



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 03/04/2009

=====

ADDI' 03/04/2009 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	MANCINI	Claudio	Assessore
		Vice			
MONTINO	Esterino	Presidente	MARUCCIO	Vincenzo	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NIERI	Luigi	"
COPPOPELLI	Anna Sojone	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	SCALIA	Francesco	"
GALIA	Francesco	"	TERRACINI	Alessandra	"
DE ANGELIS	Francesco	"	VALENTINI	Janiela	"
DI CARLO	Mario	"	ZARATTI	Filiberto	"
FICHERA	Daniele	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

*****OMISSIS

ASSENTI: MONTINO - MANCINI - VALENTINI

DELIBERAZIONE N. 214

Oggetto:

Programma generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 17 Novembre 2008 denominato "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".



LAZIO
GRUPPO
Pelle

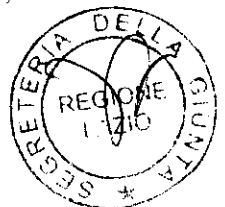
214 - 3 APR. 2009 M

Oggetto: Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 17 Novembre 2008 denominato "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa

- VISTO lo Statuto regionale;
- VISTA la L.R. 18 febbraio 2002 n. 6 concernente "Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza e al personale regionale" e successive modificazioni;
- VISTO il Regolamento regionale 6 settembre 2001 n. 1 concernente "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale" e successive modificazioni;
- VISTO il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 17 Novembre 2008 ed in particolare l'allegato B, per la realizzazione delle iniziative, di cui all'art. 2, con il quale viene assegnata alla Regione Lazio la somma di € 1.169.134,73;
- CONSIDERATO che l'art. 2 del citato Decreto stabilisce che la cifra assegnata alle Regioni deve essere utilizzata per la realizzazione di interventi legati all'informazione ed all'assistenza a favore dei Consumatori e degli Utenti, con particolare riferimento all'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni nazionali e comunitarie;
- CONSIDERATO che il riconoscimento del contributo alle Regioni avviene in base alla presentazione al Ministero dello Sviluppo Economico di un Programma Generale di interventi approvato dalla Regione;
- VISTO il Decreto 22.01.2009 n. 7276 del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, Dipartimento per la regolazione del mercato, del Ministero dello Sviluppo Economico, avente per oggetto "Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 148, co. 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Modalità, termini e criteri per il finanziamento degli interventi delle Regioni e Province autonome con le risorse di cui all'art. 2 del D.M. 17.11.2008)", che all'art. 4 stabilisce che "i Programmi per essere ammessi a finanziamento devono prevedere la realizzazione di interventi mirati all'informazione ed all'assistenza dei Consumatori" 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 dei dati;



214 - 3 APR. 2009 *RS*

- l'apertura e la gestione di appositi sportelli informativi, di assistenza e call center;
- l'utilizzo di strumenti informatici e telematici, ivi compresa la sperimentazione di strumenti telematici dedicati anche a particolari categorie di consumatori;
- la consulenza individuale e collettiva, anche on-line, a favore dei consumatori e degli utenti;

VISTO

altresì che sempre all'art.4, al comma 2, del decreto 22.01.2009, n. 7276 gli interventi possono avere ad oggetto:

1. l'informazione su prezzi e tariffe di beni e servizi di largo consumo, compresi i servizi di pubblica utilità, da attuarsi anche attraverso l'interscambio delle informazioni con l'Osservatorio dei prezzi e tariffe esistente presso Il Ministero dello Sviluppo Economico;
2. la realizzazione di interventi inseriti nella programmazione regionale, purché esclusivamente e direttamente destinati ai Consumatori;
3. la promozione, l'informazione e l'assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni nazionali e comunitarie, in particolare nell'ambito dei settori dei servizi pubblici, delle telecomunicazioni, dei trasporti, del commercio, delle assicurazioni e del credito;

CONSIDERATO

che in data 20 marzo 2009 la Giunta Regionale con D.G.R. n. 169 ha approvato il Programma Utenti e Consumatori per il triennio 2009-2011 che comprende, all'allegato A, le specifiche iniziative della Regione Lazio a favore delle Associazioni;

CONSIDERATO

che in data 20 marzo 2009 la Giunta Regionale con D.G.R. n. 170 ha approvato il Programma Utenti e Consumatori per l'anno 2009 che comprende, all'allegato C, le specifiche iniziative dirette della Regione Lazio nel campo del consumerismo;

