REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU
ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

Allegato 5

Alla Regione Autonoma della Sardegna
Direzione Generale del Turismo Artigianato e Commercio
Servizio Programmazione e Finanziamenti alle Imprese
Viale Trieste, 115 – 09123 Cagliari
PEC: *tur.programmazione@pec.regione.sardegna.it*

Documento soggetto alla pubblicazione prevista dagli artt. 26 e 27 del D.lgs. n. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

«strutturazione di un sistema di sportelli aperti ai consumatori a livello regionale orientata ad assicurare sul territorio regionale la presenza di qualificati centri di assistenza gratuita al cittadino consumatore e utente e rete di sportelli per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e vulnerabili - Digitalmentis»

Art.148, co. 1, L. 388/00 – DM 31/07/2024 artt. 4 e 7 – Avviso competenze digitali - DGR 5/28 del 29/01/2024 - DD 14/02/2025

Associazione proponente (capofila):

ADICONSUM Sardegna

Altre associazioni partecipanti (partner):

CITTADINANZATTIVA Sardegna

CONFCONSUMATORI Sardegna

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Cagliari

Titolo dell'intervento:

STRUTTURAZIONE DI UN SISTEMA DI SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI A LIVELLO REGIONALE ORIENTATA AD ASSICURARE SUL TERRITORIO REGIONALE LA PRESENZA DI QUALIFICATI CENTRI DI ASSISTENZA GRATUITA AL CITTADINO CONSUMATORE E UTENTE E RETE DI SPORTELLI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI CONSUMATORI ADULTI E VULNERABILI - DIGITALMENTIS»

Descrizione sintetica delle iniziative:

Le attuali complesse e difficili condizioni di mercato favoriscono gli operatori economici che realizzano attività commerciali scorrette, aggressive e ingannevoli, a tutto danno sia dei consumatori che delle aziende sane che operano correttamente sul mercato.

A ciò si aggiungono le nuove sfide e le difficoltà derivanti dalla transizione digitale e dall'avvento dell'intelligenza artificiale, in particolar modo per i soggetti fragili.

Da ciò ne deriva la necessità di garantire adeguati e accessibili livelli di assistenza, di tutela, di formazione e di informazione, per tutti i cittadini/consumatori, con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione, tramite il miglioramento delle capacità di intervento da parte delle Associazioni dei Consumatori.

Nel corso dei tempi le Associazioni aderenti all'***ATS La Rete di Tutela dei Consumatori in Sardegna 3.0***, si sono strutturate per garantire un sempre più adeguato livello di tutela, anche con la creazione di una diffusa presenza di Sportelli nel territorio (Rete di Prossimità).

Il Programma ha l'obbiettivo di sostenere l'attuale Rete di Prossimità delle Associazioni dei consumatori, aggiornando la dotazione degli Sportelli di adeguati strumenti tecnologici, prevedendo corsi di aggiornamento per gli operatori, incrementando il tempo

di apertura dei singoli Sportelli, aprendo ulteriori Sportelli nel territorio regionale, potenziando le capacità di fornire adeguata informazione e tutela ai consumatori ed utenti, migliorando e stabilizzando le capacità di intervento delle Associazioni e, conseguentemente, della risoluzione delle controversie, realizzando campagne informative e formative sugli strumenti digitali a disposizione dei cittadini, le opportunità e i rischi derivanti dal loro utilizzo.

L'intervento è finalizzato a migliorare l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio dei propri diritti e delle opportunità, anche in modalità digitale; facilitare il contatto e l'accessibilità agli Sportelli da parte dei cittadini/consumatori; migliorare le loro competenze digitali; a perseguire una maggiore e più puntuale capacità da parte delle Associazioni dei consumatori di contrastare le attività commerciali scorrette con azioni sia singole che collettive, limitandone il più possibile l'impatto negativo nei cittadini consumatori/utenti, non solo di natura economica, contribuendo a salvaguardare i professionisti corretti e a realizzare un mercato sano e concorrenziale.

Con la presente iniziativa si intende:

Aumentare il livello di tutela dei consumatori/utenti in ambito regionale, attraverso il potenziamento degli sportelli esistenti e la realizzazione di nuovi sportelli, garantendo una maggiore quantità di giorni e ore di apertura, per agevolare e facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela previsti dal Codice del Consumo e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee.

