



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 09/10/2010

=====

ADDI' 09/10/2010 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO CCLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPSTA:

POLVERINI	Renata	Presidente	FORTE	Aldo	Assessore
CIOCCHETTI	Luciano	Vice Presidente	LOLLOBRIGIDA	Francesco	"
ARMENI	Fabio	Assessore	MALCOTTI	Luca	"
BIRINDELLI	Angela	"	MATTEI	Marco	"
BONTEMPO	Teodoro	"	SANTINI	Fabiana	"
CANGEMI	Giuseppe Emanuele	"	ZAPPALA'	Stefano	"
CETICA	Stefano	"	ZEZZA	Maria	"
DI PAOLANTONIO	Pietro	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** OMISSIS

ASSENTI: MATTEI

DELIBERAZIONE N. 440

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma di attività per l'anno 2010 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006) e Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Regione Lazio per il Cittadino Consumatore III", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 Maggio 2010 (art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388).



Oggetto: **Utenti e Consumatori – Programma di attività per l'anno 2010 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006) e Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Regione Lazio per il Cittadino Consumatore III", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 Maggio 2010 (art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388).**

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore alle Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela dei Consumatori

- VISTO** lo Statuto della Regione Lazio;
- VISTA** la Legge Regionale n. 6 del 18 febbraio 2002 "*Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale*" e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTO** il Regolamento Regionale 6 settembre 2002, n. 1 "*Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale*" e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la Legge Regionale 10 novembre 1992, n. 44 "*Norme per la tutela dell'utente e del consumatore*" ed in particolare l'articolo 8, che prevede interventi finanziari della Regione a favore delle Associazioni dei Consumatori nell'ambito di un apposito programma, assunti dalla Giunta Regionale;
- VISTO** l'art. 15, comma 19 della Legge Regionale 28 aprile 2006, n. 5 "*Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006*", che istituisce il capitolo di bilancio R31525 per il finanziamento delle iniziative dirette della Regione e stabilendo che tali interventi debbano essere individuati con apposita Deliberazione di Giunta Regionale;
- VISTA** la Legge Regionale 24 dicembre 2009, n. 31 "*Legge finanziaria regionale per l'esercizio finanziario 2010*" e la Legge Regionale 24 dicembre 2009, n. 32 "*Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2010*";
- VISTA** la Legge Regionale 10 agosto 2010, n. 3 "*Assestamento del Bilancio di annuale e pluriennale 2010-2012 della Regione Lazio*";





440 E-9 OTT. 2010 M

VISTO il Decreto del Ministro delle Sviluppo Economico 28 Maggio 2010 ed in particolare l'allegato B, con il quale veniva tra l'altro assegnata alla Regione Lazio la somma di € 1.167.130,00 per la realizzazione delle iniziative di cui all'art. 4 del medesimo Decreto, secondo il disposto dell'art. 148 della Legge 23 dicembre 2000, n. 388;

CONSIDERATO che l'art. 4 del citato Decreto stabilisce che la cifra assegnata alle Regioni deve essere utilizzata per la realizzazione di interventi legati all'informazione, educazione e all'assistenza a favore dei Consumatori e degli Utenti, con riferimento all'esercizio dei diritti e delle opportunità previste dalla normativa vigente;

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 6 agosto 2010 del Direttore della DGMCCVNT del Ministero dello Sviluppo Economico, che stabilisce le modalità attuative del citato Decreto 28 maggio 2010 nonché le attività che le Regioni devono porre in essere nei programmi da ammettere a finanziamento;

CONSIDERATO inoltre che tale Decreto 6 agosto 2010 ridetermina la cifra assegnata a Regione Lazio per l'attuazione del programma di attività nell'importo complessivo di € 1.194.699,31, di cui € 535.802,24 già disponibili e impegnate a favore di Regione Lazio per il primo modulo ed € 658.897,07 programmabili per il secondo modulo con decreto ministeriale;

VISTI il Programma di attività per l'anno 2010 - Utenti e Consumatori predisposto dalla Direzione Regionale competente e costituito da:

- Allegati A e B: Iniziative di cui all'art. 8 della L.R. 44/1992 - cap. R31509 - Esercizio Finanziario 2010;
- Allegato C: Iniziative dirette della Regione Lazio di cui all'art. 15, comma 19 della L.R. 5/2006 - cap. R31525 - Esercizio Finanziario 2010;

i quali formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ed il Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Regione Lazio per il Cittadino Consumatore III", di cui al Decreto del Ministro delle Sviluppo Economico 28 Maggio 2010, allegati D ed E al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale;



440 - 9 OTT. 2010 *pa*



CONSIDERATO che, per la valutazione e finanziamento dei progetti riservati alle Associazioni dei Consumatori, in conformità al disposto dell'art. 12 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, vengono adottati i criteri indicati negli Allegati A, B, D ed E del programma di attività per l'anno 2010;

