

## Mimit 10

(Art. 148, comma 1 L 23/12/2000, n. 388. D.M. 06/05/2022. Decreto Direttoriale 04/08/2023)

## Intervento 2

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

## Attività realizzate al 31/08/2024

**Titolo dell'iniziativa: La tutela dei consumatori in pillole:**

- i diritti del passeggero in caso di smarrimento o ritardata consegna del bagaglio
- I diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo del volo
- Le nuove classi energetiche degli elettrodomestici

Descrizione: Realizzazione di una "Pillola" informativa pubblicata sul sito internet dell'associazione **ADICONSUM** - sulla pagina Facebook, scaricabile gratuitamente dai consumatori

Luogo di svolgimento: Piemonte

Cronoprogramma/calendario: dal 01/09/2023 al 31/08/2024

Cronoprogramma/calendario: dal 01/09/2023 al 31/08/2024

**Soggetto attuatore: ADICONSUM PIEMONTE**

Risultati attesi: disponibilità di strumenti e materiale atti ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini sui propri diritti di consumatori e utenti di servizi pubblici. Il materiale prodotto è funzionale alla risoluzione di problematiche oggetto di richiesta di informazioni e approfondimenti alla Sportello.

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

Risultati attesi: disponibilità di strumenti e materiale atti ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini sui propri diritti di consumatori e utenti di servizi pubblici. Il materiale prodotto è funzionale alla risoluzione di problematiche oggetto di richiesta di informazioni e approfondimenti alla Sportello.

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

Nel periodo temporale in esame (attività realizzate fino al 30/09/2024) si è realizzata e conclusa l'iniziativa di cui all'intervento 2, cioè quella denominata "la tutela del consumatore in pillole" che è consistita nella redazione e messa gratuitamente a disposizione dei consumatori, di 3 mini guide sulle tematiche di maggior interesse consumeristico. Le pubblicazioni hanno per argomento:

- L'Etichetta energetica degli elettrodomestici
- Lo smarrimento o tardiva consegna dei bagagli nel trasporto aereo
- I diritti dei passeggeri nel trasporto aereo.

E' possibile reperirle sulla seguente pagina del sito di Adiconsum Piemonte:  
<https://adiconsumpiemonte.it/pubblicazioni/>

Per l'iniziativa è stato segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022

La realizzazione dell'Intervento 2 è stata curata da un consulente appositamente incaricato.

**Titolo dell'iniziativa: VIDEO-PILLOLE**

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

Luogo di svolgimento: canali social di ADOC Piemonte

Cronoprogramma/calendario: novembre 2023-agosto 2024

**Soggetto attuatore: ADOC**

Risultati attesi: disponibilità di strumenti e materiale atti ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini sui propri diritti di consumatori e utenti di servizi pubblici. Il materiale prodotto è funzionale alla risoluzione di problematiche oggetto di richiesta di informazioni e approfondimenti alla Sportello.

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

L'ADOC Piemonte ha deciso, per quest'anno, di utilizzare il format "Pillole Online" per la linea di intervento 2. L'obiettivo dell'iniziativa è mettere a disposizione dei consumatori del materiale informativo su diversi argomenti, sfruttando la tendenza del momento, soprattutto tra i più giovani, dei video di breve durata. La serie di video ha l'obiettivo di orientare ed educare il consumatore 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 avvalsa di un esperto tecnico, Federico Agnello, per la realizzazione, riprese ed editing dei video, e della Dott.ssa Domiziana Magistri per la registrazione di alcune pillole che offrono un punto di vista "medico". Al seguente link, sul sito dell'associazione, è possibile visionare tutte le pillole rilasciate sui nostri canali social - Youtube, Facebook e Instagram - che rientrano nel progetto:

<https://adocpiemonte.it/adoc/video-pillole-2023-2024-progetto-map-10-linea-intervento-2/>

Per l'iniziativa è stata segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022

**Titolo dell'iniziativa: Newsletter "ACP News"**

Descrizione: Newsletter informativa sulla tutela consumatori

Luogo di svolgimento: Online

Cronoprogramma/calendario: Da novembre 2023 ad agosto 2024 (una uscita ogni due settimane)

**Soggetto attuatore: ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE**

Risultati attesi: costante aggiornamento e informazione al consumatore utente delle principali novità al fine di aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini sui propri diritti di consumatori e utenti di servizi pubblici. Il materiale distribuito attraverso la newsletter "Acp News" è funzionale alla risoluzione di problematiche oggetto di richieste di informazioni e approfondimenti alla Sportello.

