

**Progetto n. 1 - "Spettrometro"****Soggetto attuatore beneficiario del contributo**

- Adiconsum, sede legale in Via Piave, 7 30171 Ve-Mestre - C.F. 90040290273

Collaborazioni

L'attività verrà realizzata in collaborazione con Unioncamere del Veneto che metterà a disposizione in comodato d'uso gratuito a favore di Adiconsum l'attrezzatura spettrometro a raggi X.

Descrizione e svolgimento progetto

Il progetto riguarda la sicurezza dei prodotti e in particolare l'esecuzione delle analisi di laboratorio da svolgersi a seguito delle attività di controllo eseguite a cura delle Forze dell'Ordine e delle Polizie Locali del Veneto prevalentemente con l'utilizzo dello spettrometro a raggi X, messo a disposizione da Unioncamere del Veneto.

Le risorse economiche messe a disposizione andranno a coprire i costi necessari per l'effettuazione di analisi di laboratorio, derivanti prevalentemente ma non esclusivamente dall'utilizzo dello spettrometro a raggi X e a supportare quelle attività che, su richiesta delle Forze dell'Ordine, si rendessero necessarie per la lotta alla contraffazione e per la verifica della sicurezza dei prodotti in commercio. Tra le analisi di laboratorio sono comprese anche quelle degli ftalati, in quanto sostanze molto pericolose per la salute soprattutto dei bambini.

Costo del progetto

- Importo euro 86.000,00 – di cui euro 43.000,00 per l'annualità 2018 e euro 43.000,00 per l'annualità 2019.

Tempi di realizzazione

- L'attività per l'anno 2018 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2018;
- L'attività per l'anno 2019 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2019;

Progetto n. 2 "Uno, nessuno, centomila ... consumatori nella rete delle cyber-truffe"**Soggetto attuatore beneficiario del contributo**

- Adoc, sede legale in Via Bembo – 30172 Ve-Mestre, codice fiscale n. 90024060270.

Descrizione e svolgimento del progetto:

L'e-commerce si sta affermando come canale di vendita sempre più necessario per le aziende italiane. Grazie alle nuove tecnologie e alla digitalizzazione del consumatore, è possibile infatti espandere il proprio business attraverso nuove vie di sbocco. Non a caso l'e-commerce è in forte crescita e le aziende dei più diversi settori stanno iniziando ad aggiornare i propri processi per affrontare le sfide di questa grande opportunità, tipicamente riconducibili alla logistica, ai dazi e alle valute per i mercati esteri.

L'e-commerce è il negozio per il mondo e il mondo è fatto di consumatori.

La società dell'informazione globale si evolve rapidamente, con un continuo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e di modi di gestire gli affari e il commercio. Il cibern spazio ha anche aperto le porte a crimini di ogni tipo.

Le grandi risorse online dell'e-commerce, le informazioni, le reti e la sicurezza degli utenti devono essere protette; in caso contrario, lo sviluppo delle opportunità aperte dal web risulterà gravemente compromesso. Transazioni fraudolente, accesso non autorizzato ai computer e virus, criminalità ad alta tecnologia, furto d'identità e frodi informatiche sono divenuti eventi piuttosto comuni, così come le controversie sulle transazioni elettroniche.

Il 45% dei consumatori è vittima di cyber crime e il 65% dei consumatori ha deciso di non denunciare il fatto alle autorità. A livello mondiale, un consumatore su sei ha subito una perdita di denaro e il 20% delle vittime ha perso più di 1.100 euro.



d53aee03



Le disavventure sul web abbassano inevitabilmente il livello di fiducia degli utenti. Inoltre, l'impatto negativo delle frodi si riversa anche sulle aziende coinvolte a loro insaputa che vedono immediatamente danneggiata la propria reputazione.

Nel solco della tradizione dell'associazione, la linea d'intervento privilegia sia lo strumento formativo che quello informativo, di seguito così strutturato in ordine temporale:

- Primo step:

Selezione di 5 studenti delle Università partner del progetto, per la creazione di un gruppo di lavoro, finalizzato all'analisi e la ricerca delle truffe informatiche in rete e sui social network;

organizzazione di un corso formativo per il gruppo di lavoro, avvalendosi degli esperti nel campo delle frodi, contraffazione e falsificazioni dei prodotti e servizi;

creazione di una rete informativa di collegamento tra il gruppo di lavoro, le associazioni dei consumatori, le istituzioni regionali, le forze dell'ordine e le realtà produttive del territorio.

- Secondo step:

Raccolta di materiale inerente l'e-commerce e le sue criticità (analisi e censimento dei siti, valutazione della loro attendibilità, casistiche sulle problematiche delle piattaforme utilizzate per la commercializzazione dei prodotti e dei servizi);

creazione di un database, fruibile dalla community degli utenti che si rivolgono al gruppo di lavoro, sia per chiarimenti che per richieste di aiuto.

