

**Progetto: Diritti e tutele per i cittadini consumatori  
(Abstract)**

*Settore di impiego del progetto:*

-Riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti  
(art.3 lett.i l.r.35/2006)

*Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

**Contesto settoriale**

Adiconsum Toscana è un'Associazione autonoma e senza scopo di lucro che si ispira ai principi della partecipazione democratica, della solidarietà, della promozione sociale, dell'autonomia e della responsabilità e a tutti i principi della Costituzione Italiana, nonché della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea. L'associazione si confronta costantemente con le istituzioni e con le aziende di servizio pubblico, partecipa ai tavoli di confronto con le associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle *Authorities* in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo.

Nell'ambito dell'attività di concertazione, stipula numerosi protocolli di intesa per l'eliminazione delle clausole abusive dai contratti, per ottenere trasparenza delle tariffe, per la qualità del servizio e per la gestione dei reclami con procedure extragiudiziali come le conciliazioni paritetiche ADR.

Dispone di un servizio di consulenza ai cittadini che possono accedere liberamente agli sportelli e alle sedi dell'Associazione presenti su tutto il territorio toscano.

Gli *obiettivi principali* che da sempre animano l'attività di volontari e operatori di Adiconsum Toscana sono:

- TUTELA dei diritti e degli interessi dei cittadini/consumatori/utenti;
- INFORMAZIONE sulle tematiche inerenti i consumi, le tariffe e le normative;
- PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE al consumo consapevole.

*Obiettivi del progetto:*

Adiconsum Toscana, sin dalla sua nascita, ha perseguito l'obiettivo di migliorare la consapevolezza del cittadino, informandolo ed assistendolo nei

diversi settori di interesse consumeristico e di partecipazione civica, prestando particolare attenzione alle evoluzioni, talvolta repentine, dei quadri normativi e sociali di riferimento.

In quest'ottica, con il presente progetto, implementando le risorse umane e le competenze già presenti in Associazione, si intendono attivare strumenti di ascolto e monitoraggio delle nuove e crescenti esigenze dei consumatori, svolgendo iniziative a carattere informativo e formativo su tematiche recentemente oggetto di significative innovazioni.

## **GDPR**

Il regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (679/2016), da poco entrato in vigore, ha introdotto importanti novità, come il diritto alla portabilità dei dati e maggiori garanzie per i minorenni. Cosa cambia per il consumatore/utente? Quali sono i nuovi diritti che gli vengono riconosciuti e come li può esercitare? Questi i temi che saranno al centro dell'indagine che le giovani risorse saranno chiamate a svolgere. Particolare attenzione sarà prestata alle recenti attività dell'Autorità Garante della Privacy in materia di individuazione di prassi illecite.

## **CITTADINI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DIGITALE**

L'ultimo rapporto "La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana", presentato dall' Ufficio Regionale di Statistica nel settembre 2017, restituisce una fotografia particolarmente interessante delle evoluzioni degli stili di vita, laddove evidenzia come i cittadini toscani abbiano un'attitudine sopra la media nazionale all' utilizzo di internet, specialmente per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Questa propensione è sicuramente incentivata dall' alto livello di disponibilità di servizi *on-line* delle amministrazioni locali. Difatti, secondo il citato rapporto, sono quasi 45 su 100 i Comuni toscani che consentono l'avvio e la conclusione per via telematica dell'*iter* burocratico relativo ad un determinato servizio, contro una media nazionale del 34%. Sebbene sia auspicabile un sempre maggior ricorso a procedure tecnologiche che permettano di ridurre notevolmente i tempi e la burocrazia, molto spesso il cittadino, trova di particolare ostacolo, nella fruizione di questi servizi, il doversi orientare tra i molteplici strumenti di certificazione digitale dell'identità (ad esempio *Spid*, CNS- carta nazionale dei servizi, firma digitale, etc), necessari per l'accesso alle prestazioni.

Al fine di monitorare questo importante fenomeno, Adiconsum Toscana, svolgerà un'indagine comparativa tra i diversi strumenti di identificazione digitale, che ne evidenzia differenze e criticità, al fine di predisporre del materiale informativo capace di offrire una panoramica sintetica ma completa sul tema, e fornire alle PA uno strumento capace di dare un orientamento circa gli strumenti da predisporre per facilitare l'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche offerte.