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

Newsletter ACP News Da gennaio a settembre 2024 usciti i seguenti numeri della newsletter:

ACP News 1/2024 – 15 gennaio 2024

ACP News 1/2024 – 25 gennaio 2024

ACP News 3/2024 – 1 febbraio 2024

ACP News 4/2024 – 15 febbraio 2024

ACP News 5/2024 – 29 febbraio 2024

ACP News 6/2024 – 8 marzo 2024  
ACP News 7/2024 – 18 marzo 2024  
ACP News 8/2024 – 3 aprile 2024  
ACP News 9/2024 – 11 aprile 2024  
ACP News 10/2024 – 2 maggio 2024  
ACP News 11/2024 – 13 maggio 2024  
ACP News 12/2024 – 31 maggio 2024  
ACP News 13/2024 – 12 giugno 2024  
ACP News 14/2024 – 25 giugno 2024  
ACP News 15/2024 – 8 luglio 2024  
ACP News 16/2024 – 18 luglio 2024  
ACP News 17/2024 – 25 luglio 2024  
ACP News 18/2024 – 7 agosto 2024  
ACP News 19/2024 – 22 agosto 2024  
ACP News 20/2024 – 29 agosto 2024

In ogni newsletter è stato segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022 - Fondi del Ministero Imprese e Made in Italy ex art. 148 della l. 388/2000 (D.D. 04/08/2023).

#### **Titolo dell'iniziativa: Assistenza sportello online**

Descrizione: Supporto sportello - Assistenza tramite sportello online da parte di consulenti Specializzati (integralmente a mezzo mail e/o videoconferenze).

Luogo di svolgimento: Sportelli Codacons Torino e Asti

Cronoprogramma/calendario: 1/9/2023 – 31/8/2024

#### **Soggetto attuatore: CODACONS PIEMONTE**

Risultati attesi: Disponibilità e/o incremento del servizio di assistenza online e delle pratiche online anche agevolando l'accesso ai servizi di assistenza stragiudiziale e alle procedure di conciliazione a favore di consumatori lavoratori che abbiano difficoltà ad accedere agli sportelli sul territorio o dove non siano presenti Sportelli del Consumatore Codacons favorendo quindi l'utilizzo delle nuove tecnologie e sfruttando le procedura messe a disposizione per velocizzare la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

#### **ATTIVITA' REALIZZATE:**

Gli sportelli di Torino e Asti, per il tramite dei medesimi collaboratori dello sportello, coadiuvati dal personale di segreteria presente in sede e dai volontari, hanno messo 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 (integralmente a mezzo mail e/o videoconferenze) per la gestione delle pratiche per il tramite del suddetto canale. Lo scopo è quello di fornire un'assistenza stragiudiziale a distanza ai consumatori e utenti in Piemonte, tramite consulenti specializzati 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.

**Titolo dell'iniziativa: Informa Consumatori**

Descrizione: Invio mensile di newsletter

Luogo di svolgimento: online

Cronoprogramma/calendario: 01/11/2023 al 31/08/2024

**Soggetto attuatore: FEDERCONSUMATORI PIEMONTE**

Risultati attesi: costante aggiornamento e informazione al consumatore utente delle principali novità al fine di aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini sui propri diritti di consumatori e utenti di servizi pubblici. Il materiale distribuito attraverso la newsletter è funzionale alla risoluzione di problematiche oggetto di richieste di informazioni e approfondimenti alla Sportello.

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

Federconsumatori Piemonte partecipa all'intervento 2 di cui alla D.G.R. n. 21-7563 del 16/10/2023 predisponendo ed inviando con cadenza mensile una newsletter volta a diffondere iniziative di interesse consumerista. A tal fine, ricevuta conferma della procedibilità progettuale, Federconsumatori Piemonte ha acquistato i servizi software di realizzazione, invio e gestione delle newsletter forniti dalla società Brevo. Al mese di 25 gennaio 2024 si è quindi provveduto ad inviare la prima uscita. I contenuti sono stati redatti a cura di Fabio Verneti e della Dott.ssa Flavia Cavalero

L'editing e la gestione informatica è a cura di Fabio Verneti.

Da gennaio a agosto 2024 le uscite sono state a cadenza mensile per un totale di 8 uscite.

