3 Novembre 2022

Il giorno 3 Novembre 2022 si è svolto il VII Congresso Regionale dell'ADOC Piemonte. In concomitanza si è tenuto il convegno "Vivi sostenibile" che ha affrontato temi di sostenibilità ed etica, con un focus sul tema del caporalato e con una disamina delle possibilità di implementazione di uno sviluppo che risponda a canoni di rispetto della persona e dell'ambiente.

Tra i relatori, presenti diverse aziende, precedentemente selezionate tramite il progetto CaporAlt, che sono state ritenute "etiche": Mondelez, Saluzzo Migrante, Braccia Rese

All'incontro hanno partecipato 58 persone.

Titolo dell'iniziativa: Vino e Eros (concluso)

Descrizione: convegno realizzato nell'ambito delle iniziative dirette alla cittadinanza sulla tutela della salute.

Luogo di svolgimento: Sede di AIS Piemonte — Via Modena 23, Torino

Cronoprogramma/calendario: 16 dicembre 2022

Il 16 dicembre 2022 si è svolto il convegno realizzato nell'ambito delle iniziative dirette alla cittadinanza sulla tutela della salute. Il convegno si terrà presso la sede dell'AIS Piemonte.

Tra mito e leggenda, la narrazione del vino come afrodisiaco si perde nei secoli. Già Ovidio nella sua "Ars amatoria" insegnava: "Il vino dispone l'uomo all'amore e lo rende pronto alla passione". Ma cosa dice la scienza a

riguardo?

Benché da un punto di vista scientifico non sussistano ad oggi le prove di veri “poteri afrodisiaci”, gli effetti benefici del vino sulla sfera sessuale, oltre alla riduzione dei freni inibitori e all’aumento della libido, sarebbero mediati da sostanze ad azione antiossidante e antinfiammatoria, come il resveratrolo presente nella buccia dell’uva, in grado di migliorare la vasodilatazione, proteggere la struttura dei vasi sanguigni e aumentare la fluidità del sangue.

Esiste, allo stesso tempo, un rovescio della medaglia: il vino può, in alcuni casi, diventare un pericoloso trabocchetto capace di spegnere gli ardori. Qual è il confine? “In medio stat virtus”, questo è il segreto.

All’incontro hanno partecipato 89 persone.

Titolo dell'iniziativa: Dalla vigna alla tavola (concluso)

Descrizione: orientamento alla cittadinanza sul food and beverage con particolare riferimento all'etichettatura (nuove normative europee) e sulla filiera produttiva

Luogo di svolgimento: Sede di AIS Piemonte - Via Modena 23, Torino

Il 19 aprile ADOC Piemonte ha organizzato l’evento Dalla Vigna alla Tavola presso l’AIS Piemonte per approfondire il tema dell’educazione ed informazione sulla sostenibilità nel mercato vinicolo. Forse non tutti sanno che il nostro paese, a livello enologico, ha il più alto numero di varietà vitivinicole del mondo: quelle ufficialmente registrate sono, infatti, circa il doppio di quelle della Francia e della Grecia e quasi il triplo di quelle della Spagna.

La valorizzazione dell’importanza dei nostri vitigni è fondamentale per la produzione di prodotti unici e di qualità e allo stesso tempo, per favorire un consumo etico e sostenibile, è necessario fornire al consumatore gli strumenti per un acquisto consapevole.

Come possiamo individuare quali vini sono il frutto di una produzione attenta ai rischi legati all’impoverimento del terreno, rispettosa dell’ambiente e dei lavoratori e con uno sguardo rivolto anche ai temi della sostenibilità ambientale? Fondamentale in tal senso è il ruolo delle etichette e delle certificazioni.

Un altro aspetto importante è quello più prettamente alimentare: quali sono gli strumenti di cui oggi disponiamo per conoscere, anche per i vini, valori nutrizionali ed ingredienti?

All’incontro hanno partecipato 62 persone.

Titolo dell'iniziativa: Io sono originale (conclusa)

Descrizione: Orientamento alla cittadinanza sul tema della contraffazione. Iniziativa realizzata con la collaborazione dell’Università degli studi della Valle d’Aosta

Luogo di svolgimento: Università della Valle d’Aosta

L’ADOC Piemonte da molti anni, ormai, porta avanti la lotta alla contraffazione nell’ambito del progetto “Io Sono Originale”.

Quest’anno, in collaborazione con l’Università della Valle D’Aosta, l’ADOC Piemonte ha organizzato un gruppo di lavoro formato da studenti individuati dal docente e coordinatore investito dall’ateneo al fine di realizzare un output conclusivo dei lavori seminariali.

Il gruppo di lavoro ha presentato 2 tesine: “La tutela della fontina tra ragioni della produzione e interesse dei consumatori” e “La viticoltura eroica nel contesto agricolo ed enoturistico: aspetti normativi e prospettive future”.

Titolo dell'iniziativa: Sovraindebitamento (conclusa)

Il 26 maggio 2023, si è tenuto il convegno sul sovraindebitamento, organizzato da ADOC Piemonte, presso la sala consiglio provinciale di Novara.

Il sovraindebitamento è divenuto materia di discussione soprattutto nel periodo post-pandemico. Con questo termine si intende uno squilibrio tra le obbligazioni assunte da un soggetto e il suo patrimonio, qualora questo squilibrio determini una rilevante difficoltà ad adempiere le obbligazioni oppure la definitiva incapacità di adempierle regolarmente.

All’incontro erano presenti diversi esperti, sia legali che medici, che hanno approfondito questo tema, andando alla ricerca delle sue origini e, soprattutto, delle possibili soluzioni ad esso.

Siti Web e canali social

www.adocpiemonte.it

Si tratta di un portale web puntualmente aggiornato con tutte le ultime notizie, informazioni e approfondimenti relativi alla materia consumeristica per rendere sempre più informato e consapevole il consumatore. Inoltre è un luogo virtuale facilmente raggiungibile da tutti, nel quale coloro che ne hanno interesse possono sottoporre alla nostra attenzione le loro eventuali problematiche e necessità.

L'attività di assistenza e supporto del sito viene effettuata dalla Sig.ra Alessia Monteverdi.

