



ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

- 1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)*

ASSOCIAZIONE NAZIONALE ARCI SERVIZIO CIVILE ASC APS SU00020

Informazioni per i cittadini:

Le convocazioni e le informazioni sulle procedure selettive così come i contatti a cui rivolgersi sono pubblicati all'indirizzo: www.arciserviziocivile.it/roma

- 2) *Denominazione e codice SU di eventuali enti di accoglienza dell'ente proponente il progetto*

MOVIMENTO CONSUMATORI
cod. SU00020I48

- 3) *Eventuali enti coprogettanti*

3.a) *denominazione e codice SU degli enti di accoglienza dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto*

3.b) *denominazione e codice SU degli enti titolari di iscrizione all'albo SCU ed eventuali propri enti di accoglienza*

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 4) *Titolo del programma (*)*

Diritti nella città

- 5) *Titolo del progetto (*)*

Sportello "AMiCo – Assistenza Migranti Consumatori"

6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1) (*)

<p>Settore: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport Area di intervento: Educazione e promozione dei diritti dei consumatori Codifica: E15</p>
--

7) Contesto specifico del progetto (*)

7.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Il progetto **Sportello “AMiCo – Assistenza Migranti Consumatori”**, proposto dal Movimento Consumatori, si colloca nel programma **Diritti nella città**, con azioni di orientamento e assistenza ai consumatori dei paesi terzi regolarmente soggiornanti nella città metropolitana di Roma. Riesce oggi ancora difficile identificare i cittadini dei Paesi terzi come attori economici e sociali radicati nel nostro paese. Le loro esigenze non rientrano solo nella sfera della regolarizzazione dei documenti di soggiorno o dell’essere lavoratori, ma anche dell’**“essere consumatori” ed in quanto tali destinatari di diritti fondamentali previsti dal Codice del Consumo**, rispetto ad esempio a: sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi; adeguata informazione e corretta pubblicità; esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà; educazione al consumo; correttezza nei rapporti contrattuali; promozione dell’associazionismo tra i consumatori e gli utenti; erogazione di servizi privati e pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Nell’ottica della **“Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni”**, ambito del programma, tale iniziativa mira a favorire l’inclusione dei cittadini dei Paesi terzi regolarmente soggiornanti nella fruizione dei servizi finanziari e dei servizi pubblici e privati già attivi sul territorio e a promuovere la **tutela dei loro diritti** in quanto consumatori, favorendo in tal modo anche la loro **inclusione sociale**. Nel 2018 le commissioni di Camera e Senato hanno deliberato il “Programma per una Strategia nazionale per l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale”, per il raggiungimento di uno stato di conoscenza e competenze finanziarie per tutti, per costruire un futuro sereno e sicuro, con un ampio spazio dedicato alla promozione di iniziative in favore di gruppi vulnerabili, tra i quali i migranti.

Con riferimento all’**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile** il progetto contribuisce al perseguimento degli obiettivi individuati per il programma **Diritti nella città**, l’Obiettivo 10) *Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni* e l’Obiettivo 11) *Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili*, perché mira a rimuovere le condizioni di esclusione e fragilità economica e finanziaria, strettamente connesse all’esclusione e all’ineguaglianza sociale e a promuovere la possibilità di una piena cittadinanza economica come strumento in grado di contribuire alla riduzione delle disuguaglianze.

È necessario, infatti, attivarsi per superare le condizioni di esclusione sociale esistenti. L’esclusione sociale intesa come quell’insieme di processi complessi che privano alcune persone di un accesso allo stile di vita della società in cui si vive, include almeno tre dimensioni:

- la dimensione economica, come partecipazione al processo produttivo e di consumo;
- la dimensione politica, che riguarda il livello di partecipazione politica;
- la dimensione sociale/relazionale, che riguarda la sfera delle relazioni e delle reti sociali.

L’esclusione finanziaria deve perciò tener conto del suo legame con l’esclusione sociale e cioè con la possibilità per l’individuo di partecipare attivamente alla vita economica del paese in cui vive (consumo e produzione).

Contesto

La popolazione residente nell’area della città metropolitana di Roma è di **4.342.212** (dati ISTAT al 1° gennaio 2019), di cui **556.826** stranieri residenti, che rappresentano circa il 12,8 % del tessuto sociale di riferimento. Solo a Roma Capitale su una popolazione di 2.856.133, i cittadini stranieri sono 382.577.

Secondo i dati rilevati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (fonte: Il Rapporto annuale sulla presenza dei migranti nelle Città metropolitane), la città metropolitana di Roma è la seconda in Italia per numero di cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti, pari al 9,3% del totale nazionale. In linea con quanto rilevato sul piano nazionale, nell'ultimo anno il numero di cittadini provenienti da Paesi Terzi nell'area in esame è rimasto sostanzialmente stabile (+0,2%) ma è superiore alla media nazionale l'incidenza dei residenti extra UE sul totale dei residenti.

Le comunità più rappresentate a livello locale provengono da Filippine, Bangladesh e Cina, con incidenze, rispettivamente, del 12,7%, 11,2% e 6,9% (fonte: Il Rapporto annuale sulla presenza dei migranti nelle Città metropolitane, anno 2018).

Nella Capitale la comunità bangladesese è la più rilevante in ambito nazionale: il 27,8% dei cittadini bangladesi regolarmente soggiornanti in Italia si trova nel territorio capitolino. Rilevanti anche le presenze ucraine, egiziane e indiane, che complessivamente coprono oltre un sesto delle presenze, mentre è inferiore al 5% la percentuale relativa alle altre comunità.

Negli ultimi anni le presenze non comunitarie nell'area di Roma Capitale risultano sostanzialmente stabili, sebbene tale stabilità risulti dalla somma algebrica di variazioni differenti registrate dalle varie comunità sul territorio. In particolare, si registra un lieve aumento delle collettività bangladesese e indiana (rispettivamente +2,7% e +1,6%), mentre calano le comunità di più antica migrazione, come la peruviana, l'albanese e la moldava (-3,3%, -2,6% e -1,5%). Tale calo è da legare, con ogni probabilità, alle acquisizioni di cittadinanza (fonte: Il Rapporto annuale sulla presenza dei migranti nelle Città metropolitane, anno 2018).

Quanto alle **caratteristiche demografiche**, sempre secondo i dati pubblicati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tra i cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti nella Città metropolitana di Roma **si rileva un equilibrio di genere quasi perfetto**, in linea con quanto rilevato a livello nazionale: gli uomini rappresentano il 51,3% delle presenze, le donne coprono il residuo 48,7%. Un equilibrio che nasce dal bilanciamento, a livello territoriale, tra comunità a netta prevalenza maschile, come l'egiziana, la bangladesese e l'indiana, e comunità connotate al femminile, come l'ucraina, la moldava e la peruviana. In riferimento alla distribuzione per fasce di età la popolazione non comunitaria dell'area capitolina è sensibilmente più matura rispetto al complesso dei regolarmente soggiornanti in Italia: solo un terzo ha un'età inferiore ai 30 anni, a fronte del 40% rilevato su scala nazionale. Spicca, in particolare, la bassa presenza di minori: solo il 16,4% dei cittadini provenienti da Paesi Terzi nell'area capitolina ha meno di 18 anni (a fronte del 21,7% relativo ai non comunitari complessivamente considerati).

Nella Città metropolitana in esame si contano **91.391 famiglie anagrafiche** con almeno un intestatario del foglio di famiglia di cittadinanza non comunitaria, pari all'8,8% del totale di famiglie con cittadini extra UE in Italia, un'incidenza contenuta se si considera che i regolarmente soggiornanti dell'area in esame rappresentano il 9,3% di quelli complessivamente presenti in Italia (fonte: Il Rapporto annuale sulla presenza dei migranti nelle Città metropolitane, anno 2018).

Riguardo alle **condizioni occupazionali**, si evidenzia un'integrazione piuttosto positiva dei cittadini non comunitari nel mercato del lavoro locale, elemento che incide sulla capacità di spesa e di investimento del target considerato e quindi sulle abitudini di consumo e risparmio. Nella Città metropolitana di Roma rappresentano l'8,6% degli occupati: il tasso di occupazione della popolazione non comunitaria (68,8%) risulta superiore a quello rilevato a livello nazionale (59,1%), così come a quello rilevato localmente sulla sola popolazione di cittadinanza italiana (62,8%), mentre il tasso di disoccupazione (10,6%), per quanto lievemente superiore a quanto rilevato localmente sulla popolazione italiana (9%), è sensibilmente inferiore a quello registrato su scala nazionale per i cittadini provenienti da Paesi Terzi (14,9%).

Tuttavia, a fronte di elevati livelli occupazionali, si rileva una forte settorializzazione dell'occupazione straniera, che vede la popolazione proveniente da Paesi Terzi rispondere ad una domanda di lavoro relativa a mansioni non qualificate (il 46,1% svolge un lavoro manuale non qualificato) e scarsamente retribuite (il 41,7% percepisce una retribuzione mensile inferiore a 800 euro), prevalentemente nel settore dei Servizi, che assorbe la quasi totalità degli occupati non comunitari: 91,1%, a fronte del 68,6% rilevato a livello nazionale.

I **titolari di imprese individuali** di cittadinanza non comunitaria nella Città metropolitana di Roma sono 37.361 e rappresentano un quinto del totale degli imprenditori individuali dell'area capitolina, una percentuale quasi doppia rispetto a quella rilevata su scala nazionale (11,7%), tanto che essa risulta terza, dopo Milano e Firenze, per incidenza di imprese a titolarità non comunitaria. L'importanza

dell'area capitolina per il tessuto imprenditoriale del Paese è storicamente nota, tanto che la stessa risulta la sede prevalente sia per il complesso delle imprese individuali (5,8% del totale), che per le imprese guidate da cittadini non comunitari (10%). In linea con quanto rilevato complessivamente in Italia il commercio è il settore di attività prevalente per le imprese individuali a guida non comunitaria dell'area capitolina, accogliendone complessivamente il 43,5% (a fronte del 44,6%).