In ogni newsletter è stato segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022

**Titolo dell'iniziativa: Aggiornamento Sito Internet**

Descrizione: Nel corso del progetto ci si pone l'obiettivo di aggiornare il sito internet dell'associazione, attualmente in rete sotto il dominio [www.piemonte.movimentoconsumatori.it](http://www.piemonte.movimentoconsumatori.it), nella finalità di rendere il sito più conforme come immagine a quello nazionale, utilizzando sempre la piattaforma "Wordpress" in una nuova veste grafica e tecnologicamente più evoluta, mantenendo e migliorando gli strumenti che agevolino l'attività di informazione e assistenza a distanza (es. form di contatto, iscrizione online).

Luogo di svolgimento: Torino con collegamenti in remoto con il webmaster

Cronoprogramma/calendario: novembre / fine progetto

**Soggetto attuatore: MOVIMENTO CONSUMATORI PIEMONTE**

Risultati attesi: messa a disposizione in forma struttura e aggiornata di materiale online in ambito giuridico, di educazione al consumo ed educazione civica nella finalità di rendere il sito attuale conforme come immagine a quello nazionale, mantenendo e migliorando gli strumenti che agevolino l'attività di informazione e assistenza a distanza (es. form di contatto, iscrizione online).

**ATTIVITA' REALIZZATE:**

È stata completata l'attività di aggiornamento del sito internet dell'associazione MC Piemonte APS, prima della realizzazione del presente progetto già in rete sotto il dominio [www.piemonte.movimentoconsumatori.it](http://www.piemonte.movimentoconsumatori.it), e attualmente nella versione aggiornata accessibile tramite il dominio [www.movimentoconsumatori.piemonte.it](http://www.movimentoconsumatori.piemonte.it).

È stato così possibile (i) mettere a disposizione in una struttura aggiornata a livello tecnologico materiale online in ambito giuridico, di educazione al consumo ed educazione civica;

(ii) rendere il sito attuale conforme come immagine a quello nazionale, migliorando gli strumenti che agevolino l'attività di informazione e assistenza a distanza (es. form di contatto, iscrizione online).

Nello svolgimento delle attività ci si è avvalsi anche nel periodo successivo alla prima rendicontazione principalmente dell'assistenza di un webmaster (Online Sales and I.T. Services di Vassalos G. Konstantinos), oltre ad altre figure interne ed esterne dell'associazione che, in collaborazione con le associazioni socie di MC, hanno proceduto con la redazione dei testi e alla pubblicazione di loghi

La piattaforma utilizzata, in continuità, con il sito attualmente utilizzato, è "WordPress".

Sono state svolte nel periodo oggetto della presente rendicontazione le seguenti attività:

- migrazione dei contenuti e messa online del sito aggiornato
- confronto con associazioni socie di MC Piemonte APS per pubblicazione di informazioni di contatto agli Sportelli
- pubblicazione di nuovi articoli e approfondimenti nella tutela del consumatore

Al seguente link

<https://piemonte.movimentoconsumatori.it/news/il-nuovo-sito-di-mc-piemonte-e-online/>

risulta segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022

#### **Titolo dell'iniziativa: UP-GRADE TECNOLOGICO E CRM**

Descrizione: Attrezzatura e programmi informatici. Realizzazione e aggiornamento di CRM (customer relationship management) per la gestione dei contatti e delle pratiche a distanza

Luogo di svolgimento: Torino e Novara

Cronoprogramma/calendario: settembre 2023 -agosto 2024

**Soggetto attuatore: TUTELATTIVA PIEMONTE**

Risultati attesi: disponibilità e/o incremento del servizio di assistenza online e delle pratiche online.

#### **ATTIVITA' REALIZZATE:**

L'associazione sta utilizzando la Piattaforma Italiaonline in previsione della sua integrazione con il portale contatti su BBELL per gestire le telefonate, inclusi il caricamento dei dati di contatto degli utenti e/o la gestione delle comunicazioni, delle pratiche e del feedback sul servizio.

1° Step: Accreditamento utenti/consulenti con credenziali d'accesso e relative autorizzazioni; 2° Step: Formazione del personale; 3° Step: Caricamento contatti di test; 4° Step: Test piattaforma e eventuali azioni correttive e/o di implementazione; 5° Step: Caricamento dati contatti (numero previsto 300 utenti); 6° Step: Report.

Le attività sono iniziate in gennaio con il seguente cronoprogramma:

Gennaio - febbraio - marzo 2024: Presentazione CRM Italiaonline. Accesso alla piattaforma, creazione dei profili utenti, credenziali, gestione accessi Sede di Torino - Via Matteo Pescatore 15. Online Sede di Novara Piazza Donatello 1.