## **MERCATO LIBERO DELL' ENERGIA**

Dopo un lungo periodo di transizione, anche in Italia, a partire dal 1 luglio 2019, si attuerà una piena liberalizzazione nei settori dell'energia elettrica (per i

clienti domestici e le imprese connesse in bassa tensione) e del gas naturale (per i clienti domestici). La volontà di garantire un passaggio corretto e trasparente al nuovo sistema, ha portato Adiconsum Toscana a lavorare in stretta sinergia con le istituzioni e le aziende coinvolte, al fine di migliorare la comprensione e la partecipazione dei clienti finali al mercato libero. In quest'ambito sarà implementato il già presente sistema di raccolta dati e saranno organizzati momenti di confronto e divulgazione, focalizzati sui vantaggi e i rischi in cui possono incappare gli utenti meno avveduti.

Riepilogando

**Gli obiettivi che si perseguono sono**

- a) Sensibilizzare la cittadinanza su specifiche tematiche: GDPR, Strumenti di identificazione digitale, Mercato libero dell'energia
- b) Analizzare delle esigenze dei consumatori/utenti toscani in merito alle tematiche precedentemente indicate
- c) Assistere ed orientare utenti dello sportello

Da realizzare attraverso:

- a) Predisposizione e divulgazione di materiale informativo (almeno 2 pubblicazioni)
- b) Predisposizione e svolgimento di sondaggi e monitoraggi (almeno 2 sondaggi che coinvolgono almeno 500 cittadini per monitoraggio)
- c) Consulenza telefonica e allo sportello

Adiconsum Toscana, è presente su tutto il territorio regionale con 13 sportelli e 22 punti di assistenza. Le sedi territoriali, benché siano autonome operativamente, sono gestite da responsabili volontari che per varie attività (conciliazioni Corecom ed altre tipologie; aggiornamento e formazione su tematiche consumeristiche, normazioni, procedure particolari; ..... ) si relazionano costantemente con la sede regionale, ubicata in Via Carlo del Prete, 135 a Firenze.

Adiconsum Toscana intrattiene costanti rapporti con le Istituzioni e con le Aziende di servizio pubblico, partecipa ai tavoli di confronto con le Associazioni regionali e territoriali di rappresentanza imprenditoriale e viene frequentemente consultata dalle Istituzioni Regionali, Enti Locali, dalle *Authorities* in occasione delle decisioni importanti in materia di consumo e tutela dei cittadini. L'Associazione ha costanti rapporti con la Regione Toscana, con Unioncamere Toscana, con le Province, con la Città Metropolitana, con le Camere di Commercio della Toscana, con i Comuni della Regione Toscana, con le diverse Autorità della Regione.

L'Associazione prosegue la sua attività di partecipazione ai tavoli di confronto con i gestori dei servizi pubblici e privati al fine di continuare a promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione alla tutela del consumatore e stipulare nuovi accordi volti alla verifica e controllo della qualità dei servizi secondo i riferimenti di legge (C. 461 art. 2 Legge 244/2007).

Il sito web e i social sono curati dalla sede regionale che è dotata di ufficio stampa che cura le relazioni con redazioni di quotidiani e radiotelevisive.

La **sede regionale ubicata a Firenze** è aperta al pubblico per 32 ore alla settimana e si basa sul lavoro di **3** dipendenti con contratto part-time

indeterminato; conta la collaborazione di **3** volontari che svolgono attività di ausilio alle attività gestionali dell'Associazione; **6** consulenti legali che svolgono attività di consulenza agli utenti che si recano allo sportello; **5** conciliatori che seguono le pratiche conciliative; **1** collaboratore che cura i rapporti ai tavoli con le aziende.

I **2 volontari del S.C.R.**, affiancheranno tutte le figure citate avendo la possibilità di imparare l'intera "filiera" della tutela al consumo e alla cittadinanza, acquisendo strumenti fondamentali per poter rapportarsi ad un pubblico sensibile; acquisendo abilità di *problem solving* che risulteranno sicuramente spendibili in contesti lavorativi, sia pubblici che privati.

### ***Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.***

I giovani saranno impiegati di coordinamento con personale dipendente o volontario dell'Associazione, sia nella fase di predisposizione del materiale informativo che nell'ideazione e organizzazione dell'attività di sondaggio.

Dopo un adeguato periodo di formazione ed affiancamento, sarà possibile per i giovani, rapportarsi direttamente agli utenti per fornire loro assistenza e gestire quei casi su cui hanno ricevuto una formazione specifica adeguata.

L'affiancamento fra dipendenti, legali e volontari del S.C.R. sarà continuo per tutta la durata del periodo di servizio civile.