VISTO

il Programma Generale di Iniziative a vantaggio dei Consumatori di cui al D.M. 17.11.2008, riportato sotto l'allegato A, predisposto dalla Direzione Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa;

RILEVATO

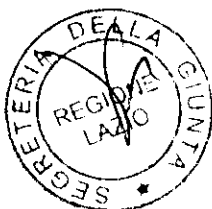
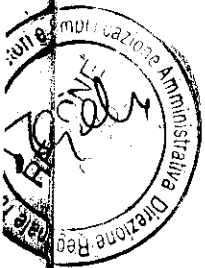
che il Programma è stato sottoposto a parere, a norma dell'art. 4 della L.R. 44/92, del Comitato Regionale Utenti e Consumatori (C.R.U.C.);

PRESO ATTO

del parere espresso dal C.R.U.C nella seduta del 25 marzo 2009, pervenuto alla Direzione Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa in data 27 marzo 2009 con nota prot. n. 39219;

RITENUTO

necessario istituire, entro 30 giorni dalla data di approvazione del Programma da parte del Ministero Sviluppo Economico, la Commissione di verifica di cui all'art. 12 del Decreto attuativo n. 7276 del 22.01.2009;



214 - 3 APR, 2009

RITENUTO

necessario individuare, ai sensi dell'art.5, comma 2, lett. b del Decreto attuativo n. 7276 del 22.01.2009, il responsabile della realizzazione del Programma nel Direttore della Direzione regionale Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa;

CONSIDERATO

che la presente deliberazione non è soggetta alla procedura di concertazione con le parti sociali;

All'unanimità

DELIBERA

1. di approvare il Programma delle iniziative a vantaggio dei Consumatori, denominato "La Regione Lazio per il cittadino consumatore II", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 17 Novembre 2008 allegato A che è parte integrante del presente atto. Il presente Programma delle iniziative a vantaggio dei Consumatori, dell'importo totale di €1.329.134,73 (euro), è realizzato con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal D.M. del 17 Novembre 2008 per un importo di 1.169.134,73 (euro) e ed utilizzando altresì i fondi della Regione Lazio, disponibili sul capitolo R31525, per un importo di € 160.000,00 (centosessantamila euro).
2. di individuare, tra quelli previsti dall'art. 4 del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, i seguenti sei interventi meglio specificati nell'allegato A:
 - Intervento n. 1: "Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti";
 - Intervento n. 2: "Educazione e informazione relative al consumo alimentare";
 - Intervento n. 3: "Accesso al credito e tutela del risparmio";
 - Intervento n. 4: "Attività diretta della Regione Lazio per la prevenzione e l'assistenza degli anziani in caso di truffe nelle quali rimangono coinvolti in quanto soggetti deboli";
 - Intervento n. 5: "Campagna di informazione sulla risoluzione delle controversie nel campo delle telecomunicazioni esercitata dal CO.RE.COM";
 - Intervento n. 6: "Corso di formazione on-line per gli alunni delle scuole".
3. di istituire, con successivo Decreto del Presidente della Regione, la Commissione di controllo e verifica di cui all'art. 12 del Decreto attuativo n. 7276 del 22.01.2009, entro 30 giorni dalla data di approvazione del Programma da parte del Ministero Sviluppo Economico.
4. di individuare quale responsabile della realizzazione del Programma il Direttore della Direzione regionale Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa

Le spese ammissibili per la realizzazione del programma e le modalità di rendicontazione sono quelle previste dal Decreto attuativo 22.01.09 n. 7276.

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 - 3 APR. 2009





ALLEG. alla DELIB. N. 214 *112*
DEL - 3 APR. 2009

PROGRAMMA GENERALE DELLE INIZIATIVE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI DI CUI AL DECRETO DEL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO DEL 17 NOVEMBRE 2008 DENOMINATO "LA REGIONE LAZIO PER IL CITTADINO CONSUMATORE II".



Oggetto, obiettivi e finalità

L'obiettivo del programma è quello di realizzare interventi mirati all'informazione ed all'assistenza a favore dei Consumatori e degli Utenti, con particolare riferimento all'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni nazionali e comunitarie, con l'utilizzazione dei fondi di cui al D.M. 17.11.2008 e con le modalità previste dal decreto attuativo 22.01.2009 n. 7276.

La somma assegnata di € 1.169.134,73 di cui all'allegato B del Decreto Ministeriale, è stata imputata al Bilancio della Regione Lazio con Decreto n. T0148 del 4 marzo 2009.