Mentre a livello nazionale le comunità marocchina, cinese e albanese sono quelle che mostrano una maggior propensione all'imprenditoria, coprendo da sole quasi il 41% delle imprese individuali a guida non comunitaria, sensibilmente differente è la distribuzione per nazionalità dei titolari delle imprese non comunitarie dell'area metropolitana romana, che vede una netta prevalenza di **imprenditori bangladesi**, che raggiungono un'incidenza prossima al 36%, seguiti poi da titolari di imprese individuali non comunitari nati in Egitto, Cina e Marocco (fonte: Il Rapporto annuale sulla presenza dei migranti nelle Città metropolitane, anno 2018).

Da un'analisi dei principali indicatori del mercato del lavoro della Città metropolitana di Roma emerge un quadro piuttosto positivo dell'integrazione della popolazione straniera, in particolare di quella di cittadinanza non comunitaria. Relativamente alle **retribuzioni**, mentre a livello nazionale solo un terzo degli occupati dipendenti percepisce una retribuzione mensile inferiore agli 800 euro, nell'area capitolina si rileva una maggiore concentrazione in tale fascia salariale che raggiunge un'incidenza del 41,7%; un dipendente su sei ha un'entrata superiore ai 1.200 euro (mentre a livello nazionale la quota sale a uno su quattro), mentre risulta prevalente la retribuzione tra gli 801 e i 1200 euro percepita dal 43% circa dei dipendenti extra UE dell'area in esame.

Il discorso sul mercato del lavoro e sull'imprenditorialità dei cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti, ha un corrispettivo in termini di **traffico finanziario** che ne deriva, cioè di **rimesse** verso i paesi di origine.

Roma è la Città metropolitana da cui viene inviato all'estero più denaro. Le rimesse inviate dall'area capitolina rappresentano il 13% circa delle rimesse inviate complessivamente dal nostro Paese. I Paesi asiatici risultano le principali destinazioni delle rimesse inviate, con un'incidenza sul totale ancor più significativa di quella rilevata su scala nazionale (65% circa). In particolare, oltre un quarto del denaro inviato dall'area capitolina è diretto in Bangladesh, a cui seguono le Filippine e l'India (Fonte: "L'utilizzo del contante in Italia: evidenze dall'indagine della BCE "Study on the Use of Cash by Household", di Giorgia Rocco *gennaio 2019*)

Secondo uno studio effettuato e pubblicato dalla Banca d'Italia emerge una forte incidenza del fenomeno dei **flussi invisibili del canale informale**, la cosiddetta **finanza informale**, ossia modalità di invio del denaro in contanti o con altre forme, definite "artigianali" e pertanto non rilevabili nelle statistiche ufficiali. Le rimesse dei cittadini di paesi terzi soggiornanti regolarmente nel territorio verso i loro paesi di origine sono una fonte di finanziamento importante per un grande numero di paesi in via di sviluppo. Allo stesso tempo una corretta rilevazione dei flussi di rimesse in uscita è una priorità anche per i paesi avanzati, sia per una valutazione non distorta di interventi di policy sia per una corretta compilazione della bilancia dei pagamenti nazionale.

A fare la differenza tra quanto parte con bonifico (banche, poste, money transfert) e quanto con altri sistemi c'è in particolare la distanza del paese d'origine dell'immigrato e il livello socio-economico.

La rimessa media annuale verso i paesi più vicini (esempio Romania, Albania, Tunisia e Marocco), ammonta a 400 euro, quella verso gli stati d'appartenenza più lontani sfiora i 3000 euro.

A volte il costo dell'operazione invita ad utilizzare altri sistemi o maniere di far partire i soldi destinazione casa. Tuttavia, il peso dei flussi invisibili risulta diminuito di circa il 20 per cento nell'arco dell'ultimo decennio, probabilmente grazie alle politiche di abbattimento del costo dell'invio di denaro tramite intermediari ufficiali e al naturale processo di integrazione dei migranti all'interno della comunità economica del paese ospitante, di cui l'inclusione finanziaria è uno degli aspetti principali.

Cittadinanza economica, inclusione finanziaria e inclusione sociale

Dall'analisi dei principali indicatori relativi ai cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti nella città metropolitana, emerge un quadro piuttosto positivo. La crescita di stabilità e conseguentemente di consapevolezza lancia una sfida nel disegnare su misura servizi ed attività in grado di includere.

Riesce oggi ancora difficile identificare i cittadini dei Paesi terzi come attori economici e sociali radicati nel nostro paese.

Il tema dell'**inclusione finanziaria**, o anche **cittadinanza economica** dei migranti, costituisce un tassello sempre più necessario perché l'individuo possa agire ed essere soggetto attivo nel sistema economico e sociale di riferimento e rappresenta una delle sfide dell'integrazione nei prossimi anni.

Nei paesi occidentali, infatti, l'accesso ai servizi finanziari di base si può considerare una condizione imprescindibile per la partecipazione alla vita sociale ed economica di una società moderna, tanto da poter parlare di "cittadinanza economica": dalle spese correnti, all'accesso a beni e servizi, e in non pochi casi persino agli strumenti di welfare sociale (social card, erogazioni pubbliche a sostegno della disoccupazione) e all'accesso al mercato del lavoro.

Definendo l'inclusione finanziaria come "*il complesso di attività finalizzate ad aiutare l'individuo ad accedere e ad utilizzare servizi e prodotti finanziari presenti sul mercato, adeguati alle sue necessità e in grado di consentirgli di condurre una vita sociale normale nella società di appartenenza*", si rende evidente lo stretto legame fra inclusione finanziaria, economica e sociale ed il ruolo che questa assume in termini di spazio di cittadinanza. La stessa normativa che introduce anche in Italia il diritto al conto di base riconosce nell'accesso ad un conto corrente e ai servizi di pagamento un diritto costitutivo dell'essere cittadini.

In un'economia moderna l'inclusione finanziaria è infatti preconditione nel determinare la capacità dell'individuo di partecipare attivamente alla vita economica del Paese ("cittadinanza economica") ossia di "*trasformare beni primari (beni economici) nella libertà di perseguire i propri obiettivi*". Tema centrale per i migranti o i neo-cittadini che si trovano in una condizione di partenza fortemente svantaggiata e di elevata vulnerabilità economica e sociale: patrimoni insufficienti o inesistenti, assenza di storia creditizia, bassi redditi, diversi livelli di alfabetizzazione finanziaria, difficoltà linguistiche, solo per citare i principali ostacoli al processo di inclusione finanziaria.

L'inclusione finanziaria è in grado di generare effetti diretti e indiretti a beneficio dell'individuo e della collettività, attraverso la riduzione della vulnerabilità sociale, alimentando il circuito risparmio-investimento, favorendo investimenti in formazione e in attività di auto-impiego, l'emersione dell'informalità, la mobilità nel mercato del lavoro e la mobilità sociale.

Si tratta di un processo complesso e multidimensionale che richiede il coinvolgimento di tutti gli stakeholder, all'interno di un approccio di sistema che sappia guardare ai diversi ambiti coinvolti in modo trasversale.

Importante è la diffusione di una "cultura dell'inclusione finanziaria" che va considerata come punto di partenza e non come il punto di arrivo di un processo ormai concluso.

Infatti il percorso di inclusione finanziaria dei migranti non è scevro da rischi e fenomeni distorsivi derivanti da un uso non consapevole e prudente degli strumenti finanziari. Uno su tutti è il fenomeno del **sovraindebitamento**, una situazione patologica determinata dalla impossibilità di far fronte alle spese quotidiane e/o nel pagare i prestiti che si verifica quando pur ricorrendo ai risparmi e vendendo tutti i beni in possesso, non si riesce ad estinguere i debiti contratti. Si tratta di un rischio a cui tutti i cittadini possono essere esposti e possono diventare vulnerabili di fronte a eventi imprevedibili e sfortunate condizioni economiche, familiari, di salute, ma che possono essere ancora più gravi in contesti familiari già caratterizzati da precarietà economica e da una limitata rete relazionale.

Vi sono poi la congiuntura economica e le crisi di mercato che possono condurre a difficoltà di accesso al credito ed a vulnerabilità finanziaria delle imprese a carattere familiare.

Nell'ambito dell'inclusione finanziaria non può non porsi la centralità della tematica dell'assistenza del consumatore-migrante nel suo percorso di inserimento in particolare nei cosiddetti servizi a rete presenti sul territorio nazionale. La **sfera dei consumi e l'accesso del cittadino migrante ai servizi a rete**, quali energia elettrica, gas, idrico, trasporti, telecomunicazioni, assicurazioni, acquisti di prodotti e servizi, incidono sulle abitudini quotidiane e sul bilancio familiare, ma allo stesso tempo espongono il consumatore, soprattutto se sprovvisto di adeguata conoscenza della normativa vigente, a possibili lesioni dei propri diritti sanciti dal Codice del Consumo. La complessità del settore dei servizi è dimostrata dalla necessità di introdurre sin dal 1994, con una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che si sono tradotti nelle **Carte dei servizi**, strumento di trasparenza e informazione sui diritti degli utenti e di tutela degli stessi. Ogni Carta riporta informazioni fondamentali: la presentazione dell'azienda erogatrice del servizio; i servizi

offerti; il rapporto con l'utente, ivi comprese le modalità di presentazione di reclami e segnalazioni di disservizi; gli indicatori individuati per valutare la qualità del servizio.

Tuttavia la complessità del settore e il difficile reperimento di informazioni neutre o indipendenti lasciano margine a **comportamenti scorretti da parte di alcuni fornitori**. I consumatori potenzialmente più vulnerabili, come i cittadini immigrati, diventano facile preda di pratiche scorrette di cui il più delle volte non hanno percezione, quindi non seguono i percorsi previsti di contestazione. Sono effettive le difficoltà di accesso/mobilità tra i servizi del consumatore-migrante, di conoscenza delle norme e delle regole dei mercati e le scarse possibilità di essere informato sulle varie modalità di accesso alla fornitura.