Sportello Online

Da qualche anno ADOC fornisce assistenza tramite lo sportello online.

Il consumatore ha la possibilità sia di contattarci via chat o richiedere una consulenza con uno dei nostri legati in modalità videoconferenza.

Le pratiche gestite a distanza, così come quelle gestite in loco, vengono archiviate nel nostro server. Mentre i contatti dei nostri associati, vengono registrati sul nostro portale.

Social network: Facebook, Twitter e Instagram

Da alcuni anni Adoc è ancor più vicina ai cittadini, tenendoli sempre aggiornati sulle sue iniziative mediante i social network.

Canali: Youtube

Adoc ha riaperto il proprio canale youtube dove vengono pubblicati video diretti ai consumatori con obiettivo l'informazione.

L'attività di assistenza e supporto dei canali social viene effettuata dal Sig. Stefano Vigliano.

Newsletter

L'ADOC manda periodicamente agli associati che ne fanno richiesta una newsletter riepilogativa delle notizie più recenti riguardanti i consumatori e a diffusione dei prossimi progetti di ADOC.

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

Titolo dell'iniziativa: SPORTELLO ONLINE (attivo)

Associazione Consumatori Piemonte – aps, accanto al tradizionale servizio di sportello del consumatore, ha implementato e messo a disposizione dei cittadini piemontesi i servizi di comunicazione, informazione e assistenza che permettono agli utenti di ricevere un servizio gestito completamente a distanza in ogni fase (dal primo contatto alla chiusura della pratica):

- Primo contatto;
- Informazione, consulenza e assistenza;
- Ricezione e invio di documenti;
- Eventuale iscrizione e pagamento di quote associative o donazioni;
- Ricevimento del certificato di iscrizione digitale.

Gli strumenti attivati consistono in servizio WhatsApp (attivo online dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00) e servizio chat (attivo online dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00).

Negli orari rimanenti il servizio è offline ma gli utenti possono lasciare le loro comunicazioni che vengono evase alla riapertura del servizio.

Le richieste di assistenza e intervento che necessitano di approfondimenti e/o per le quali è necessario esame di documentazione o che comunque non si prestano ad essere evase tramite un sistema di chat in diretta vengono indirizzate o al consulente specifico per materia oppure al sistema di modulistica online generale o specifico presente sul sito dell'associazione.

Il servizio a distanza più utilizzato dai consumatori è stato il numero WhatsApp (attivo solo come messaggistica scritta o invio documenti), seguito da posta elettronica, sportello online, chat online e offline.

I servizi a distanza sono organizzati secondo i seguenti passaggi:

- Il responsabile della rete degli sportelli è unico titolare dell'accesso ai messaggi degli utenti; Al momento dell'arrivo dei messaggi il responsabile riceve notifica direttamente su applicazione online per desktop o su smartphone (WhatsApp e chat) o via e-mail per la modulistica online, con tutti i dati necessari per una prima istruttoria sulla pratica;
- Esaminato il contenuto, qualora non possa essere evaso direttamente, provvede a smistarli (secondo criterio geografico o per materia di competenza) allo sportello o al consulente di competenza;
- Nei casi ordinari entro un giorno lavorativo dalla loro comunicazione gli utenti vengono ricontattati al recapito da loro indicato (telefono o e-mail) e ricevono le informazioni richieste;
- Per problematiche di competenza di consulenti specializzati il tempo massimo di attesa per il contatto con il consulente è 4 giorni lavorativi. Gli operatori di sportello in questo caso fissano un appuntamento specifico, di norma telefonico.

Newsletter ACP news

Destinatari e sottoscrizione

La newsletter viene inviata agli abbonati, che hanno tre diverse modalità di sottoscrizione:

- a) Dal sito dell'associazione: i visitatori hanno la possibilità di abbonarsi alla newsletter inserendo il proprio indirizzo e-mail nel modulo di abbonamento presente sulla pagina dedicata. Una volta compilato il modulo e confermato l'abbonamento, l'indirizzo e-mail del sottoscrittore viene aggiunto alla lista dei destinatari.
- b) Compilando il modulo di tesseramento: durante il processo di tesseramento presso l'associazione, ai nuovi membri viene offerta l'opzione di sottoscrivere la newsletter. Un apposito campo viene fornito nel modulo di tesseramento, in cui i membri possono inserire il loro indirizzo e-mail per ricevere la newsletter. Questi indirizzi e-mail vengono successivamente raccolti e aggiunti alla lista dei destinatari.
- c) Compilando i moduli di contatto dello sportello online: L'associazione offre anche uno sportello online in cui gli utenti possono richiedere informazioni, fare domande o fornire feedback. All'interno di questi moduli di contatto, è presente un'opzione per sottoscrivere la newsletter. Gli utenti possono indicare la propria volontà di abbonarsi inserendo l'indirizzo e-mail nel modulo. Una volta inviato, l'indirizzo e-mail viene registrato e il mittente viene automaticamente aggiunto alla lista dei destinatari della newsletter.

La disponibilità di diversi modi per abbonarsi alla newsletter offre maggiore flessibilità agli utenti, permettendo loro di scegliere la modalità di abbonamento più comoda e adatta alle loro preferenze.

Questo assicura che un'ampia gamma di persone interessate possa ricevere regolarmente la newsletter e rimanere aggiornata sulle attività e le novità dell'associazione.

Gli abbonati sono in crescita costante e sono passati dai 114 del primo invio (maggio 2022) a 1.100 dell'ultimo invio (giugno 2023).

Obiettivo della newsletter è fornire agli abbonati aggiornamenti sulle principali novità nel settore della tutela dei consumatori.

La newsletter si propone di essere una fonte di informazioni autorevole e affidabile per gli abbonati interessati alla tutela dei consumatori. Attraverso ACP News l'associazione mira a tenere informati gli abbonati su importanti cambiamenti normativi, leggi, regolamenti e direttive che riguardano i diritti dei consumatori. Vengono inoltre fornite informazioni su casi legali, sentenze rilevanti, nuovi sviluppi giuridici e risorse utili nel campo della tutela dei consumatori.

Oltre agli aggiornamenti legali, la newsletter può includere anche consigli pratici, suggerimenti e approfondimenti per aiutare gli abbonati a comprendere meglio i loro diritti come consumatori.

