



Direzione Cultura e Commercio  
Settore Commercio e terziario – Tutela dei consumatori  
[commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it](mailto:commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it)

Data  
Protocollo *segnatura di protocollo riportata nei metadati del sistema documentale DoQui ACTA*  
Classificazione: 9/80/10/19/2024C/A2000B  
Allegati:

**AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL  
MADE IN ITALY**

Direzione generale consumatori e mercato  
Divisione IV – Politiche, normativa e progetti nazionali ed europei per i consumatori.  
Cooperazione amministrativa europea.

[PEC: dgcm.div04@pec.mimit.gov.it](mailto:dgcm.div04@pec.mimit.gov.it)

**Allegato 2  
Piano generale di formazione e informazione**

**AVVISO PUBBLICO 29 novembre 2024  
RIVOLTO ALLE REGIONI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI  
CONSUMATORI ADULTI E DEI VULNERABILI**

**Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388.  
D.M. 6 maggio 2022, Art. 4, comma 1 – D.M. 31 luglio 2024, Art. 4, comma 1**

**PROPOSTA PIANO GENERALE DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE  
DELLA REGIONE PIEMONTE**

1) Attività da effettuare anche in raccordo con gli uffici regionali che si occupano della realizzazione della misura 1.7.2 del PNRR in materia di educazione digitale:

Attività di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto l'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo anche mediante l'ideazione, la realizzazione ed erogazione di contenuti formativi	€ 50.000,00
Formazione specifica dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili, anche mediante l'erogazione di contenuti formativi, di eventi di formazione	€ 75.000,00
Formazione specifica dei responsabili ed operatori degli sportelli individuati dalla Regione nell'ambito della rete di cui all'art. 7 del DM. 31 luglio 2024	€ 25.000,00



Attività di informazione, per diffondere le attività del progetto, le opportunità formative offerte, l'esistenza degli sportelli di assistenza digitale e gli eventi per il pubblico.	€ 100.000,00
<b>Finanziamento totale richiesto</b>	<b>€ 250.000,00</b>

**La Regione si riserva di variare e comunicare la rimodulazione dei costi indicati in conseguenza dell'importo effettivamente riconosciuto dal Ministero.**

## **2) Soggetto/i attuatore/i**

*(Per l'attuazione del progetto le Regioni partecipanti potranno prevedere il coinvolgimento di altri soggetti pubblici e privati comprese le associazioni dei consumatori, individuati come "soggetti attuatori", con i quali dovranno essere sottoscritte regolari convenzioni ai fini dell'ammissibilità delle spese)*

La Regione Piemonte direttamente e avvalendosi delle Associazioni di Consumatori ed utenti iscritte nell'Elenco delle Associazioni dei Consumatori di cui alla L.R. 24/2009.

## **3) Descrizione delle attività di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto l'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo anche mediante l'ideazione e realizzazione di contenuti formativi:**

Le azioni che verranno realizzate avranno come obiettivo la sensibilizzazione del cittadino/consumatore sull'importanza dell'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, con focus sui vantaggi nei rapporti di consumo.

Esempi:

- Produzione di video educativi e guide pratiche su varie tematiche (sicurezza digitale, acquisti online...).
- Produzione di podcast
- Creazione di opuscoli informativi da distribuire presso gli sportelli del Consumatore, i Punti di facilitazione digitale di cui alla Misura 1.7.2. del Pnrr , in biblioteche e centri di aggregazione.
- Organizzazione di webinar aperti



Costo totale previsto

€ 50.000,00

**4) Descrizione delle attività di formazione specifica dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili, anche mediante l'erogazione di eventi di formazione:**

Gli eventi di formazione consisteranno in momenti di alfabetizzazione digitale, per far conoscere ed imparare a usare gli strumenti tecnologici a disposizione, negli elementi di base e anche in quelli piu' avanzati (ad esempio come creare un account, le user name e le password, la posta elettronica, la posta certificata).

Potranno essere attivati corsi su specifici strumenti (ad esempio sull'uso del fascicolo sanitario, uso delle piattaforme di e-commerce, le piattaforme di acquisto, ecc.).

Particolare attenzione verrà rivolta agli aspetti inerenti i rischi dell'utilizzo improprio ed incauto della rete (truffe, metodi di pagamento ingannevoli, tutela della privacy, attacchi informatici, phishing, vishing, smishing).

Esempi:

- Workshop sull'utilizzo di strumenti digitali per la gestione familiare (es. home banking, SPID).
- Focus sulla ricerca "critica" di informazioni di vario tipo attraverso internet (ad esempio uso di Google Maps)
- Eventi pratici sull'uso sicuro dei social media e protezione della privacy.
- Guida all'utilizzo dei servizi digitali, in particolare:
  - o Servizi nazionali: INPS, Agenzia delle Entrate, 730 precompilato, PagoPA, ecc.
  - o Servizi pubblici regionali e locali (es fascicolo sanitario, prenotazione on line di vaccinazioni o altre prestazioni sanitarie, accesso ai servizi anagrafici)
  - o Servizi bancari online

Le attività di formazione verranno svolte preferibilmente in luoghi di facile accessibilità, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, gli sportelli dei Consumatori, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali già attivati nella misura 1.7.2 del PNRR.