CONSIDERATO che, a norma del combinato disposto dell'art. 4 della L.R. 10 novembre 1992, n. 44 e dell'art. 4, comma 6 del Decreto Ministeriale 6 agosto 2010, i Programmi di Attività di cui agli allegati A, B, D ed E devono essere sottoposti al parere del Comitato Regionale Utenti e Consumatori (C.R.U.C.);

CONSIDERATO che l'Area Diritti degli Utenti e Consumatori, dato il mancato insediamento alla data odierna del Comitato Regionale Utenti e Consumatori, ha ritenuto di assumere il parere preventivo delle singole Associazioni dei Consumatori che risultano iscritte al C.R.U.C.;

VISTA la nota 1 ottobre 2010, prot. n. 219544 con la quale l'Area Diritti degli Utenti e Consumatori trasmetteva alle Associazioni dei consumatori il Programma di attività per l'anno 2010 di cui agli allegati A, B, C, D ed E per l'espressione di loro pareri;

VISTE le note 4 ottobre 2010, prott. nn. 220442 e 220449 e le note 5 ottobre 2010, prott. nn. 221344, 221351 e 221752, con le quali le Associazioni di Consumatori inviano le loro osservazioni in merito al Programma di attività per l'anno 2010 ad esse trasmesso;

VISTA la Determinazione del Direttore del Dipartimento Territorio 13 luglio 2010, n. B3360, con la quale venivano impegnati € 200.000,00 sul capitolo di bilancio R31525 dell'esercizio finanziario 2010 a favore dell'Istituto di Studi giuridici "Arturo Carlo Jemolo" per la realizzazione della campagna di comunicazione per la promozione della cultura della mediazione stragiudiziale;

CONSIDERATO che la suddetta iniziativa è comunque inclusa nella proposta del Programma di attività fra le iniziative dirette della Regione Lazio, di cui all'allegato C, da attuarsi nell'anno 2010;

CONSIDERATO che il presente provvedimento non è soggetto a concertazione con le parti sociali.

All'unanimità



440 - 9 OTT. 2010 m

DELIBERA

1. di approvare il Programma di attività per l'anno 2010 di cui all'articolo 8 della Legge Regionale 10 novembre 1992 n. 44 e della Legge Regionale 28 aprile 2006 n. 5, composto dagli allegati A, B e C che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare il Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "*Regione Lazio per il Cittadino Consumatore IIP*", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 Maggio 2010, composto di due moduli, e posto agli allegati D ed E che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di inviare al Ministero dello Sviluppo Economico per l'approvazione il Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "*Regione Lazio per il Cittadino Consumatore IIP*", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 Maggio 2010, redatto secondo lo schema di cui al modello 2 del Decreto 6 agosto 2010;
4. che le spese relative graveranno sui fondi disponibili, per l'esercizio finanziario 2010, sui seguenti capitoli:
 - capitolo di bilancio regionale R31509 ;
 - capitolo di bilancio regionale R31525;
 - capitolo di bilancio regionale R31103;

e, limitatamente al secondo modulo del Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "*Regione Lazio per il Cittadino Consumatore IIP*", sul capitolo di bilancio R31103 dell'esercizio finanziario 2011;

5. di prendere atto che l'attuazione del secondo modulo del Programma Generale denominato "*Regione Lazio per il Cittadino Consumatore IIP*", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 maggio 2010, sarà subordinata alle comunicazioni da parte del Ministero dello Sviluppo Economico di cui all'art. 9, comma 5, secondo capoverso del Decreto del Direttore della DGMCCVNT 6 agosto 2010;
6. di prendere atto che con Determinazione del Dipartimento Territorio 13 luglio 2010, n. B3360 venivano impegnati € 200.000,00 sul capitolo di bilancio R31525 dell'esercizio finanziario 2010 a favore dell'Istituto di Studi giuridici "*Arturo Carlo Jemolo*" per la realizzazione della campagna di comunicazione per la promozione della cultura della mediazione stragiudiziale.

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

LA PRESIDENTE: F.to Renata POLVERINI
IL SEGRETARIO: F.to Paolo IACONIS

ROMA

12 OTT. 2010





ALLEG. alla DELIB. N. 440 R2
- 9 OTT. 2010
DEL

UTENTI E CONSUMATORI

"PROGRAMMA D'ATTIVITA' PER L'ANNO 2010"



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 Politiche per la casa, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori.

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

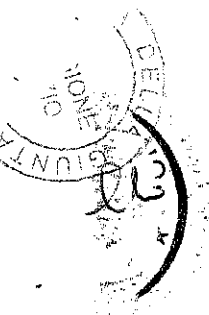
L'utilizzazione dei fondi avverrà con le finalità e le modalità del presente programma.

