

LOGO REGIONE

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

OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 31 luglio 2024, art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore) - D.D. 14 febbraio 2025 (Decreto)

PIANO DELLE ATTIVITÀ

La presente dichiarazione è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Il sottoscritto: Carlo Bianchessi

Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC
0267654249	+39335487567	CARLO_BIANCHESSI@REGIONE.LOMBARDIA.IT	SVILUPPO_ECONOMICO@PEC.REGIONE.LOMBARDIA.IT

in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Competitività e Sostenibilità di Imprese, ecosistemi, Filiere e Rapporti istituzionali

Regione: Lombardia	Codice fiscale: 80050050154	
Via e N° civico: Piazza città di Lombardia 1	CAP: 20124	CITTÀ: MILANO
Telefono: 0267654249	E-MAIL: CARLO_BIANCHESSI@REGIONE.LOMBARDIA.IT	PEC: SVILUPPO_ECONOMICO@PEC.REGIONE.LOMBARDIA.IT

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. che le risorse pari ad euro 1.397.625,01 di cui all'art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione a contributo, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle Linee di attività ex art. 5, comma 1 (Linea di attività A) e comma 2 (Linea di attività B) del Decreto nelle seguenti quote:

Contributo totale richiesto	€ 1.397.625,01
di cui Oneri di verifica	€ 2.500,00
Per il componente ministeriale	€ 2.500
Per il componente regionale	€ 0

Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività	€ 1.395.125,01	
di cui contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 - Linea di attività A	€ 1.050.000,00	76 %
di cui contributo per la realizzazione delle attività ex art. 5, co.2 – Linea di attività B	€ 345.125,01	24 %

2. Prospetto delle spese totali a valere sul solo contributo Ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 24.359,60
Let. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 100.378,74
Let. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 309.664,52
Let. d	Spese di retribuzione del personale	€ 644.597,15
Let. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 37.100,00
Let. f	Oneri relativi alle attività di verifica:	€ 2.500,00
	<i>di cui per il rappresentante ministeriale</i>	€ 2.500
	<i>di cui per il rappresentante regionale</i>	€ 0
Let. g	Spese generali	€ 279.025,00
TOTALE a+b+c+d+e+f+g		€ 1.397.625,01

3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1

(linea di attività A)

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 11.000,00
Let. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 11.200,00
Let. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 251.988,69
Let. d	Spese di retribuzione del personale	€ 537.111,31
Let. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 28.700,00
Let. g	Spese generali	€ 210.000,00
TOTALE a+b+c+d+e+g		€ 1.050.000,00

X di avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate fino ad un massimo di tre mesi precedenti la pubblicazione del Decreto sostenute in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023 approvate dalla Regione, e precisamente dal 01/12/2024;

di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate nei tre mesi precedenti la pubblicazione del presente decreto.

NB: ai sensi dell'art. 6, co. 2, lett. n) del Decreto, la durata minima di apertura degli sportelli è di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del Decreto, con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute nei tre mesi precedenti la pubblicazione in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023, approvate dalla Regione.

4. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.2 (linea di attività B).

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 13.359,60
Let. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 89.178,74
Let. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 57.675,84
Let. d	Spese di retribuzione del personale	€ 107.485,83
Let. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 8.400,00
Let. g	Spese generali	€ 69.025,00
TOTALE a+b+c+d+e+g		€ 345.125,01

5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Totale	

6. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

X con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: Verbale seduta del CRCU del 24 febbraio 2025

sono state adottate forme alternative di consultazione (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:
.....