L'obiettivo principale della newsletter è quindi quello di tenere gli abbonati costantemente aggiornati sulle novità nel campo della tutela dei consumatori, offrendo loro strumenti e conoscenze per poter difendere i propri diritti e interessi. Attraverso una comunicazione chiara e accessibile, l'associazione intende promuovere la consapevolezza dei consumatori e incoraggiare la partecipazione attiva nel processo di tutela dei propri diritti.

Frequenza distribuzione (16 numeri in esecuzione del progetto)

9 novembre 2022 (destinatari 533)
 22 novembre 2022 (destinatari 560)
 6 dicembre 2022 (destinatari 585)
 20 dicembre 2022 (destinatari 585)
 31 gennaio 2023 (destinatari 746)
 21 febbraio 2023 (destinatari 802)
 21 marzo 2023 (destinatari 894)
 30 marzo 2023 (destinatari 915)
 6 aprile 2023 (destinatari 934)
 27 aprile 2023 (destinatari 983)
 4 maggio 2023 (destinatari 992)
 11 maggio 2023 (destinatari 1.011)
 23 maggio 2023 (destinatari 1.036)

30 maggio 2023 (destinatari 1.047)
13 giugno 2023 (destinatari 1.082)
27 giugno 2023 (destinatari 1.100)
Totale invii: 13.805

La periodicità di invio è variata in base all'agenda dell'associazione e alla disponibilità di nuove informazioni o aggiornamenti significativi nel settore della tutela dei consumatori. In tal modo, la newsletter viene adeguatamente pianificata per fornire contenuti di qualità e tempestivi ai sottoscrittori.

Tendenzialmente la cadenza è stata di due uscite al mese per consentire all'associazione di curare attentamente i materiali da condividere, assicurandosi che siano accurati, pertinenti e di valore per gli abbonati.

Scelta e redazione dei contenuti

I contenuti della newsletter vengono selezionati e creati da un gruppo di lavoro dedicato composto da diversi membri, tra cui il responsabile del progetto, Gavino Sanna, una giornalista, Assunta Gambardella, e il servizio legale ACP che si occupa della supervisione tecnico-legale.

Il gruppo di lavoro ha il compito di garantire che i contenuti della newsletter siano rilevanti, accurati e di alta qualità per gli abbonati. Il processo di selezione e creazione dei contenuti avviene seguendo una metodologia ben definita e un approccio collaborativo.

Innanzitutto, il responsabile del progetto, Gavino Sanna, è responsabile della pianificazione generale della newsletter e dell'identificazione dei temi e degli argomenti da trattare. In base alle esigenze e agli obiettivi della newsletter, vengono individuati gli argomenti principali da affrontare in ogni edizione.

La giornalista, Assunta Gambardella, assume un ruolo chiave nella creazione dei contenuti scritti della newsletter. In base agli argomenti selezionati, Assunta si occupa di ricerca, interviste, analisi e scrittura degli articoli e degli approfondimenti che verranno inclusi nella newsletter. La sua competenza giornalistica garantisce un'approfondita ricerca delle fonti, la scrittura chiara e accattivante e l'adattamento dei contenuti alle esigenze del pubblico target.

Il servizio legale ACP svolge un ruolo importante nella supervisione dei contenuti da un punto di vista tecnico-legale. Garantisce che le informazioni fornite siano corrette dal punto di vista giuridico, che rispettino le normative vigenti e che siano presentate in modo chiaro e comprensibile per gli abbonati.

Durante il processo di creazione dei contenuti, il team lavora in sinergia, con scambi di idee, revisioni e approvazioni reciproche. Si tiene conto delle ultime novità nel settore della tutela dei consumatori, delle richieste degli abbonati e degli obiettivi dell'associazione per garantire che i contenuti siano informativi, interessanti e pertinenti.

Canale di spedizione

Il canale di spedizione della newsletter è la piattaforma di Sendinblue oggi diventato Brevio, piattaforma professionale che offre tutte le più avanzate caratteristiche necessarie per gestire l'invio efficace della newsletter e una consegna affidabile ed efficiente.

Interazioni

Durante il periodo da novembre 2022 a oggi, sono stati pubblicati 20 numeri della newsletter. Il numero dei sottoscrittori è cresciuto in modo significativo e stabile, raggiungendo un totale di 1132 abbonati.

La percentuale di apertura della newsletter ha oscillato tra un minimo del 31,41% e un massimo del 45,16%.

Il tasso di clic, che misura l'interazione degli abbonati con i contenuti della newsletter, è variato dal 1,89% al 10,92%. Questi risultati indicano un buon coinvolgimento degli abbonati e un interesse attivo verso i contenuti proposti.

CODACONS

Titolo dell'iniziativa: SPORTELLO ON LINE (attivo)

Lo sportello di Torino mette a disposizione dei consumatori, che per svariate ragioni abbiano difficoltà ad accedere agli sportelli sul territorio o per la tipologia di pratica/segnalazione, un servizio di assistenza online realizzato attraverso il servizio di posta elettronica per la gestione (integrale o per buona parte) delle pratiche.

Lo scopo è quello di fornire un'assistenza stragiudiziale a distanza ai consumatori e utenti in Piemonte, tramite operatori qualificati e grazie all'utilizzo delle tecnologie, anche agevolando l'accesso ai servizi di assistenza stragiudiziale e alle procedure di conciliazione e arbitrali previste in favore dei consumatori così favorendo e velocizzando la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il servizio verrà certamente mantenuto ed all'occorrenza, anche in base alle richieste dei consumatori, potenziato nei mesi a venire (sono in fase di studio e valutazione di fattibilità anche forme diverse quali l'attivazione di form e servizi whatsapp).

Titolo dell'iniziativa: Informato difendo i miei diritti (concluso)

Descrizione: schede informative monotematiche (precisamente sui diritti dei passeggeri nelle diverse tipologie di trasporto).

