



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

SPORTELLO REGIONALE REGIONE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 20/03/2009

=====

ADDI 20/03/2009 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARAZZO	Pietro	Presidente	MANCINI	Claudio	Assessore
		Vice			
MONTINO	Esterino	Presidente	MARUCCIO	Vincenzo	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NERI	Luigi	"
CORPOENZI	Anna Salome	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	SCALIA	Francesco	"
DALIA	Francesco	"	TIBALDI	Alessandra	"
DE ANGELIS	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
DI CARLO	Marco	"	ZARATTI	Filiberio	"
FICHERA	Daniele	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

ASSENTI: MONTINO - COSTA - DALIA - MANCINI - RODANO - SCALIA

DELIBERAZIONE N. 169

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma d'attività per il triennio 2009 - 2011 (L.R. 44/92).



169 20 MAR. 2009 *JS*

CONSIDERATO quindi che per realizzare quanto previsto dallo Statuto Regionale e dalla L.R. 44/92 occorre predisporre un programma organico di interventi nei fondamentali settori prima indicati, di durata non inferiore ad anni tre;

VISTO il protocollo d'intesa intercorso il 14 settembre 2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori rappresentate nel C.R.U.C.; con il quale si è assunto l'impegno tra le parti di incrementare le attività di sostegno, informazione, difesa e tutela dei consumatori e degli utenti mediante l'elaborazione di un programma complessivo pluriennale e la progressiva attuazione di strumenti operativi funzionali;

VISTA la Legge Regionale 28 aprile 2006 n. 5 "*Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006*", che all'articolo 15 comma 19, istituisce il capitolo R31525 per il finanziamento delle iniziative dirette della Regione e stabilisce che tali interventi devono essere individuati annualmente con apposita Delibera di Giunta Regionale;

VISTA la Legge finanziaria regionale n. 26/2007, che all'articolo 84 istituisce un fondo regionale per la *Class-action*;

CONSIDERATI gli esiti ed i risultati conseguiti con il programma d'attività per il triennio 2006-2008, adottato con Delibera della Giunta regionale del 23 dicembre 2005, n. 1150;

VISTA la Determinazione n. A3881 del 03.11.2008, con la quale è stato approvato lo schema per il rinnovo del Protocollo di intesa tra la Regione Lazio e le Province, concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore;

CONSIDERATO che a norma dell'articolo 4 della L.R. 44/92 la proposta di programma triennale è stata inviata in data 9 dicembre 2008 al Comitato Regionale Utenti e Consumatori (CRUC);

VISTO il parere espresso dal C.R.U.C., a norma dell'art. 4 della Legge Regionale 44/92, nella seduta del 20 gennaio 2009, trasmesso con nota prot. n. 9451 del 27 gennaio 2009 e tenuto conto delle proposte ivi formulate;

VISTO l'Accordo Programmatico, sottoscritto in data 16 marzo 2009, prot. n. 76/sp del 16/3/2009, tra l'Assessore Regionale alla "Tutela dei consumatori e Semplificazione amministrativa" e le Associazioni dei consumatori e degli utenti;

RITENUTO che la presente deliberazione non è soggetta a concertazione con le parti sociali;



169 20 MAR. 2009 *PS*

all'unanimità:

DELIBERA

Di approvare il "Programma d'attività per il triennio 2009 - 2011", che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione come allegato A;

Il Direttore della Direzione regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa provvederà alla verifica con cadenza annuale dello stato di attuazione del programma e di emergere di nuovi obiettivi da inserire nello stesso;

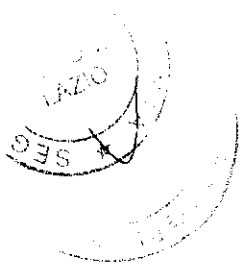
sciolto

La presente deliberazione è pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e sul sito Internet istituzionale della Regione Lazio www.regione.lazio.it

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO
IL SEGRETARIO: F.to Paolo IACONIS

ROMA 25 MAR. 2009





ALLEG. alla DELIB. N. 169
DEL 20 MAR. 2009

Allegato A

**UTENTI E CONSUMATORI
PROGRAMMA D'ATTIVITÀ PER IL TRIENNIO 2009-2011**



PREMESSA

Negli ultimi anni, specie su impulso dell'ordinamento comunitario, la tutela del consumatore è divenuta una delle principali politiche pubbliche, nazionali e sovranazionali. Il consumatore, infatti, è il destinatario ultimo, se non principale, della finalità di benessere cui il mercato comune, aperto ed in libera concorrenza appare oggi preordinato in via strumentale.

La Regione Lazio ha voluto dedicare particolare attenzione al tema, con l'istituzione nel 2005 di un apposito Assessorato, unico in Italia, che, sin dal suo insediamento, si è caratterizzato per un forte impegno a favore dei diritti dei consumatori e degli utenti, in tutti i campi di sua specifica competenza.

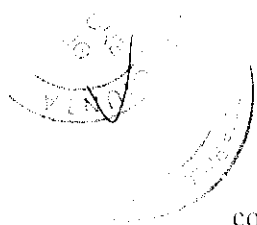
In tal modo, la Regione Lazio ha inteso accogliere - prima fra tutte le Regioni italiane - le indicazioni provenienti dall'Unione Europea, finalizzate alla garanzia di un elevato livello di protezione dei consumatori comunitari.

La Regione intende, pertanto, promuovere e garantire l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti e dei consumatori. A tal fine, ai sensi della normativa vigente e delle funzioni amministrative di sua competenza, definisce la programmazione delle attività per il triennio 2009-2011, stabilendo gli obiettivi prioritari che intende realizzare e gli strumenti da adottare per perseguirli.