7. che il presente piano di attività è stato approvato dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: D.G.R. XII/
8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti al 31 dicembre 2025 che sarà trasmesso alla Direzione entro il 02 marzo 2026.
9. che per le Regioni che hanno partecipato all'Avviso Competenze digitali del 29 novembre 2024, entro il termine del 30 settembre 2025, sarà effettuato e trasmesso il monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti relativamente al Piano generale di informazione e formazione.
10. che le attività saranno completate e rendicontate entro i termini di cui all'art. 12 co. 3 del Decreto (per le Regioni che hanno partecipato all'Avviso competenze digitali del 29 novembre 2024 entro tali termini dovranno essere altresì ultimate e rendicontate le relative attività).
- 11. Dettagliare, ai fini del monitoraggio e della rendicontazione, le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare circa la pertinenza, congruità e conformità alle disposizioni del Decreto delle spese sostenute dai soggetti attuatori/gestori**

Regione a scadenze predeterminate nella convenzione sottoscritta con le associazioni procederà a verificare le spese sostenute ed i relativi documenti a corredo, inoltre si prevede la possibilità di effettuare controlli in loco presso gli sportelli finanziati e controlli attraverso la partecipazione di funzionari regionali alle attività svolte in relazione alla linea B

- 12. Dettagliare le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare per assicurare la regolare realizzazione del Piano delle attività**

13. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art.5, comma 1, del Decreto – Linea di attività A).

13.1. Totale n. 47 sportelli di cui n. 35 aggiuntivi rispetto al numero n. 12 delle Province in cui è articolata la Regione.

13.2. Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all’allegato Mod.2a sottoscritto digitalmente (Excel da firmare in formato.p7m) che forma parte integrante del presente Piano delle attività.

13.3. Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

Associazioni di tutela consumatori utenti iscritte nell’elenco ex legge regionale 6/2003 aderenti al CRCU consultate da Regione in merito alla partecipazione al programma.

13.4. Caratteristiche minime degli sportelli:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura al pubblico non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura al pubblico non meno di 8 ore a settimana;
- c. individuazione del soggetto attuatore/gestore, con il quale, nel caso di soggetto diverso dalla Regione, andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni del presente decreto ai sensi dell’art. 7;
- d. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- e. numero telefonico presidiato negli orari di apertura e dotato di segreteria telefonica o altri idonei analoghi strumenti negli orari di chiusura;
- f. identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell’esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- g. gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall’esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L’assistenza legale nell’ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali, così come l’attività del conciliatore nell’ambito di procedure di conciliazione, non potranno essere finanziate ai sensi del presente decreto;
- h. informazione al consumatore che l’attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
- i. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se

- non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere chiaramente percepibile dal consumatore/utente;
- j. esposizione, all'esterno della sede, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
 - k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
 - l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
 - m. adeguata ed evidente informazione, a decorrere almeno dalla data di ammissione a finanziamento, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori, dell'ubicazione degli sportelli, dei giorni e orari di apertura, dei recapiti di contatto e del servizio gratuito reso e con indicazione delle principali tematiche affrontate rispetto alle quali è possibile richiedere assistenza, finanziato ai sensi del presente decreto;
 - n. durata minima di apertura di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del presente Decreto e con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute in continuità nei tre mesi precedenti la pubblicazione;

13.5. Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000

--

13.6. Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati da parte della Regione e dei soggetti attuatori/gestori (es. siti internet, eventi ecc.)

Sito istituzionale di Regione, siti internet delle associazioni partecipanti, eventuale comunicazione in Giunta regionale e/o in Consiglio regionale

13.7. Cronoprogramma delle attività:

dal 14 febbraio 2025 al 31 maggio 2026

14. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 2, del Decreto – Linea di attività B)

(Ripetere i punti da 14.1 a 14.3 per ogni iniziativa diversa)

14.1. Titolo e durata dell'iniziativa

Titolo	Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
Forma e Informa	01.05.2025	31.05.2026	13 mesi

14.2. Soggetti attuatori e relativi importi

Soggetti attuatori	Importo contribuito previsto
MDC	23.419,20 €
CASA DEL CONSUMATORE	23.419,20 €
CODACONS	22.186,61 €
ASSOUTENTI	23.419,20 €
UNC	23.419,20 €
CITTADINANZATTIVA	22.186,61 €
LEGA CONSUMATORI	23.419,20 €
UDICON	23.419,20 €
AICON	23.419,20 €
CODICI	38.210,27 €

14.3. Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, del Decreto e complementari rispetto alle attività di cui all'Avviso competenze digitali

Oggetto del progetto

Il progetto mira a sensibilizzare e informare i consumatori su vari temi di interesse attraverso diversi strumenti di comunicazione, tra cui pillole informative, campagne social e eventi dal vivo. L'iniziativa coinvolge diverse associazioni e si articola in una serie di attività mirate a migliorare la consapevolezza e la capacità di risoluzione di problematiche di consumo.

