



DG 02 – Dip. 51 U.O.D. 08

Progetto esecutivo per il “Piano di comunicazione integrata della Centrale di Consumer’s Care” della Regione Campania, intervento n. 4 del II° modulo funzionale denominato del programma generale d’intervento MAP 5, denominato “Azioni di completamento e potenziamento del MAP 4” (CUP. B29D14003620001).

L’intervento prioritario, che costituisce l’architettura operativa e finanziaria dell’intero programma generale d’intervento, consiste nel *completamento* delle attività di comunicazione della Centrale di Consumer’s Care della Regione Campania (Call Center e portale del consumatore) e nella *gestione in progress* delle risorse umane messe a disposizione dalle Associazioni dei consumatori rappresentative ai sensi della Legge Regionale n. 19/2002, costituite in ATS.

L’intervento si prefigge lo scopo di implementare e mettere a regime la rete informativa diffusa su tutto il territorio regionale, attraverso uno strumento dedicato quale il call-center che, supportato da un efficace strategia di comunicazione, consentirà ai consumatori ed agli utenti campani di ottenere informazioni ed assistenza sulla tutela dei propri diritti e relativa applicazione, in ordine alle varie problematiche relative alla tutela della salute, alla sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, alla pubblicità, all’educazione al consumo, ai prezzi ed alle tariffe, agli acquisti via internet e così via. Per consentire al call-center di fornire il proprio servizio all’utenza nel migliore dei modi, sono stati implementati i supporti di comunicazione strutturali che hanno allargato l’interfaccia di ascolto, già avviati con il precedente programma MAP 4 (**Portale internet del Contact Center**).

Già nel primo modulo del programma MAP 5, a seguito dell’espletamento e aggiudicazione di una gara, è stata affidata alla Società Pierrestampa s.r.l. con sede in Roma, viale di Villa Grazioli n° 5, la realizzazione del piano di comunicazione integrata della centrale di Consumer's Care della Regione Campania consistente:

- A) la realizzazione del portale internet del Contact Center a completamento della centrale operativa del "Consumer's care";
- B) la realizzazione e diffusione di spot radiofonici su emittenti locali e network regionali;
- C) la realizzazione e diffusione di video comunicazioni su canale-media pubblicitario dei principali terminal-stazioni passeggeri (Ferrovie dello Stato, Metropolitana, Circumvesuviana, Aeroporto di Napoli, ecc);

D) la stampa ed affissione di manifesti formato 100 x 140 nei principali centri commerciali ubicati sul territorio regionale per rafforzare la conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione del consumatore.

Attività Previste

Al fine di mettere in atto una incisiva ed efficace strategia di comunicazione, sia istituzionale che associativa, e nel contempo rafforzare la conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione del consumatore, si prevede di svolgere una campagna di affissioni sul suolo pubblico utilizzando manifesti di grande formato (6 x 3) da affiggere secondo la seguente distribuzione : 25 a Napoli, 6 ad Avellino, 6 a Benevento, 8 a Caserta e 10 a Salerno.

Le posizioni saranno scelte, compatibilmente con le disponibilità al momento della pianificazione, in luoghi di massima visibilità e impatto.

Nello specifico si intende affidare la campagna di affissioni alla Società Pierrestampa s.r.l. in quanto è già in possesso sia del *layout*, da cui è possibile realizzare gli esecutivi per la stampa, che della titolarità del *concept* di comunicazione frutto di propria originale elaborazione creativa. Tale procedura comporterebbe una considerevole economia di scala per la Amministrazione regionale, avendo, come si ricordava, la Società Pierrestampa s.r.l. realizzato precedentemente la campagna di promozione della Centrale di Consumer' Care, che comprendeva, fra l'altro, un analogo servizio di affissione, consistente nella produzione e pianificazione di manifesti 100x140 nei principali centri commerciali della Regione. Peraltro l'eventuale realizzazione ex novo di un analogo supporto promozionale comporterebbe un logico allungamento dei tempi per l'espletamento delle procedure di gara, incompatibile con la necessità di realizzazione entro breve tempo della campagna promozionale , a cui si assocerebbe un aggravio dei costi di realizzazione.

L'attività è stata prevista nel progetto relativo al secondo modulo del MAP 5 , approvato con la DGR n. 485 del 10/11/2014 e dal Mi.S.E. con decreto n. prot. 0215241 del 04/12/2014.

Costo Presunto

Il costo presumibile da sostenere per suddette attività è pari ad €. 19.703,00 , IVA Inclusa,

L'individuazione dell'operatore per l'attuazione dell'evento avverrà secondo le procedure di affidamento definite dall' art. 125 comma 11 del Dlgs. 163/2006, così come modificato dalla L. 106 del 12/07/2011 di conversione del D.L. 70/2011, per affidamenti di servizi e forniture inferiori a quarantamila euro.

Il Cronoprogramma dell'intervento sarà il seguente:

ATTIVITA'	Mesi del 2015			
	6	7	8	9
Procedure di affidamento	X	X		
Esecuzione della prestazione		X	X	
Chiusura attività e rendicontazione			X	X

Il Funzionario

Dr. Raffaele Palumbo



Il Dirigente della U.O.D. 08

Dr. Sergio Mazzarella