Cronoprogramma/calendario: febbraio/giugno 2023

Qui di seguito i link:

- <http://www.codacons.piemonte.it/consigli>
- <http://www.codacons.piemonte.it/pdf/consigli-utili/1%20diritti%20dei%20passeggeri%20nel%20trasporto%20aereo.pdf>
- <http://www.codacons.piemonte.it/pdf/consigli-utili/1%20diritti%20dei%20passeggeri%20nel%20trasporto%20ferroviario.pdf>
- <http://www.codacons.piemonte.it/pdf/consigli-utili/1%20diritti%20dei%20passeggeri%20nel%20trasporto%20con%20autobus.pdf>
- <http://www.codacons.piemonte.it/pdf/consigli-utili/1%20diritti%20dei%20passeggeri%20nel%20trasporto%20marittimo.pdf>

FEDERCONSUMATORI

Titolo dell'iniziativa: Sportello Psicologico (concluso al 31/12/2022)

Descrizione: Responsabile della rete di assistenza psicologica agli sportelli regionali — colloquio e supporto a distanza e in presenza dei casi segnalati dagli sportelli

Luogo di svolgimento: Torino — Via Carlo Pedrotti 25

Cronoprogramma/calendario: Due appuntamenti settimanali di due ore — già iniziato a gennaio 2022.

Lo sportello è attivo ogni venerdì dalle 9,30 alle 12,30 presso la sede della Federconsumatori, e telefonicamente in base alle richieste.

L'attività dello sportello prevede infatti due tipologie di accessi, una telefonica e l'altra in presenza:

La prima avviene contattando l'associazione che mette il contatto l'utente con la professionista incaricata; quando la richiesta si risolve telefonicamente, la pratica viene chiusa, ma è anche possibile che venga fissato un appuntamento per un colloquio in presenza.

La seconda riguarda il colloquio in presenza, della durata di 50 minuti, che necessita di un appuntamento.

Ci si può rivolgere allo sportello per:

- Stati ansioso-depressivi legati al Covid;
- Sintomatologie psicologiche relative al Long Covid;
- Difficoltà psicologiche relative alla crisi economica;
- Sovra indebitamento;
- Gioco d'azzardo compulsivo;
- Shopping compulsivo.

I colloqui avvengono nel pieno rispetto delle norme del Codice Deontologico degli Psicologi (<https://www.psy.it/codice-deontologico-degli-psicologi-italiani>).

La sede è quella dell'associazione, gli incontri avvengono a porte chiuse, in una stanza dedicata. E' garantito il segreto professionale e, come richiesto dalla legge dal D. Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE n. 2016/679 in materia di Privacy (GDPR) i dati personali sono custoditi con la massima cura.

OBIETTIVI

I tempi di attesa presso i Centri di Salute Mentale sono decisamente lunghi, in modo particolare lo sono per tutti quei casi che non sono ritenuti urgenti.

Riguardano la tipologia di persone che si rivolgono allo Sportello psicologico della Federconsumatori, persone che presentano disagi e problematiche psicologiche che richiedono attenzione e un iniziale approfondimento.

E' importante chiarire che si parla di una situazione che può essere temporanea, ma può diventare cronica. Per questo motivo è importante che venga affrontata in modo tempestivo. Quando il disagio è indotto da problemi economici, che spesso non erano nemmeno previsti, le reazioni possono essere diverse a seconda delle situazioni socio culturali e delle caratteristiche e situazioni individuali.

Il servizio ha l'obiettivo di

- 🕒- Rispondere a una domanda crescente dei consumatori - ASCOLTO
- 🕒- Offrire sostegno psicologico, affiancandolo quando necessario anche all'aiuto concreto che una associazione dei consumatori può dare - SOSTEGNO
- 🕒- Inviare e orientare i cittadini consumatori ai servizi territoriali quando necessario – ORIENTAMENTO

ATTIVITA' SVOLTA TORINO			
	Colloqui in presenza	Contatti telefonici	Ore lavoro
settembre	6	4	15
ottobre	5	2	13
novembre	6	5	15
dicembre	4	1	8
TOTALE	21	12	51

*

* Le ore di lavoro non corrispondono alla sola presenza della professionista, ma sono conteggiate in base all'effettiva durata del lavoro compresa la preparazione iniziale e finale dei materiali necessari a svolgere la sua attività.

Titolo dell'iniziativa: Progetto trampolino (concluso)

Descrizione: Incontri formativi a ragazzi affetti da autismo in collaborazione con la coop Crisalide

Luogo di svolgimento: CGIL Piemonte — Via Pedrotti 5

Cronoprogramma/calendario: 23/11/2022 e 30/11/2022

Il progetto “Trampolino” è rivolto ai giovani adulti con Sindrome dello Spettro Autistico al fine di fornire loro le competenze utili a raggiungere l'autonomia abitativa.

La coop. Crisalide scs Onlus opera dal 1998 sul territorio della Comunità Montana Valli di Lanzo e del Ciriace e, da allora, opera sullo stesso territorio allargandosi fino alla Città di Torino e cintura occupandosi di progettazione e gestione di servizi socio-educativi, scolastici e culturali. Al suo interno lavora personale specializzato nei settori della progettazione educativa, della riabilitazione (in particolare per i disturbi legati allo spettro autistico), del sostegno alle famiglie in difficoltà, della promozione culturale, sociale e della cittadinanza attiva. La cooperativa gestisce una Comunità educativa residenziale, progetti di avvio all'autonomia, servizi scolastici, un centro aggregativo, e molteplici altri servizi.

Federconsumatori Piemonte ha aderito al progetto Trampolino” definito e curato dalla “coop Crisalide scs Onlus”.

Si è definito un accordo di partenariato (da parte di Federconsumatori Piemonte a titolo gratuito) per la realizzazione di due incontri che si sono svolti in presenza nelle giornate del 23 e 30 novembre 2022.

Gli incontri hanno avuto una durata complessiva di 6 ore.

Hanno partecipato 4 utenti del progetto “Trampolino” e tre loro educatori.

Si sono forniti gli elementi basilari della contrattualistica rivolta ai consumatori con particolare attenzione ai casi di adesione contrattuale svolta a distanza o fuori dai locali commerciali. Si sono descritti gli elementi salienti che definiscono l'ambito delle utenze domestiche ossia quanto riguarda le forniture gas, elettriche, connessione dati e fonia.