- Terzo step:

5 incontri di formazione-informazione sulle strategie elaborate da realizzarsi, ad esempio presso le Università degli anziani, in modo tale da fornire informazioni a una fascia di soggetti non "nativi digitali" ma che comunque sempre più utilizzano internet.

Organizzazione di un convegno dove tutti i soggetti interessati si possano incontrare e dialogare sull'e-commerce e le sue criticità, dove verranno presentati i risultati della ricerca svolta nell'arco del biennio.

- Quarto step:

Realizzazione di una app per smartphone e tablet (visualizzazione ed individuazione dei "siti sicuri" nella compravendita digitale).

Obiettivi generali del progetto:

Il progetto si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- l'elaborazione di strategie per una efficace autodifesa del consumatore;
- la promozione di strumenti atti a facilitare la circolazione delle informazioni sia in rete che sui social network;
- la promozione e la conoscenza dei diritti individuali di ciascun consumatore, con particolare attenzione alle categorie svantaggiate;
- il coinvolgimento della generazione dei "nativi digitali", con l'obiettivo di renderli protagonisti attivi nel processo di crescita ed evoluzione del grande mercato globale che utilizza gli strumenti di commercio digitale.

Oltre agli obiettivi sopracitati, altra priorità del progetto è rappresentata dalla volontà di facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro da parte dei giovani, sfruttando le opportunità create dal commercio in rete, stimolando la creatività e la capacità dei giovani di lavorare in equipe.

La realizzazione del progetto prevede il partenariato delle seguenti organizzazioni:

- Polizia Postale;
- Arma dei Carabinieri;
- Guardia di Finanza;



d53aee03



- Facoltà di ingegneria informatica;
- Facoltà di scienze della comunicazione;
- Facoltà di giurisprudenza;
- Facoltà di statistica.

Costo del progetto

- Importo euro 47.000,00 – di cui euro 23.500,00 per l'annualità 2018 e euro 23.500,00 per l'annualità 2019.

Tempi di realizzazione

- L'attività per l'anno 2018 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2018;
- L'attività per l'anno 2019 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2019.

Progetto n. 3 - "E-commerce e fenomeni di contraffazione – attività di informazione e sensibilizzazione rivolta alla cittadinanza contro la contraffazione, falsificazione e sofisticazione di prodotti e servizi acquistati online"

Soggetto attuatore beneficiario del contributo

- Associazione Federconsumatori Via Fusinato 34/A 30171 Ve-Mestre, codice fiscale n. 90020550274.

Descrizione e svolgimento del progetto

A partire dalla fine degli anni '90 il mercato del commercio telematico ha visto una crescita costante, in particolar modo nell'ultimo ventennio. Secondo il rapporto ISTAT "CITTADINI, IMPRESE E ICT" pubblicato il 21 dicembre 2016, rispetto al 2015 è aumentata dal 48,7% al 50,5% la quota di individui di 15 anni e più che hanno navigato in Internet e effettuato acquisti online nei tre mesi precedenti l'intervista; in particolare, negli ultimi tre mesi del 2016 il 28,7% ha ordinato o comprato merci o servizi, il 12,0% nel corso dell'anno e il 9,7% più di un anno prima. In particolare, è rilevante sottolineare come nel campione analizzato da ISTAT siano i cittadini del Nord Est a usufruire maggiormente del mezzo telematico per l'acquisto di beni e servizi, con un picco nella popolazione tra i 20 e i 34 anni.

La questione è complessa: se da un lato l'e-commerce può essere uno stimolo, garantendo maggiore disponibilità, varietà e accessibilità a beni e servizi per il consumatore, dall'altro c'è poca consapevolezza sui diritti di chi acquista *on-line* e su come evitare truffe e raggiri. In contemporanea le aziende sottolineano come il mercato del falso generi perdite notevoli, con un fatturato in Italia di 6,5 miliardi di euro e con una perdita di centomila posti di lavoro. Risulta evidente come un adeguato livello di consapevolezza da parte del consumatore nell'ambito dell'acquisto di beni e servizi in via telematica sia fondamentale per garantire benefici alla cittadinanza *in toto*, anche considerando la crescita costante di questo mercato. Particolarmente delicata è la questione degli acquisti *on-line* di farmaci senza obbligo di ricetta, per i quali il pericolo di sofisticazioni rappresenta un possibile rischio per la salute pubblica.

Di recente, una delle principali compagnie di telefonia presenti sul territorio nazionale ha annunciato la possibilità di sottoscrivere utenze telefoniche e acquistare prodotti di telefonia tramite un noto *market on-line*: alcune compagnie energetiche attive sul territorio nazionale hanno inoltre comunicato il loro interesse per questo mercato emergente, avendo già preso contatti per arrivare alla possibilità di far sottoscrivere contratti tramite piattaforme di acquisto su internet. Inoltre, l'informatizzazione nell'erogazione di alcuni servizi, come quelli bancari e assicurativi, rappresenta ormai una realtà diffusa e concreta: purtroppo però solo tre cittadini su dieci dichiarano di essere utenti informatici esperti. Questo divario tra competenze informatiche e crescita rapida e costante dei servizi erogati in via telematica rende sempre più pressante la necessità di strutture di supporto e di consulenza a sostegno del cittadino nell'esecuzione di procedure *on-line*.