Spesso a influire sui cittadini è la scarsa disponibilità di tempo da dedicare all'informazione ed all'approfondimento dei propri diritti, che porta a non attivarsi per la tutela degli stessi soprattutto laddove la controversia viene ritenuta di modico importo, unita ad una scarsa conoscenza dei servizi offerti dalle istituzioni e dalle realtà del "terzo settore". Allo stesso tempo anche la carenza nella conoscenza e assistenza necessaria nei settori dei servizi alla collettività può diventare motivo di discriminazione e di comportamenti scorretti da parte delle aziende venditrici del mercato.

La relazione fra il sistema finanziario e dei servizi pubblici e privati e la popolazione immigrata diviene un terreno di significato fondamentale in cui si gioca, a livello soggettivo, la possibilità per i migranti di poter costruire, con maggiore libertà, il proprio percorso, fondato principalmente su scelte e iniziative di tipo economico.

Sulla scorta di studi e ricerche svolte a livello nazionale e internazionale negli ultimi anni su questi temi, il Movimento Consumatori da alcuni anni ha indirizzato un'attenzione specifica al tema dell'inclusione economica dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti. Già dal 2018 è stata avviata un'esperienza sperimentale e di rete, con partner italiani e internazionali impegnati a promuovere pari opportunità e tutela dei diritti, il progetto "**InCOME: Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria**", che ha coinvolto tre città italiane, Torino, Roma e Napoli. L'obiettivo ancora in fase di perseguimento è favorire la conoscenza sul tema dell'inclusione finanziaria e della cittadinanza economica, perché è un diritto per tutti l'essere capaci e competenti di progettare la propria vita finalizzandola al benessere. Il know how acquisito dall'associazione con il progetto InCOME, attraverso le sinergie attivate con i partner nell'ambito dell'informazione e assistenza e nella promozione dei servizi, sono fortemente strategiche nell'implementazione e nella realizzazione delle attività progettuali di cui alla presente proposta. L'indagine esplorativa iniziale svolta tra febbraio e marzo nelle 3 città interessate attraverso focus group con 33 mediatori e mediatrici di 18 diverse nazionalità, coinvolti nell'attività di ricerca del progetto InCOME in quanto "osservatori privilegiati" delle proprie comunità di appartenenza, si è focalizzata sulle conoscenze, le scelte, le abitudini della comunità immigrata in ambito finanziario ed in particolare in tema di bancarizzazione, finanza informale, prodotti previdenziali e assicurativi, rimesse e imprenditoria. Da qui la necessità di realizzare lo Sportello AMiCo – Assistenza Migranti Consumatori, uno sportello sia fisico che virtuale, attivo presso la sede di Movimento Consumatori per fornire informazioni, orientamento e assistenza dedicata ai cittadini stranieri regolarmente soggiornanti, sui temi dell'inclusione finanziaria e dei servizi a rete. Le nuove tecnologie e l'evoluzione delle forme di comunicazione (in particolare grazie ai "social network") rendono più agevolmente accessibili luoghi virtuali per ottenere informazioni e assistenza qualificata e pertanto, nello sviluppo del progetto, all'attività prioritaria di sportello "fisico" si affianca l'attività complementare sul web grazie al sito internet, ai social network e allo sportello online del Movimento Consumatori che nell'ultimo biennio ha registrato l'apertura di oltre 700 pratiche.

In sintesi vengono descritte le criticità/bisogni rilevati in base alla situazione data sopra descritta e su cui si vuole intervenire con il progetto con il collegamento a specifici indicatori atti a misurare l'effettiva incidenza in senso migliorativo del progetto sulla situazione data:

Criticità 1

Scarsa consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori e utenti dei servizi a rete e dei servizi in materia finanziaria, da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento, e conseguente difficoltà di approccio ed utilizzo degli strumenti di tutela esistenti.

Indicatori

- ✓ N° contatti telefonici ed e.mail da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento (sportello AMiCo via Piemonte – Sportello InCOME Roma).
- ✓ N° contatti de visu presso lo sportello fisico AMiCo via Piemonte e lo Sportello InCOME Roma da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento. (Tracciate a mezzo scheda rilevazione).
- ✓ N° di pratiche di I e II livello (segnalazione, reclamo, conciliazioni) attivate tramite lo sportello in presenza Roma via Piemonte
- ✓ N° di pratiche di I e II livello (segnalazione, reclamo, conciliazioni) attivate tramite lo sportello InCOME Roma
- ✓ N° di utenti supportati dallo Sportello per il Consumatore MC nelle controversie in materia bancaria/finanziaria e dei servizi a rete (ref. Ultimo anno)
- ✓ Livello di gradimento misurato su una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo) del servizio di assistenza e consulenza reso dallo sportello AMiCo (valutato attraverso questionario anonimo da poter depositare in apposita cassetta esterna)
- ✓ N. segnalazioni all'Antitrust di pratiche commerciali scorrette ai sensi degli art. 20 e s. del Codice del Consumo rispetto al target individuato
- ✓ N° Seminari scambio buone prassi tra Sportello AMiCo, Sportello InCOME Roma e altre realtà aggregative dei migranti nella città di Roma

Criticità 2

Scarsa conoscenza dei rischi connessi all'utilizzo degli strumenti finanziari (utilizzo sistemi finanza informale) e difficoltà di approccio alle dinamiche del settore dei servizi a rete, da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento

Indicatori

- ✓ Q.tà materiale informativo cartaceo prodotto e diffuso da MC sul tema (Pieghevoli)
- ✓ Q.tà Materiale informativo (strettamente collegato ai migranti) e distribuito presso lo Sportello di Roma (schede informative/opuscoli)
- ✓ N° contenuti informativi dedicati ai temi specifici oggetto di intervento pubblicati sito internet e Sportello del Consumatori MC
- ✓ N. follower social MC (profili facebook, twitter)
- ✓ N. iscritti newsletter settimanale provenienti da paesi terzi che fruiscono del servizio di informazione
- ✓ N. di partecipazione a consultazioni pubbliche ministeriali su bozze di disegni di legge nonché a consultazioni europee in merito a schemi di direttive
- ✓ N. d position paper presentati per la partecipazione rispetto a specifiche istruttorie dell'AGCM per pratiche commerciali scorrette su istanza della stessa

7.2) Destinatari del progetto (*)

Destinatari diretti delle attività progettuali sono i cittadini dei Paesi Terzi residenti e domiciliati nella città metropolitana di Roma che nella loro esperienza di consumatori rilevino criticità nell'accesso e/o nella fruizione dei servizi a rete e di quelli finanziari con conseguente esigenza di un supporto professionale finalizzato alla tutela dei propri diritti.

Si prevede di raggiungere:

- **circa 1000 utenti di classi di età ampie** (dai 18 ai 60 anni) in virtù della varietà dei fabbisogni che possono essere riscontrati. Per quanto riguarda il genere si ipotizza di coinvolgere **circa il 60% uomini e il 40% donne** anche in virtù della vivacità della componente femminile rispetto, ad esempio, alla bancarizzazione e all'imprenditoria (Dati V Rapporto Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti/Cespi). Sulla base delle maggiori

nazionalità a livello regionale e provinciale (Dossier Immigrazione IDOS/2017) e dei dati dell'Osservatorio Cespi, si prevede di coinvolgere le seguenti nazionalità: Albania, Marocco, Cina, Ucraina, Filippine, India, Perù, Egitto, Moldavia, Senegal, Sri Lanka, Bangladesh, Pakistan, Nigeria. Inoltre si ipotizza di poter coinvolgere altre nazionalità che, seppur numericamente meno importanti a livello territoriale, possono evidenziare questioni interessanti da approfondire in relazioni ai temi del progetto (si porta l'esempio della comunità Sikh inserita nel settore agricolo delle province di Roma e Latina, la seconda più numerosa su tutto il territorio italiano).;

- **circa 2000 cittadini** con le azioni di educazione e promozione dei diritti dei consumatori attuate da MC **attraverso le campagne informative sulle tematiche consumeristiche** individuate si prevede di toccare direttamente

8) *Obiettivo del progetto (*)*

Descrizione dell'obiettivo con l'indicazione del peculiare contributo alla piena realizzazione del programma ()*

Obiettivo del progetto è favorire il processo di piena inclusione socio-economica dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento promuovendo pari opportunità di accesso ai servizi e ai prodotti finanziari e ai servizi a rete (energia elettrica, gas, idrico, trasporti, telecomunicazioni, assicurazioni, acquisti di prodotti e servizi). Un'adeguata educazione, promozione ed applicazione dei diritti dei consumatori diventa infatti una preconditione necessaria per partecipare alla vita economica e sociale del paese e per poter esercitare una piena cittadinanza.

Rispetto al tema finanziario, l'esclusione è infatti spesso legata o conseguente ad altre forme di emarginazione di tipo sociale riguardante l'ambito lavorativo, abitativo e l'accesso all'istruzione. L'avvio ed il consolidamento di rapporti stabili degli immigrati con le istituzioni finanziarie ha un ruolo significativo nel processo di empowerment dei migranti e nell'innalzamento della qualità della vita, essendo i servizi finanziari oggi un catalizzatore un gran numero di pratiche quotidiane che favoriscono non solo l'integrazione ma anche la ricomposizione della "frattura" esistente tra i paesi d'origine e quelli di arrivo.

Nell'ambito del programma Diritti nella città, il progetto **Sportello Amico – Assistenza Migranti Consumatori** contribuisce alla riduzione dell'ineguaglianza all'interno del nostro paese, come indicato nell'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030: **ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**, in particolare come indicato al punto "10.2: Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro". **L'inclusione finanziaria**, o anche cittadinanza economica dei migranti, costituisce un tassello sempre più necessario perché l'individuo possa agire ed essere soggetto attivo nel sistema economico e sociale di riferimento e rappresenta una delle sfide dell'integrazione nei prossimi anni.