Titolo dell'iniziativa: Aggiornamento volontari (da realizzarsi)

Descrizione: Incontri formativi di aggiornamento rivolti ai volontari Federconsumatori Piemonte — 18 ore di corso effettivo e 16 ore di preparazione

Luogo di svolgimento: CGIL Piemonte — Via Pedrotti 5 - Torino

Cronoprogramma/calendario: 09/11/2022 - 17/11/2022

Per l'iniziativa “Aggiornamento volontari” si sono tenute due sessioni di formazione alle date del 09/11/2022 e 17/11/2022 presso la Camera del Lavoro di via Pedrotti 5; gli incontri hanno visto la partecipazione di 7 volontari in presenza e 5 da remoto. Si sono trattati i temi della contrattualistica con particolare attenzione alle utenze domestiche (servizi gas - elettricità e telecomunicazioni) e i contratti stipulati da remoto e fuori dai locali commerciali

Titolo dell'iniziativa: Formazione vertenze 110 (concluso)

Descrizione: Formazione vertenze 110 rivolta ai legali/volontari della Federconsumatori Piemonte Luogo di

svolgimento: CGIL Piemonte — Via Pedrotti 5

Cronoprogramma/calendario: Entro Dicembre 2022

il giorno 07/02/2023 si è tenuto online con la tecnologia della video conferenza un corso di formazione rivolto agli operatori della Federconsumatori Piemonte sul tema dei benefici fiscali attinenti il “Bonus 110”, dell'adeguamento sismico e risparmio energetico. Ciò si è reso necessario per la crescente domanda di informazioni e richieste di sostegno in conseguenza di svariate criticità emerse per gli inadempimenti di cui ai contratti definiti in prospettiva di interventi rientranti nella normativa che riconosce le detrazioni fiscali di cui sopra.

L'intervento è stato tenuto e curato dall'Avv. Antonella Riassetto.

L'evento ha visto la partecipazione di 14 persone.

Titolo dell'iniziativa: Video informativi (concluso)

Descrizione: Pubblicazione presso canale ufficiale youtube/facebook/sito Federconsumatori Piemonte di video a contenuto informativo/formativo ambito consumeristico — 35 ore

Luogo di svolgimento: Creazione e redazione interna effettuata dai dipendenti Federconsumatori Piemonte

Sono stati realizzati 14 prodotti informativi di cui 10 video e 4 articoli; sia i video che gli articoli sono pubblicati al sito istituzionale di Federconsumatori Piemonte (www.federconsumatoripiemonte.it).

Nella tabella che segue in ordine cronologico la sequenza di quanto realizzato e i link attraverso i quali è possibile consultare ciascuna realizzazione.

	ARGOMENTO	DATA DI PUBBLICAZIONE	MODALITA'	LINK WEB
1	MARKETING NATALIZIO	23/12/2022	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2022/12/marketing-natalizio/
2	TRUFFE ANZIANI	27/12/2022	TESTO	https://federconsumatoripiemonte.it/2022/12/le-truffe-agli-anziani/
3	TRUFFE ANZIANI	16/01/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/01/le-conseguenze-psicologiche-delle-truffe/
4	SPORTELLLO PSY	13/02/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/02/sportello-psicologico/
5	Sbalzi di umore da consumatore in difficoltà	27/02/2023	TESTO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/02/sbalzi-di-umore-da-consumatore-in-difficolta/
6	SHOPPING COMPULSIVO	13/03/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/03/shopping-compulsivo/
7	ANSIA	27/03/2023	TESTO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/03/lansia-sintomi-e-rimedi/
8	PSICO MARKETING	17/04/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/04/psicologia-e-marketing/
9	LO STRESS	24/04/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/04/lo-stress/
10	INSONNIA	15/05/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/05/linsonnia/
11	PSICOLOGIA TABOO	29/05/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/05/il-taboo-dello-psicologo/
12	ECOMMERCE EMOTIVO	12/06/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/ecommerce-ed-emozioni/
13	DISTURBI DEL SONNO	23/06/2023	VIDEO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/i-disturbi-del-sonno/
14	VACANZE E STRESS	26/06/2023	TESTO	https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/vacanze-e-stress/

Link:

<https://federconsumatoripiemonte.it/2022/12/marketing-natalizio/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2022/12/le-truffe-agli-anziani/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/01/le-conseguenze-psicologiche-delle-truffe/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/02/sportello-psicologico/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/02/sbalzi-di-umore-da-consumatore-in-difficolta/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/03/shopping-compulsivo/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/03/lansia-sintomi-e-rimedi/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/04/psicologia-e-marketing/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/04/lo-stress/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/05/linsonnia/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/05/il-taboo-dello-psicologo/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/ecommerce-ed-emozioni/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/i-disturbi-del-sonno/>
<https://federconsumatoripiemonte.it/2023/06/vacanze-e-stress/>

Alla realizzazione hanno partecipato:

- Dott.ssa Flavia Cavalero: ha definito gli argomenti, ne ha sviluppato il contenuto sia degli articoli testuali che dei video nei quali è l'unica voce narrante.

- Fabio Verneti: la composizione delle pagine web, l'editing dei video e la pubblicazione di tutti i materiali
- Katia Correa: ha realizzato l'impaginazione dei testi, la composizione delle pagine web, l'editing dei video.

MOVIMENTO CONSUMATORI PIEMONTE

Titolo dell'iniziativa: Formazione e aggiornamento costante del personale (volontari del servizio civile) (concluso al 31/10/2022)

Descrizione: ad oggi sono stati organizzati n. 12 incontri di formazione

Luogo di svolgimento: la sede del Movimento Consumatori o su piattaforma zoom.

Cronoprogramma/calendario:

A partire dall'avvio del Servizio Civile Universale presso la Sede di MC Torino (maggio 2022) è stata programmata ed è in corso un'attività di formazione a vantaggio di n. 5 volontari del Servizio Civile Universale, necessaria al fine di agevolare gli stessi nell'attività di prima informazione gratuita ai consumatori e utenti, secondo le modalità previste dalla deliberazione n. 22-8409 del 15 febbraio 2019.

