



31.05.2022

Provincia Autonoma di Bolzano  
Ufficio Lingue Ufficiali e Diritti Civici  
Via Alto Adige 50  
39100 Bolzano

## Relazione finale sulle iniziative realizzate ex. DM 10 agosto 2020 / L. 388/2000

### A. Descrizione del progetto strategico

Pacchetto di misure di comunicazione digitale di informazione ai consumatori. Il progetto ha avuto una durata di 15 mesi con ultimazione in data 31 marzo 2022. Il pacchetto di misure mira ad aumentare la consapevolezza dei consumatori riguardo ai loro diritti, rispondere alle loro domande frequenti, sostenerli nella gestione del bilancio familiare (in particolar modo quelle famiglie le cui risorse sono decrementate in seguito alla pandemia Covid19) ed a rendere più accessibili le strutture territoriali. Le iniziative sono state realizzate nelle due lingue ufficiali, per garantire un'adeguata informazione sui propri diritti anche ai cittadini di madrelingua tedesca, aumentando il loro grado di conoscenza.

### B. Iniziative realizzate

Sono state realizzate le seguenti iniziative, sotto elencate e specificate più dettagliatamente: elaborazione e pubblicazione di 100 FAQ Mini-Fact-Sheets, 10 videoanimazioni, 20 video brevi, trasmissioni informative televisive, aggiornamento del libretto contabile online e rilancio della nuova edizione, creazione e pubblicazione del canale whatsapp, organizzazione e svolgimento di corsi di formazione per i consulenti CTCU.

#### 1. FAQ / Mini-Fact-Sheets

##### **Attività svolte**

Ricerca contenuti, redazione, traduzione, layout/grafica e pubblicazione di 100 informazioni brevi in lingua italiana e tedesca su tematiche comuni nell'ambito del diritto dei consumatori e domande frequenti che abbiamo riscontrato.



## Modalità

Le informazioni sono disponibili in entrambe le lingue, italiana e tedesca. I Mini-Fact-Sheets sono stati pubblicati attraverso il sito web istituzionale ed i canali social del CTCU.

## Risultati quantitativi e/o qualitativi

100 informazioni brevi, in italiano ed in tedesco (100 + 100), disponibili e consultabili sul sito web e sui vari canali social. Le informazioni sono state sviluppate in un'ottica a lungo termine, di modo che possano circolare per un periodo prolungato, attivando l'interesse dei consumatori anche nel tempo.

Realizzato con i fondi Ministeriali sviluppo economico - Riparto 2020

mini FAQ #5

Lo sapevi già che per una famiglia media gli elettrodomestici lasciati in modalità standby possono comportare un costo annuale che va dai 90 euro in su?

Scopri come ridurre questo costo al seguente link:  
[www.consumer.bz.it/it/sotto-tensione-la-funzione-standby](http://www.consumer.bz.it/it/sotto-tensione-la-funzione-standby)

*esempio di mini F.A.Q.*

## 2. Videoanimazioni

### Attività svolte

Ricerca contenuti, sviluppo e lavoro redazionale, realizzazione e distribuzione di 10 videoanimazioni in italiano e tedesco su varie tematiche di interesse per i consumatori. Le videoanimazioni trattano le seguenti tematiche:

- La piattaforma ODR. Come tutelare il mio shopping online?
- E-commerce. Questo rivenditore online è affidabile?
- Trappole di abbonamenti streaming
- Prenotare il viaggio di maturità. Come fare
- Trading online. Qual'è solitamente la prima modalità di contatto?
- Acquisti online passo per passo
- Dati personali in rete
- Incidente stradale: come comportarsi?
- Assicurazione sulla vita: recesso, riscatto e sospensione