Nello specifico, oggetto dell'intervento sarà:

- La realizzazione di attività di sensibilizzazione sull'importanza dell'uso del digitale per migliorare la qualità della vita dei cittadini, quali:
  - Campagne informative rivolte all'intera popolazione con particolare attenzione alle fasce della popolazione maggiormente colpite dal ***digital divide*** e dai rischi dei crimini via *web*, quali over 65 e giovani under 18;
  - Realizzazione di contenuti formativi, sia in presenza che tramite l'utilizzo di formati multimediali e accessibili, che affrontino tematiche quali sicurezza online, servizi digitali e utilizzo responsabile del *web*;
  - Organizzazione di incontri divulgativi in presenza presso scuole, centri anziani e associazioni di quartiere;
  - Organizzazione di incontri divulgativi *on line*.

- La realizzazione di attività formative per i Responsabili e gli Operatori della Rete di Prossimità degli Sportelli, con corsi pratici e teorici, per:
  - Migliorare le competenze nel supportare cittadini con necessità specifiche o vulnerabilità;
  - Fornire strumenti per gestire efficacemente i servizi di facilitazione digitale.
  - Mettere a regime sul territorio le risorse umane e tecniche per fornire alle associazioni dei consumatori la possibilità di continuare l'opera di digitalizzazione e formazione al termine del periodo di durata del progetto.

- La realizzazione di attività di informazione per diffondere la conoscenza delle attività del progetto, attraverso:
  - Pubblicazioni sui siti e i canali social delle associazioni dei consumatori;
  - Comunicati stampa, interviste radiotelevisive e della carta stampata;
  - Realizzazione distribuzione materiale informativo realizzato in formato cartaceo e digitale;
  - Organizzazione di eventi promozionali per presentare le opportunità formative e il ruolo degli sportelli digitali.

Allegato 5

- L'apertura ai consumatori/utenti di 13 Sportelli dislocati nel territorio regionale, come di seguito indicati:

MIMIT 11 - ATS "La Rete di Tutela dei Consumatori in Sardegna 3.0"

Sportelli				Giorni e orari di apertura										
Sportello n°	Associazione	Localizzazione	Indirizzo	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato
				matt.	pom.	matt.	pom.	matt.	pom.	matt.	pom.	matt.	pom.	matt.
1	ADICONSUM	CAGLIARI	Via Ancona, 11		13,00 - 20,00		13,00 - 20,00			8,00 - 15,00		8,00 - 15,00		10,00 - 12,00
2	ADICONSUM	CARBONIA	Via Mazzini, 41	9,00 - 12,00	15,00 - 18,30			9,00 - 12,00	15,00 - 18,00			9,00 - 12,00	15,00 - 18,30	
3	ADICONSUM	NUORO	Via Vittorio Emanuele, 34	10,00 - 12,00	16,00 - 18,30					10,00 - 12,00	16,00 - 18,30			
4	ADICONSUM	OLBIA	Via Cimabue, 40/b						14,00 - 18,00		14,00 - 18,00			
5	ADICONSUM	ORISTANO	Piazza Roma Galleria Porcella, 4 PIANO 1°	8,30 - 10,30	15,00 - 18,30	8,30 - 13,00		8,30 - 10,30	15,00 - 18,30	8,30 - 13,00	13,00 - 17,00			
6	ADICONSUM	SASSARI	Via IV Novembre, 53	9,30 - 12,30	16,30 - 19,00	9,30 - 12,30	16,30 - 19,00	9,30 - 12,30	16,30 - 19,00	9,30 - 12,30	16,30 - 19,00	9,30 - 12,30		
7	ADICONSUM	TORTOLI'	Via G. Deledda, 22	9,00 - 13,00	16,00 - 18,00			9,00 - 13,00	16,00 - 18,00	9,00 - 13,00	16,00 - 18,00	9,00 - 13,00		
8	ADICONSUM	TERRALBA	Via Baccelli, 8	8,30 - 12,30				8,30 - 12,30						
9	ADOC	CAGLIARI/Pirri	Via Mentana, 30/C	8,30 - 15,30		8,30 - 15,30		8,30 - 15,30		8,30 - 15,30		8,30 - 12,30		
10	ADOC	TORTOLI'	Via Campidano, 7				14,00 - 18,00						14,00 - 18,00	
11	ADOC	VILLAPUTZU	Via Nazionale, 53				14,00 - 18,00				14,00 - 18,00			
12	ADOC	LACONI	Corso Garibaldi, 95				14,00 - 18,00				14,00 - 18,00			
13	CITTADINNZATTIVA	CAGLIARI	Via Ariosto, 24			9,00 - 13,00	13,30 - 19,00			9,00 - 13,00	13,30 - 19,00		15,00 - 19,00	

