



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

ES. FATTO DEL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 30/03/2009

=====

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

MARAZZO	Pietro	Presidente	MANCINI	Claudio	Assessore
		Vice			
MONTE NO	Esterino	Presidente	MARUCCIO	Vincenzo	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NIRRI	Luigi	"
COPPETELLI	Anna Salome	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	SCALIA	Francesco	"
DALLA	Francesco	"	TIRALDI	Alessandra	"
DE ANGNIS	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
D. CARLO	Mario	"	ZARATTE	Filiberto	"
FICHERA	Daniela	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** OMISSIS

ASSENTI: MONTE NO - COSTA DALLA - MANCINI RODANO - SCALIA

DELIBERAZIONE N. 170

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma d'attività per l'anno 2009 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006- L.R. n. 26 del 23 dicembre 2007).





170 20 MAR. 2009 *MS*

- Allegato C: Iniziative dirette della Regione Lazio art. 15 comma 19 L.R. 5/2006 - cap. R31525 Esercizio Finanziario 2009 - L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007 art. 84 "Istituzione di un fondo regionale per la CLASS ACTION" cap. R31537 Esercizio Finanziario 2009;

- VISTI i criteri di valutazione per l'ammissione a finanziamento dei progetti riservati alle Associazioni dei Consumatori indicati negli Allegati A e B del programma di attività anno 2009 in conformità al disposto dell'articolo 12 della legge 241/90;
- 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 il presente provvedimento non è soggetto a concertazione con le parti sociali

All'unanimità

DELIBERA

1. Di approvare il "Programma di attività per l'anno 2009" parte integrante e sostanziale del presente atto, composto dagli Allegati A - B - C, di cui all'articolo 8 della Legge Regionale 10 novembre 1992 n. 44, e della Legge Regionale 28 aprile 2006 n.5 e dell'art. 84 della L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007.
Le spese relative graveranno sui fondi disponibili, per l'esercizio finanziario in corso, sui seguenti capitoli:
 - capitolo di bilancio regionale R31509
 - capitolo di bilancio regionale R31525
 - capitolo di bilancio regionale R31537
2. L'assegnazione dei fondi disponibili sul capitolo R31509 ai progetti ritenuti ammissibili avverrà attribuendo all'importo di ciascun progetto il punteggio percentuale (peso) ottenuto nella valutazione effettuata secondo i criteri di cui all'allegato B. Saranno esclusi i progetti che riporteranno una valutazione inferiore a 50 punti. Saranno, comunque, finanziati i progetti risultati migliori in base alla valutazione della Commissione, di cui al punto 2, nel numero massimo di 25.



170

25 MAR 2009

PS

Dielli

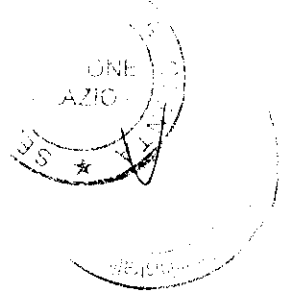
3. Ove l'importo totale dei progetti ammessi sia superiore alla somma disponibile in bilancio, ciascun progetto sarà finanziato in proporzione tra la somma disponibile in bilancio e la somma degli importi ammessi e pesati.

La presente Deliberazione è pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

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

ROMA 25 MAR. 2009





ALLEG. alla DELIB. N. 170 1A
DEL 20 MAR, 2009

UTENTI E CONSUMATORI
“PROGRAMMA D’ATTIVITA’ PER L’ANNO 2009”



Allegato A - INIZIATIVE DI CUI ALL’ART. 8 DELLA L.R. 44/1992

a. Obiettivi e Finalità

L’obiettivo del programma, in attuazione del protocollo d’intesa sottoscritto in data 14 settembre 2005 tra Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori iscritte nel C.R.U.C., è quello di migliorare la condizione informativa degli utenti e dei consumatori con progetti finanziati dalla Regione Lazio – Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa.

Il programma è finanziato con i fondi del bilancio regionale disponibili sul capitolo di bilancio R31509 del corrente esercizio finanziario.