Aprile - maggio 2024 Profilazione contatti, inserimento dati di test, verifica di funzionamento Sede di Novara Piazza Donatello 1, online Sede di Torino - Via Matteo Pescatore 15

Giugno - luglio - agosto 2024 Caricamento dati contatti Sede di Torino - Via Matteo Pescatore 15 online Sede di Novara Piazza Donatello 1

Agosto 2024 Generazione report Sede di Torino - Via Matteo Pescatore 15 online Sede di Novara Piazza Donatello 1

Alla realizzazione dell'intervento 2 hanno collaborato Giovanni Longo e Maurizio Ricciarche ha svolto attività come volontario per il caricamento di 400 contatti e generazione del report.

### **Titolo dell'iniziativa: Il bullismo nelle sue varie forme, il cyberbullismo**

Descrizione: Il progetto prevede l'organizzazione di un webinar in cui sarà coinvolta una figura professionale (psicologo) che avrà il compito di aiutare gli studenti a sviluppare un'empatia nei confronti di chi subisce atti di bullismo. L'esperto si occuperà di coinvolgere gli alunni sulla tematica del bullismo anche attraverso la narrazione: i racconti e i libri, infatti, aiutano a creare un clima di fiducia e di ascolto, rafforzano la sensibilità e attivano il processo di immedesimazione

Luogo di svolgimento: Istituto comprensivo di Favria – Scuola Elementare Rivarossa

Cronoprogramma: gennaio-maggio 2024

**Soggetto attuatore: UDICON PIEMONTE**

Risultati attesi: educazione al consumatore/utente al fine di aumentare la consapevolezza e conoscenza del fenomeno con la messa a disposizione di materiale e confronto con esperti del settore, per prevenire l'instaurarsi di comportamenti negativi

### **ATTIVITA' REALIZZATE:**

L'attività è stata programmata a partire da maggio 2024.

Il 6 maggio 2024, l'Istituto Comprensivo Di Favria ha ospitato un evento formativo di grande rilevanza: "Il Bullismo a Scuola: cos'è e come reagire" promosso da Udicon Regionale Piemonte, nell'ambito dell'intervento 2 (Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale).

L'obiettivo principale di questa giornata intensiva era sensibilizzare gli studenti, i genitori ed il personale scolastico sul tema del bullismo, fornendo loro gli strumenti necessari per riconoscerlo e affrontarlo.

L'evento si è articolato in due parti distinte, ciascuna rivolta ad un pubblico specifico. La mattina, cinque classi di prima media si sono alternate in una serie di incontri interattivi.

Ogni classe ha potuto partecipare a sessioni condotte da un attore, un operatore di Polizia giudiziaria e gli avvocati. Questa varietà di prospettive ha permesso agli studenti di comprendere il fenomeno del bullismo sotto diversi punti di vista: emotivo, legale e sociale.

L'attore ha drammatizzato situazioni realistiche di bullismo, suscitando empatia e coinvolgimento nei ragazzi. L'operatore di Polizia giudiziaria ha illustrato le conseguenze legali del bullismo, mentre gli avvocati hanno chiarito i diritti e le responsabilità degli studenti, delle famiglie e della scuola.

Nel pomeriggio, l'attenzione si è spostata sugli alunni e sui loro genitori. Durante questo incontro, è stato analizzato quanto emerso durante gli incontri della mattina, focalizzandoci sul tema della prevenzione del bullismo e sulla promozione di comportamenti sani e rispettosi.

Un momento particolarmente significativo è stato la consegna della "Patente dello smartphone". Questo strumento ha lo scopo di educare gli studenti all'uso responsabile dei dispositivi digitali e di prevenire fenomeni di cyberbullismo. I genitori sono stati invitati a sostenere i loro figli nel rispetto delle regole stabilite e nella creazione di un ambiente virtuale sicuro e inclusivo.

L'iniziativa ha ricevuto un ampio consenso da parte della comunità scolastica di Favria.

Gli insegnanti hanno sottolineato l'importanza di eventi formativi come questo nel promuovere una cultura del rispetto e della convivenza pacifica all'interno della scuola. Gli studenti, dall'altro canto, hanno mostrato grande interesse e partecipazione attiva, dimostrando di aver recepito i messaggi trasversali trasmessi dagli esperti e dagli attori.

Al seguente link

<https://www.udiconpiemonte.org/2024/05/07/affrontare-il-bullismo-a-scuola-un-evento-formativo-allistituto-comprensivo-di-favria-to/>

risulta segnalato il finanziamento nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 6 maggio 2022