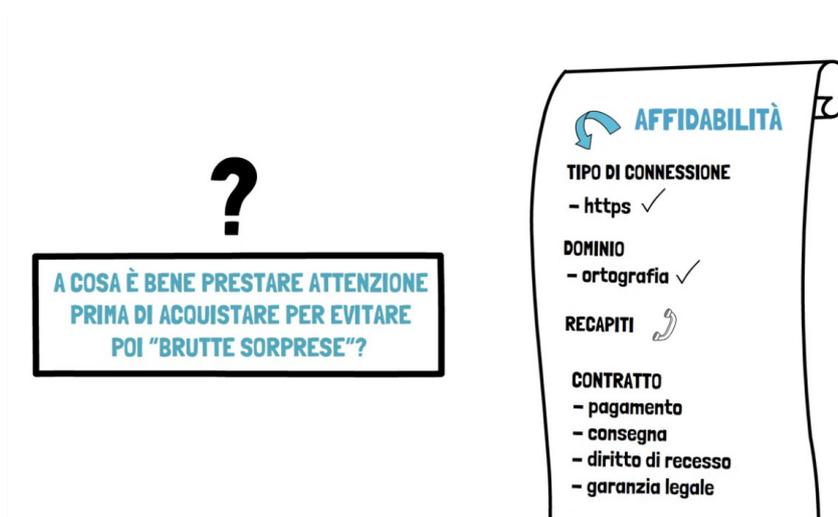
- Internet: perché via radio? Navigare senza radiazioni – semplicissimo

### Modalità

Le videoanimazioni sono disponibili in entrambe le lingue, italiana e tedesca e sono state pubblicate sul nostro sito web e sul nostro canale youtube nonché gli altri canali social. Le videoanimazioni sono state elaborate in formato audiovisivo, con un design di animazione e testo. Nelle produzioni sono stati inseriti anche testi all'interno del video in modo che anche eventuali consumatori non udenti possano seguire quanto spiegato.

### Risultati quantitativi e/o qualitativi

Le 10 videoanimazioni sono disponibili in italiano e tedesco (10 + 10) sul canale youtube del CTCU e attraverso gli altri canali social. Le videoanimazioni spiegano in modo semplice e leggero i diritti dei consumatori in determinate circostanze.



*schermata esempio di video-animazioni*

### 3. Video brevi

#### Attività svolte

Realizzazione di 20 video brevi in italiano e tedesco su varie tematiche di interesse per i consumatori.

I video brevi trattano le seguenti tematiche:

- Si rompe la macchina usata: chi paga?
- Quando scade un "buono-spesa"?
- Posso cambiare la merce acquistata in un negozio?
- Agenzia immobiliare: diritti e doveri
- A chi serve quale assicurazione?
- Polizza vita come investimento?
- Guasto telefonico: come reclamare?
- Disdire un contratto di telefonia: come fare?
- Contratti stipulati al telefono: no, grazie!
- Pagamento sbagliato con la carta di credito: cosa fare?



- UE diritti del passeggero: chi mi aiuta?
- Prodotto difettoso: cambio o rimborso?
- Come capire se un sito è affidabile
- Contratti immobiliari preliminari: a cosa prestare attenzione
- Internet lento: cosa fare
- Assicurazione auto con Black Box: sì o no?
- La cripto moneta è un buon investimento?
- Riconoscere ed evitare gli allergeni nel cibo
- Saldi: i miei diritti!
- Online trading: giù le mani!