Obiettivi

- Fornire informazioni utili ai consumatori su diritti, tutele e soluzioni pratiche.
- Ampliare la diffusione delle informazioni tramite social media e contenuti digitali.
- Coinvolgere direttamente i cittadini attraverso eventi dal vivo.
- Aumentare la consapevolezza sui temi legati al consumo responsabile e alla tutela dei diritti.
- Monitorare il livello di partecipazione e impatto delle attività attraverso indicatori misurabili.

Attività da realizzare

1. **Infopillole:** Creazione di brevi contenuti informativi per aiutare i consumatori a risolvere problematiche comuni.
 - **Indicatore:** Numero di pillole realizzate
 - **Documentazione:** Contenuti delle informative.
2. **Campagne social:** Diffusione delle infopillole e altri contenuti informativi attraverso piattaforme digitali.
 - **Indicatore:** Numero di impression ottenute
 - **Documentazione:** Dati insight e link alle pubblicazioni.
3. **Eventi tematici:** Organizzazione di incontri per affrontare argomenti di interesse per i consumatori.
 - **Indicatore:** Numero di partecipanti
 - **Documentazione:** Foto e firme dei partecipanti.
4. **Produzione di post per i social media:** Creazione e pubblicazione di contenuti per aumentare l'engagement e diffondere informazioni.
 - **Indicatore:** Numero di impression ottenute
 - **Documentazione:** Dati insight delle pubblicazioni.

Risultati attesi

- Pubblicazione di **infopillole** informative.
- Ottenimento di **impression** sui social media per la campagna di sensibilizzazione.
- Coinvolgimento diretto **partecipanti** agli eventi organizzati.
- Creazione di **post social** con un impatto significativo in termini di visibilità.

Il progetto si propone di raggiungere un'ampia platea di consumatori, offrendo loro strumenti utili per comprendere meglio i propri diritti e affrontare problematiche legate al consumo

14.4. Titolo e durata dell'iniziativa

Titolo	Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
Sapere per tutelare	01.05.2025	31.05.2026	13 mesi

14.5. Soggetti attuatori e relativi importi

Soggetti attuatori	Importo contribuito previsto
Adiconsum Lombardia	€ 27.651,78
Confconsumatori Lombardia	€ 21.651,78
Federconsumatori Lombardia	€ 21.651,78
Movimento Consumatori NCRL APS	€ 27.651,78

14.6. Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, del Decreto e complementari rispetto alle attività di cui all'Avviso competenze digitali

Adiconsum, Confconsumatori, Federconsumatori e Movimento Consumatori, in continuità con quanto realizzato negli anni precedenti e alla luce dei positivi risultati conseguiti, intendono proseguire l'attività formativa destinata ai propri operatori, considerata punto qualificante del servizio reso agli sportelli. Gli appuntamenti formativi interni, realizzati in collaborazione tra le 4 associazioni, rappresentano infatti preziose occasioni di crescita professionale per gli operatori, con una importante ricaduta sul miglioramento dell'efficienza degli sportelli, siano essi fisici, siano digitali; dalle edizioni passate si constata come questi momenti siano stati inoltre occasione di scambio di buone pratiche tra persone che operano in contesti associativi diversi, ma che dal confronto interno e trasversale con altri colleghi possono rinvenire spunti di approfondimento e di miglioramento continuo.

