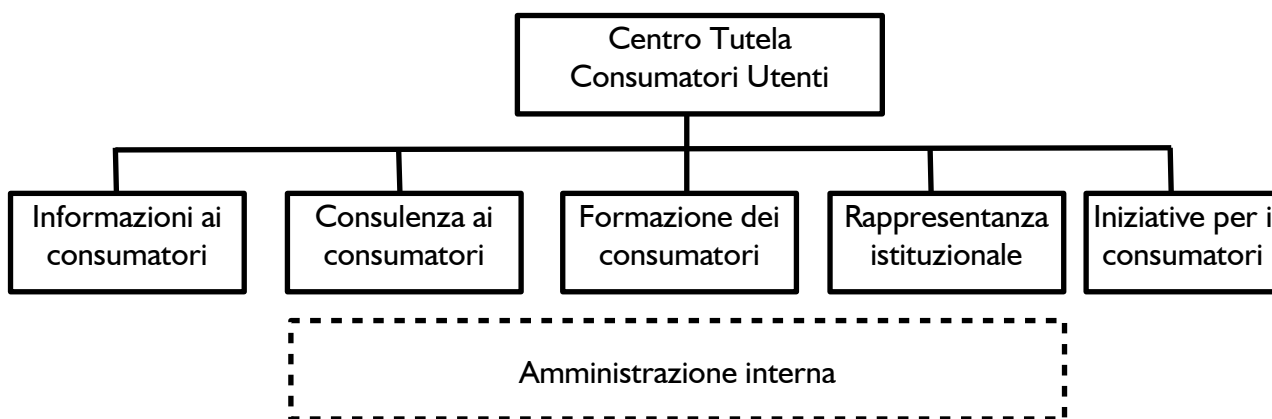




## Organigramma



- **1. Informazioni ai consumatori**

- 1.1 Materiali informativi: fogli informativi ecc.
- 1.2 Sito web [consumer.bz.it](http://consumer.bz.it)
- 1.3 Pubblicazioni
- 1.4 Lettere tipo e modelli
- 1.5 Giornale: Pronto Consumatore
- 1.6 Social media
- 1.7 Ricerche, rilevazioni, comparazioni dei prezzi, test
- 1.8 Sportello mobile
- 1.9 Hot line 97.55.97
- 1.10 Trasmissione televisiva Pluspunkt/Puntopiù

- **2. Consulenza ai consumatori**

- 2.1 Consulenza giuridica generica
- 2.2 Consulenza specifica (telefonica / di persona / altre modalità)
  - 2.2.1 Consulenza giuridica generale per i consumatori
    - Diritto dei contratti
    - Contratti di servizio
    - Vendite a distanza / e-commerce
    - Vendite porta a porta



- Contratti di vendita e d'opera
- Recessi e disdette da contratti
- Controllo di fatture
- Pubblicità ingannevole
- Diffide
- Tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie
- Rappresentanza nei confronti dei fornitori
- Cause pilota e class action
- 2.2.2 Servizi finanziari
- 2.2.3 Assicurazione e previdenza
- 2.2.4 Telecomunicazioni
- 2.2.5 Abitare, costruire, energia (consulenza giuridica e tecnica)
- 2.2.6 Questioni condominiali
- 2.2.7 Alimentazione
- 2.2.8 Viaggi
- 2.2.9 Consumo critico e sostenibile
- 2.2.10 Problematiche legate alle imposte
- 2.3 Sedi distaccate
  - (2.3.1 Bolzano)
  - 2.3.2 Merano
  - 2.3.3 Silandro
  - 2.3.4 Malles
  - 2.3.5 San Leonardo in Passiria
  - 2.3.6 Bressanone
  - 2.3.7 Chiusa
  - 2.3.8 Brunico
  - 2.3.9 Piccolino (val Badia)
  - 2.3.10 Egna
  - 2.3.11 Vipiteno
  - 2.3.12 Lana
  - 2.3.13 Sportello mobile
- 2.4 Conciliazioni
- 2.5 Arbitri
- 2.6 Conciliareonline.it
- 2.7 Centro Europeo dei Consumatori
- 2.8 Sede partner a Trento
- **3. Formazione dei consumatori**
  - 3.1 Lezioni da parte di esperti nelle scuole
  - 3.2 Visite nelle scuole da parte del CTCU
  - 3.3 Scuola dei consumatori "Laimburg"
  - 3.4 Incontri per adulti
  - 3.5 Infoconsum: punto informativo-didattico per gli studenti
- **4. Rappresentanza istituzionale dei consumatori**
  - 4.1 Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti



- 4.1.1 Tavolo di lavoro “Telecomunicazioni”
  - 4.1.2 Tavolo di lavoro “Economia circolare”
  - 4.2 Collaborazione con assessorati, ripartizioni provinciali ecc.
  - 4.3 Interventi in ambito di amministrazione e di economia
  - 4.4. Carte della qualità dei servizi
  - 4.5 Comitati e gruppi di lavoro
    - 4.5.1 Commissioni taxi e autonoleggi di 37 Comuni
    - 4.5.2 Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige
  - 4.6 Consiglio Camerale della Camera di Commercio
- 
- **5. Iniziative a favore dei consumatori**
    - 5.1 Una buona occasione (contro lo spreco alimentare)
    - 5.2 Progetto nazionale del Ministero dello Sviluppo Economico
    - 5.3 Progetto “Energia”
    - 5.4 Progetto per la riduzione dei rifiuti: Mercato dell'usato “V-Market”
  
  - **6. Amministrazione interna**
    - 6.1 Contabilità, pagamenti
    - 6.2 Personale (amministrazione, formazione, ...)
    - 6.3 Forward planning
    - 6.4 Controlling e reporting
    - 6.5 Compliance alle condizioni normative ETS/APS/CNCU

## Strategia dell'attività per i consumatori

### Consumatori e consumatrici