Il programma triennale pone quali obiettivi strategici prioritari da conseguire, anche sulla base della valutazione dei risultati ottenuti con l'attuazione del programma triennale precedente, di cui alla D.G.R. n. 1150/2005, 1) l'informazione del consumatore; 2) l'educazione al consumo; 3) l'effettivo esercizio dei diritti riconosciuti al consumatore, anche tramite l'accesso alla giustizia; 4) la tutela dell'utente dei servizi pubblici, connessa alla prestazione dei medesimi secondo un miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia, e volta alla partecipazione degli utenti alla definizione degli standard di qualità insieme alla valutazione dei risultati conseguiti; 5) nonché, infine, la promozione e lo sviluppo dell'associazionismo, libero e volontario, dei consumatori.

Per raggiungere tali obiettivi, l'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa anche in applicazione dell'art. 15 comma 19 della Legge Regionale n. 5/2006 e dell'art. 8 della L.R. 44/92, intende approvare un Programma di interventi finalizzati a migliorare la condizione formativa ed informativa dei cittadini-consumatori.

Il programma comprende sia interventi finanziari a favore delle Associazioni dei Consumatori, iscritte al C.R.U.C., nel rispetto e nell'applicazione del principio



costituzionale di sussidiarietà orizzontale, si da valorizzare il contributo delle associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori tanto per il raggiungimento dei fini istituzionali della Regione in materia, quanto per promuovere lo sviluppo dell'associazionismo libero e volontario in materia di tutela dei consumatori: sia le iniziative dirette della Regione, volte a garantire una maggiore tutela dei consumatori, necessarie per raggiungere gli obiettivi prioritari, indicati nel programma.

Inoltre, la Regione intende avviare e realizzare forme di coordinamento fra i vari soggetti pubblici che a vario titolo svolgono funzioni in materia di tutela dei consumatori, a partire dai diversi assessorati che a livello regionale hanno attribuzioni rilevanti, quali, ad esempio, quelli all'agricoltura, al commercio, alla sanità ed ai trasporti. Di estrema utilità risulta essere, peraltro, il collegamento ed il coordinamento con le altre Regioni, gli enti locali, il Ministero dello sviluppo economico, le Autorità garanti e l'Unione europea.

Più specificatamente, con il nuovo Programma, la Regione, nel perseguimento degli obiettivi prioritari indicati, intende dare necessario sviluppo alle azioni già intraprese nel triennio 2006-2008 e realizzare nuove iniziative nei seguenti campi:

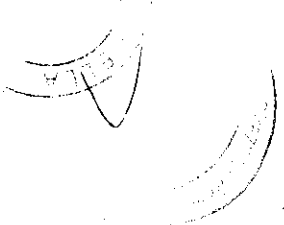
1. Informazione
2. Formazione e educazione al consumo
3. Accesso alla giustizia
4. Promozione del ruolo e delle attività delle Associazioni
5. Collaborazioni Istituzionali
6. Comunicazione

1. INFORMAZIONE

In questi anni, l'Assessorato alla Tutela dei Consumatori ed alla Semplificazione Amministrativa, attraverso una politica di attiva e costante informazione in materia di diritti del cittadino - consumatore e utente - è diventato, un punto di riferimento per una pluralità di soggetti: i cittadini, le Associazioni dei Consumatori, gli Enti pubblici e privati, coinvolti nei rapporti di consumo.

In tale contesto, sono stati realizzati numerosi interventi volti a migliorare la qualità della vita dei cittadini del Lazio ed a promuovere l'informazione come strumento essenziale per rendere il consumatore consapevole dei propri diritti. In questo senso, la Regione, considerati anche gli esiti del programma d'attività nel triennio 2006 - 2008, di cui alla D.G.R. 1150/2005, intende mantenere e sviluppare la rete di strumenti finora attivati ed intraprendere nuove iniziative.

Fra le azioni già avviate, si prevede, per il triennio 2009 -2011, il funzionamento e il rafforzamento dei seguenti strumenti:



Lo Sportello consumatore

La Giunta Regionale, con l'approvazione del programma di attività per il triennio 2006-2008 per Utenti e Consumatori (delibera n. 1150 del 23 dicembre 2005) e del programma di attività per l'anno 2006 (delibera n. 414 dell'11 luglio 2006) ha previsto, tra le iniziative da promuovere, ai sensi della Legge Regionale n. 44 del 10 novembre 1992, la realizzazione dello "Sportello del consumatore", con il coinvolgimento degli Enti locali e delle Associazioni dei consumatori.

Il 12 luglio 2007 è stato sottoscritto il protocollo di intesa tra la Regione Lazio e le Province, per disciplinare l'apertura di 70 sportelli del consumatore a livello locale. Tale sportello è un momento di dialogo fisico e diretto con il cittadino e svolge un'attività di informazione, di guida degli utenti e di monitoraggio sui seguenti campi:

- Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione -- Enti locali
- Servizi erogati da Enti o Aziende che erogano servizi di primaria importanza (Sanità, Trasporti, Utenze, Energia elettrica, servizi idrici, combustibili, etc...)
- I rapporti tra consumatori e soggetti privati
- Coordinamento con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore
- Raccolta di tutte le istanze e le segnalazioni dei cittadini.

Le Province hanno il compito di coordinare l'apertura degli sportelli sulla base delle conoscenze del territorio, sociali e di densità abitativa, nonché di stipulare un'apposita convenzione con le Associazioni dei Consumatori, rappresentate nella Regione Lazio ed iscritte al Comitato Regionale Utenti e Consumatori (C.R.U.C.), che sono coinvolte nella erogazione del servizio relativamente all'attività di consulenza.


In particolare, è stata individuata la seguente collocazione degli Sportelli del Consumatore:

Provincia di Roma	n. 15
Provincia di Viterbo	n. 15
Provincia di Rieti	n. 15
Provincia di Frosinone	n. 15
Provincia di Latina	n. 10

L'obiettivo, che il progetto si propone, è quello di instaurare un momento di dialogo diretto con ciascun cittadino. Il servizio è rivolto a tutti i cittadini del Lazio, a partire dalle realtà regionali nelle quali è ingente colmare il divario di conoscenza rispetto ai propri diritti.

In particolare, il progetto intende:

- migliorare la qualità della vita, in termini di erogazione di servizi e di tutela dei diritti dei cittadini, in stretta e continua collaborazione con gli Enti locali territoriali, pur nel rispetto delle reciproche competenze istituzionali.

- 
- migliorare la condizione informativa degli Utenti e dei Consumatori anche attraverso l'esperienza e la consulenza delle Associazioni dei Consumatori, iscritte al Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (C.R.U.C.).
 - segnalare specifiche problematiche, per consentire un intervento mirato da parte della Regione, attraverso la soluzione del singolo caso.

Gli sportelli sono distribuiti su tutto territorio laziale e coincidono, ove possibile e almeno nella fase iniziale, con le aule multimediali realizzate grazie al progetto CADIT (Centri di Accesso e Diffusione dell'Innovazione Tecnologica). Il progetto CADIT, co-finanziato dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, si inserisce nell'ambito del Accordo di Programma Quadro in materia di Società dell'Informazione, e-Government e Servizi ai Cittadini, ed è finalizzato alla riduzione del *digital divide* e alla promozione dell'utilizzo di servizi digitali avanzati da parte di cittadini e imprese, soprattutto nei comuni laziali collocati in aree svantaggiate.

Nell'intento di proseguire le attività e le finalità dello Sportello, anche per triennio 2009-2011, è stato approvato, il 3 novembre 2008, lo schema per il rinnovo del Protocollo di intesa con le Province, relativo alla definizione degli indirizzi e degli interventi volti alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore, per consentire al maggior numero possibile di cittadini del Lazio l'accesso a questo servizio.

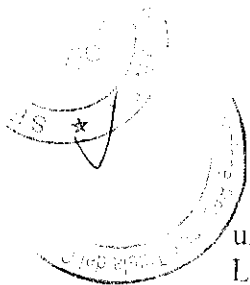
Il Contact center consumatore

Il *Contact Center Consumatore*, attivo dal maggio 2007, è uno strumento rapido di informazione e un canale semplice di comunicazione, finalizzato a raccogliere ed elaborare tutti i reclami e i suggerimenti provenienti dai Cittadini; si tratta di un servizio sperimentale, che nasce, non solo con l'obiettivo di fornire ai cittadini della Regione Lazio utili indicazioni sui temi legati al consumo, ma anche per creare un unico punto di contatto, per la raccolta delle segnalazioni e delle denunce sui temi più consueti in cui il consumatore viene ad essere coinvolto: sanità, alimentazione, ambiente, acquisti, trasporti, assicurazioni o altro.

Il *contact center* è di tipo multicanale: accessibile ai cittadini attraverso telefono, e-mail e internet. Tale struttura permette, da un lato, il soddisfacimento di tutte le richieste tramite il canale più comodo al cittadino, dall'altro la possibilità di effettuare azioni pro-attive.

Tale strumento offre un servizio di *front-line* per la raccolta delle segnalazioni, mentre un comitato tecnico-operativo di ricerca e di consulenza, costituito da esperti, avvocati ed economisti, valuta le segnalazioni, fornisce al cittadino risposte sui casi sottoposti ed individua le criticità da sottoporre alla Amministrazione Regionale al fine di consentire un intervento mirato sulle più rilevanti problematiche riscontrate dai cittadini.

Il numero verde è attivo da maggio 2007 e si prevede un suo rafforzamento anche per il prossimo triennio, anche attraverso l'integrazione sinergica con l'operatività degli Sportelli del Consumatore, al fine di offrire agli utenti un servizio



unico e di valore aggiunto per tutte le tematiche attinenti ai temi del consumo. L'obiettivo è quello di veicolare le problematiche più complesse, provenienti dagli Sportelli, all'interno del *Contact Center* Consumatori ed assicurare che le tutte le risposte ai quesiti vengano trasmesse ai cittadini.

Portale del consumatore

Per una efficace ed efficiente azione di tutela dei consumatori, la realizzazione di un portale web rappresenta lo strumento base di informazione e di consultazione, per permettere di acquisire le informazioni necessarie a diventare consumatori attenti, critici e consapevoli.

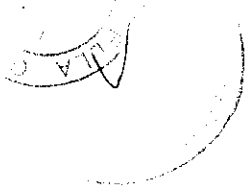
Il portale del Consumatore, attivato a maggio 2007 dall'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa, è il nuovo portale interamente finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori, che ha lo scopo di consentire ai cittadini l'accesso ad informazioni, consigli ed indicazioni su tematiche e problemi di attualità, con aggiornamenti continui sulle iniziative a favore dei consumatori. Si tratta di uno strumento di facile consultazione e accesso ad informazioni, documentazione e servizi riguardanti i principali temi consumeristici, le notizie di carattere locale e nazionale e gli eventi in calendario. Il portale del Consumatore ha inoltre un servizio di un *help-desk* finalizzato alla registrazione e valutazione di ognuna delle segnalazioni provenienti dai cittadini, al fine di consentire un intervento mirato da parte dell'Amministrazione Regionale.

È intenzione dell'Assessorato valorizzare ulteriormente tale strumento, affinché assuma la connotazione di "*porta aperta con il cittadino*", al fine di renderlo un punto di riferimento essenziale per il cittadino, che vuole e deve essere informato sulle tematiche del consumerismo.

Attraverso il rafforzamento del Portale del Consumatore, l'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa vuole continuare a offrire all'utente strumenti ed informazioni che siano in grado di renderlo, sempre più un cittadino informato ed un consumatore attento. L'Assessorato vuole, inoltre, permettere al cittadino di condividere idee e partecipare a discussioni con altri consumatori, contattare e sottoporre quesiti, o ancora, registrarsi per ricevere periodicamente una newsletter: sono tutte azioni che i cittadini possono intraprendere per costruire una propria cultura del consumo ed accrescere la consapevolezza dei propri diritti.

Osservatorio consumo digitale

Il sito dell'Osservatorio del Consumo Digitale, istituito nel maggio del 2007, è specificamente e interamente dedicato alla tutela dei consumatori digitali, ossia di tutti quei consumatori che utilizzano abitualmente Internet e tutti quei servizi che con esso si sono sviluppati e diffusi.



Il servizio è rivolto a tutti i consumatori digitali, a coloro che già sono utenti abituali della rete e a coloro che invece vogliono conoscere internet raccogliendo informazioni per un consumo sicuro e protetto.

Il sito vuole offrire informazioni sulla sicurezza e sulla affidabilità dei servizi e dei prodotti disponibili *on line*, grazie a delle rilevazioni periodiche.

Attraverso questo sito, così come avviene con il Portale del Consumatore, l'utente avrà la possibilità di avere un filo diretto con l'Assessorato Semplificazione Amministrativa e Tutela dei Consumatori che, attraverso il suo *Contact Center* dei Consumatori, è in grado di raccogliere e rispondere a richieste di informazioni e aiuto anche legate ad un tema così specifico come quello del consumo digitale.

Obiettivo del progetto è fornire ai consumatori digitali informazioni e approfondimenti su tematiche come la violazione della privacy, virus, spamming, fishing, frodi nei pagamenti on line ecc., nonché raccogliere attraverso i consumatori digitali utenti del sito reclami e denunce per costruire attraverso gli utenti stessi un servizio di rilevazione e diffusione delle problematiche riscontrabili *on line*.


Considerata l'importanza crescente della rete nell'acquisto di beni e servizi, si intende valorizzare tale strumento di ausilio, informazione e tutela, nel prossimo triennio.

Osservatorio qualità dei servizi

L'Assessorato "Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa" pone al centro delle proprie attività il cittadino, inteso come consumatore e utente di beni e servizi e, proprio nella soddisfazione delle sue esigenze, rinviene il proprio criterio di legittimazione. A tal fine, si propone sia di informare e tutelare i cittadini nell'esercizio dei propri diritti, che di rendere i servizi, messi a disposizione dalla Regione Lazio, più accessibili per i singoli, le imprese e le Istituzioni del Territorio.

In quest'ottica nasce a settembre del 2006, in collaborazione con l'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione (ISTC) del Cnr, l'"Osservatorio Qualità dei Servizi", una novità in Italia, che ha come fine quello di condurre una attenta ed approfondita analisi sul funzionamento dei servizi pubblici erogati dalla Regione Lazio, primi tra tutti sanità e trasporti.

L'intento è quello di valutare le eventuali incongruenze e disfunzioni dei servizi, nonché il grado di fiducia da parte dei Cittadini - consumatori. I cittadini non sono componenti passivi di questo progetto ma, attraverso un approccio innovativo e sperimentale sviluppato dal CNR, possono partecipare attivamente e sistematicamente alla elaborazione del monitoraggio.



L'Osservatorio ha una visione complessa del Consumatore di beni e servizi: è un Cittadino, da tutelare, favorendone l'informazione e la partecipazione, ma anche un "esperto" di cui non si può più ignorare il punto di vista. Parallelamente anche il ruolo dell'Ente Pubblico, all'interno dell'Osservatorio, è innovativo: principalmente gli è richiesto di dare voce ed ascoltare i cittadini, diventando così il "garante naturale" dei loro diritti.

Finora l'Osservatorio ha analizzato i seguenti servizi:

- *Spesa farmaceutica e medicina generale*

L'indagine realizzata ha permesso di acquisire conoscenze importanti sull'appropriatezza delle prescrizioni, sui livelli essenziali di assistenza e sui sistemi di monitoraggio adottati. Queste conoscenze sosterranno la realizzazione di interventi di contenimento della spesa, basati sull'uso appropriato dei medicinali e un maggior impiego dei farmaci generici.

- *Emergenza sanitaria*

È stato costruito un modello del Sistema di emergenza sanitaria nel Lazio a partire dalle informazioni raccolte in letteratura, dai riferimenti normativi, dal confronto con altre realtà simili e mediante la realizzazione di interviste con tecnici e decisori coinvolti. L'indagine realizzata ha permesso di conoscere i punti di forza e di debolezza del sistema ed elaborare proposte di miglioramento.

- *Liste d'attesa e Recup*

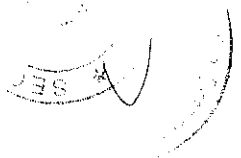
L'attività dell'Osservatorio si è focalizzata sia sull'analisi dei fattori, degli interventi e delle buone prassi che incidono sui tempi d'attesa per le prestazioni sanitarie ambulatoriali nel Lazio, sia sulle iniziative intraprese in ambito normativo, a livello nazionale e regionale. Si è effettuata anche un'analisi sul funzionamento del Centro Unificato di Prenotazione Regionale (ReCUP), al fine di individuarne gli elementi di forza e di debolezza.

L'assessorato intende continuare, anche nel triennio 2009-2011, la collaborazione produttiva nata con l'Istituto di Scienze e Tecnologie del CNR e, per questo, già nel corso dell'anno 2008 ha rifinanziato la seconda annualità del Progetto di Ricerca "Centro Studi Regione Lazio – CNR - Osservatorio per la valutazione e la qualità dei servizi".

Lo scopo principale che l'Osservatorio Qualità dei servizi si propone per il triennio 2009-2011 è di rispondere in maniera sempre più efficace alle aspettative del cittadino-utente in tema di qualità dei servizi e di offrire all'Amministrazione Regionale un punto di vista integrato e dinamico sullo *stato dell'arte*, essenziale per una innovativa ed adeguata pianificazione, progettazione ed erogazione dei servizi nel segno dell'efficacia e dell'efficienza.

Manifestazioni sul consumerismo

Al fine di seguire con continuità le dinamiche del consumerismo, analizzarne lo stato attuale e studiarne l'evoluzione, tenendo conto dei risultati positivi della prima Manifestazione Regionale sul consumo critico, realizzata nella Provincia di Roma nel



2007 e dell'iniziativa denominata "Settimana Itinerante" in corso nelle altre Province, si prevede di finanziare e realizzare iniziative ed attività proprie sul consumerismo, in specie manifestazioni e dibattiti tra Aziende, Cittadini, Associazioni dei Consumatori ed Istituzioni, con il necessario apporto e contributo delle Province e dei Comuni sul consumerismo, nell'ottica di una capillare diffusione delle tematiche consumeristiche sul territorio.

Gli incontri diventeranno un polo di orientamento per un confronto tra i cittadini e le istituzioni, in modo da alimentare la possibilità di dialogo diretto tra contribuenti e pubblica amministrazione, tra utenti di servizi essenziali ed Aziende erogatrici, tra il libero mercato ed i diritti dei consumatori.

Fra gli strumenti nuovi di cui l'Assessorato intende dotarsi al fine di migliorare la condizione informativa dei consumatori e degli utenti si prevede di avviare anche le seguenti iniziative:

Osservatorio regionale


Al fine di supportare le politiche regionali relative alla tutela dei consumatori, si intende, anche con l'ausilio di società regionali *in house*, costituire un "Osservatorio regionale sullo stato della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti", in conformità con quanto previsto dalla proposta di legge regionale in materia di tutela dei consumatori, con lo scopo di monitorare l'andamento dei consumi e rilevare le condizioni effettive relative alla tutela dei consumatori, con particolare attenzione alle categorie di consumatori particolarmente deboli, quali anziani, giovani e famiglie in condizioni di disagio economico-sociale.

Compito principale dell'Osservatorio, pertanto, sarà l'effettuazione di rilevazioni, indagini e verifiche sull'andamento, sugli sviluppi e sulla struttura dei consumi, che mettano in comparazione i prezzi e gli standard di qualità ed efficacia dei diversi produttori, al fine di fornire ai consumatori e agli utenti informazioni semplici, relative alle migliori offerte presenti sul mercato, anche in collegamento con analoghe strutture esistenti sul territorio.

Parallelamente, si intende monitorare lo stato di attuazione della normativa europea, nazionale e regionale in materia di tutela dei consumatori.

Lo scopo dell'Osservatorio è quello di fornire ai consumatori e agli utenti semplici informazioni, da diffondere poi attraverso il "Portale del consumatore" nonché attraverso una pubblicazione periodica, a cadenza annuale.

Tale strumento nasce dall'esperienza compiuta dalla Regione Lazio, con l'istituzione dell' "Osservatorio prezzi", avviato nel 2008 in collaborazione con l'IPI (Istituto della Promozione Industriale) del Ministero dello Sviluppo Economico, con il quale si è inteso verificare la reale portata degli effetti moltiplicativi di incremento dei prezzi nel territorio laziale, in ragione della diffusa percezione di un aumento dei prezzi dei prodotti alimentari. L'Osservatorio regionale si pone in linea di continuità con la precedente esperienza, ma al tempo stesso ne vuole essere un ampliamento.



Fondamentali, a tali riguardi, saranno il confronto ed il collegamento dell'Osservatorio, con gli altri Osservatori che si occupano di temi relativi ai consumatori e agli utenti, quali, innanzitutto, l'Osservatorio istituito dall'assessorato al Commercio, l'Osservatorio sui prezzi del Ministero dello Sviluppo Economico e le rilevazioni effettuate dalle Camere di commercio, al fine di:

- monitorare tutte le iniziative degli "Osservatori" già realizzate ed in corso di attivazione a livello regionale
- raccordare e armonizzare le varie indagini attivate dalla Regione
- fornire un quadro sinottico completo ed esaustivo dei fenomeni regionali legati al consumo.

2. FORMAZIONE

Di analogia importanza sono le iniziative volte a promuovere la formazione in materia di consumo, allo scopo di rendere i consumatori e gli utenti consapevoli e critici rispetto all'offerta di beni e servizi. In tale ambito, si intende promuovere, attraverso modalità diverse, una migliore educazione al consumo, che verta sia sugli aspetti essenziali del fenomeno che su temi specifici di particolare rilievo. Per quanto riguarda gli alunni, poi, utile sarebbe considerare l'educazione al consumo come vera e propria materia scolastica.

L'obiettivo è quello di educare i cittadini, in generale, i docenti e gli alunni, in particolare, al consumo sia di beni che di servizi primari, per migliorarne la qualità di vita e affermare il concetto di autotutela.


In tale ottica, la Regione ha realizzato e vuole realizzare le seguenti iniziative:

Progetto Scuola: Organizzazione di momenti formativi sui diritti dei Consumatori nelle scuole.

Partendo dalla ormai collaudata esperienza del bando di idee "Educazione al consumo", promosso, per tre anni consecutivi, dall'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa, si propone di sviluppare ulteriormente questo moderno strumento per far riflettere i giovani sui consumi, attraverso uno scambio costante di stimoli e di opinioni.

Il Concorso si rivolge agli Istituti Scolastici secondari di 1° e 2° grado della Regione Lazio e propone argomenti di grande attualità sociale, con l'intento di aiutare i cittadini, soprattutto studenti e docenti, ad acquisire informazioni ed atteggiamenti utili per diventare soggetti consapevoli, in grado di scegliere e di conoscere le relazioni che collegano il sistema dei consumi con la società intera.

Contrariamente a quanto si pensa, non sempre i giovani sono disinteressati alla realtà sociale nella quale vivono o non hanno tempo per guardarsi intorno e criticare le cose che non gli piacciono, apprezzare le cose belle, andare incontro al prossimo con



sincerità e fiducia. Il loro contributo e le loro opinioni possono essere valorizzate, se si riescono a creare delle occasioni, nella società, nella scuola, nei luoghi dell'aggregazione giovanile, in grado di dare ascolto alle loro emozioni, alle loro intuizioni, alle loro idee. In questo senso, il bando sull'Educazione al Consumo è un'occasione per aiutare i ragazzi ad interpretare correttamente i propri bisogni ed a sviluppare spazi interiori di riflessione e di analisi critica, affinché non subiscano le manipolazioni di una visione dell'esistenza basata sul consumerismo, ma acquisiscano il concetto di "autotutela".

L'intento è quello di rinnovare tale iniziativa, aiutando i cittadini, soprattutto studenti e docenti, ad acquisire informazioni ed atteggiamenti utili per diventare soggetti consapevoli, in grado di scegliere e di conoscere le relazioni che collegano il sistema dei consumi con la società intera.

"Progetto YES - Young E-Safe".

Il progetto YES è un'iniziativa promossa dalle Regioni del Centro Italia (Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo e Toscana) e da alcune Associazioni dei Consumatori, cui partecipano anche numerose scuole ed Istituti di primo e secondo grado e diversi consulenti e professionisti di vari settori. Si tratta di uno strumento di educazione rivolto ai bambini ed ai ragazzi in età scolare (6-18 anni), in modo sia diretto (accesso al sito) che indiretto (banche dati per gli insegnanti), poiché il portale web è destinato a diverse categorie di utenti:

- i giovani (bambini e adolescenti) possono imparare divertendosi con una navigazione guidata in internet in materia di sicurezza dei prodotti
- gli insegnanti possono utilizzare banche dati appositamente organizzate (moduli) per la propria formazione e aggiornamento
- tutti (giovani, insegnanti, scuole) possono scambiare esperienze, pubblicare lavori comunicare con esperti

L'obiettivo più generale del progetto è quello di creare un network della conoscenza (scuola elettronica del consumo), capace di favorire iniziative informative e formative in materia di sicurezza dei prodotti, finalizzate a rafforzare gli strumenti critici e di comportamento dei giovani in età di obbligo scolastico e formativo.

Scuola del consumo

L'obiettivo di questo progetto è quello di realizzare una "**Scuola di educazione al consumo**", in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori. L'iniziativa è volta allo svolgimento di attività di formazione ed informazione dei giovani di età scolare, degli insegnanti e dei soggetti interessati almeno su quattro dei seguenti temi:

- Pubblicità ingannevole, comparativa e subliminale
- Vendita fuori dai locali commerciali e vendita a distanza
- Commercio, prezzi e tariffe, commercio elettronico e reati telematici
- Servizi socio-educativi (asili nidi, scuole, etc...) e servizi sanitari
- Sicurezza stradale
- Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari
- Rapporti contrattuali non standardizzati (contratti turistici, servizi resi da imprese private e pubbliche, ecc.)
- Rapporti contrattuali standardizzati (utenze domestiche, servizi telefonici, polizze assicurative, servizi bancari ecc.)
- Altre eventuali tematiche di interesse specifico

Con apposita convenzione sarà disciplinato l'intervento mirante alla realizzazione delle infrastrutture (aule, attrezzature, informatiche, etc...) necessarie al funzionamento della "Scuola di educazione al consumo" e con apposito bando saranno individuate le Associazioni, che dovranno predisporre e realizzare il programma didattico.

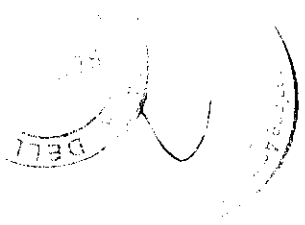
Organizzazione di studi, di ricerche, di iniziative scientifiche e di convegni in collaborazione con università ed altre istituzioni scientifiche, di ricerca e culturali.

Per garantire un'adeguata formazione in materia di consumo, la Regione intende promuovere e finanziare, in via strumentale, attività di ricerca e formazione, avvalendosi delle università, degli enti di ricerca e dell' Istituito di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo, per analizzare compiutamente e affrontare le problematiche che la disciplina normativa di settore pone a livello interpretativo e applicativo, data anche la molteplicità di fonti di disciplina e la necessità di una compiuta ricostruzione sistematica

3. ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

La strategia prioritaria nel promuovere l'accesso dei consumatori a rimedi giudiziali a tutela dei propri diritti, si basa principalmente su un forte sviluppo degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione, quali principalmente la mediazione e la conciliazione, al fine di garantire un effettivo esercizio dei diritti del consumatore e dell'utente tramite strumenti efficaci e rapidi, nell'ambito specialmente dei c.d. *mass torts* e delle c.d. *small claims*, in casi in cui la modesta entità del danno subito e i costi e i tempi di accesso alla giustizia dissuadono i consumatori dal far valere in sede giudiziaria i propri diritti.

In questa ottica, si intende promuovere e sviluppare l'attività, svolta dall'Istituto Regionale di Studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo", mirante alla formazione di conciliatori e di esperti in materia di "Ordinamento Giuridico della Tutela dei Consumatori". Nonché predisporre con tale Istituto un "Codice



Regionale del Consumo”, al fine di poter disporre di un agile ed aggiornato strumento di consultazione della materia, da diffondere ad un ampio novero di operatori. Nel Codice regionale del consumo, peraltro, si intende far confluire anche le diverse carte dei servizi, per estratto, adottate dai soggetti che erogano o gestiscono i servizi pubblici nell’ambito regionale.

Tale iniziativa sarà disciplinata da apposita convenzione sottoscritta tra la Regione Lazio e l’Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo, analogamente a quanto è avvenuto a livello nazionale.

Parallelamente, si intende monitorare, analizzare e promuovere l’effettiva implementazione dell’azione collettiva risarcitoria a tutela degli interessi e dei diritti dei consumatori e degli utenti, la c.d. *class action*, introdotta nel nostro ordinamento dall’art. 2, commi 445-449, della l. 24 dicembre 2007, n. 244, finanziaria per il 2008, la cui entrata in vigore è stata però rinviata al 1 gennaio 2009, art 36 del d.l. 25 giugno 2008, convertito in legge 6 agosto 2008, n. 133, per l’intenzione del Governo di modificare quei lati della normativa che sono sembrati meritevoli di maggior approfondimento e di delineare anche un quadro normativo specifico per la tutela nei confronti dell’amministrazione pubblica.

A tal fine, la Regione promuove la costituzione di gruppi di lavoro e ricerca con università e istituti di ricerca per analizzare il quadro normativo dell’azione collettiva risarcitoria; intende sviluppare con i mezzi più idonei la pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie che saranno promosse dalle associazioni e dai comitati, una volta entrata in vigore la relativa normativa, per consentire ai consumatori una tempestiva ed efficace informazione su tutte le azioni collettive che saranno promosse ai fini di una loro eventuale adesione; valuta l’eventualità di costituire un fondo per contribuire alle spese necessarie per la proposizione di azioni collettive di particolare rilevanza sociale ed economica che necessitino di ingenti somme per la loro coltivazione.

4. PROMOZIONE DEL RUOLO E DELLE ATTIVITÀ DELLE ASSOCIAZIONI

Associazioni dei consumatori

La Regione promuove lo sviluppo dell’associazionismo in materia di tutela dei consumatori, erogando contributi alle diverse associazioni, operative nell’ambito regionale, per lo svolgimento di attività di informazione e formazione dei consumatori, secondo il principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale, oltre che coinvolgendo le medesime associazioni nella fase di elaborazione normativa e di definizione delle linee programmatiche delle attività di tutela dei consumatori da parte della Regione.

Anche nel triennio 2009-2011, in attuazione della normativa regionale, la Regione emanerà il bando annuale, rivolto alle associazioni iscritte al CRUC, per la realizzazione di iniziative mirate, a favore dei consumatori.



5. COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI

Rete europea per la tutela dei consumatori e degli utenti

La Regione, nell'ambito dei rapporti con l'Unione Europea e nel rispetto dei limiti previsti per le attività regionali di rilievo internazionale, promuove lo sviluppo di una rete di rapporti con le istituzioni comunitarie e con gli enti territoriali che nei singoli Stati membri operano nel settore della tutela dei consumatori e degli utenti, con l'obiettivo di:


- a) scambiare informazioni e buone prassi presenti in Europa, anche al fine di garantire ai consumatori migliori standard europei di trasparenza, semplificazione amministrativa e diritti;
- b) realizzare iniziative in partenariato per la progettazione e la partecipazione ai bandi e ai programmi di finanziamento europei che abbiano una significativa ricaduta locale;
- c) incentivare e sostenere la presenza a livello europeo delle associazioni dei consumatori e degli utenti operanti nel territorio regionale;
- d) garantire informazione ed assistenza ai consumatori nei rapporti di consumo e di servizio a livello europeo anche tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti.

Coordinamento interassessorile

La prima forma di collaborazione istituzionale che l'Assessorato intende perseguire, in armonia con quanto previsto dalla nuova proposta di legge regionale in materia di tutela dei consumatori, riguarda la costituzione di un "Coordinamento interassessorile", all'interno della Regione Lazio, per realizzare un'efficace sinergia con gli altri Assessorati regionali che svolgono funzioni strettamente connesse con le finalità istituzionali dell'Assessorato "Tutela dei consumatori e semplificazione amministrativa", primi fra tutti l'Assessorato al Commercio, alla Sanità, all'Agricoltura e quello ai Trasporti.

Tale organismo sembra, peraltro, la sede più opportuna per discutere e recepire i risultati e le rilevazioni effettuate dall'"Osservatorio qualità dei servizi", al fine di intraprendere le necessarie iniziative per il miglioramento costante della qualità e dell'efficacia dei servizi pubblici, in maniera condivisa e congiunta.

Nell'ambito di questa nuova forma di raccordo istituzionale e, in tale ultima prospettiva, si intende, peraltro, sviluppare e incentivare l'adozione di carte dei servizi da parte dei soggetti gestori, che siano realmente partecipate dagli utenti e dalle loro associazioni, con la possibilità, per questi ultimi, di incidere effettivamente nella fissazione degli standard da garantire all'utenza nell'erogazione dei servizi medesimi, prevedendo, inoltre, forme di controllo e valutazione dei risultati conseguiti, aperti alla partecipazione degli utenti medesimi, singoli o associati.



Enti locali

La Regione intende coinvolgere nell'attività a tutela dei consumatori e degli utenti sempre più gli enti locali, innanzitutto con l'istituzione di un Comitato per il coordinamento delle politiche regionali e locali in materia, oltre che con l'emanazione di bandi volti a finanziare la realizzazione di attività a tutela dei consumatori da parte degli enti territoriali nella Regione Lazio, anche al fine di portare le iniziative il più vicino possibile ai cittadini.

Anche in tale ambito, appare necessario che la Regione svolga un ruolo di coordinamento ed indirizzo al fine di implementare, nell'erogazione e gestione dei servizi pubblici di dimensione locale, la "cultura" della qualità nei servizi resi, della loro efficacia ed efficienza, anche nell'ottica di un contenimento delle tariffe e dei costi, improntata ed aperta ad un'effettiva partecipazione degli utenti, singoli o associati, alla predisposizione delle singole carte di servizi, alla contrattazione di servizio e, soprattutto, alla valutazione dei risultati conseguiti.


A tal fine, appare opportuno l'intervento della Regione, sia pure nel rispetto dell'autonomia degli enti locali competenti e dei soggetti preposti alla erogazione e gestione dei servizi, teso ad identificare i contenuti essenziali delle carte dei servizi, a strutturare efficaci e agili strumenti di indennizzo a favore degli utenti per i casi di erogazione delle prestazioni al di sotto degli standard prefissati, nel rispetto ed in armonia con i principi fissati in materia dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*. Congiuntamente si ritiene essenziale valorizzare il ruolo degli enti locali nel controllo e nella verifica dell'effettiva attuazione di tali principi, anche in considerazione e in collaborazione con i diversi soggetti che istituzionalmente già svolgono tali funzioni e sono titolari di attribuzioni rilevanti in materia, quali innanzitutto le Autorità Indipendenti.

Ministero sviluppo economico

Di estrema importanza è la collaborazione della Regione Lazio con il Ministero dello Sviluppo Economico, autorità nazionale di riferimento in materia di tutela dei consumatori, al fine di coordinare e armonizzare le attività in sede regionale con gli indirizzi definiti a livello nazionale.

In particolare la Regione gestisce le risorse finanziarie assegnate dal Ministero dello Sviluppo Economico al Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, con il fine di realizzare interventi mirati all'informazione e all'assistenza a favore dei consumatori e degli utenti.

A tal fine collabora con la Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori approvando un programma di interventi esclusivamente e direttamente mirati all'informazione e all'assistenza dei consumatori e degli utenti attraverso:

- 
- lo sviluppo e la gestione di servizi informativi e telematici;
 - la pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi;
 - l'attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati;
 - l'apertura e gestione di appositi sportelli informativi, di assistenza e *call center*;
 - l'utilizzo di strumenti informatici e telematici;
 - strumenti di facilitazione per la consulenza individuale o collettiva, anche on-line, a favore dei consumatori e degli utenti.

5. COMUNICAZIONE

Dopo il primo triennio di attività dell'Assessorato, caratterizzato dalla realizzazione di una pluralità di mezzi e di servizi, volti a promuovere e tutelare gli interessi dei consumatori ed a migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e utenti e consumatori, si rende indispensabile e fondamentale valutare e verificare l'impatto delle iniziative realizzate e svolgere un'efficace e completa attività di comunicazione, per fornire un quadro compiuto dell'attuale situazione delle politiche di settore.

A tal fine, l'Assessorato alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa, anche servendosi di società Regionali *in house*, intende programmare delle strategie di comunicazione, necessarie alla divulgazione e alla promozione degli interventi in materia di consumerismo e semplificazione amministrativa.

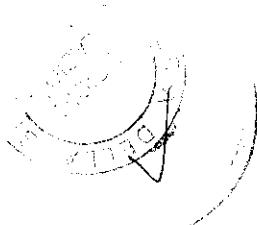
Tale attività di comunicazione intende valorizzare il ruolo di primo piano che la Regione Lazio, attraverso l'Assessorato alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa, svolge nel processo di sviluppo di azioni a tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici e privati.

Gli strumenti di tutela del consumatore e le attività volte a promuoverne un livello elevato di protezione appaiono, infatti, ancora poco conosciuti e utilizzati dai cittadini.

Campagna di informazione, formazione e comunicazione

Fondamentale appare essere un'efficace campagna di comunicazione, utilizzando anche i media audiotelevisivi e l'organizzazione di appositi convegni ed incontri pubblici periodici, per promuovere una piena e corretta informazione del cittadino sugli strumenti attivati dalla Regione Lazio per la tutela dei diritti dei consumatori.

L'Assessorato, infatti, ad oggi ha realizzato numerosi servizi e progetti, diversificati e facilmente accessibili, che consentono ad una pluralità di fasce della cittadinanza, anche e soprattutto a quelle meno alfabetizzate da un punto di vista delle nuove tecnologie, di essere consapevoli dei propri diritti e degli strumenti di tutela nei confronti dei produttori di beni ed erogatori di servizi, oltre che far giungere la propria voce e le proprie richieste all'Amministrazione. L'obiettivo è quello di effettuare delle campagne di comunicazione per promuovere e diffondere, in maniera capillare, tali



servizi, illustrandone la funzione e le modalità di accesso, al fine di consentirne la massima usufruibilità da parte dei cittadini.

A tal scopo saranno utilizzati mezzi di comunicazione ad ampia visibilità ed un linguaggio semplice e diretto, in grado di far percepire l'Assessorato una risorsa istituzionale, vicina ed a disposizione dell'utenza.

In questo quadro, ciò che la campagna vuole veicolare è l'essenziale e fondamentale funzione di attenzione della Pubblica Amministrazione, che intende porsi sia come strumento di ascolto e di risposta alle istanze della cittadinanza, sia come amplificatore della voce del cittadino che si rivolge alla Regione perché vengano tutelati i propri diritti, anche attraverso una più razionale e semplice procedura burocratico amministrativa.

Guida sui diritti dei consumatori per un'educazione al consumo consapevole.

Considerata la scarsa consapevolezza dei propri diritti da parte dei consumatori e degli utenti, il mancato esercizio delle proprie prerogative e l'esiguo ricorso agli strumenti giuridici disponibili, appare essenziale fornire ai consumatori informazioni, dati, elementi conoscitivi e suggerimenti semplici e chiari, che illustrino in maniera agile ed efficace i diritti dei consumatori e degli utenti e gli strumenti di tutela a loro disposizione per garantirne l'effettività.

Obiettivo primario dell'iniziativa è quello di fornire ai cittadini, utenti/consumatori, elementi certi di valutazione e quant'altro possa permettere all'utente di fronteggiare le molteplici problematiche legate al mondo del consumo e di effettuare scelte oculate e responsabili, con la piena consapevolezza dei propri diritti anche in caso di disservizi.