- L'aggiornamento delle conoscenze dei responsabili e degli operatori degli Sportelli;

- La promozione, l'informazione, la formazione e l'assistenza in favore dei consumatori/utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, nell'ambito dei settori dei servizi pubblici, delle telecomunicazioni, dell'energia, del servizio idrico, del servizio postale, della sanità, delle tasse e dei tributi locali, dei trasporti, del commercio, delle locazioni e dei condomini, delle assicurazioni e del credito, anche nella modalità digitale;

  Presso gli Sportelli, i cittadini consumatori/utenti potranno ottenere, in presenza e/o in remoto tramite i canali di contatto, la consulenza individuale gratuita relativamente alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello a favore dei consumatori/utenti.

REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU
ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

Allegato 5

MIMIT 11 - ATS La Rete di Tutela dei Consumatori in Sardegna 3.0"

Sportelli				Contatti		
Sportello n°	Associazione	Comune	Indirizzo	Telefono	Cellulare	Mail
1	ADICONSUM	CAGLIARI	Via Ancona, 11	070 3490212 Con trasferimento di chiamata	345 0481751 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	adiconsum.ca@gmail.com
2	ADICONSUM	CARBONIA	Via Mazzini, 41	0781 673429	335 8253706 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	adiconsumcarbonia@tiscali.it
3	ADICONSUM	NUORO	Via Vittorio Emanuele, 34		324 0976316 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	nuoro@adiconsum.it
4	ADICONSUM	OLBIA	Via Cimabue, 40/b		346 0904077 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	olbia@adiconsumsardegna.it
5	ADICONSUM	ORISTANO	Piazza Roma - Galleria Porcella, 4 - PIANO 1°	0783 73945 - interno 1 Con segreteria telefonica	391 4950759 (sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	oristano1@adiconsumsardegna.it
				0783 73945 - interno 2 Con segreteria telefonica	351 7849230 (sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	oristano2@adiconsumsardegna.it
6	ADICONSUM	SASSARI	Via IV Novembre, 53	079 270420	328 9328113 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	adico.ss@cisl.it
7	ADICONSUM	TORTOLI'	Via G. Deledda, 22		327 9090509 (voce - sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	ogliastra@adiconsum.it
8	ADICONSUM	TERRALBA	Via Baccelli, 8	0783 393472	391 4950759 (sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	terralba@adiconsumsardegna.it
				0783 393472	351 7849230 (sms - WhatsApp) Con segreteria telefonica	terralba@adiconsumsardegna.it
9	ADOC	CAGLIARI Pirri	Via Mentana, 30/C	070 0932646 Con segreteria telefonica	3514873959 **(voce - sms - WhatsApp)** Con segreteria telefonica	adocsardegna@yahoo.it
10	ADOC	TORTOLI'	Via Campidano, 7		3514730776 **(voce - sms - WhatsApp)** Con segreteria telefonica	adocogliastra@hotmail.com
11	ADOC	VILLAPUTZU	Via Nazionale, 53		3514355671 **(voce - sms - WhatsApp)** Con segreteria telefonica	villaputzu@adocsardegna.it
12	ADOC	LACONI	Corso Garibaldi, 95		3514278331 **(voce - sms - WhatsApp)** Con segreteria telefonica	laconi@adocsardegna.it
13	CITTADINANZATTIVA	CAGLIARI	Via Ariosto, 24	070 486118 Con segreteria telefonica	351 9397460 (voce - sms - WhatsApp)	tutela.sardegna@cittadinanzattiva.it

Costo totale previsto: **euro 263.722,82**

Oristano, 17/09/2025

Legale Rappresentante
Giorgio VARGIU
Presidente ADICONSUM Sardegna
Presidente ATS "LA RETE DI TUTELA DEI CONSUMATORI IN SARDEGNA – 3.0"

Ai fini della validità dell'invio telematico, è ammessa la sottoscrizione con firma digitale, ai sensi del comma 1, lett. a) del D. Lgs. 82/2005 e successive modificazioni oppure con firma autografa, ai sensi dell'art. 38, comma 3 del DPR 445/2000 e successive modificazioni nonché dell'art. 65, comma 1, lett. c) del D.Lgs. 82/2005. In caso di sottoscrizione con firma autografa è necessario allegare copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore.