

no problem: servizi ai consumatori



Il progetto **“No problem - Assistenza, informazione, incontri con le Associazioni dei consumatori”**, finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** e realizzato dall'**Unione Nazionale Consumatori** con le associazioni **Adiconsum, Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU) e U.Di.Con.**, ha l'obiettivo di rafforzare la **relazione tra i consumatori e le associazioni di tutela** per colmare alcune inefficienze e rafforzare il ruolo del consumatore, rendendolo protagonista attivo anche nella fase del reclamo.

L'idea nasce dalla necessità di sviluppare un nuovo modello di **relazione con i consumatori** sfruttando tutte le potenzialità delle nuove tecnologie; il progetto si sviluppa in tre aree di intervento con attività di **informazione, assistenza e di contatto con la cittadinanza**: la sfida è ambiziosa perché accanto agli strumenti classici come gli **sportelli sul territorio** e la **stampa di materiali cartacei**, saranno attivate nuove forme di dialogo digitale con i consumatori come un **web tool** per inoltrare i reclami e controllare lo stato della gestione del caso, **app di assistenza, indagini digitali, video-spot e sportelli di assistenza tramite messaggistica online**.

Non mancheranno naturalmente i momenti dedicati al **contatto con la cittadinanza** con **convegni e workshop** aperti al pubblico, sessioni di **formazione** e un **master universitario**.

Particolare attenzione sarà riservata ai **consumatori più vulnerabili**: giovani, anziani, famiglie in condizione di precarietà economica, inclusi i portatori di disabilità per garantire a tutti i cittadini la possibilità di fruire appieno dei servizi essenziali e di esercitare le libertà fondamentali.

Leggi nel dettaglio le attività del progetto no problem

- Unione Nazionale Consumatori
- Adiconsum
- U.di.Con
- CTCU

Progetto realizzato con il contributo del Ministero dello sviluppo economico ai sensi del Decreto 6 agosto 2015

Bolzano/Roma, 08.04.2016