L’utilizzazione dei fondi avverrà con le finalità e le modalità del presente programma che stabilisce i temi sui quali dovrà essere raggiunto l’obiettivo programmato.

I soggetti attuatori potranno sviluppare i temi con appositi progetti che saranno ammessi a contributo con le modalità di seguito specificate.

b. Oggetto del programma

I progetti per essere ammessi a contributo dovranno prevedere la realizzazione di interventi relativi alle problematiche dell’informazione, della tutela, della formazione, dell’educazione al consumo e della promozione dei diritti, in particolare dei giovani, degli anziani e, comunque dei soggetti deboli, che potranno essere sviluppati tenendo conto 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.)
- Tutela del risparmio
- Tutela della salute
- Altre eventuali tematiche di interesse specifico



c. Interventi del programma

Per ogni progetto deve essere indicato:

- 1) tema prescelto;
- 2) l'obiettivo;
- 3) il dettaglio delle azioni da intraprendere degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione;
- 4) tempi e fasi di realizzazione;
- 5) il piano finanziario delle spese previste, distinte per singole tipologie di spesa;
- 6) l'indicazione dell'ambito territoriale interessato;

Ogni progetto dovrà essere formulato nell'ambito dei temi evidenziati nel punto b), attraverso le "azioni" tipo seguenti:

1. Individuazione delle criticità;
2. Attività di raccolta dati e monitoraggio per tutta la durata del progetto;
3. Analisi dei dati, sintesi dei risultati e proposte di intervento;
4. Divulgazione dei risultati;
5. sviluppo e gestione dei servizi informativi telematiche e/o pubblicazioni e divulgazione di materiali informativi e/o apertura o proseguimento di appositi sportelli informativi e call center, telematici e non telematici.

Le azioni devono essere formulate in modo da poter essere scorporabili dall'intero progetto e raggiungere ciascuna una propria particolare finalità.

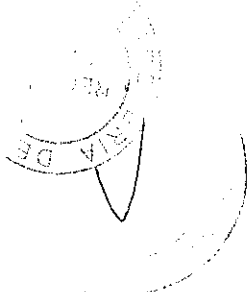
Per ogni azione deve essere indicato:

- a) il dettaglio delle azioni da intraprendere, gli strumenti necessari e le modalità di realizzazione
- b) tempi e fasi di realizzazione
- c) i singoli piani finanziari delle spese previste, distinte per tipologie di spesa.

d. Soggetti attuatori

L'attuazione degli interventi è riservata alle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione Lazio e rappresentate nel C.R.U.C.

Le Associazioni consumeristiche possono consorzarsi fra di loro. In quest'ultimo caso dovrà essere allegata alla domanda una dichiarazione sottoscritta dai legali rappresentanti delle Associazioni partecipanti al progetto, con la quale si dichiara che il titolare dello stesso è una sola Associazione indicata come capofila. Ogni rapporto inerente al progetto sarà svolto in modo esclusivo tra la Regione Lazio e la sola Associazione capofila.



e. Spese ammissibili

1. Sono ammissibili a contributo le categorie di spesa sostenute dal soggetto attuatore direttamente legate alla realizzazione del progetto.
Le spese generali, non riferibili ad ogni singola attività inerente il progetto vengono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione per un importo erogabile pari al 20% del totale delle spese ammesse a contributo.
2. Le spese rendicontate devono essere sostenute successivamente alla data di presentazione dei progetti e devono essere anteriori al termine di scadenza di realizzazione del progetto. Sono fatte salve da tale limitazione le spese sostenute per contributi previdenziali per il personale appositamente impiegato per il progetto;
3. Tutti i prodotti divulgativi e pubblicitari realizzati dovranno riportare in modo chiaro e leggibile la seguente dicitura: "Regione Lazio – Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa" Programma 2009 - Utenti e Consumatori, realizzato con i fondi della Regione Lazio.

f. Rendicontazione

Le Associazioni dovranno trasmettere alla Regione quale rendicontazione delle spese sostenute la seguente documentazione:

- a. titoli di spesa (fatture, parcelle, note di debito ed altri titoli equivalenti);
- b. idonea e specifica documentazione attestante l'avvenuto pagamento quali:
 - lettera liberatoria o equipollente rilasciata dal fornitore dei beni o servizi acquisiti;
 - documentazione bancaria da cui risulti il relativo pagamento;
 - atto amministrativo di pagamento.

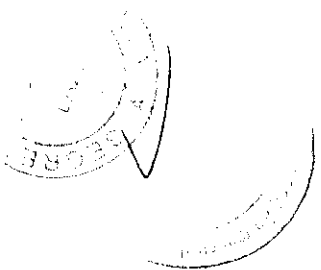
Alla richiesta di saldo dovrà essere allegata una relazione sull'attività svolta e sul conseguimento degli obiettivi.

Sui titoli di spesa originali dovrà essere apposto in modo chiaro e indelebile la seguente dicitura: "*Spesa relativa al Progetto XXX del Programma Utenti e Consumatori 2009 della Regione Lazio*".

g. Termine per la realizzazione dei progetti

Gli interventi previsti e finanziati devono essere completati pena la revoca del contributo concesso entro un anno dalla data di sottoscrizione della relativa convenzione di cui all'articolo 8 comma 2 della legge 44/92.

Per ciascun intervento può essere concessa una proroga non superiore a mesi 3, con richiesta motivata prima della scadenza del termine per la realizzazione del progetto stesso.



h. Termine e modalità per la presentazione dei progetti

Le Associazioni dei Consumatori di cui all'articolo 3 della Legge Regionale 44/92 interessate ad ottenere i benefici economici previsti dal presente programma dovranno far pervenire i progetti, in duplice copia e in doppia busta chiusa, anche con relativo supporto informatico, entro il 30mo giorno successivo alla data di pubblicazione sul B.U.R.L. della D.G.R. con la quale viene approvato il presente programma 2009 pena l'esclusione dal bando.

I progetti e la relativa domanda dovranno pervenire, in busta chiusa, alla Regione Lazio Area Diritti degli Utenti e Consumatori – Dipartimento Istituzionale - Direzione Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa - Roma - via Rosa Raimondi Garibaldi 7, cap. 00145; sulle buste dovrà essere riportata la seguente dicitura: "PROGRAMMA UTENTI E CONSUMATORI 2009 DELLA REGIONE LAZIO".

Le Associazioni, singole o associate, non potranno presentare per la partecipazione ai finanziamenti regionali più di un progetto.

L'importo totale di ciascun progetto non potrà superare la somma di 70.000 euro.

i. Modalità e termini per l'istruttoria

Entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio del presente programma, il Direttore Regionale provvede alla nomina, con proprio provvedimento della commissione di valutazione dei progetti pervenuti.


La Commissione di valutazione dei progetti conclude i propri lavori entro i 60 giorni successivi.

j. Valutazione e ammissione a finanziamento

La Regione procederà alla valutazione ed ammissione a finanziamento dei progetti sulla base dei seguenti criteri specificati nell'allegato B:

- conformità delle proposte di progetto alle aree tematiche;
- fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.

L'assegnazione dei fondi disponibili sul capitolo R31509 ai progetti ritenuti ammissibili avverrà attribuendo all'importo di ciascun progetto il punteggio percentuale (peso) ottenuto nella valutazione effettuata secondo i criteri di cui all'allegato B. Saranno esclusi i progetti che riporteranno una valutazione inferiore a 50 punti. Saranno, comunque, finanziati i progetti risultati migliori in base alla valutazione della Commissione, di cui al punto 2, nel numero massimo di 25.



Ove l'importo totale dei progetti ammessi sia superiore alla somma disponibile in bilancio, ciascun progetto sarà finanziato in proporzione tra la somma disponibile in bilancio e la somma degli importi ammessi e pesati.

Il Direttore Regionale provvederà, con proprio provvedimento dirigenziale, alla determinazione dell'entità del contributo.

Con apposita convenzione saranno regolati i rapporti con le Associazioni.

Qualora le Associazioni assegnatarie di finanziamento non dovessero sottoscrivere la convenzione entro 30 giorni a decorrere dalla data di notifica della determinazione di assegnazione del finanziamento stesso, saranno considerate rinunciatricie.



Allegato B - SCHEDA TECNICA DI VALUTAZIONE

1 - Conformità delle proposte di progetto alle aree tematiche:


(Rapporto tra iniziative presentate e strumenti di realizzazione) punti 50;

- a) livello di congruenza tra i temi assegnati e i progetti presentati da 0 a 15 punti;
- b) livello di congruenza tra le azioni assegnate e le azioni progettate da 0 a 10 punti;
- c) analisi sociologica dei fabbisogni a sostegno del progetto da 0 a 10 punti;
- d) originalità e trasferibilità del progetto da 0 a 15 punti.

2 - Fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.

(Modalità di realizzazione rapporto costo/benefici – risultati attesi) punti 50;

- a) rapporto tra gli obiettivi e le modalità di realizzazione da 0 a 10 punti;
- b) livello di fattibilità del progetto/azioni nella sua coerenza interna da 0 a 10 punti;
- c) carattere realistico dei risultati attesi da 0 a 10 punti;
- d) personale qualificato utilizzato da 0 a 10 punti;
- e) economicità da 0 a 10 punti.



Allegato C – PROGRAMMA DI ATTIVITÀ PER L'ANNO 2009, ART. 15, COMMA 19, L.R. 5/2006 E ART. 84 L.R. n. 26/2007.

La Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa nel 2009 provvederà a dare necessario sviluppo alle azioni intraprese o decise nel 2008, nel campo dell'informazione, formazione, accesso alla giustizia e progetti comunitari. Più precisamente:

- Portale del consumatore
- Contact center consumatori
- Osservatorio del consumo digitale
- Sportello del consumatore
- Iniziative sul consumerismo
- Campagna di informazione, formazione e comunicazione
- Osservatorio qualità dei servizi
- Progetto scuola
- Osservatorio regionale alcolici e pubblicità
- Scuola di educazione al consumo
- Realizzazione della anagrafe regionale del sostegno a distanza
- Accesso alla giustizia
- Codice regionale del consumo
- Campagna informativa nel campo della risoluzione alternativa delle controversie


Inoltre, nel 2009, la Direzione Regionale Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa provvederà a promuovere e realizzare, le seguenti iniziative, anche in collaborazione con le università e gli altri enti pubblici di ricerca e scientifici, attivi sul territorio e specializzati nelle rispettive materie, nonché con le Associazioni dei Consumatori e le Società *in house* della Regione:

- *Organizzazione di studi, di ricerche, di iniziative scientifiche e di convegni, anche in collaborazione con università ed altre istituzioni scientifiche, di ricerca e culturali.*
- *Osservatorio regionale sullo stato della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.*
- *Formazione di conciliatori e esperti in tutela dei consumatori*

Pertanto, gli obiettivi e gli strumenti, ritenuti prioritari, rispettivamente da perseguire e realizzare nell'anno 2009, più in dettaglio, sono i seguenti:

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA REGIONE LAZIO

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.

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.

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.

PORTALE DEL CONSUMATORE

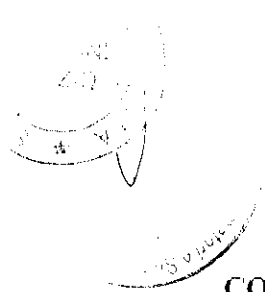
Per una efficace ed efficiente azione di tutela dei consumatori, la realizzazione di un portale web rappresenta lo strumento base di informazione e di consultazione, per permettere di acquisire le informazioni necessarie a diventare consumatori attenti, critici e consapevoli.

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.

Si tratta di uno strumento di facile accesso e consultazione ad informazioni, documentazione e servizi riguardanti i principali temi consumeristici, le notizie di carattere locale e nazionale e gli eventi in calendario.



CONTACT CENTER CONSUMATORI

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.

Il numero verde è attivo da maggio 2007 e si prevede un suo rafforzamento anche per l'anno 2009, 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.

OSSERVATORIO DEL CONSUMO DIGITALE

Si tratta di un osservatorio di rilevazione periodica della sicurezza e della affidabilità dei servizi e dei prodotti disponibili on line, attraverso i seguenti strumenti:

- un sito che orienti i consumatori ad un uso consapevole e sicuro di internet e che dia informazioni su: violazione della privacy, virus, spamming, frodi on line
- raccolta e divulgazione dei reclami e degli episodi di frode denunciati dai consumatori digitali; riconoscimento dei casi di e-commerce corretti; luci e ombre del commercio elettronico
- servizio di help desk per i consumatori digitali con una redazione qualificata raggiungibile via mail, sms, web e che sia un punto di riferimento sicuro e chiaramente identificabile con l'Istituzione.

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

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



OSSERVATORIO REGIONALE SULLO STATO DELLA TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

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 e degli utenti, con particolare attenzione alle categorie di consumatori particolarmente deboli, quali anziani, giovani e famiglie in condizioni di disagio economico-sociale.

Per realizzare tale iniziativa è stato stipulato apposito contratto di servizio tra la Regione Lazio e la Lazio Service S.p.a, di cui alla proposta n. 18178 del 19/11/2008, in fase di numerazione e registrazione.

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, scopo dell'Osservatorio sarà anche quello di monitorare le prestazioni di servizio pubblico, con riguardo specifico alla qualità, efficacia ed efficienza delle medesime, nell'ottica di un miglioramento costante delle prestazioni fornite agli utenti, di un'attività di verifica, anche in collaborazione con gli enti locali, sul raggiungimento degli standard prefissati nonché sul contenimento delle tariffe per gli utenti finali.

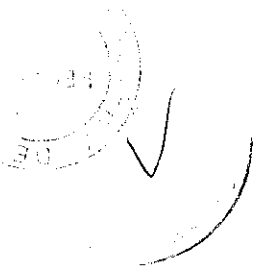
STRUMENTI DI INFORMAZIONE A LIVELLO LOCALE

SPORTELLO DEL CONSUMATORE

A seguito di un protocollo di intesa, sottoscritto il 12 luglio 2007, tra la Regione Lazio e le Province, è stata disposta la realizzazione di 70 sportelli del consumatore a livello locale. L'apertura dello sportello del consumatore, inizialmente prevista dal programma triennale di attività (2006-2008) con delibera della Giunta regionale n. 1150 del 23 dicembre 2005, coinvolge gli Enti locali e le associazioni dei consumatori.

Tale sportello costituisce un luogo di dialogo fisico e diretto con il cittadino e svolge 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.

La durata di tale iniziativa, prevista in via sperimentale per un anno, sarà prorogata di un ulteriore anno e, pertanto, rinnovata per tutto il 2009.

INIZIATIVE SUL CONSUMERISMO

La Regione promuove e finanzia iniziative proprie, nonché attività da parte delle Province e dei Comuni sul consumerismo, comprese manifestazioni, anche di durata settimanale, e dibattiti tra Aziende, Cittadini, Associazioni dei Consumatori ed Istituzioni per analizzare lo stato attuale del consumerismo.

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

CAMPAGNA DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

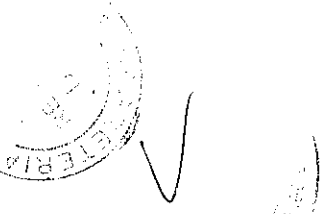
Dopo il primo triennio di attività dell'Assessorato, caratterizzato dalla realizzazione di una pluralità di mezzi e di servizi, volti a promuovere e tutelare gli interessi dei consumatori ed a migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e utenti e consumatori, si rende indispensabile e fondamentale 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.

Si prevede, pertanto, la realizzazione di apposite campagne, utilizzando anche i media audio televisivi, nonché attraverso l'organizzazione di appositi convegni, per informare i cittadini della Regione Lazio delle iniziative a tutela dei consumatori e dei



diritti dei cittadini con particolare riferimento ai giovani ed ai soggetti deboli e svantaggiati, anche in collaborazione con l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo e con il Co. Re. Com.

Un'attenzione specifica, peraltro, sarà rivolta, anche in considerazione delle problematiche emerse di recente, come effetto della c.d. crisi finanziaria, e dell'impatto di queste sulla qualità della vita dei cittadini, alla tutela dei risparmiatori e degli investitori, con la diffusione degli strumenti normativi volti a tutelarne la condizione contrattuale di soggetto debole, quali innanzitutto la c.d. portabilità del mutuo, insieme al controllo sulle clausole vessatorie, coinvolgendo in tale ambito le Camere di commercio e le associazioni dei consumatori, quali soggetti legittimati a proporre l'azione collettiva inibitoria.

L'Assessorato provvederà a promuovere iniziative di divulgazione su tematiche di interesse generale anche in collaborazione con strutture della Presidenza della Regione Lazio.

ORGANIZZAZIONE DI STUDI, DI RICERCHE, DI INIZIATIVE SCIENTIFICHE E DI CONVEGNI IN COLLABORAZIONE CON UNIVERSITÀ ED ALTRE ISTITUZIONI SCIENTIFICHE, DI RICERCA E CULTURALI.

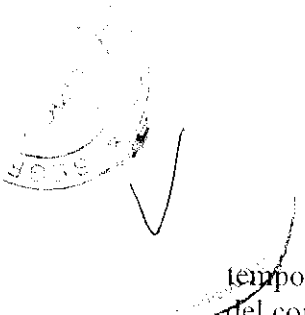
Per garantire un'adeguata formazione in materia di consumo, la Regione intende promuovere e finanziare, in via strumentale, attività di ricerca e formazione, di informazione e divulgazione, avvalendosi delle facoltà universitarie, degli enti di ricerca e dell'Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo 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 delle fonti di disciplina, la rapida innovazione della normativa e la conseguente necessità di una compiuta ricostruzione sistematica

INIZIATIVE DI TUTELA DEI CONSUMATORI E DEI DIRITTI DEI CITTADINI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI GIOVANI ED AI SOGGETTI DEBOLI E SVANTAGGIATI

PROGETTO SCUOLA

Partendo dalla ormai collaudata esperienza del bando di idee "Educazione al consumo", promosso, per tre anni consecutivi, dall'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplicificazione 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 progetto intende formare i cittadini ed in particolare i docenti e gli studenti alla "Educazione al Consumo" sia di beni direttamente fungibili che di servizi primari e di



tempo libero, per migliorare la qualità della vita e acquisire il concetto di "autotutela" del consumatore.

L'iniziativa prevede la pubblicazione di un bando di concorso rivolto agli Istituti scolastici, per la realizzazione di elaborati grafici, letterari o multimediali sui vari temi del consumerismo. Il premio sarà destinato all'acquisto di attrezzature di informatica per i laboratori multimediali della scuola vincitrice

La Direzione Regionale provvederà alla realizzazione di una pubblicazione che illustrerà i lavori premiati.

Lo scopo di tale iniziativa è di facilitare 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.

SCUOLA DI EDUCAZIONE AL 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.)
- Tutela della salute
- Tutela del risparmio
- Altre eventuali tematiche di interesse specifico

Con apposita convenzione sarà disciplinato l'intervento diretto alla realizzazione delle infrastrutture (aule, attrezzature, informatiche, etc...) necessarie al funzionamento della "Scuola di educazione al consumo". Attraverso, poi, apposito bando, nei limiti e a condizione della esistenza della relativa disponibilità finanziaria sui pertinenti capitoli di bilancio, saranno individuate le Associazioni, che dovranno predisporre e realizzare il programma didattico.

OSSERVATORIO QUALITA' DEI SERVIZI

Attraverso un approccio innovativo sviluppato dal CNR, l'Assessorato conduce una attenta ed approfondita analisi sul funzionamento dei servizi pubblici, innanzitutto sanità e trasporti, per valutare le eventuali incongruenze e disfunzioni, nonché il grado di fiducia da parte dei cittadini.

Finora l'Osservatorio ha analizzato i seguenti servizi:

- *Spesa farmaceutica e medicina generale*
- *Emergenza sanitaria*
- *Liste d'attesa e Recup*

L'assessorato intende continuare, anche per l'anno 2009, 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 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.