Il progetto inoltre contribuisce all'Obiettivo 11 dell'agenda 2030 "**rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili**", in particolare al punto "11.3 Entro il 2030, potenziare un'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificare e gestire in tutti i paesi un insediamento umano che sia partecipativo, integrato e sostenibile". In questo caso, la dimensione urbana ha senso soprattutto in funzione di chi abita la città, cioè del cittadino che, a prescindere dalle proprie origini, nella sua veste di consumatore ha diritto:

- ad avere a disposizione informazioni chiare che gli consentano di scegliere il prodotto che meglio si addice alle sue esigenze;
- a pretendere il risarcimento di danni derivanti da un prodotto non rispondente alla pubblicità e alle informazioni fornitegli;
- a essere rappresentato, ascoltato ed eventualmente assistito legalmente attraverso organismi e associazioni aventi come scopo la tutela dei suoi diritti (come previsto dalla *Carta europea di*

protezione dei Consumatori approvata dalla Comunità Europea nel 1973, su cui si fonda la tutela del consumatore in Italia).

Pertanto l'attività progettuale mira a

- promuovere la cittadinanza economica dei cittadini stranieri, migliorando il livello di cultura consumeristica e di conseguenza la relazione tra conoscenza economica, responsabilità individuale e autonomia delle scelte, secondo quanto indicato dal “Programma per una Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale”;
- mettere a sistema un modello innovativo di intervento per rafforzare le attività di informazione, assistenza e tutela sulle tematiche consumeristiche sopra individuate a favore dei cittadini dei Paesi terzi regolarmente soggiornanti;
- supportare il progetto InCOME nel favorire lo scambio ed il confronto di buone prassi tra gli stakeholder attivi nell'inclusione finanziaria; migliorare la conoscenza delle opportunità e dei rischi dell'utilizzo degli strumenti finanziari e dei servizi a rete da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti nonché dei relativi sistemi di tutela.

Sotto il profilo operativo dello Sportello MC di Via Piemonte, l'obiettivo del progetto si concretizzerà nell'attività di informazione, assistenza e consulenza.

In termini più concreti, il progetto risponderà ai bisogni rilevati di seguito elencati con relativi indicatori:

CRITICITA'/BISOGNI – AZIONI con relativi indicatori di risultato atteso

Criticità 1

Scarsa consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori e utenti dei servizi a rete e dei servizi in materia finanziaria, da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento, e conseguente difficoltà di approccio ed utilizzo degli strumenti di tutela esistenti.

Azione 1: Sostenere il target individuato nella tutela dei propri diritti in materia di consumo e con specifico riferimento ai settori individuati (settore bancario/finanziario – servizi a rete) attraverso lo Sportello AMiCo, che promuove informazione e conoscenza degli strumenti finanziari e dei servizi a rete in uso in Italia e un'assistenza qualificata nella gestione delle controversie, rendendo il servizio di assistenza e consulenza quanto più facilmente accessibile.

Indicatori dell'azione 1	Ex ante	Ex post
N° contatti telefonici ed e.mail da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento (sportello AMiCo via Piemonte – Sportello InCOME Roma).	50 servizi finanziari + 50 servizi a rete	100 servizi finanziari + 100 servizi a rete
N° contatti de visu presso lo sportello fisico AMiCo via Piemonte e lo Sportello InCOME Roma da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento. (Tracciate a mezzo scheda rilevazione).	20 servizi finanziari + 20 servizi a rete	100 servizi finanziari + 100 servizi a rete
N° di pratiche di I e II livello (segnalazione, reclamo, conciliazioni) attivate tramite lo sportello in presenza Roma via Piemonte	0	100
N° di pratiche di I e II livello (segnalazione, reclamo, conciliazioni) attivate tramite lo sportello InCOME Roma	30	100
N° di utenti supportati dallo Sportello per il Consumatore MC nelle controversie in materia bancaria/finanziaria e dei servizi a rete (ref. Ultimo anno)	100	130
Livello di gradimento misurato su una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo) del servizio di assistenza e consulenza reso dallo sportello AMiCo (valutato attraverso questionario anonimo da poter depositare in apposita cassetta esterna)	-	Livello medio-alto di

		gradimento
N. segnalazioni all'Antitrust di pratiche commerciali scorrette ai sensi degli art. 20 e s. del Codice del Consumo rispetto al target individuato	5	7
N° Seminari scambio buone prassi tra Sportello AMiCo, Sportello InCOME Roma e altre realtà aggregative dei migranti nella città di Roma	0	3

Criticità 2

Scarsa conoscenza dei rischi connessi all'utilizzo degli strumenti finanziari (utilizzo sistemi finanza informale) e difficoltà di approccio alle dinamiche del settore dei servizi a rete, da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento

Azione 2

Prevenire i rischi collegati ad una non corretta gestione finanziaria e ai rischi connessi a pratiche commerciali scorrette e/o ingannevoli, attraverso la divulgazione di conoscenze e informazioni, raggiungendo sul territorio e sul web il più ampio numero possibile di destinatari del target individuato

Indicatori dell'azione 2	Ex ante	Ex post
Q.tà materiale informativo cartaceo prodotto e diffuso da MC sul tema (Pieghevoli)	1000 + 1000	1500 + 1500
Q.tà Materiale informativo (strettamente collegato ai migranti) e distribuito presso lo Sportello di Roma (schede informative/opuscoli)	1000 + 500	1500 + 750
N° contenuti informativi dedicati ai temi specifici oggetto di intervento pubblicati sito internet e Sportello del Consumatori MC	10 + 10	20 + 20
N. follower social MC (profili facebook, twitter) di cittadini stranieri.	11.844	+ 5%
N. iscritti newsletter settimanale provenienti da paesi terzi che fruiscono del servizio di informazione	945	+ 5%
N. di partecipazione a consultazioni pubbliche ministeriali su bozze di disegni di legge nonché a consultazioni europee in merito a schemi di direttive	11	15
N. di position paper presentati per la partecipazione rispetto a specifiche istruttorie dell'AGCM per pratiche commerciali scorrette su istanza della stessa	3	6

9) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Al fine del raggiungimento degli obiettivi fissati verranno realizzate una serie di **attività preparatorie** a partire dall'inquadramento della struttura ospitante, la presentazione dei diversi comparti operativi, con particolare attenzione all'ambito comunicazione ed ufficio stampa e all'area progetti, strettamente connessi all'attività di sensibilizzazione ed informazione che supporterà lo sportello AMiCO, alla conoscenza ed approfondimento dei partner progettuali, ciascuno per la specifica area di supporto ed intervento al pieno raggiungimento degli obiettivi previsti.

Uno **specifico focus sarà dedicato all'approfondimento del progetto InCOME** "Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria" in corso di realizzazione, strettamente correlato alla mission progettuale, ed all'esplicazione e l'approfondimento delle **modalità di svolgimento delle attività di front office e**

back office dello sportello AMiCO.

In tale ambito prezioso risulterà il contributo dello studio legale Avv. FDG con decennale esperienza nell'ambito della tutela stragiudiziale e legale dei consumatori ed attualmente impegnati nell'attività di consulenza presso lo sportello InCOME di Roma a seguito di percorso formativo specialistico finalizzato all'inclusione finanziaria dei migranti.

Per quanto concerne l'attività di divulgazione e promozione per dare massima visibilità all'iniziativa e convogliare le richieste della platea di riferimento individuata, fortemente strategico risulta il coinvolgimento ed il supporto della CISAL Servizi e Consulenza Srl che dispone di una rete di sportelli territoriali con servizio CAF e patronato ed in particolare nell'area di Roma Termini, attigua alla sede del nascente sportello AMiCo di MC, aggrega un considerevole numero di cittadini provenienti dai paesi terzi per l'erogazione dei servizi. Le sinergie verranno attivate attraverso la distribuzione del materiale informativo prodotto, l'affissione di locandine che evidenziano la partnership in corso ed i relativi vantaggi offerti ai cittadini migranti ed un sistema di modulistica per la rilevazione delle esigenze con cui poter sintetizzare le casistiche che saranno oggetto di approfondimento ed appuntamento presso lo sportello AMiCo per l'effettivo espletamento della consulenza.

Azione 1: Sostenere il target individuato nella tutela dei propri diritti in materia di consumo e con specifico riferimento ai settori individuati (settore bancario/finanziario – servizi a rete) attraverso lo Sportello AMiCo, che promuove informazione e conoscenza degli strumenti finanziari e dei servizi a rete in uso in Italia e un'assistenza qualificata nella gestione delle controversie, rendendo il servizio di assistenza e consulenza quanto più facilmente accessibile.

Attività 1.1: informazione e assistenza/orientamento alla conoscenza degli strumenti finanziari e dei servizi a rete in uso in Italia mediante i servizi dello sportello, erogati de visu, per via telefonica e per via telematica:

- Realizzazione di schede sintetiche di rilevazione della casistica
- Attività di assistenza telefonica e monitoraggio del canale mail info dell'associazione
- Accoglienza e prima informazione de visu allo sportello
- Selezione delle richieste di informazioni e smistamento ai consulenti ed esperti di MC
- Attività di contatto con lo sportello InCOME Roma per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività.

Attività 1.2 consulenza qualificata e tutela dei diritti presso lo sportello "AMiCO" per la gestione di controversie sulle tematiche dell'ambito finanziario e dei servizi a rete.

- Accoglienza, rilevazione del bisogno e prima informazione ai consumatori
- Redazione scheda di sintesi con relativa documentazione fornita per la valutazione dei consulenti legali e l'avvio della tutela extragiudiziale (reclamo, conciliazione)
- Attività di contatto con lo sportello InCOME Roma, con il partner CISAL Servizi (per le richieste di assistenza rilevate presso di esso) e con i referenti dello Sportello on line (piattaforma di assistenza on line attiva sui temi gas, energia elettrica, idrico, telefonia, trasporti, banche, finanziarie, assicurazioni, viaggi e turismo) per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività
- Monitoraggio dei risultati raggiunti e del livello di gradimento del servizio offerto attraverso l'elaborazione delle schede di rilevazione e dei questionari di gradimento
- Ausilio organizzativo ai seminari di scambio buone prassi da condividere con lo Sportello InCOME Roma e altre realtà aggregative dei migranti nella città di Roma.