I soggetti attuatori potranno sviluppare l'oggetto del programma 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 o la prosecuzione di interventi finalizzati all'informazione, alla consulenza e all'educazione, nel rispetto degli interessi della Regione Lazio, sui seguenti temi:

1. Gioco d'azzardo e ludopatie;
2. Class-action;
3. Credito e Risparmio;
4. Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e corretta alimentazione;
5. Prodotti per l'infanzia. Qualità, controlli e agevolazioni;
6. Acqua e Servizio Idrico Integrato. Modalità di gestione, qualità, tariffe;
7. Tutela della salute;
8. Mobilità e Trasporti;
9. Rapporti contrattuali standardizzati (utenze domestiche, servizi telefonici, polizze assicurative, servizi bancari ecc.);
10. Rapporti contrattuali non standardizzati (contratti turistici, servizi resi da imprese private e pubbliche, ecc.);
11. Garanzie post-vendita;



12. Vendita fuori dai locali commerciali e vendita a distanza, commercio, prezzi e tariffe, commercio elettronico e reati telematici.

c. Interventi del programma

Per ogni progetto devono essere indicate:

1. i temi prescelti;
2. le modalità di realizzazione degli interventi;
3. gli obiettivi;
4. l'ambito dell'attività;
5. tempi e fasi di realizzazione;
6. il piano finanziario delle spese previste, distinte nelle categorie di spesa indicate al successivo punto e;
7. l'indicazione dell'ambito territoriale interessato;

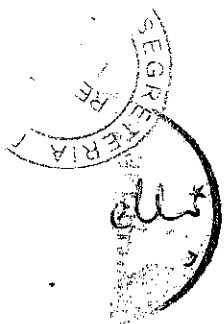
d. Soggetti attuatori

L'attuazione degli interventi è riservata alle singole Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione Lazio e rappresentate nel C.R.U.C. (L.R. 44/1992).

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 15% del totale delle spese ammesse a contributo. Per dette spese l'ente attuatore produrrà una dichiarazione che ne quantifica l'importo e in cui si attesta che l'importo è stato interamente utilizzato per le spese generali inerenti il progetto.
2. Le spese rendicontate devono essere sostenute dopo la 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 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 Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela dei Consumatori - Programma 2010 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.
- c. la dichiarazione relativa alle spese generali di cui al punto e. 1

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 riguardante il Progetto XXX del Programma Utenti e Consumatori 2010 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.

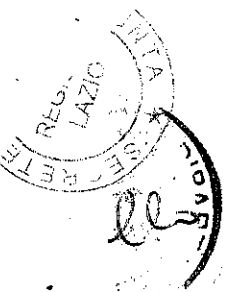
Le associazioni hanno facoltà di richiedere, almeno due mesi prima della scadenza del termine sopra indicato, una proroga non superiore a mesi 3, relativamente ai termini sopra indicati.

h. Termine e modalità per la presentazione dei progetti

Le Associazioni dei Consumatori di cui all'articolo 3 della L.R. 44/92 interessate ad ottenere i benefici economici previsti dal presente programma dovranno inviare 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 2010, pena l'esclusione dal bando. Farà fede il timbro postale; la scadenza del termine in un giorno festivo è prorogata di diritto al giorno immediatamente successivo non festivo.

I progetti e la relativa domanda dovranno essere inviati, in busta chiusa, alla Regione Lazio - Area Diritti degli Utenti e Consumatori - Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori - Dipartimento Territorio - via Rosa Raimondi Garibaldi 7, cap. 00145 - Roma; sulle buste dovrà essere riportata la seguente dicitura: "PROGRAMMA UTENTI E CONSUMATORI 2010 DELLA REGIONE LAZIO".

Le Associazioni, singole o associate, non potranno presentare più di un progetto.



L'importo totale dei progetti presentati dalle Associazioni non potrà superare la somma di € 70.000,00.

i. Modalità e termini per l'istruttoria

Entro 40 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 deve terminare i propri lavori entro i 25 giorni successivi alla nomina.

j. Valutazione e ammissione a finanziamento

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

- efficacia delle proposte di progetto rispetto all'obiettivo;
- 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.

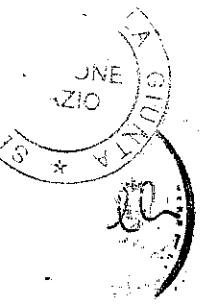
Saranno finanziati i progetti che riporteranno una valutazione pari o superiore a 60 punti.

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, all'attribuzione del contributo.

Il Direttore Regionale, con propria determinazione, provvede all'approvazione dello schema di convenzione, individuando tra l'altro le specifiche modalità di rendicontazione delle spese sostenute dalle Associazioni, sulla base del quale saranno stipulate apposite convenzioni al fine di regolare i rapporti con le stesse.