REALIZZAZIONE DELLA ANAGRAFE REGIONALE DEL SOSTEGNO A DISTANZA

In collaborazione con l'Università Roma Tre, che ha costituito nell'ambito del Dipartimento di Economia l' "*Osservatorio Romano sulle azioni contro la povertà*" (ORACP), l'Assessorato realizzerà una anagrafe del sostegno a distanza, che faccia emergere i soggetti e le azioni di chi è impegnato in questo settore, in modo da facilitare la diffusione consapevole dei progetti e la realizzazione di collaborazioni e partenariati.

OSSERVATORIO REGIONALE ALCOLICI E PUBBLICITÀ

Considerata l'importanza di una corretta pubblicità sui rischi e sulle possibili conseguenze derivanti da un uso scorretto delle sostanze alcoliche, in collaborazione con il Dipartimento di Medicina Clinica - Centro di Riferimento Alcolologico della Regione Lazio, l'Assessorato ha avviato, un "*Osservatorio Regionale Alcolici e Pubblicità*". L'iniziativa intende promuovere una campagna di informazione sull'intero territorio regionale, per diffondere informazioni esatte sugli alcolici, sui problemi e sulle patologie alcol correlate.

Tale iniziativa verrà confermata e sviluppata anche nell'anno 2009, data l'importanza del tema trattato e la volontà di incrementare la diffusione di un'adeguata informazione nell'ambito della comunità regionale.

ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

La strategia prioritaria nel promuovere l'accesso dei consumatori a rimedi giudiziari 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.

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, in un primo momento, al 1 gennaio 2009, art. 36 del d.l. 25 giugno 2008, convertito in legge 6 agosto 2008, n. 133, successivamente al 30 giugno 2009, 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.

FORMAZIONE DI CONCILIATORI E ESPERTI IN TUTELA DEI CONSUMATORI

In questa ottica, si intende promuovere, rinnovare e sviluppare l'attività, svolta dall'Istituto Regionale di Studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo", nell'anno 2008, mirante alla formazione di conciliatori e di esperti in materia di "Ordinamento Giuridico della Tutela dei Consumatori".

CODICE REGIONALE DEL CONSUMO

Inoltre, si intende predisporre con l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo un "Codice Regionale del Consumo", analogamente a quanto è avvenuto a livello nazionale, 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.

Specifica attenzione, nel codice regionale del consumo, verterà proprio sui diritti e sugli strumenti di tutela dell'utente dei servizi pubblici, specie quelli di particolare rilievo economico e sociale per la comunità di riferimento. Propedeutica a tale attività, sarà la predisposizione partecipata delle relative carte dei servizi o dei contratti di servizi, mediante il coinvolgimento degli utenti, singoli e associati, degli enti locali, dei soggetti fornitori dei servizi. Ambito di particolare rilievo sarà costituito da quei servizi che risultano essere fondamentali per la qualità della vita degli utenti, quali, innanzitutto, sanità, trasporti, acqua e rifiuti, luce e gas.

Tale iniziativa è stata disciplinata, primariamente, da apposita convenzione sottoscritta tra la Regione Lazio e l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo, il 5 dicembre 2008,

CAMPAGNA INFORMATIVA NEL CAMPO DELLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE, A.D.R.

La Regione, al fine di garantire un più efficiente accesso alla giustizia, promuove le procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, anche attraverso lo sviluppo degli istituti esistenti a tal fine autorizzati e delle prassi in uso nel mondo del consumerismo.

In accordo con l'Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo" si realizzerà una campagna informativa su tutte le Province nel campo delle modalità di risoluzione e gestione alternativa delle controversie di consumo, anche con il contributo delle Associazioni di tutela dei consumatori.

L'ASSESSORATO SI RISERVA DI REALIZZARE O FINANZIARE ALTRE INIZIATIVE, UTILI AL MIGLIORE PERSEGUIMENTO DEI PROPRI OBIETTIVI ISTITUZIONALI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUANTO STABILITO NELL'ACCORDO PROGRAMMATICO CITATO NELLE PREMESSE.

La spesa totale prevista per il 2009 graverà sui capitoli R31525; R31509; R31537, che presentano la necessaria disponibilità.