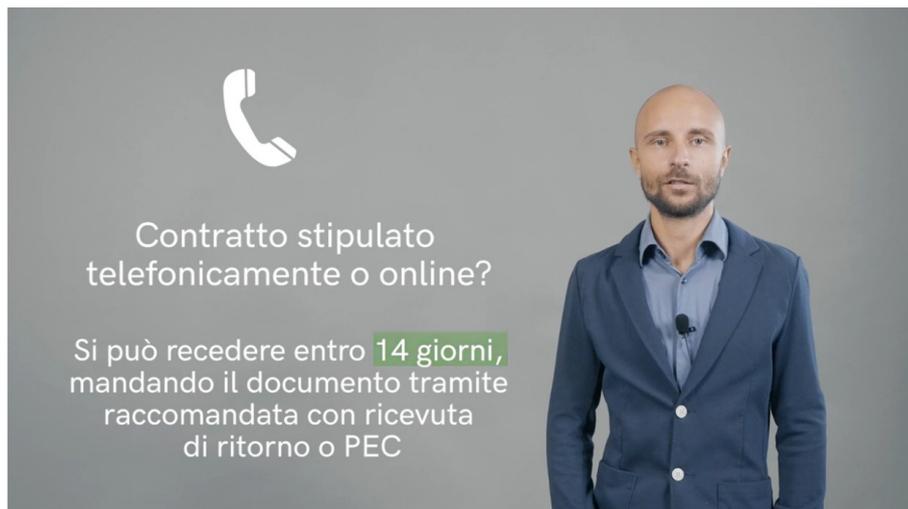
### Modalità

I video brevi sono disponibili in entrambe le lingue, italiana e tedesca e sono stati pubblicati sul nostro sito web e sul nostro canale youtube nonché gli altri canali social.

I video brevi sono in formato sempre audiovisivo, però in modalità di intervista con i consulenti in primo piano e una sintesi in testo in contemporanea. Nelle produzioni sono stati inseriti anche testi all'interno del video in modo che anche eventuali consumatori non udenti possano seguire quanto spiegato.

### Risultati quantitativi e/o qualitativi

I 20 video brevi sono disponibili in italiano e tedesco (20 + 20) sul canale youtube del CTCU e attraverso gli altri canali social. Le videoanimazioni spiegano in modo semplice e leggero i diritti dei consumatori in determinate circostanze.



*schermata-esempio di video breve*

## 4. Video televisivi Pluspunkt

### Attività svolte

Creazione di video televisivi in forma di intervista su varie tematiche attuali e di interesse dei consumatori:

Argomenti trattati:

- Cashback e lotteria scontrini, polizze vita, tutela giudiziale collettiva nel consumerismo



- Class action, frutta e verdura: 5 al giorno, prescrizione bollette
- risparmiare, tutela dei dati e data breach nei social media, la nuova etichetta energetica
- sigilli nell'alimentazione, polizze rc auto, viaggiare tutelati ai tempi del Covid
- criptomonete, spese sanitarie e detrazioni, prodotti "truccati"
- costi dell'energia, regali acquistati online, conciliare online
- truffe online: come riconoscerle, come evitarle

### Modalità

I video sono stati messi in onda su reti RAI regionali e sono reperibili online sul sito e attraverso i sopraccitati canali. L'avviso di sostegno e finanziamento è incluso nei titoli di coda.

### Risultati quantitativi e/o qualitativi

Il tempo di messa in onda è dopo il telegiornale serale, orario con moltissimi ascolti; la trasmissione viene poi messa in onda una seconda volta, a ca. 10 gg. di distanza.



*schermata-esempio di trasmissione*



*schermata-esempio del titolo di coda*



## 5. Libretto contabile 2.0

### Attività svolte

Tredici anni dopo la prima edizione viene rilanciato il libretto contabile 2.0 del CTCU.

### Modalità

Riprogrammazione del libretto contabile online con nuove funzionalità e ulteriori aggiornamenti. I dati precedenti degli utenti sono stati trasferiti alla nuova banca dati, in modo da non perdere la cronistoria delle proprie spese.

Il nuovo libretto opera su tutti i dispositivi (fissi e mobili, tutti i sistemi operativi) e si distingue per la facilità di utilizzo.

Permette di inserire pagamenti pianificati, gestire i vari strumenti di pagamento (uno o più conti correnti, contanti, carte di pagamento) ed il trasferimento di risorse fra i vari strumenti.