I volontari saranno messi nella condizione di:

- Apprendere competenze generali in materia consumerista; di esercizio dell'attività di rappresentanza e mediazione sociale; di pubbliche relazioni e lobbying; di assetto istituzionale e potestà legislativa nazionale e comunitaria per i settori di interesse dell'Associazione.

- Collaborare al lavoro di preparazione degli eventi, avendo contezza degli aspetti organizzativi e logistici, anche se non gestiti in maniera diretta. Potranno avere un quadro del lavoro complesso che si cela dietro un evento a partire dalla disponibilità e preparazione della *location*, acquisizione dei servizi accessori (supporto audio/video/connettività/streaming ecc; pranzo e coffee-break, *reception* e registrazione partecipanti), fino all'ingaggio e invito dei relatori, lista inviti partecipanti e lista/accreditamento giornalisti, redazione e pubblicazione degli atti e diffusione agli *stakeholders*.

- Partecipare alle attività di relazione esterna messe in atto per la realizzazione del progetto, incluse le riunioni con esperti esterni e rappresentanti delle controparti imprenditoriali e/o delle istituzioni.

- Lavorare in team con lo staff dell'Associazione, comprendendo le dinamiche operative tipiche dell'ambiente *non profit*, più informale e meno rigidamente strutturato di una azienda di pari dimensioni.

I volontari del S.C.R. potranno inoltre acquisire autonomia nella ricerca e consultazione di documenti, nella classificazione delle fonti, nell'archiviazione sistematica e ragionata del materiale, nella selezione e sintetizzazione dei contenuti, nel raffronto delle evidenze statistiche.

**Sul piano degli strumenti di lavoro, i volontari saranno nella possibilità di:**

- apprendere l'uso dei più comuni *software* d'ufficio e i quelli specifici utilizzati per

funzioni determinate (pacchetto Office, posta elettronica ecc.)

- utilizzare normalmente strumenti di comunicazione avanzati come la teleconferenza Skype, i

sistemi di archiviazione *in Cloud* come *Google Drive* e *Dropbox* e gli strumenti di sondaggio

online come *Survey Monkey* e *Doodle*

**Formazione generale dei giovani**

*Sede di realizzazione:* Adiconsum Toscana – Via Carlo del Prete 135- Firenze

*Modalità di attuazione:*

La formazione generale sarà effettuata direttamente da Adiconsum Toscana tramite:

- i propri dipendenti con formazione adeguata ed esperienza pluriennale nell'ambito della progettazione in ambito consumeristico;
- i propri legali con esperienza pluriennale nella tutela degli interessi dei cittadini e dei consumatori;
- i propri conciliatori formati e aggiornati da organismi nazionali per svolgere le conciliazioni

Si prevede di far partecipare i Volontari del S.C.R. a seminari e, conferenze e incontri organizzati dalle Istituzioni e inerenti tematiche di particolare interesse civico, civilistico, socio-economico.

I posti disponibili sono 2.

## **Istruzioni per i Giovani che intendono candidarsi**

**La domanda di partecipazione può essere presentata esclusivamente on line, accedendo al sito: <https://servizi.toscana.it/sis/DASC> e seguendo le apposite [istruzioni](#).**

**Le domande possono essere presentate dalle ore 8 di giovedì 29 aprile 2021 alle ore 14 del giorno venerdì 28 maggio 2021.**

Le domande pervenute oltre tale termine non saranno prese in considerazione.

La domanda di partecipazione corredata dal Curriculum Vitae debitamente datato e firmato in forma autografa, può essere presentata solo on-line, accedendo al sito: <https://servizi.toscana.it/sis/DASC>

La domanda on-line può essere presentata:

- accedendo al sito <https://servizi.toscana.it/sis/DASC> utilizzando la propria carta sanitaria elettronica (CNS - carta nazionale servizi sanitari rilasciata dalla Regione Toscana) munita di apposito PIN, tramite un lettore di smart card; la carta sanitaria elettronica (CNS) deve essere stata preventivamente attivata. Per informazioni su come attivare la carta ed ottenere il relativo PIN occorre consultare il seguente sito: <http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica>

**In caso di accesso al sito per la domanda on-line con CNS non è necessario allegare copia di un documento di identità;**

- con accesso senza carta sanitaria elettronica (CNS) accedendo al sito <https://servizi.toscana.it/sis/DASC> seguendo le istruzioni fornite sul sito medesimo; **in questo caso è necessario allegare alla domanda copia fronte retro di un documento di identità in corso di validità;**