Azione 2

Prevenire i rischi collegati ad una non corretta gestione finanziaria e ai rischi connessi a pratiche commerciali scorrette e/o ingannevoli, attraverso la divulgazione di conoscenze e informazioni, raggiungendo sul territorio e sul web il più ampio numero possibile di destinatari del target individuato

Attività 2.1 Informazione e comunicazione sul tema dei servizi finanziari e dei servizi di rete

- Ricerca dati, notizie e documenti di attualità sui servizi finanziari e di rete
- Monitoraggio e aggiornamento dei contenuti dei siti web MC e delle pagine social (Twitter, facebook)
- Monitoraggio rassegna stampa (con specifico rilievo dei temi trattati e delle notizie di interesse per i migranti).

Attività 2.2 Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente

- Acquisizione e studio della normativa e della regolazione vigente inerenti alla tutela del consumatore nei settori individuati tramite banche dati e ricerche sul web.
- Aggiornamento archivio informatico associativo del materiale di studio ed approfondimento in server condiviso con i consulenti legali ed esperti dei singoli settori consumeristici dell'associazione.

Attività 2.3 Azione di divulgazione

- Ideazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo sia allo sportello che in occasione di iniziative di sensibilizzazione territoriali e stand informativi che presso le sedi del partner CISAL Servizi.

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1) (*)

Diagramma di Gantt

Fasi ed Attività	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
1) AREA DI BISOGNO:												
Scarsa consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori e utenti dei servizi a rete e dei servizi in materia finanziaria, da parte dei cittadini dei paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio di riferimento, e conseguente difficoltà di approccio ed utilizzo degli strumenti di tutela esistenti.												
Attività 1.1 – Assistenza telefonica, telematica e de visu agli utenti del target descritto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizzazione schede sintetiche di rilevazione della casistica con l’ausilio degli esperti MC	x	x	x	x	x	x						
Attività di assistenza telefonica e monitoraggio del canale mail info dell’associazione			x	x	x	x			x	x	x	x
Prima informazione de visu allo sportello al target consumatori individuato			x	x	x	x			x	x	x	x
Selezione delle richieste di informazioni e smistamento ai consulenti ed esperti di MC			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività di contatto con lo sportello InCOME Roma per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.2 – consulenza per controversie sulle tematiche dell’ambito finanziario e dei servi a rete	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Accoglienza, rilevazione del bisogno e prima informazione ai consumatori	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Redazione scheda di sintesi con relativa documentazione fornita per la valutazione dei consulenti legali e l’avvio della tutela extragiudiziale (reclamo, conciliazione)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività di contatto con lo sportello InCOME Roma, con il partner CISAL Servizi e con i referenti dello Sportello on line per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Monitoraggio dei risultati raggiunti e del livello di gradimento del servizio offerto attraverso l'elaborazione delle schede di rilevazione e dei questionari di gradimento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ausilio organizzativo ai seminari di scambio buone prassi da condividere con lo Sportello InCOME Roma e altre realtà aggregative dei migranti nella città di Roma				x	x	x			x	x	x	x
Criticità 2												
Scarsa conoscenza dei rischi connessi all'utilizzo degli strumenti finanziari (utilizzo sistemi finanza informale) e difficoltà di approccio alle dinamiche del settore dei servizi a rete												
Attività 2.1 – Attività di informazione al target individuato sul tema dei servizi finanziari e dei servizi a rete	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ricerca dati, notizie e documenti di attualità	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoraggio e aggiornamento dei contenuti dei siti web MC e delle pagine social (Twitter, facebook)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoraggio rassegna stampa (con specifico rilievo dei temi trattati e delle notizie di interesse per i migranti)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.2 – Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Acquisizione e studio della normativa e della regolazione vigente inerenti la tutela del consumatore nei settori individuati tramite banche dati e ricerche sul web	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aggiornamento archivio informativo associativo del materiale di studio e d'approfondimento in server condiviso con i consulenti legali ed esperti dei singoli settori consumeristici dell'associazione			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.3 – Attività di divulgazione			x	x	x	x	x		x	x	x	x

Distribuzione del materiale informativo prodotto sia allo sportello che in occasione di iniziative di sensibilizzazione territoriali e stand informativi che presso le sedi del partner CISAL Servizi			x	x	x	x			x	x		
AZIONI PREVISTE DAL PROGRAMMA E DAL PROGETTO												
Incontro OLP/Op. Vol. del progetto nella sede att. Progetto	x											
Incontro RPT/OLP/Op. vol. del progetto				x	x							
Confronto RPT/OLP/Op. vol. del programma							x	x				
Attività di presentazione sull'avvio del programma/progetti	x											
Attività di rendicontazione programma/progetti											x	x
Formazione Specifica	x	x	x									
Formazione Generale	x	x	x	x	x	x						
Monitoraggio operatori volontari		x				x	x			x	x	
Monitoraggio OLP										x	x	

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 9.1 i volontari in SCU saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto		
Azioni	Attività	Ruolo
Trasversali a tutte le azioni	Trasversali a tutte le attività	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione alle riunioni di preparazione delle iniziative • Supporto al coordinamento e alla segreteria organizzativa • Supporto alla promozione del servizio anche attraverso distribuzione di materiale informativo
<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza telefonica, telematica e de visu agli utenti del target descritto sui temi specificati • Attività di consulenza per controversie sulle tematiche dell'ambito finanziario e dei servi a rete 	<p>Tutte le attività riportate alle azioni indicate ed afferenti alla prima interfaccia dello sportello e la collaborazione sinergica con lo sportello InCOME ed il partner CISAL Servizi ed il monitoraggio dei risultati raggiunti:</p> <p>Realizzazione di schede sintetiche di rilevazione della casistica. Attività di assistenza telefonica e monitoraggio del canale mail. Prima informazione de visu allo sportello. Selezione delle richieste di informazioni e smistamento ai consulenti ed esperti. Contatto con lo sportello InCOME Roma per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività.</p> <p>Accoglienza, rilevazione del bisogno e prima informazione. Redazione scheda per la valutazione dei consulenti legali e l'avvio della tutela extragiudiziale (reclamo, conciliazione). Attività di contatto con lo sportello InCOME Roma, con il partner CISAL Servizi e con i referenti dello Sportello on line per la condivisione delle esperienze ed il tracciamento delle attività. Monitoraggio dei risultati raggiunti e del livello di gradimento del servizio offerto attraverso l'elaborazione delle schede di rilevazione e dei questionari di gradimento. Ausilio organizzativo ai seminari di scambio buone prassi.</p>	<p>Attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • supporto alla stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso • attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti. • Ausilio organizzativo ai seminari di scambio buone prassi. <p>Attività di front office</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione ai consumatori del target individuato. • Presidio canale telefonico e mail • Supporto organizzativo ai consulenti: calendarizzazione degli incontri, contatti con gli ospiti, redazione scheda rilevazione bisogno, logistica delle attività. • Interfaccia operativa con sportello InCOME e CISAL Servizi • Ausilio alla stesura in bozza dei reclami grazie all'apporto dei consulenti qualificati MC

<ul style="list-style-type: none"> • Attività di informazione e divulgazione dedicata al target individuato sui temi specificati • Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente 	<p>Tutte le attività riportate alle azioni indicate ed afferenti allo studio e all'approfondimento dei temi, le attività di comunicazione agli utenti tramite i canali dell'associazione (sito, social, newsletter), l'aggiornamento degli archivi informativi di MC e la divulgazione dei materiali e del sapere acquisito:</p> <p>Ricerca dati, notizie e documenti di attualità. Monitoraggio e aggiornamento dei contenuti dei siti web MC e delle pagine social (Twitter, facebook) Monitoraggio rassegna stampa. Acquisizione e studio della normativa e della regolazione vigente tramite banche dati e ricerche sul web. Aggiornamento archivio informatico associativo del materiale di studio ed approfondimento. Distribuzione del materiale informativo prodotto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca su siti istituzionali, forum e riviste • Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente • Monitoraggio delle Carte Servizi pubblicate nei settori di specifico intervento (Servizi bancari finanziari/servizi a rete) • Aggiornamento archivio informatico associativo del materiale di studio ed approfondimento in server condiviso • Supporto elaborazione contenuti dei materiali informativi e divulgativi • Supporto nei contatti esterni con istituzioni e partner propedeutici alla promozione delle attività • Raccolta e analisi dati e reportistica • Supporto comunicazione e diffusione contenuti online e offline.
<p>L'ente può impiegare i volontari, per un periodo non superiore ai sessanta giorni, previa tempestiva comunicazione al Dipartimento presso altre località in Italia o all'estero, non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo (es. mostre itineranti, eventi culturali, momenti formativi supplementari a quanto previsto dal progetto, ecc).</p>		

9.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste*
(*)

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
Trasversali a tutte le attività	Amministrazione	Gestione amministrativa	1
	Coordinatore progetto	Gestione e coordinamento del progetto, segreteria organizzativa	1
	Responsabile Ufficio stampa e comunicazione	Preparazione dei materiali informativi e della promozione dei servizi e delle iniziative	1
	Ufficio Stampa	Diffusione di contenuti informativi e divulgativi	1
	Webmaster	Gestione piattaforme online (sito internet, Sportello On live Google Drive condiviso sportelli)	1

	Dirigenti dell'associazione	Coordinamento e rapporti con i partner del progetto, le istituzioni e altri soggetti no profit del territorio	2
Acquisizione e studio della normativa sulla tutela del consumatore tramite banche dati e ricerche sul web	Consulenti legali delle associazioni	Attività di ricerca	3
Aggiornamento archivio informatico server	Webmaster	Gestione piattaforme online	1
Attività di assistenza e consulenza provenienti dallo Sportello AMiCo, Sportello InCOME e Sportello del Consumatore (on line)	Avvocati/laureati in giurisprudenza, conciliatori iscritti agli appositi elenchi presso le autorità garanti/MISE	Servizio legale di informazione e gestione delle pratiche	7
	Dirigente dell'associazione / coordinatore attività	Definizione orari di apertura, supervisione e contatto con il pubblico	1
Progetto InCOME	Mediatori culturali	Mediazione culturale per facilitare la fruizione dei migranti	2

9.5) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)*

<p>Gli operatori volontari in SCU saranno inseriti nell'ambito della sede nazionale MC e pertanto disporranno di tutti gli spazi di lavoro con relative attrezzature ed impianti di cui la sede dispone, si riporta di seguito tabella riassuntiva delle risorse tecniche e strumentali in dotazione:</p>	
Stanze	n. 5
Postazioni di lavoro: complete di scrivania, poltrona, cassetiera/armadietto	11 di cui 4 per gli operatori di servizio civile
Sala riunioni	1
Computer	7 collegati in rete e dotati di sistema per videochiamate
Stampante - fotocopiatrice	2 multifunzioni laser a colori
Telefonia	n.3 linee telefoniche, n.9 apparecchi telefonici con centralino per lo smistamento delle chiamate
Internet	ADSL, router wifi
Impianto video-conferenza (per	1

meeting e formazione a distanza)	
Testi informativi in archivio	Codice del consumo, relazioni annuali Authority, pubblicazioni tematiche settoriali in materia di diritto dei consumatori, manuali operativi dei sistemi ADR - Alternative Dispute Resolution (negoziazione paritetica, ABF, ACF), Codici di condotta, Codici di autoregolazione
Cancelleria	Dotazione completa ufficio (a titolo esemplificativo: cartelline, block-notes, penne, matite, evidenziatori, post-it raccoglitori, buste diverso formato, rilegatori, risme di carta ecc.)
Programmi informatici	Pacchetto Microsoft Office (Word, Excel, Access e PowerPoint) programmi di grafica ed impaginazione (Adobe Photoshop – GIMP Adobe In design), Cloud per archivio dati condiviso

10) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

<p>Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.</p> <p>Flessibilità oraria - Impiego in giorni festivi - Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile e delle attività pubbliche delle organizzazioni, organizzati dall'associazione o da Arci Servizio Civile Roma e Nazionale (presentazione Rapporto ASC, conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari, Campo residenziale di servizio civile in sede esterna, partecipazione ad attività di formazione aggiuntive all'interno della rete ASC, etc.)</p> <p>Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata, in Italia o all'estero, per un massimo di 60 giorni nell'anno di servizio civile.</p> <p>Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura dell'associazione (festività natalizie, estive, ponti, etc.) e relativo stop del progetto, per un massimo di 10 permessi su 20 a disposizione.</p>

11) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto

Nessuno

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

Partner	Ruolo all'interno del progetto
CISAL Servizi e Consulenze Srl CF:	In virtù della convenzione attiva tra MC e CISAL la

<p>11673631005 Sede Legale: Via Plinio n.21 – 00193 Roma E' una nuova realtà della confederazione italiana sindacati autonomi lavoratori. Il suo primario obiettivo è quello di rendere fruibili servizi ai cittadini in modo chiaro e trasparente, interagendo attivamente con tutte le articolazioni del sindacato e stipulando accordi di convenzione con enti e realtà associative al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ offrire una valida consulenza tecnica per la soluzione più idonea per ogni esigenza; ▪ tenere informati tutti gli iscritti sui servizi attivi e fornendo la necessaria assistenza per poter accedere alle convenzioni stipulate. 	<p>CISAL Servizi e Consulenze Srl (con sede legale in Via Plinio, 21 e Sede Operativa in Via Torino 95 ROMA) avrà un ruolo fortemente strategico per le attività di divulgazione e promozione dei servizi offerti dallo Sportello AMiCo, soprattutto presso le comunità di migranti molto presenti nell'area di riferimento e che trovano nella CISAL un punto di assistenza abituale cui affidarsi per i servizi CAF. Dispone di una rete di sportelli territoriali con servizio CAF e patronato ed in particolare nell'area di Roma Termini, attigua alla sede del nascente sportello AMiCo di MC, aggrega un considerevole numero di cittadini provenienti dai paesi terzi, quindi target del progetto, per l'erogazione dei servizi.</p> <p>Azione – Attività di divulgazione</p>
<p>Studio legale Avv. FDG . PI: 13018711005</p> <p>Avvocato Mascia Di Gaspare Avvocato Francesca Ferrarese della Rovere Largo Nino Franchellucci, 65 - 00155 Roma</p>	<p>Lo studio legale Avv. FDG vanta una decennale esperienza nell'ambito della tutela dei consumatori stragiudiziale e legale. Nello specifico del target individuato gli avvocati Mascia di Gaspare e Francesca Ferrarese sono attualmente incaricati presso lo sportello InCOME di Roma a seguito di percorso formativo specialistico finalizzato all'inclusione finanziaria dei migranti.</p> <p>L'esperienza maturata nell'ambito di questo primo anno di attività dello sportello InCOME nell'ambito dell'assistenza consumeristica ai migranti del target individuato, oltre a quella pregressa nell'ambito consumeristico, sarà di notevole interesse per la preparazione dei volontari del SCU e per il loro affiancamento in tutto il percorso operativo. Esse potranno affiancarli soffermandosi sugli aspetti di maggiore interesse dei settori di intervento (ambito finanziario e servizi a rete) e prestare loro costante assistenza tecnico-giuridica nell'ordinario svolgimento dei servizi previsti presso lo sportello AMiCo. L'adesione di tale partner rappresenta quindi un notevole valore aggiunto per quanto concerne le attività di supporto professionale ed in particolare per le attività di cui all'Azione 1.2 di consulenza per controversie sulle tematiche dell'ambito finanziario e dei servizi a rete.</p>
<p>Studio Legale Fiorio Corso Vittorio Emanuele II n.24 –</p>	<p>Lo studio Fiorio, fondato nel 1970, ha la propria sede in Torino ma opera in tutta Italia grazie ad una rete di stabili collaboratori.</p>

<p>10123 Torino PI: 08041540017</p>	<p>E' specializzato nel diritto bancario e nella tutela dei risparmiatori, in particolare negli ultimi anni si è occupato di dissesti (italiani e non) di banche ed imprese di assicurazione</p> <p>Lo studio Fiorio mette a disposizione del progetto il proprio know-how e l'esperienza decennale nell'ambito della tutela dei consumatori stragiudiziale e legale, sia individuale che collettiva per il raggiungimento degli obiettivi progettuali nell'ambito dell'attività di assistenza e consulenza che lo Sportello AMiCo presterà ai cittadini dell'area e del target individuato e nell'applicazione degli strumenti di tutela dei loro diritti.</p>
---	---

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) Eventuali crediti formativi riconosciuti

Nessuno

14) Eventuali tirocini riconosciuti

Nessuno

15) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (*)

- Attestato specifico

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

16) Sede di realizzazione (*)

La formazione generale sarà realizzata presso la sede di Arci Roma, in viale Stefanini n. 16, a Roma. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

17) Sede di realizzazione (*)

La formazione specifica sarà realizzata presso la sede di Movimento Consumatori, in via Piemonte 39/a, a Roma.

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

Per conseguire gli obiettivi formativi richiesti dal progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza e alimentato dall'interesse e

dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti o eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali.
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe, durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari (coinvolgono tutta la personalità dei discenti);
- controllo costante e ricorsivo (feed-back) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante ad una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche.
- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso.
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto.
- lavoro di gruppo: permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, con questa strategia si cerca di ottimizzare la collaborazione ed il sostegno reciproco.
- tecniche simulative: in cui troviamo il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali.
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali; qui troviamo lo studio di caso e l'incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema, nell'incident, si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive.
- tecniche di produzione cooperativa: tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming (cervelli in tempesta), per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano ad un argomento.

19) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo(*)

Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione	
Contenuti:	Ore
<i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i>	10 (complessive)
Modulo A - Sezione 1	
Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in	

<p>esse si svolgono i progetti di SC, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p><u>Contenuti:</u> Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - cos'è, - da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"> - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza) - fattori di rischio - sostanze pericolose - dispositivi di protezione - segnaletica di sicurezza - riferimenti comportamentali - gestione delle emergenze <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - codice penale - codice civile - costituzione - statuto dei lavoratori - normativa costituzionale - D.L. n. 626/1994 - D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche <p>Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.</p>	8 ore
<p>Modulo A - Sezione 2</p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema helios, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 6.</p> <p>Contenuti: Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore <i>Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport</i>, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 6</p> <ul style="list-style-type: none"> → Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità → Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali → Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni 	2 ore

<ul style="list-style-type: none"> → Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona → Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni → Gestione delle situazioni di emergenza → Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione → Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali → Normativa di riferimento <p>Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), “in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”, con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 9.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><u>Per il servizio in sede</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 9.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 9.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 9.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p>	
Modulo: B	
Contenuti: Inquadramento generale del settore consumeristico e delle attività di sportello	Ore 10 complessive
B1 - Il Consumerismo associativo in Italia: quadro sistematico, storia ed evoluzione normativa. Prospettive del consumerismo in Europa: le nuove direttive comunitarie, recepimento italiano delle norme, breve excursus dell'evoluzione	2