Costo totale previsto

€ 75.000,00

**5) Descrizione delle attività di formazione specifica dei responsabili ed operatori degli sportelli individuati dalla Regione nell'ambito della rete di cui all'art. 7 del DM. 31 luglio 2024:**



Nel corso del progetto verranno individuati momenti di formazione specifica dei responsabili degli operatori degli sportelli delle Associazioni dei consumatori al fine di aumentare la conoscenza degli strumenti digitali e i rischi connessi con programmi di formazione mirata, garantendo competenze aggiornate per una migliore assistenza dei cittadini/consumatori. I docenti verranno individuati tra esperti di comunicazione social, psicologi, giuristi giornalisti, forze dell'ordine, polizia postale, esperti di cyber security.

Costo totale previsto

€ 25.000,00

**6) Descrizione delle attività di informazione, da effettuare anche in raccordo con gli uffici regionali che si occupano della realizzazione della misura 1.7.2 del PNRR in materia di educazione digitale, per diffondere le attività del progetto, le opportunità formative offerte, l'esistenza degli sportelli di assistenza digitale e gli eventi per il pubblico:**

Attivazione di una campagna informativa e promozionale, per dare la massima visibilità al progetto in questione. Verranno usati i mezzi di comunicazione più idonei a raggiungere i destinatari del progetto: comunicazione sui siti web e sui social network, distribuzione di depliant cartacei, media quali TV locali, radio, stampa locale al fine di raggiungere i livelli di servizio previsti dalla misura in Piemonte.

Le Associazioni dei consumatori potranno realizzare e mettere a disposizione dei propri utenti ulteriore materiale di informazione.

Costo totale previsto

€ 100.000,00

**7) Complementarità e sinergie con altre attività**

*(Indicare complementarità e sinergie con analoghe attività già in essere e realizzate a valere su altre misure nazionali o regionali nell'ambito delle competenze digitali, incluse quelle realizzate nell'ambito del PNRR)*

Le attività proposte si pongono in sinergia con le seguenti attività di Regione Piemonte:

PNRR 1.7.2: Rete dei servizi di facilitazione digitale

<https://www.regione.piemonte.it/web/temi/sviluppo/sviluppo-territoriale/rete-servizi-facilitazione-digitale>

**8) Attività di coordinamento e previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione**

Collaborazione con la Regione coordinatrice.

## 9) Risultati di massima attesi in termini quantitativi e qualitativi

Attività	Indicatore	Risultato previsto di massima	Descrizione	Documentazione a supporto
Attività di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto l'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo anche mediante l'ideazione, la realizzazione ed erogazione di contenuti formativi	N. moduli formativi realizzati	8	vedi paragrafo 3	Moduli formativi realizzati
	N. moduli formativi erogati	8		Moduli formativi erogati
	<i>Altro (specificare)</i>			
Formazione specifica dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili, anche mediante l'erogazione di eventi di formazione	Numero eventi di formazione realizzati per la popolazione	50	vedi paragrafo 4	Documentazione relativa all'evento, all'organizzazione del corso, opuscoli, ecc.
	Numero cittadini partecipanti a corsi/eventi di formazione	1.000		Elenchi partecipanti, altro
	<i>Altro (specificare)</i>			
Formazione specifica dei responsabili ed operatori degli sportelli	N. responsabili ed operatori formati	16	vedi paragrafo 5	Attestati di formazione
	N. attestati di formazione conseguiti dai responsabili	8		
	N. attestati di formazione conseguiti dagli operatori / totale operatori	8		
<i>Altro (specificare)</i>				
Attività di informazione, da effettuare anche in raccordo con gli uffici regionali che si occupano della realizzazione della misura 1.7.2 del PNRR in ma-	N. post sui social media	100	vedi paragrafo 6	Analytics Report
	N. newsletter	10		Materiale informativo cartaceo
	N. inserzioni su stampa	5		



teria di educazione digitale, per diffondere le attività del progetto, le opportunità formative offerte, l'esistenza degli sportelli di assistenza digitale e gli eventi per il pubblico	N. materiale informativo realizzato in formato cartaceo e digitale	10		Materiale informativo digitale
	N. prodotti informativi realizzati	10		Ritagli stampa
	Distribuzione materiale prodotto	Tutti gli sportelli		Copia materiale prodotto
	<i>Altro (specificare)</i>			

### Tempistiche progettuali

Inizio attività: ad avvenuta ammissione a finanziamento da parte del Ministero e dopo l'approvazione del DD. attuativo dell'articolo 7 del D.M. 31 luglio 2024.  
 Le attività verranno concluse entro il termine del 31 ottobre 2026 e comunque non oltre il termine delle attività di cui al decreto attuativo ex art. 7 del D.M. 31 luglio 2024.

**Durata delle attività:** dall'ammissione a finanziamento al 31/10/2026.

**La realizzazione della proposta è subordinata all'approvazione da parte della Giunta regionale da adottarsi a seguito dell'ammissione a finanziamento.**

**Firmato digitalmente  
 dal Responsabile regionale**

*ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche*

Il Responsabile del Settore  
 Dott. Claudio Marocco