La formazione è avvenuta sui seguenti argomenti:

DATA	FORMATORE	ARGOMENTO
15/6/22	Avv. M. Valenza	Contenzioso extragiudiziale e procedure ADR (ARERA) nel settore delle utenze (luce, gas e idrico)
16/6/22	Avv. F. Varesio	Telefonia: problematiche frequenti e strumenti di risoluzione delle controversie
17/6/22	Avv. S. D'Alessandro	Il codice del turismo: novità normative e casi frequenti. Trasporto aereo (cancellazioni, ritardi rimborsi e compensazione pecuniaria), marittimo e ferroviario
30/6/22	Avv. F. Varesio	Telefonia: esame di casi pratici.
5/7/22	Longo G.	Esempi pratici di campagne AD-Grants, approfondimenti. Ricerca parole chiave, report e modifiche delle campagne
10/7/22	Avv. F. Scarmozzino	Credito al consumo
11/7/22	Longo G.	Ideazione e creazione campagne AD-Grants, utilizzo base di Google Analytics, la presenza sul web dell'Associazione
18/7/22	Avv. A. Lesca	la tutela del contribuente. Il discarico dei ruoli o lo sgravio delle pretese per prescrizione e decadenza alla luce della sentenza SSUU civili 23397/2016
21/7/22	Avv. A. Lesca	La nuova tutela del consumatore contro i vizi e le difformità dei beni alla luce dell'entrata in vigore dei DLGS 170/2021 e 173/2021
25/7/22	Longo G.	Creazione delle campagne AD-Grants e accesso al programma AD-Grants
26/7/22	Avv. F. Scarmozzino	Credito al consumo e sovraindebitamento
3/8/22	Longo G.	Mailchimp: creazione ed invio massivo di newsletter, Wordpress: modifica del sito web dell'associazione e caricamento dei contenuti

L'attività è stata completata con una *questions and answers* e con lo studio individuale di materiali.

Titolo dell'iniziativa: Sportello On line (concluso)

Descrizione: assistenza tramite sportello online da parte di consulenti specializzati (tramite chat sui siti internet, servizio di messaggeria istantanea, form di contatto, videoconferenze).

Luogo di svolgimento: sede Movimento Consumatori Torino o attività in remoto/smart working

Cronoprogramma/calendario: dal 1 marzo 2022 a giugno 2023

Al fine di offrire assistenza in via telematica l'associazione utilizza un form, pubblicato sul sito internet, grazie al quale i consumatori rivolgono specifiche richieste di informazione e assistenza (v. <https://piemonte.movimentoconsumatori.it/assistenza-online/>).

L'Avv. Ternavasio ha monitorato e risposto ai singoli form inoltrando le richieste ai consulenti specializzati in ciascuna materia che le hanno gestite tramite videoconferenze o per via telefonica, presso la sede dello Sportello di MC Torino o in smart working.

Titolo dell'iniziativa: redazione materiali informativi on line (concluso)

Descrizione: l'aggiornamento dei materiali online e promozione dei testi e delle iniziative di informazione a favore dei consumatori sui canali social Facebook, YouTube ed altri social network; saranno redatti e aggiornati testi in ambito giuridico e con specifico riferimento a quanto previsto dal Codice del Consumo.

Luogo di svolgimento: sede Movimento Consumatori Torino

Cronoprogramma/calendario: dal 1° marzo a giugno 2023

A partire da marzo 2022 e fino a oggi sono stati pubblicati sul sito internet articoli e comunicati sulle seguenti te-

matiche:

18/09/2022	Frode online postepay	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/tematiche/banche-e-assicurazioni/sms-postepay-attenzione-alla-truffa/
29/07/2022	Cancellazione voli	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/cancellazione-volichiedi-il-rimborso-che-ti-spetta/
22/06/2022	Ipotecche e fermo amministrativo. Iscrizioni illegittime	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/ipotecche-e-fermo-amministrativo-iscrizioni-illegittime/
23/05/2022	L'assegno unico universale	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/assegno-unico-universale-cose/
23/03/2022	Caro bollette: le misure del Governo	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/caro-bollette-le-misure-del-governo/
16/03/2022	Caro bollette: modifica alla tariffa "bloccata"	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/caro-bollette-modifiche-della-tariffa-bloccata/
19/01/2023	Pignoramenti: nuovi limiti sulle pensioni	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/nuovi-limiti-pignoramento-delle-pensioni/
17/02/2023	Truffe ai danni degli anziani e non solo, consigli per evitarle	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/truffe-ai-danni-degli-anziani-e-non-solo-consigli-per-evitarle/
19/02/2023	Ecobonus e detrazioni: quali novità	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/tematiche/casa-e-condominio/ecobonus-e-detrazioni-quali-novita/
25/02/2023	La mediazione tributaria: cos'è e come funziona	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/la-mediazione-tributaria-cose-e-come-funziona/
27/02/2023	Canoni di locazione: misure di sostegno	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/canoni-di-locazione-misure-di-sostegno/
30/06/2023	Fondo Indennizzo Risparmiatori: incrementati al 40% i rimborsi	https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/fondo-indennizzo-risparmiatori-incrementati-al-40-i-rimborsi/

Sul blog "Dirittideipasseggeri":

18/10/2022	Conciliazione trasporto ferroviario regionale	https://dirittideipasseggeri.com/2022/10/18/conciliazione-trasporto-ferroviario/
------------	---	---

Gli approfondimenti e gli articoli pubblicati sul sito internet sono stati "postati" e condivisi sulle pagine facebook di Movimento Consumatori Piemonte (aperta nel 2022).

La redazione degli articoli è avvenuta a cura di consulenti del servizio legale operativi per lo Sportello di MC Torino e, per quanto riguarda 8 articoli di cui sopra, delle collaboratrici di MC Piemonte Avv. Sara Garetti e Sara Alice Sassone.

L'attività di diffusione è avvenuta in collaborazione con consulenti, volontari e volontari del Servizio Civile degli Sportelli del Consumatore, gestiti e coordinati in Piemonte dalle 10 associazioni socie di MC Piemonte, tramite le chat su WhatsApp - "News Sportelli MC Piemonte" (17 partecipanti) e "MC" (22 partecipanti) - finalizzate alla diffusione di iniziative e novità in materia di tutela del consumatore.