L'ammontare delle spese di funzionamento della Commissione di controllo e verifica, di cui all'art. 12 del decreto attuativo 22.01.2009, n. 7276, è fissato nella misura del 0,30% del contributo concesso. Pertanto la risorsa da assegnare al soggetto attuatore, al netto delle spese della Commissione di controllo (€ 3.507,40), è di € 1.165.627,33.

Il presente programma è immediatamente eseguibile.

L'utilizzazione dei fondi avverrà con le finalità e le modalità del presente Programma, che stabilisce gli interventi attraverso cui dovrà essere raggiunto l'obiettivo programmato.

Intervento n. 1

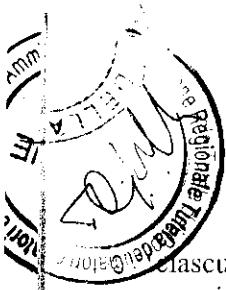
Ai sensi dell'art. 4, co. 2, lett.c del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276 si individua il presente intervento: *"Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti"* realizzato mediante l'analisi e lo sviluppo, con appositi progetti, dei seguenti **oggetti tematici**:

1. Trasporti pubblici;
2. Servizi pubblici, servizi sociali e servizi di pubblica utilità;
3. Carte dei servizi pubblici e partecipazione degli utenti, singoli e associati.

Per ciascun ambito tematico dell'intervento saranno, inoltre, svolte "Attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati" per la maggiore diffusione possibile delle informazioni, delle criticità e degli strumenti di tutela del consumatore e dell'utente, rilevate in ciascun ambito tematico.

Pertanto, l'Associazione o le Associazioni aggiudicatarie saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

1. Attività di raccolta dati;
2. Redazione di specifici materiali divulgativi;
3. Attività di informazione diffusa
4. Attività di assistenza e consulenza qualificate sul territorio per l'esercizio dei diritti



Per lo sviluppo dei primi due ambiti tematici è stabilito l'importo massimo di € 140.000,00, ciascun progetto, presentato, approvato e ammesso al contributo, potrà essere finanziato nel limite massimo di € 70.000,00; per il terzo ambito tematico ciascun progetto, presentato, approvato e ammesso al contributo, potrà essere finanziato nel limite massimo di € 90.000,00; importo totale dell'intervento è di € 370.000,00;

Qualora le risorse massime assegnabili ad un ambito tematico risultino inutilizzate per mancata presentazione dei progetti da parte delle associazioni dei consumatori o mancata approvazione dei medesimi, queste saranno assegnate ai progetti presentati, meglio classificati, per gli altri ambiti tematici che, seppur idonei in quanto approvabili, non siano state ammessi a ricevere il finanziamento della Regione per l'ambito tematico per il quale abbiano concorso.

Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio.

Soggetto realizzatore dell'intervento: le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione ed iscritte al Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (C.R.U.C.), individuate con successivo bando pubblico;

Intervento n. 2

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 lett. e, e co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, si individua il presente intervento "*Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti*", avente per **oggetto:**

"Intervento regionale sull'educazione e sull'informazione relative al consumo alimentare".

Obiettivi e finalità:

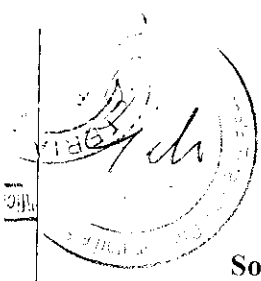
L'intervento mira al miglioramento della condizione informativa e formativa dei consumatori, relativamente alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti alimentari, oltre che ad una corretta scelta di acquisto ed a una giusta valutazione del rapporto qualità prezzo.

A tal fine l'intervento prevede la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi ad un corretto consumo alimentare, nonché la diffusione capillare e la pubblicizzazione delle informazioni elaborate, mediante l'organizzazione di incontri e di manifestazioni pubbliche nei diversi comuni regionali

Azioni per la realizzazione degli obiettivi prefissati :

Pertanto, l'Associazione o le Associazioni aggiudicatrici saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

1. Attività di raccolta dati;
2. Redazione di specifici materiali divulgativi;
3. Attività di informazione diffusa e di assistenza e consulenza qualificate, itinerante sul territorio che verrà successivamente individuato dalla Regione, rivolte ai consumatori, da effettuarsi, in specie, nei mercati, nelle piazze ed, in generale, nei luoghi di aggregazione deputati alla vendita ed all'acquisto dei prodotti alimentari.



Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio.

Soggetto realizzatore dell'intervento: le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione ed iscritte al Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (C.R.U.C.), individuate con successivo bando pubblico.

Importo dell'intervento: euro 200.000,00 che saranno assegnati al progetto ammesso a contributo.

Rapporto tra il Soggetto attuatore e il soggetto realizzatore: stipula di apposita convenzione con l'Associazione risultata aggiudicataria.

Intervento n. 3

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 lett. e, e co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, si individua il seguente intervento "*Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti*", avente per oggetto:

"Intervento regionale sull'accesso al credito e tutela del risparmio"

Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio.

Soggetto realizzatore dell'intervento: le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione ed iscritte al Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (C.R.U.C.), individuate con successivo bando pubblico.

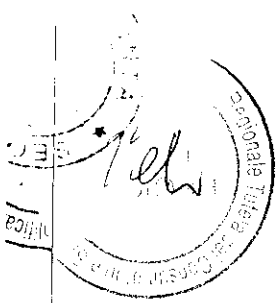
Importo dell'intervento: euro 200.000 che saranno assegnati al progetto ammesso a contributo.

Rapporto tra il Soggetto attuatore e il soggetto realizzatore: stipula di apposita convenzione con l'Associazione risultata aggiudicataria.

Obiettivi e Finalità:

In specie, l'obiettivo del progetto è quello di fornire informazione e assistenza a tutti i cittadini, in relazione alle problematiche che si presentano nell'accesso al credito e nella gestione del proprio risparmio, con particolare riferimento all'esercizio dei propri diritti nei confronti del sistema bancario e dell'intermediazione finanziaria. Specifica attenzione sarà rivolta ai rapporti con le società finanziarie private che spesso impongono, ai soggetti che non riescono ad accedere ai finanziamenti bancari, tassi usurari e clausole vessatorie.

In questo senso, si ritiene essenziale far sì che gli utenti siano pienamente consapevoli dei propri diritti e coscienti dei pericoli connessi all'accesso al credito, specie nei riguardi degli intermediari finanziari privati non bancari.



Azioni per la realizzazione degli obiettivi prefissati

In specie, la realizzazione di tale intervento prevede, da un lato, l'elaborazione dei dati e delle informazioni necessarie; dall'altro, la diffusione e la pubblicizzazione capillare delle relative informazioni, mediante l'organizzazione, la realizzazione e la partecipazione ad incontri e manifestazioni pubbliche, nei diversi comuni della Regione.

Pertanto, l'Associazione o le Associazioni aggiudicatrici saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

1. Attività di raccolta dati;
2. Redazione di specifici materiali divulgativi;
3. Attività di informazione diffusa e di assistenza e consulenza qualificate, itinerante sul territorio che verrà successivamente individuato dalla Regione, rivolte agli utenti, da effettuarsi, in specie, nei luoghi di aggregazione dei diversi comuni del Lazio.

Intervento n. 4

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 lett. e, e co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, si individua il seguente intervento "*Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti*", avente per **oggetto**:

"Attività diretta della Regione Lazio per la prevenzione e l'assistenza degli anziani in caso di truffe nelle quali rimangono coinvolti in quanto soggetti deboli".

Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio.

Soggetto realizzatore dell'intervento: Regione Lazio, che realizzerà l'intervento con apposito bando di gara, rivolto a soggetti specializzati nel settore.

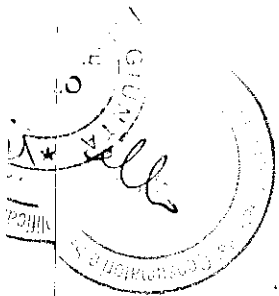
Importo dell'intervento: euro 100.000,00.

Obiettivi e Finalità:

Scopi del presente intervento sono l'assistenza e l'informazione rivolte agli anziani, al fine di prevenire i rischi ed i pericoli cui sono spesso esposti, specialmente nei casi di truffe. In particolare, si intende fornire assistenza ai medesimi soggetti, sia al livello giuridico che psicologico, dato anche il particolare "*pudore*" che spesso gli anziani hanno nel segnalare le truffe di cui siano stati oggetto.

Intervento n. 5

Ai sensi dell'art. 4, co. 2, lett. b, c, del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, si individua il seguente intervento "*Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti*", avente per **oggetto**:



“Campagna di informazione sulla risoluzione delle controversie nel campo delle telecomunicazioni esercitata dal CO.RE.COM.”

Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio, che realizzerà l'intervento con apposita procedura volta alla selezione di aziende specializzate nel settore pubblicitario ed informativo.

Importo dell'intervento: € 400.000,00 di cui 240.000,00 euro a valere sui fondi del programma ministeriali e 160.000,00 euro a valere sui fondi regionali disponibili sul Capitolo R31525.

Obiettivi e finalità:

Gli utenti e gli Enti gestori del servizio di telecomunicazioni, che lamentano la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni, attribuite alla competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prima di avviare una causa in sede giudiziaria, ovvero di richiedere l'arbitrato presso l'Autorità Garante, devono promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al CO.RE.COM. competente per territorio.

La procedura presso il CO.RE.COM. competente per territorio è l'unica completamente gratuita ed il verbale di conciliazione ha valore immediatamente esecutivo.

Obiettivo dell'intervento è diffondere alla cittadinanza, in maniera capillare l'attività del CO.RE.COM. sopra descritta.

Azioni per il raggiungimento degli obiettivi:

Capillare campagna di informazione alla cittadinanza sulle competenze e sull'attività del CO.RE.COM.

Intervento n. 6

Ai sensi dell'art. 4 co. 2, lett. e, f, del Decreto del Direttore generale per la Concorrenza e i Consumatori, 22.01.2009 n. 7276, si individua il seguente intervento *“Gestione, lo sviluppo ed evoluzione di servizi informativi multicanale finalizzati all'informazione e alla tutela dei Consumatori e degli Utenti”*, avente per **oggetto**:

“Corso di formazione on-line per gli alunni delle scuole”.

In questo ultimo anno, si è imposto all'attenzione generale un nuovo fenomeno: l'utilizzo dei servizi web 2.0 (messaggistica istantanea, visualizzazione video e social network). Un vero e proprio boom di internauti tra i 16 e i 24 anni che utilizzano tali network, oltre che chat, community, blog, con un incredibile aumento non solo tra gli adolescenti ma anche tra i bambini al di sotto degli 11 anni. E se la rete rappresenta per i giovani un'indubbia occasione di conoscenza e di socializzazione è necessario considerare anche i rischi a cui i giovani si espongono.

Proprio in considerazione di questa evoluzione dei consumi digitali soprattutto da parte di giovani e giovanissimi, si intende intervenire con una nuova tipologia di azioni, diversa da quelle messe in atto sino ad oggi, a favore e per la tutela dei consumatori, in questo caso, *digitali*.

Soggetto attuatore dell'intervento: Regione Lazio.

Soggetto realizzatore dell'intervento: Regione Lazio, che realizzerà l'intervento o con le proprie società in house o con apposito bando di gara, rivolto a soggetti specializzati nel settore.

Importo dell'intervento: euro 55.627,33.

Obiettivi e Finalità:

In specie, l'obiettivo del progetto è quello di permettere l'accesso ai giovani studenti della Regione Lazio, delle scuole medie e delle scuole superiori a corsi di formazione *online*. La finalità di questi corsi è di consentire ai giovani della Regione Lazio, tra gli 11 e i 18 anni, di acquisire quegli strumenti utili e necessari per divenire internauti coscienti delle possibilità e dei pericoli della rete nonché per gli strumenti che sono a disposizione per tutelarsi e difendersi.

Azioni per la realizzazione degli obiettivi prefissati:

L'azione prevista per la realizzazione di questo intervento sarà principalmente quella di ideare e realizzare, con un linguaggio idoneo ai destinatari, corsi di e-learning ideati *ad hoc* per gli studenti.

I corsi affronteranno tematiche relative all'informazione e alla tutela dei giovani consumatori digitali; in particolare, i corsi saranno: fruibili dagli studenti delle scuole medie e da quelli delle scuole superiori. Ogni studente che si registrerà avrà a disposizione un servizio di assistenza tecnico/operativa e di assistenza didattica sui corsi, attraverso il telefono o via e-mail.

Ulteriore azione, necessaria per la realizzazione di questo intervento, sarà l'istituzione di un gruppo di tutoraggio che costituisca la guida alla fruizione dei corsi ed il sostegno all'apprendimento, insieme all'attivazione di un call-center, dedicato all'assistenza degli utenti nell'uso della piattaforma, per configurare il client e registrarsi al sistema di e-learning.