### Risultati quantitativi e/o qualitativi

Il libretto contabile 2.0 offre nuove funzionalità e ulteriori aggiornamenti. Numero di utenti registrati 16.996. Aumento degli iscritti rispetto al vecchio programma in percentuale: + 6%.

€ bilancio in famiglia

Per favore, effettui l'accesso al  
suo account

[o Registrare qui](#)

Indirizzo e-mail o nome utente

Password

Ricordami [Dimenticato la password?](#)

Deutsch Italiano

Effettuare login

Realizzato con i fondi Ministero sviluppo economico. Riparto 2020

Un progetto di  Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*schermata di accesso del libretto contabile online*



## **6. Consulenza tramite whatsapp, sito web**

### **Attività svolte**

Creazione ed inserimento della funzionalità di comunicazione tramite whatsapp direttamente accessibile dal sito web del CTCU, dove i consumatori e le consumatrici possono richiedere informazioni in modo diretto e veloce.

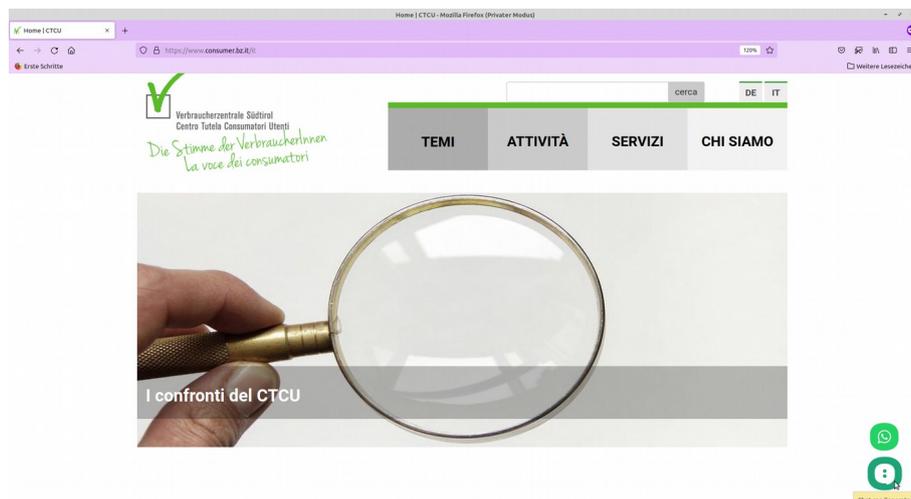
### **Modalità**

Programmazione della funzionalità whatsapp accessibile dal sito web o direttamente attraverso il numero. Per chi non volesse utilizzare il programma whatsapp, vi è l'alternativa di utilizzare una live-chat dedicata. Alle richieste e domande provenutaci tramite questo canale viene data una risposta diretta tramite i nostri collaboratori oppure viene riferito il giorno e l'orario di reperibilità del consulente di riferimento nel caso di richieste e domande specifiche di un settore o che necessitano una consulenza più approfondita.

Il servizio è disponibile in ambedue le lingue, italiana e tedesca.

### **Risultati quantitativi e/o qualitativi**

Dai primi commenti ottenuti in focus group, i consumatori gradiscono molto il metodo di contatto semplice e veloce. In media abbiamo registrato 38 contatti / mese, con tendenza crescente.



*schermata-esempio per l'accesso a whatsapp*

## **7. Aggiornamento e corsi di formazione per i consulenti CTCU**

### **Attività svolte**

Sono stati organizzati diversi corsi di formazione per i consulenti e dipendenti su tematiche attuali nell'ambito dei diritti dei consumatori e sull'ergonomia sul posto di lavoro per migliorare le conoscenze in vari ambiti e il servizio di consulenza ed informazione per i consumatori. Ad inizio di ogni lezione è stato comunicato ai partecipanti che il corso è stato realizzato grazie ai fondi del Ministero dello Sviluppo Economico.