<p>normativa</p> <p>B2 - Il ruolo di rappresentanza delle associazioni (approfondimento Art.137 CdC)</p> <p>B3 – Il Codice del Consumo. FOCUS: Pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole. Ruolo dell’AGCM</p> <p>B4 – Le attività dello sportello di informazione ed assistenza ai consumatori (introduzione generale)</p>	<p>2</p> <p>4</p> <p>2</p>
Modulo: C	
Contenuti: contratti, carte servizi (focus su aspetti di interesse per i migranti)	Ore 10 complessive
C1 - I contratti del consumatore	2
C2 - I contratti di servizio	2
C3 - Le carte di servizio	
C4 – Focus su aspetti contrattuali di specifico interesse per i cittadini migranti	2
	4
Modulo: D	
Contenuti: approfondimenti settore bancario finanziario	Ore 12 complessive
D1 – La normativa in ambito bancario (Codice del Consumo e Testo Unico Bancario, D.Lgs.385/1993)	4
D2 - I contratti di credito ai consumatori	
D3 – 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 al Testo Unico Bancario	2
	2
D4 – Focus approfondimento migranti: La finanza informale, l’uso della moneta elettronica, on line e remote banking.	
	4
Modulo: E	
Contenuti: approfondimenti settore servizi a rete	Ore 10 complessive
E1 – Approfondimenti Energia Elettrica, Gas: mercato libero e tutelato, ruolo di distributore e vendita, normativa e regolazione	2
E2 – Idrico: concessioni, normativa e regolazione, carte di servizi	
E3 – Telecomunicazioni, servizio universale e mercato delle TLC, normativa e regolazione	2
E4 – Sistema dei Trasporti (lunga percorrenza, regionali, interregionali), normativa, regolazione e carte di servizi	2
E5 – Assicurazioni ed acquisti	2

	2
Modulo: F	
Contenuti: strumenti di tutela individuale del consumatore	Ore 10 complessive
F1 - Ruolo delle authority per i servizi di pubblica utilità	2
F2 - Principali interventi regolatori e sanzionatori nei settori di intervento	2
F3 - Reclamo e canali dedicati per la risoluzione delle controversie	2
F4 - Le ADR nel settore del consumo (Conciliazioni paritetiche, Organismi ADR, Servizio Conciliazione Clienti Energia AU e Corecom, ABF, ACF, ulteriori protocolli di conciliazione)	2
F5 – Attività di front office, rilevazione del bisogno, fase istruttoria di reclamo e conciliazione, monitoraggio risultati raggiunti	2
	2
Modulo: G	
Contenuti: Presentazione di MC: valori, progetti ed iniziative, comunicazione, strumenti di tutela del consumatore.	Ore 10 complessive
G1 - Lo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico. Focus: Manifesto della sostenibilità consumeristica	2
G2 - Presentazione dell'ente accreditato (Statuto e codice etico) e della piattaforma "Sportello on line" per la gestione delle controversie	2
G3 – Approfondimento principali casistiche nei settori di riferimento (Bancario/finanziario, servizi a rete)	2
G4 - La comunicazione di Movimento Consumatori (sito, social, consumers' magazine e strategia di promozione)	2
G5 – presentazione dei progetti attivi e delle principali iniziative di educazione e promozione dei diritti dei consumatori	2
	2

20) *Nominativi, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)*

<i>Nominativo e dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>Modulo formazione</i>
---	---	--------------------------

<p>Dott. Andrea Morinelli nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)</p>	<p>-Laurea in Geologia -Abilitazione alla professione di Geologo; -Qualifica di Disaster Manager Certificato Cepas -Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale; -Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni; -Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di SC, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014); -dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le; -dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto. - dal 2018 Responsabile della Sicurezza dell'ente ASC Aps Naz.le</p>	<p>Modulo A sez. 1 <i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i></p>
<p>Vincenzo Donadio nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)</p>	<p>-Diploma di maturità scientifica -Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro; -Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza. -Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva; -Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SC); -Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all'impiego nel progetto di SCN (2014); -Formatore accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le -Responsabile informatico accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le -dal 2004, supervisione delle attività di SCU dei progetti di ASC Aps Naz.le relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.</p>	<p>Modulo A sez. 1 <i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i></p>
<p>Amalia Lomaglio Nata il</p>	<p>Da marzo 2009 (in corso) svolge per Movimento Consumatori (Associazione di promozione sociale), le seguenti attività: • da marzo 2009 (in corso) supporto alle attività del legale</p>	<p>Modulo A sez. 2 <i>Modulo concernente la</i></p>

<p>17/03/1961 a Buenos Aires (Argentina)</p>	<p>rappresentante (relazioni con enti pubblici e privati, gestione rapporto con le articolazioni territoriali e le associazioni federate anche in relazione alle attività progettuali e campagne nazionali, supporto al servizio legale nazionale, tenuta libri sociali).</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal 2013 al 2017 coordinamento partecipazione dei rappresentanti delle articolazioni territoriali di MC ai corsi di formazione in ambiti specifici della tutela del consumatore. • Anno 2018 – attestato di formazione generale in materia di Salute e Sicurezza dei luoghi di lavoro • Anno 2019 – attestato di formazione per addetti antincendio in attività a rischio di incendio basso • Anno 2019 – affidamento da parte di MC dei compiti di prevenzione incendi, lotta antincendio, evacuazione e gestione dell'emergenza • Dal 2004 al 2007 ha svolto per Aster-x Impresa sociale del terzo settore attività di monitoraggio/rendicontazione progetti europei e coordinamento attività volontari del servizio civile. • Dal 1997 al 2001 ha svolto per ARCI il coordinamento attività degli obiettori di coscienza in servizio presso l'ufficio politiche e attività culturali. 	<p><i>formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari, nelle specifiche sedi di attuazione</i></p>
<p>Mostaccio Alessandro</p> <p>Nato a Torino il 13 settembre 1971</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in Giurisprudenza. Corso di specializzazione post universitario per il superamento dell'esame da Uditore Giudiziario. Erasmus-Certificate (borsa di studio del progetto europeo Erasmus) presso l'Università di Legge di Upsala (Svezia). Avvocato dal 2002</p> <p>Principali esperienze nel settore: Avvocato dal 2002 esercita funzioni di magistrato onorario di V.P.O. (Vice Procuratore Onorario) presso la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino. Segretario generale del Movimento Consumatori dal 2013 ha ricoperto la carica di responsabile nazionale del settore Alimentazione da settembre 2010 a luglio 2014 e quello di responsabile nazionale del settore Telecomunicazioni dal 2007 al 2010. Componente del CNCU istituito presso il MISE, da gennaio 2014 e Componente del Comitato permanente CNCU-MiSE-Regioni, istituito presso il MISE, da luglio 2015. Quale membro del Servizio Legale Nazionale del Movimento Consumatori ha assunto alcuni incarichi di particolare rilievo quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabile nazionale della Conciliazione con Unicredit Banca S.p.a. per il crack Cirio. Da marzo 2004 a fine 2005. • Responsabile legale dei casi legati al crack finanziario Cirio. Periodo: da agosto 2003 e tuttora in corso. • Componente, designato dal CNCU, della Task Force Antifalsificazione AIFA, da gennaio 2016 • Componente del tavolo di coordinamento sul negoziato multilaterale OMC, designato dal CNCU, da giugno 2014 <p>Componenti dei gruppi di lavoro Politiche UE, Rapporti con le</p>	<p><i>Modulo B Sezione B1- B2</i></p> <p><i>Modulo C Sezione C1-2- 3</i></p> <p><i>Modulo F Sezione F1-2</i></p> <p><i>Modulo G Sezione G1 e G2</i></p>

	Università, Servizi pubblici a rete, Sicurezza Alimentare, istituiti in seno al CNCU, da marzo 2014	
<p>Marzaioli Ovidio</p> <p>Nato a Caserta il 21/11/1959</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in Giurisprudenza. Avvocato dal 1991</p> <p>Principali esperienze nel settore:</p> <p>Vicesegretario del Movimento Consumatori e Segretario Generale di Consumers' Forum. Dal 2015 è Membro supplente del CNCU presso il MISE e dal 2014 è Membro del Consiglio R&Dialogue Italia (Progetto Europeo FP7 per la riduzione delle emissioni CO2) promosso dall'Università La Sapienza di Roma Centro di ricerca CE.RI.</p> <p>Nell'ambito della formazione opera dal 2014 in qualità di docente per corsi di alta formazione professionale. Tra i principali ambiti/incarichi si evidenziano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Settore Idrico Integrato • Settore Telefonia • Gestione del Credito e Compliance Aziendale • Formazione specialistica settore energia quadri CNA • Aggiornamento professionale avvocati Santa Maria Capua Vetere (CE) • Corso "Gestione sostenibile delle risorse idriche, riduzione dell'uso degli inquinanti ed energie alternative" AGRICOLTURA Misura 111 PSR Campania 2007/2013 D.G.R.347/2011 Annualità 2010 LOTTO 6/CE – Committente ERFAP UIL Campania • Corsi di formazione per il personale delle Associazioni dei consumatori PFA 2014 –2015-2016 Finanziati dalla Cassa Conguaglio per il settore elettrico • Formazione per addetti all'attività di gestione e recupero del credito TELKOM • Coordinatore nazionale e docente Corsi I livello e Corsi livello avanzato del Progetto "INCOME: Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria" (PROG-1998, Beneficiario: Movimento Consumatori) – O.S. 2. Integrazione/migrazione legale – O.N. 3. – Capacity building – lett. m) Scambio di buone pratiche - Inclusione sociale ed economica SM – FAMI 2014-2020 - CUP F64E18000090005 	<p><i>Modulo B</i> <i>Sezione B3</i></p> <p><i>Modulo C</i> <i>Sezione C4</i></p> <p><i>Modulo D</i> <i>Sezione D4</i></p> <p><i>Modulo E</i> <i>Sezione E1 – E2</i></p> <p><i>Modulo F</i> <i>Sezione F4</i></p>
<p>Rocco Rita</p> <p>Nata a Napoli il 20/02/1972</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in Economia e gestione delle imprese.</p> <p>Ulteriori qualifiche conseguite</p> <p>Dal 2013 - Mediatore professionista</p> <p>Anno 2011 - Corso di specializzazione in diritto civile Università di Camerino</p> <p>Dal 2007 - Conciliatore per i settori: telefonia, energia elettrica, gas, idrico, Trenitalia.</p> <p>Anno 2000: Qualifica Professionale di Agente di Sviluppo Turistico Culturale.</p> <p>Cariche ricoperte ed esperienze maturate:</p> <p>Dal 2014 Membro del direttivo nazionale MC, attuale membro della segreteria nazionale, Coordinatrice Staff Legale Sportello on line, Coordinamento Settore ADR.</p>	<p><i>Modulo B</i> <i>Sezione B4</i></p> <p><i>Modulo F</i> <i>Sezione F3-4-5</i></p>