Vista la complessità del tema, le azioni da intraprendere vanno diversificate in base alle diverse fasce anagrafiche del consumatore e ai diversi livelli di dimestichezza con gli strumenti telematici. Particolarmente importante è affrontare in maniera diversificata, da un lato, il tema dell'acquisto di beni e, dall'altro, il tema della sottoscrizione di contratti e servizi. Il progetto sarà quindi realizzato attraverso un'attività di educazione



d53aee03



e di sensibilizzazione da svolgersi attraverso incontri aperti alla cittadinanza, realizzando presso ogni provincia del Veneto almeno un incontro in collaborazione con gli istituti scolastici (medie e/o superiori) riguardo l'acquisto di beni, con particolare attenzione ai prodotti reclamizzati su *social network* e piattaforme correlate, che rappresentano un mercato in crescita e più difficilmente tracciabile. Sarà necessario programmare inoltre almeno un incontro aperto alla cittadinanza sulla sottoscrizione a servizi e sui diritti del consumatore in riferimento agli acquisti *on-line*, in particolare in funzione della lotta alle sofisticazioni e al falso, nonché sui diritti dei consumatori utenti così come previsto dalle norme vigenti (codice del consumo e direttive europee). Utile per una più completa realizzazione degli eventi sarà la partecipazione e collaborazione delle Forze dell'Ordine e Polizie Locali. Parallelamente si svolgerà un lavoro di ricerca statistica capillare in modo da fotografare correttamente metodi, frequenza di utilizzo e mezzi di contatto, al fine di strutturare futuri interventi sempre più efficaci e adeguati alle necessità dei cittadini della Regione del Veneto.

Si provvederà a realizzare quindi una pubblicazione divulgativo-informativa, elaborando i dati raccolti e producendo un *vademecum* avente una duplice funzione: da un lato determinare un adeguato livello di consapevolezza e di risposta alle domande più frequenti dei consumatori dando, al contempo, un contenuto di evidenza statistica.

Per concludere, si realizzerà l'apertura di uno sportello dedicato all'assistenza relativa a problematiche correlate all'acquisto di beni e servizi *on-line*, considerando che molti prodotti vengono acquistati da piattaforme che propongono prodotti di fornitori molto spesso non collocati sul territorio nazionale, richiedenti quindi competenze dedicate al tema. Si realizzerà, inoltre, uno strumento telematico di richiesta di assistenza a cui rivolgersi, sia con delle FAQ sia con la possibilità di interagire con un operatore con uno strumento di *live chat* o attraverso i più noti *social network*.

Le occasioni di incontro e scambio saranno mirate quindi alla prevenzione di un utilizzo scorretto e alla costruzione di una consapevolezza reale, con particolare attenzione alle fasce di popolazione più a rischio. I criteri validi saranno quindi relativi al numero di soggetti privati che potranno essere coinvolti negli eventi, istituzioni, enti pubblici ed altre associazioni, oltre agli eventuali altri feedback che perverranno.

Costo del progetto

- Importo euro 57.000,00 – di cui euro 28.500,00 per l'annualità 2018 e euro 28.500,00 per l'annualità 2019.

Tempi di realizzazione

- L'attività per l'anno 2018 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2018;
- L'attività per l'anno 2019 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2019.

Progetto n. 4 - "E-commerce e truffe informatiche"

Soggetto attuatore beneficiario del contributo

- Associazione Adoc sede legale in Via Bembo - 30172 Ve-Mestre, codice fiscale n. 90024060270.

Descrizione e svolgimento del progetto

- Il progetto, già realizzato in passato, riguarda la realizzazione di una serie di attività di educazione e di sensibilizzazione da svolgersi nelle scuole superiori del Veneto e verterà sull'analisi sia delle criticità che delle potenzialità di sviluppo dell'e-commerce, anche nell'ottica di una possibile prospettiva occupazionale per la giovane platea cui il progetto si rivolge. L'attività dovrà prevedere almeno sette incontri, uno per ogni provincia del Veneto, presso le sedi delle scuole superiori e vedrà il coinvolgimento, tra gli altri, di professori universitari e ufficiali della Guardia di Finanza.

Costo del progetto

- Importo euro 10.000,00 - di cui euro 5.000,00 per l'annualità 2018 e euro 5.000,00 per l'annualità 2019.



Tempi di realizzazione

- L'attività per l'anno 2018 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2018;
- L'attività per l'anno 2019 dovrà concludersi ed essere rendicontata entro e non oltre il 15 dicembre 2019.