A tale scopo e per intercettare un'esigenza degli operatori stessi manifestata nel corso del precedente ciclo di incontri, si intendono realizzare:

- 1 incontro di apertura conoscitivo e ricognitivo delle principali esigenze formative degli iscritti
- 8 incontri formativi che coinvolgano in primis gli operatori (volontari, dipendenti, collaboratori e consulenti) delle 4 associazioni di cui sopra, ma che verranno altresì aperti al personale delle altre associazioni consumatori coinvolte nella linea progettuale. Gli

incontri avranno ad oggetto specifico i temi che emergeranno dall'incontro di apertura ma, vista la stretta attualità, interesseranno verosimilmente, anche i seguenti ambiti:

- Assicurativo (in virtù dei recenti fallimenti, ad es. FWU Life Insurance Lux);
 - Energetico (ulteriori rincari e nuovi bonus energetici)
 - Sostenibilità (novità normative e consumo responsabile)
 - Relazione con l'utenza e approccio psicologico allo sportello
- 1 incontro di chiusura di follow up con i partecipanti all'intero ciclo formativo

Per l'organizzazione e la gestione dell'intera attività si prevedono periodici incontri (almeno 6 nell'arco del progetto) della cabina di regia, composta da un rappresentante per ognuna delle 4 associazioni proponenti.

Come detto, destinatari primari della formazione saranno gli operatori delle associazioni proponenti ma si intende aprire la formazione ai colleghi delle altre associazioni. Si ritiene che questo modus operandi possa rappresentare un valore aggiunto della proposta e una buona pratica progettuale che favorisca l'ottimizzazione delle risorse economiche e lo scambio di informazioni e buone pratiche tra gli operatori.

14.7. Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

(Descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati e/o tra sportelli e Regione)

14.8. Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

(Descrizione della partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori. Ad esempio: sistema di coordinamento dell'informazione relativa alla rete degli sportelli, di software gestionali per la registrazione delle richieste di informazioni e delle pratiche, descrizione di eventuali strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione da parte dei consumatori, ecc.)

14.9. La previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

//

14.10. Eventuale apporto di ulteriori risorse da parte della stessa Regione e/o di altri soggetti pubblici o privati, ivi compresi i finanziamenti europei

--

14.11. Cronoprogramma delle attività:

	mag-25	giu-25	lug-25	ago-25	set-25	ott-25	nov-25	dic-25	gen-26	feb-26	mar-26	apr-26	mag-26
Riunioni cabina di regia	■		■		■		■		■		■		■
Incontro preparatorio	■	■		■									
Incontri formativi					■	■	■	■	■	■	■	■	
Incontro chiusura													■
Campagna social			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Campagna informativa			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Campagna tv		■				■				■			
Incontri pubblici					■	■	■	■	■	■	■	■	■
Video informativi	■	■	■										
Brochure	■	■	■										
Newsletter			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ricerca giuridica			■	■	■								

14.12. Risultati previsti in termini quantitativi e qualitativi

Titolo iniziativa	Indicatori individuati	Risultati previsti (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
<i>Cabina di regia Sapere per tutelare</i>	<i>Numero incontri</i>	6	<i>Incontri periodici di programmazione, allineamento e verifica del progetto</i>	<i>Screenshot</i>
<i>Incontro apertura Sapere per tutelare</i>	<i>Numero incontro</i>	1	<i>Incontro conoscitivo e di individuazione delle tematiche per la stesura definitiva del programma formativo</i>	<i>Screenshot o foto elenco partecipanti</i>
	<i>Numero partecipanti</i>	25		
<i>Incontri formativi Sapere per tutelare</i>	<i>Numero incontri</i>	8	<i>Incontri di formazione online ed in presenza rivolti ad operatori e consulenti di sportelli. Il numero di partecipanti si riferisce al complesso degli incontri formativi</i>	<i>Screenshot; materiali utilizzati dai formatori, elenco partecipanti, esito questionari</i>
	<i>Numero partecipanti</i>	200		
	<i>Numero Questionario di gradimento</i>	8		
<i>Incontro finale Sapere per tutelare</i>	<i>Numero</i>	1	<i>Incontro di verifica e follow up. Raccolta del gradimento, dei punti di forza e delle criticità</i>	<i>Screenshot o foto, elenco partecipanti</i>
	<i>Numero partecipanti</i>	20		