## Lista e descrizione dei corsi di formazione:

Titolo	Relatore	Descrizione
Corso online E-Commerce e tutela dell'acquirente	Altalex Formazione	Il corso aveva l'obiettivo di approfondire il contesto normativo applicabile in materia di e-commerce e di formazione dei contratti telematici. Sono stati approfonditi gli obblighi di trasparenza volti a tutelare i diritti dei consumatori e il sistema di responsabilità dei soggetti coinvolti ed esaminate le pratiche commerciali scorrette e il ruolo dell'AGCM competente per la tutela dei diritti degli utenti.
Move and Work - Movimento sul posto di lavoro	K. Trojer	Gli esercizi presentati nel corso alleviano in modo specifico la tensione e lo stress e prevengono dolore da posture sbagliate per chi lavora alla scrivania. I movimenti consapevoli creano una piacevole consapevolezza corporea e sono una misura preventiva per contrastare una cattiva postura e favorire la circolazione sanguigna e la concentrazione. Questo rende più sopportabile il lavoro davanti al computer, il pensiero più chiaro e il potenziale creativo può spronarsi di nuovo.
Approccio ai consumatori e consumatrici con disabilità	Independent L	Il corso era volto a sensibilizzare i dipendenti al tema dei consumatori con disabilità ed informarli sulle seguenti tematiche: diverse forme di disabilità/bisogni; esempi di ausili informatici e ausili per la comunicazione; approfondimento su norme e sui regolamenti legali; principi di base per l'accessibilità; Servizi di consulenza per tutti: il modo giusto di trattare con i consumatori con disabilità; panoramica degli attuali servizi di supporto per le persone con disabilità in Alto Adige; introduzione al linguaggio semplice nell'elaborazione di testi.
Yoga per gli occhi	E. Lantschner	Lo yoga per gli occhi può aiutare a rilassare gli occhi. Inoltre, la vista può essere mantenuta e migliorata. L'istruttore del corso ha mostrato come la vista possa essere promossa in modo salutare attraverso esercizi oculari mirati e tecniche di respirazione, rilassamento e massaggio.
Creare testi con un linguaggio sensibile alla parità di genere	L. Heidrich	Ci sono molti modi per esprimersi con un linguaggio sensibile alla parità di genere. E spesso la soluzione ottimale non ha solo a che fare con la scelta corretta ma richiede anche un po' più di abilità artistica. Un buon testo non dovrebbe essere solo corretto, ma anche leggibile e comprensibile. In questo seminario abbiamo appreso le possibilità linguistiche per la composizione di testi corretti ed eleganti.
Protezione dei dati	Avv. C. Notdurfter	Durante il corso sono state fornite informazioni sulla protezione dei dati dal punto di vista del consumatore. Sono stati trattati i seguenti argomenti: introduzione alla regolamentazione europea in materia; principi del trattamento dei dati e basi giuridiche; condizioni per il consenso della raccolta e trattamento dei dati; diritti degli interessati; risarcimenti, responsabilità e sanzioni; Protezione dei dati e pubblicità (chiamate pubblicitarie); il (possibile) ruolo speciale dei centri di tutela dei consumatori.



Titolo	Relatore	Descrizione
Copyright e privacy - immagini	Avv. M. Egger	Nel corso sono state fornite informazioni riguardo al diritto d'autore delle immagini e foto, incluse le norme e i regolamenti vigenti a riguardo, e sono stati presentati i diritti di contestazione nell'eventualità di una pubblicazione di contenuti d'immagini e foto in mancanza del consenso della persona ripresa.
Contabilità condominio	ANACI	Corso specialistico sulla contabilità in un condominio per la consulente di settore.
Comunicato stampa	M. Mazzalai	Il capo redattore della TG Rai Trento ha fornito informazioni e consigli su come scrivere bene un comunicato stampa, cosa tenere presente, e ci ha dato qualche input sugli trend nel campo redazionale..
Cartella esattoriale	Avv. M. Demattè	Nel corso sono state date informazioni sulla cartella esattoriale - cos'è e cosa include (contenuto e singole voci), la procedura, l'origine, le conseguenze ed eventuali provvedimenti, ecc - in modo da fornire maggiore assistenza ai consumatori che si presentano con una cartella esattoriale per chiedere lumi o per chiedere informazioni generali a riguardo.
I principali reati a danno del consumatore	Maggiore Masi	Il maggiore Masi della Guardia di Finanza ha presentato una relazione sui principali reati (quelli attualmente più comuni) a danno dei consumatori: frode in commercio, vendita prodotti non sicuri, vendita prodotti con segni mendaci, contraffazione, ecc.

### Modalità

Principalmente sono stati incaricati relatori dalla regione, due da altre regioni italiane e una dalla Germania. Alcuni corsi sono stati svolti in lingua italiana, altri in lingua tedesca. I corsi sono stati organizzati per lo più a distanza, di modo da permettere una maggiore partecipazione a tutti i consulenti e collaboratori.

### Risultati quantitativi e/o qualitativi

In totale sono stati organizzati 11 corsi nei quali hanno partecipato complessivamente oltre 80 collaboratori e consulenti.

### C. Misure pubblicitarie

Tutte le iniziative realizzate sono state pubblicizzate attraverso comunicati stampa, house organ, post sui vari canali social ecc., con relativa indicazione del sostegno della Provincia Autonoma e del finanziamento concesso dal MiSE; inoltre sono stati realizzati gadget pubblicitari (custodie per le carte di credito sicure a scansioni RFID) che riportano ai materiali realizzati.



*bozzetto stampa del gadget pubblicitario*

**Esempi dei comunicati stampa pubblicati (sempre in tedesco ed italiano):**

<https://www.consumer.bz.it/it/il-ctcu-presenta-il-nuovo-libretto-contabile-20-0>

<https://www.consumer.bz.it/it/le-video-pillole-e-video-animazioni-del-ctcu>

<https://www.consumer.bz.it/de/verbraucherzentrale-suedtirol-nun-auch-whatsapp-erreichbar-0>

<https://www.consumer.bz.it/de/die-mini-faqs>



#### **D. Risultati globali e risultati futuri attesi**

Tutte le attività realizzate sono state improntate verso un'ottica di informazione perdurante, nelle due lingue ufficiali, di modo che possano conservare la loro attualità nel tempo, laddove possibile (questo ovviamente non è possibile per i casi in cui novelle normative cambino il quadro di riferimento, cosa accaduta ad esempio per la garanzia negli acquisti proprio a gennaio 2022).

I vari video hanno ricevuto un totale di 13.635 visualizzazioni; abbiamo registrato 308 interazioni sui canali *social*. Il libretto contabile viene attualmente utilizzato da 16.996 utenti. Il canale whatsapp registra una media di 38 contatti/mese, in tendenziale aumento.

Gli strumenti realizzati sono resi disponibili e accessibili da:

sito internet [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

facebook: [www.facebook.com/vzs.ctcu](https://www.facebook.com/vzs.ctcu)

Instagram: <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>

Twitter: [https://twitter.com/vzs\\_bz](https://twitter.com/vzs_bz), [https://twitter.com/CTCU\\_BZ](https://twitter.com/CTCU_BZ)

Youtube: <https://www.youtube.com/user/VZSCTCU>

Attraverso la larga diffusione delle informazioni ci si attende inoltre un certo “effetto volano” di aumentata consapevolezza dei consumatori, sia rispetto ai loro diritti che alla gestione del loro budget familiare, in molti casi messo alla prova dagli effetti economici della pandemia da Covid-19.

Gli strumenti elaborati saranno inoltre utilizzati dalle nostre strutture nelle iniziative di educazione al consumo, sia nelle scuole che nella formazione permanente, continuandone così la diffusione fra le famiglie consumatrici.