Sul canale YouTube è stato pubblicato video di attività di formazione svolta dall'Avv. Fabio Scarmozzino, v. link: <https://www.youtube.com/watch?v=7IbD0t65UxQ&t=3433s>

Le attività in questione sono avvenute con la collaborazione del Dott. Daniele Saroglia, già volontario del servizio civile presso MC Torino fino a maggio 2022, e con esperienza e professionalità acquisita per lo svolgimento delle attività sul web.

TUTELATTIVA

Titolo dell'iniziativa: Formazione (conclusa)

Descrizione: Lezioni di formazione ed aggiornamento del personale, dei collaboratori, dei volontari dei SCU

Luogo di svolgimento: presso la sede e/o attraverso la piattaforma Zoom

Cronoprogramma/calendario: marzo 2022 – ottobre 2022

Nel corso del periodo marzo - settembre 2022 sono stati attivati corsi di formazione, aggiornamento dei collaboratori, dei volontari e dei volontari del servizio civile universale.

Il numero medio dei partecipanti alle lezioni è stato superiore a 12.

Calendario dei corsi (realizzati nella sede di Via Pescatore 15 o su piattaforma Zoom o Team), materie trattate, relatori:

- 30 giugno 2022 - Ideazione e creazione campagne AD-Grants, utilizzo base di Google Analytics, la presenza sul web dell'Associazione
Giovanni Longo - Carolina Fagioli

- 21 luglio 2022 (recupero 25 luglio) - Esempi pratici di campagne AD-Grants, approfondimenti. Ricerca parole chiave, report e modifiche delle campagne.
Giovanni Longo - Carolina Fagioli

- 5 luglio 2022: Creazione delle campagne AD-Grants e accesso al programma AD-Grants
Giovanni Longo - Carolina Fagioli

- 8 luglio 2022 Comunicazione
Giovanni Longo

- 21 luglio 2022 (recupero 3 agosto e 8 agosto): Mailchimp: creazione ed invio massivo di newsletter, Wordpress: modifica del sito web dell'associazione e caricamento dei contenuti
Giovanni Longo - Carolina Fagioli

- 11 luglio 2022: La normativa comunitaria e nazionale, dalla direttiva 87/102/CEE alla direttiva 2008/48/CE, fino al d.lgs. 141/2010 con le ultime modifiche del Testo Unico Bancario
con la collaborazione dell'Avv. Anna Garavello

- 12 luglio 2022: La normativa in ambito bancario (Codice del Consumo e Testo Unico Bancario, d.lgs. 385/1993).
con la collaborazione dell'Avv. Benedetto Pellerito

- 14 luglio 2022: "Strumenti di tutela del contribuente: annullamenti di carichi fiscali per avvenuta prescrizione o sgravi.
con la collaborazione dell'Avv. Elena Bisio

14 luglio 2022: Agevolazioni fiscali 1° casa. La normativa e la giurisprudenza in materia"
con la collaborazione dell'Avv. Elena Bisio

- 27 giugno 2022: Posta elettronica e pacchetto Office 365, Outlook, SharePoint, OneDrive, Teams
con la collaborazione di Arka Service

- 28 giugno 2022 Office 365 SharePoint, OneDrive, Teams
con la collaborazione di Arka Service

- 4 luglio 2022: Gli strumenti di tutela extragiudiziale: Arbitro Bancario Finanziario e mediazione civile
Marco Gagliardi

- 7 luglio 2022: Azioni collettive inibitorie e class action in ambito bancario. La normativa comunitaria e nazionale, dalla direttiva 87/102/CEE alla direttiva 2008/48/CE, fino al d.lgs. 141/2010 con le ultime modifiche del Testo Unico Bancario
Marco Gagliardi

Titolo dell'iniziativa: Iniziativa di comunicazione (conclusa)

Luogo di svolgimento: Pubblicazione sul sito www.tutelattiva.it

Cronoprogramma/calendario: Novembre 2022 – giugno 2023

Nel periodo in oggetto sono state realizzate le seguenti attività:

Redazione di nr. 1 newsletter

A. Nuova tregua fiscale: Scopri cos'è e come aderire;

B. Pdf Sito nuova tregua fiscale;

C. Tregua fiscale 2023 - Mailchimp;

recante l'informativa sulla Legge di Bilancio 2023 ed in particolare sul pacchetto di norme recanti misure agevolative per la definizione dei debiti tributari.

Le novità legislative sono state pubblicate sul sito.

E' stata inviata una newsletter a 1.638 destinatari

Piattaforma Zoom per assistenza online.

Tramite la piattaforma si è data la possibilità ai cittadini di ricevere assistenza anche a distanza. Per chi non particolarmente esperto nell'utilizzo di strumenti elettronici presso le nostre sedi si è messo a disposizione un computer per il collegamento a distanza con i collaboratori ed i professionisti dell'Associazione.

Servizio di invio massivo di messaggi di posta elettronica tramite MailChimp.

Per l'invio massivo di comunicazioni che riguardano una platea vasta di cittadini utilizziamo i servizi a pagamento

di MailChimp che garantisce l'invio sicuro e offre la possibilità di cancellarsi dalla newsletter rispettando così la privacy dei cittadini inseriti in anagrafica.

UDICON

Titolo dell'iniziativa: Sportello online (concluso)

Descrizione: assistenza tramite sportello online

Il servizio di sportello online e telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

In tali orari gli operatori danno le informazioni e la prima assistenza ai cittadini che contattano gli sportelli cercando di assisterli per far valere i propri diritti. Tramite il form online invece il cittadino di norma riceve la risposta entro un'ora dall'apertura del quesito.

Negli orari rimanenti il servizio è offline ma gli utenti possono lasciare le loro comunicazioni che vengono evase alla riapertura del servizio.

Le richieste di assistenza e intervento che necessitano di approfondimenti e/o per le quali è necessario esame di documentazione vengono gestite direttamente presso uno degli sportelli Udicon presenti in regione Piemonte.

Inoltre per sensibilizzare i cittadini si utilizzano metodi di comunicazione cartacei e digitali.

Nei casi ordinari entro un giorno lavorativo dalla loro comunicazione gli utenti vengono ricontattati al recapito da loro indicato (telefono o e-mail) e ricevono le informazioni richieste.

Per problematiche di competenza di consulenti specializzati il tempo massimo di attesa per il contatto con il consulente è 3 giorni lavorativi. Gli operatori di sportello in questo caso fissano un appuntamento specifico, di norma telefonico.

Titolo dell'iniziativa: Il bullismo a scuola: cos'è, come reagire; il cyberbullismo (concluso)

Descrizione: Sportello di prevenzione e sostegno contro il bullismo

Luogo di svolgimento: Istituto scolastico Sant'Anna Opera Barolo – Moncalieri (TO)

Cronoprogramma/calendario: cicli di tre incontri ottobre 2022-giugno 2023

U.Di.Con. Regionale Piemonte nell'ambito dell'intervento 2 (Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale) ha avviato un'iniziativa presso l'Istituto scolastico Sant'Anna Opera Barolo – Moncalieri (TO) denominato "Il bullismo nella scuola: cos'è, come reagire; il cyberbullismo" la cui idea progettuale prevede di implementare uno sportello che offra un supporto informativo e psicologico riguardo il tema del bullismo. Gli utenti potranno trovare risposte e supporto su come affrontare il problema del bullismo e del disagio psicologico che ne consegue: quali sono le cause del fenomeno e come prevenirlo, come affrontare il problema promuovendo una comunicazione collaborativa e assertiva, e non da ultimo trovare sostegno e supporto da una figura esterna. La finalità di questo intervento è quella di migliorare il benessere psicologico in particolare modo degli studenti, prevenendo disagi che possono avere conseguenze anche gravi e a lungo termine, con l'obiettivo di migliorare non solo i rapporti tra gli alunni ma anche la qualità della vita all'interno dell'istituto e fuori, anche per le famiglie e gli insegnanti. L'operatore esperto di queste tematiche sarà a disposizione degli utenti n. 1 volta a settimana presso la sede regionale e tutti i giorni in modalità telematica tramite piattaforma zoom/webex previa richiesta tramite email di appuntamento.

Tutte le attività proposte saranno seguite e supportate da una campagna di comunicazione digitale che verrà svolta attraverso il sito web e mediante la realizzazione di infografiche che verranno condivise online (social network dell'associazione) e che mostreranno tutte le informazioni relative al fenomeno del bullismo: a partire da come riconoscere questo tipo di manifestazioni comportamentali e come combatterle. Verrà elaborata e pubblicata attraverso il sito web una survey che permetterà di monitorare l'andamento e la conoscenza del target di riferimento sulla tematica in oggetto. Infine, verrà redatto un report finale che sarà divulgato tramite i canali istituzionali dell'associazione per permettere una scalabilità del progetto.

Attività realizzate:

Le modalità dell'intervento riguardavano

- incontri esplicativi comuni/separati tra i tre componenti (studenti, genitori, insegnanti) per individuare obblighi e modalità di intervento;
- percorsi/iniziative studiati insieme con il corpo docente per sensibilizzare gli studenti, anche da atti di bullismo c.d. involontario o superficiale, attraverso il coinvolgimento teatrale.

In data 10/10/2022 si è svolto un incontro con la Direttrice ed il Collegio Docenti delle classi 5 elementare e medie inferiori che si occupano specificatamente ai sensi della legge 71/2017 del fenomeno per individuare obblighi e modalità di intervento. La scuola infatti in caso di bullismo ha un obbligo di vigilare per reagire adeguatamente di fronte a tutti i fenomeni in cui un allievo subisce a causa di un suo coetaneo nei locali scolastici la compressione

della libertà psichica ed è costretto a subire prevaricazioni o messo alla berlina pubblicamente. In data 15/11/2022 si è tenuto un incontro con la Direttrice ed il Collegio Docenti delle classi 5 elementare e medie inferiori che si occupano specificatamente ai sensi della legge 71/2017 del fenomeno per individuare obblighi e modalità di intervento. La scuola infatti in caso di bullismo ha un obbligo di vigilare per reagire adeguatamente di fronte a tutti i fenomeni in cui un allievo subisce a causa di un suo coetaneo nei locali scolastici la compressione della libertà psichica ed è costretto a subire prevaricazioni o messo alla berlina pubblicamente.

All'incontro sono intervenuti l'Avv. Cattalano e l'Avv. Grippo i quali hanno costruito percorsi condivisi di individuazione e reazione al fenomeno e la dott.ssa Claudia Fe, psicologa. E' stato consegnato materiale informativo.

In data 2/02/2023 si è tenuto un secondo incontro tra i docenti/allievi e la psicologa Dott.ssa Claudia Fè volto ad individuare i percorsi più idonei a sensibilizzare gli studenti in merito, anche con riferimento agli atti di bullismo cd. involontario o superficiale, attraverso il coinvolgimento teatrale. L'incontro è stato poi arricchito da laboratori teatrali dedicati agli allievi in merito sotto la supervisione dell'attore e regista Fabrizio Coniglio.

In data 16/2/2023 si è svolto l'incontro conclusivo dedicato ai genitori ed aperto al pubblico in merito alle varie tematiche legate al bullismo cui hanno partecipato Giuseppe Arceri, Presidente U.Di.Con. Piemonte, Francesca R. Bottazzi, Coordinatrice didattica dell'Istituto Sant'Anna Opera Barolo Moncalieri, avv. Luca Cattalano, avv. Bartolomeo Grippo, dott.ssa Claudia Fe', Assessore Regione Piemonte Elena Chiorino.

Tutte le attività proposte e la relativa documentazione sono visibili sul sito web:

<https://www.udiconpiemonte.org/?s=bullismo>

<https://www.udiconpiemonte.org/2022/11/16/bullismo-e-cyberbullismo-15-11-2022/>

<https://www.udiconpiemonte.org/2023/02/20/bullismo-e-cyberbullismo-lessere-consapevole-nella-vita-quotidiana-e-on-line/>

<https://www.udiconpiemonte.org/2022/11/21/bullismo-e-scuola-normativa-e-giurisprudenza/>

<https://www.udiconpiemonte.org/2022/11/16/bullismo-e-cyberbullismo-15-11-2022/>

e che mostrano tutte le informazioni relative al fenomeno del bullismo: a partire da come riconoscere questo tipo di manifestazioni comportamentali e come combatterle.