Infopillole	n° pillole	25 pillole	pillole informative utili per la risoluzione dei casi maggiormente segnalati allo sportello e/o sulle novità normative di interesse per i cittadini/consumatori/utenti	Contenuti delle informative
Campagna social	Numero impressioni	2.500.000	Divulgazione delle infopillole attraverso la pubblicazione di post sul sito e sulla pagina facebook dell'Associazione, oltre alla pubblicazione dell'attività degli sportelli	Dati insight e link delle pubblicazioni
Eventi	Numero partecipanti	450	Realizzazione di 20 eventi su temi riguardanti: 1, il rapporto tra il cittadino e servizi bancari e finanziari in condizioni di fragilità; 2 il rapporto tra il cittadino e l'I.A.	Foto, firme presenti
VOLANTINAGGIO	Numero di copie prodotte	2.000 volantini	Saranno realizzati volantini per pubblicizzare gli sportelli da diffondere presso i centri anziani, i circoli associativi e i comuni dove ci sono gli sportelli	copia del volantino
EVOLUZIONE DIGITALE STRUMENTI CONTATTO SPORTELLI	numero contatti a distanza agli sportelli	2.800 totale per i 3 sportelli	creazione e sviluppo di Assistente Virtuale Multicanale mediante utilizzo di Intelligenza Artificiale integrata a supporto degli sportelli, per il contatto con i consumatori e richiesta informazioni	report crm
ARTICOLI INFORMATIVI	visualizzazioni	1000	Realizzazione di 2 articoli da pubblicare sul Blog del Consumatore all'interno del TGCom24	Dati Analytics ed Insights Blog
VOLANTINAGGIO	Numero di copie prodotte	1500 volantini prodotti	Volantinaggio e incontri con i cittadini per formare e informare	copie volantini, copie carelli informativi, totem
CAMPAGNA STAMPA	Numero di comunicati stampa	150 comunicati	Comunicati stampa su tematiche consumeriste legate all'attualità e alla territorialità per la promozione dell'attività degli sportelli	Copia dei comunicati realizzati
CAMPAGNA TV	Numero di trasmissioni andate in onda	6 trasmissioni trasmesse	Trasmissioni dell'accesso per la diffusione delle video pillole informative	Piano della messa in onda fornito da CORECOM
VIDEO GUIDE	Numero di visualizzazioni	11.000 visualizzazioni	Video guide tematiche per la prevenzione delle problematiche che afferiscono allo sportello ma non sono da questo risolvibili (es. Truffe on line).	Dati analytics sito internet
BROCHURE SPORTELLI	n. stampe, n. invii,	5.000 stampe 10.000 invii online	saranno realizzati materiali informativi sulle attività degli sportelli da distribuire online ed offline (presso luoghi di aggregazione ed aperti al pubblico ASL, Mercati, Centri culturali, CAF, Associazioni di volontariato, etc...)	copia brochure stampate e digitali
NEWSLETTER	n. invii	45.000 invii	realizzazione di n. 14 newsletter a cadenza mensile	copia newsletter; resoconto invii anonimizzato
INCONTRI INFORMATIVI	Numero persone informate	80 persone ad incontro	n. 2 giornate informative nella provincia di Bs e MN, al fine di informare e formare il consumatore sui propri diritti e in generale su tematiche consumeristiche per pubblicizzare gli sportelli	locandina evento, slide illustrative e foto evento pubblicate sulla pagina del sito creata ad hoc
RICERCA GIURIDICA	numero relazione	1	relazione giuridica su tematica di primario interesse per i consumatori	copia relazione
WEBINAR	Numero partecipanti	100	1 webinar on line	report, locandine, foto
GUIDE TEMATICHE	numero utenti raggiunti con mailing list e utenti fruitori allo sportello	5000	creazione e produzione di 1 brochure per pubblicizzare l'attività degli sportelli, 1 brochure informativa in lingua italiana, inglese ed 1 in BRAILLE	copia brochure

Luogo e data	
---------------------	--

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale

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