	<p>Dal 2006 membro del Consiglio direttivo Campania e coordinatrice degli sportelli MC di Caserta e Napoli. Dal 2009 al 2011 Operatrice CONSUMER'S CARE Campania Centro di tutela del consumatore presso la Regione Campania.</p> <p>Recenti collaborazioni di coordinamento area progettuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2019/2020 - Progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino" finanziato dal MISE Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica - Dal 2017: Progetto Io Sono Originale finanziato dal MISE Direzione Lotta alla contraffazione UIBM - 2017: Progetto "We like, il Consumo che ci piace" cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Endorsement di: Ministero dell'Istruzione, MISE - 2016: Progetto "Luce sul Canone" finanziato dal Ministero per lo Sviluppo Economico - 2016: Progetto "Johnny, viaggio di un consumatore tra i diritti disattesi" finanziato MISE. - Dal 2013: Progetto INTEGRA aggiudicatario del Bando Fondazione con il Sud per i beni confiscati alle mafie 2013 per il finanziamento di attività di rivalutazione territoriale nel comune di Santa Maria la Fossa (CE). <p>Recenti incarichi nell'ambito formativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: Docenza in tema di ADR Progetto "IANUS. Esperienza e innovazione per una tutela universale dei cittadini", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. - 2018: Docente formazione scuole nell'ambito del Progetto "Cultura del consumo, Formazione continua settoriale per operatori ed attività educative nelle scuole a favore dei consumatori" promosso dall'Assessorato alle Attività Produttive della Regione Campania e finanziato dal Ministero per lo Sviluppo Economico - Dal 2016 al 2018: Programma Scuola Viva POR Campania FSE 2014/2020. Incarico di FORMATORE consulente esterno per Agrorinasce S.c.r. - 2013: Docente Formazione Itinerante sul tema della filiera corta agroalimentare ASIPS Azienda Speciale della Camera di Commercio di Caserta. <p>Ha maturato competenze nell'ambito della progettazione e della comunicazione integrata rivestendo il ruolo di responsabile operation per aziende operanti nel comparto dal 2002 al 2013.</p>	
<p>Carta Angela Nata a Cagliari il 7/10/1967</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in Materie Letterarie. Giornalista professionista dal 2002</p> <p>Principali esperienze nel settore:</p> <p>Impiegata dal 2005 presso Movimento Consumatori in qualità di Responsabile Ufficio Stampa e web editor.</p> <p>Ha collaborato nel 2004-2005 con Il Sole 24 ore realizzando inchieste ed articoli. Tra il 2001-2004 ha collaborato con la Cultur-e srl, agenzia digital media specializzata in comunicazione multimediale e social media in qualità di Web</p>	<p><i>Modulo G Sezione G4 e G5</i></p>

	<p>editor, Copywriter e Caporedattore della rivista on line Culture. Dal 1999 al 2001 ha rivestito il ruolo di Caposervizio della sezione cultura del quotidiano online Cappuccino news presso BravaItalia S.p.A.</p> <p>Tra il 1992–1993 ha collaborato con il mensile Cioè girl.</p> <p>Negli anni 1998 -1999 ha ricoperto l'incarico di supplente di italiano, storia e geografia presso la Scuola Secondaria Giovanni Battista Piranesi di Roma.</p>	
<p>Concordia Alessandro</p> <p>Nato a Bari, 10/03/1979</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in Giurisprudenza. Avvocato dal 2008</p> <p>Principali esperienze nel settore:</p> <p>Membro della segreteria Nazionale MC, Responsabile dello Sportello on line</p> <p>Principali incarichi in ambito formativo:</p> <p>2018 - Garanzia Giovani, Corso di formazione per addetti alle vendite “La trattativa commerciale: dalle tecniche di vendita alla tutela del consumatore”</p> <p>Maggio 2018 - Formatore incontro scuole Progetto Io Sono Originale per la lotta alla contraffazione</p> <p>Ottobre 2017 - relatore sul tema “Vite in gioco” in collaborazione con l’Ordine degli psicologi Puglia per la lotta alla ludopatia.</p> <p>Settembre 2017 - formatore Campus We iike “Educazione sul tema della sostenibilità”</p> <p>Aprile/giugno 2017 - Formatore Progetto di impresa simulata in Alternanza Scuola Lavoro</p> <p>Febbraio 2015 - Progetto “Salvafamiglie” relatore sul tema “Ludopatia: fine dei giochi! Crisi familiare, sovraindebitamento e GAP”</p> <p>Settembre 2011 - Formatore campagna farmaci equivalenti</p> <p>Aprile/giugno 2011 - Progetto “Università dei Consumatori” formatore “Diritti dei consumatori in materia di telefonia”</p> <p>Giugno 2018-Congresso internazionale medicina ambientale Madrid, correlatore “La defensa del paciente que sufrido agrecion quimica”</p>	<p><i>Modulo E Sezione E3</i></p> <p><i>Modulo G Sezione G3</i></p>
<p>Marco Gagliardi</p> <p>Nato il: 27/12/1974</p> <p>luogo di nascita: Torino (TO).</p>	<p>Titolo di Studio: laurea in Giurisprudenza</p> <p>Iscritto all’Ordine Avvocati di Torino dal 2004, con specializzazione in diritto bancario ed in particolare nel settore del “credito ai consumatori” (contratti di cessione del quinto dello stipendio, prestiti personali e finalizzati all’acquisto di beni di consumo).</p> <p>Principali esperienze nel settore:</p> <p>Collabora con MC dal 2001 e riveste le cariche di Consigliere direttivo regionale e Segretario Provinciale MC Torino nonché Presidente Regionale MC Piemonte</p>	<p><i>Modulo D Sezione D1-2-3</i></p> <p><i>Modulo E Sezione E4 - E5</i></p>

	<p>Consigliere direttivo nazionale del MC</p> <p>Dal 2001 al 2014 ha collaborato con lo Sportello del Consumatore di Torino specializzato nell'assistenza in particolare in ambito di diritto bancario svolgendo le seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione delle risorse umane (selezione, formazione, valutazione del personale) • gestione amministrativa e contabile del progetto (tesseramento, pratiche amministrative, rendicontazioni contabili) • promozione e coordinamento dell'attività di front-line informativo dello sportello (formazione degli operatori e attività di supporto e supervisione) • coordinamento dell'attività di tutela ed assistenza legale dello sportello (formazione dei consulenti e attività di supporto e supervisione) • coordinamento attività tutela collettiva tramite azioni ex art. 140 e 140bis del Codice del Consumo • coordinamento e supervisione segnalazioni pratiche commerciali scorrette Antitrust. <p>È uno dei legali di riferimento dell'Associazione nelle azioni inibitorie ai sensi dell'art. 140 Cod. Cons. e dal 2015 ha ottenuto per l'Associazione importanti sentenze in ambito bancario per ottenere dai principali istituti bancari l'eliminazione dai contratti di conto corrente destinati ai consumatori di clausole che consentivano l'anatocismo, vietato dalla l. 147/2013.</p> <p>A seguito di una recente pronuncia della Corte di Giustizia (cd. "Sentenza Lexitor" dell'11.09.2019) insieme a colleghi dell'Associazione ha avviato azioni inibitorie contro le principali società finanziarie, al fine di ottenere – come sostenuto in ambito comunitario dalla CGUE in applicazione delle direttive UE – che, in caso di estinzione di prestiti anticipati alla scadenza, siano restituiti importi applicati alla stipulazione dei contratti a tutt'oggi illegittimamente trattenuti dalle finanziarie.</p> <p>E' attualmente conciliatore nell'ambito del protocollo di conciliazione applicabile nelle controversie bancarie con Intesa Sanpaolo.</p>	
--	---	--

21) Durata (*)

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore di cui 8 ore da svolgersi attraverso FAD. La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata agli operatori volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

22) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità

Nessuno

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

23) *Giovani con minori opportunità*

23.1) *Partecipazione dei giovani con minori opportunità*

a. Esclusivamente giovani con minori opportunità

b. Giovani con minori opportunità e non appartenenti a detta categoria
(progetto a composizione mista)

23.2) *Numero volontari con minori opportunità*

23.3) *Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità*

a. Giovani con riconoscimento di disabilità. Specificare il tipo di disabilità

b. Giovani con bassa scolarizzazione

c. Giovani con difficoltà economiche

23.4) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.3)*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

23.5) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

23.6) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione*

23.7) *Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.*

24) *Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell'U.E.*

24.1) *Paese U.E.*

24.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E.*
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

24.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

- Continuativo
- Non continuativo

24.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

24.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero*

24.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura*

24.5) *Vantaggi per lo sviluppo del progetto e/o per la promozione della cittadinanza europea e del valore della solidarietà*

- | | <i>NO</i> | <i>SI (allegare documentazione)</i> |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| - Costituzione di una rete di enti copromotori | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Collaborazione Italia/Paese Estero | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Altro (specificare) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

24.6) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari*

24.6a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

24.7) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia*

24.8) *Eventuale assicurazione integrativa a copertura dei rischi indicati nel Piano di sicurezza*

24.9) *Piano di sicurezza, Protocollo di sicurezza e nominativo del responsabile della sicurezza*

24.10) *Tabella riepilogativa*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							
3							
4							

25) *Tutoraggio*

25.1) *Durata del periodo di tutoraggio*
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

25.2) *Ore dedicate al tutoraggio*

- numero ore totali
di cui:

- numero ore collettive

- numero ore individuali

25.3) *Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione*

25.4) *Attività obbligatorie*

--

25.5) *Attività opzionali*

--

25.6) *Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato)*

--