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



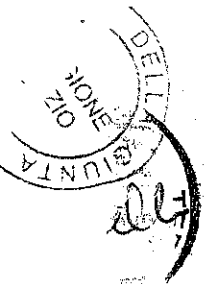
Allegato B - SCHEDA TECNICA DI VALUTAZIONE DEI PROGETTI

1 - Efficacia delle proposte di progetto rispetto all'obiettivo:
(Rapporto tra iniziative presentate e strumenti di realizzazione) punti 50;

- a) rapporto tra gli obiettivi e le modalità di realizzazione da 0 a 30 punti
- b) originalità del progetto di intervento; da 0 a 20 punti

2 - Fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.
(Modalità di realizzazione rapporto costo/benefici - risultati attesi) punti 50;

- c) economicità del progetto intesa come rapporto tra costi, tempi di realizzazione e qualità dell'intervento proposto da 0 a 50 punti



Allegato C

Programma di attività per l'anno 2010, art. 15, comma 19, L.R. 5/2006

La Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori nel 2010 provvederà a dare sviluppo alle azioni nel campo dell'informazione, formazione, accesso alla giustizia e progetti comunitari, fra le quali:

- Portale del consumatore;
- Sportello del consumatore;
- Campagna informativa sui diritti dei consumatori;
- Accesso alla giustizia;
- Osservatorio qualità dei servizi.

Per la realizzazione delle suddette attività sono previsti i seguenti importi:

Sportello del Consumatore	€ 700.000,00
Campagna informativa sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie	€ 200.000,00
Sportello sulla conciliazione presso il Tribunale di Roma	€ 80.000,00
Campagna informativa sulla tutela della salute	€ 40.000,00

La Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori provvederà a promuovere e realizzare, le iniziative sopra indicate, 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:

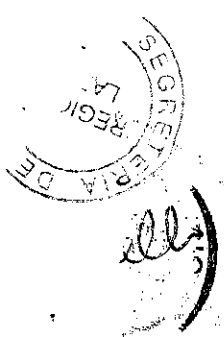
Gli obiettivi e gli strumenti da perseguire e realizzare, prioritariamente, nell'anno 2010, sono i seguenti:

PORTALE DEL CONSUMATORE

È un valido strumento a disposizione dei cittadini che possono, così, venire a conoscenza delle iniziative poste in essere dalla Regione Lazio in materia di tutela dei consumatori nonché conoscere le Associazioni iscritte al Comitato Regionale Utenti e Consumatori Della Regione Lazio (L.R. 44/92) accedendo alle informazioni necessarie a contattarle.

SPORTELLI DEL CONSUMATORE

In seguito ad un protocollo d'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 d'informazione, di guida degli utenti e di monitoraggio nei 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...)
- 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 e poi prorogata di un altro anno, sarà prolungata ulteriormente per un'altra annualità, ai fini della prosecuzione dell'attività degli sportelli già istituiti e dell'effettiva attivazione degli sportelli ancora da istituire.

Il costo preventivato di tale iniziativa ammonta a € 700.000.

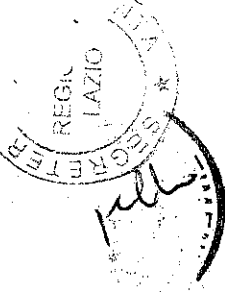
CAMPAGNA DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

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 e 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.

Tale attività di comunicazione intende valorizzare il ruolo di primo piano che la Regione Lazio, attraverso l'Assessorato Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela dei Consumatori, 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 opuscoli informativi e/o convegni, su tematiche specifiche e di particolare rilievo, anche ad ideale completamento della "Guida del Consumatore", già realizzata e distribuita ai cittadini, finalizzati ad informare in modo semplice e diretto gli utenti e consumatori del Lazio sulle normative esistenti in tema di consumo e tutela, sulle attività intraprese nei settori di maggiore interesse nonché sul consumo di prodotti di particolare importanza economica e sociale, compresa la tutela della salute. In particolare sul tema specifico della salute è prevista la



realizzazione di iniziative in collaborazione con l'AVIS, con un contributo finanziario di € 40.000.

In particolare si realizzerà e distribuirà un opuscolo sul corretto uso e consumo di alcolici e di bevande gassate, specie al fine di informare i giovani sui rischi e le problematiche relativi alla salute connessi all'abuso di tali bevande, nonché una specifica azione informativa della Regione per quel che riguarda lo sviluppo della class-action in materia di azione collettiva risarcitoria.

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 quale, innanzitutto, le diverse forme di conciliazione, al fine di garantire un effettivo esercizio dei diritti del consumatore e dell'utente tramite strumenti efficaci e rapidi.

A tal fine, la Regione Lazio, nel 2009, si è fatta promotrice di un accordo con il Tribunale Civile di Roma per l'attivazione, presso il Tribunale stesso, di un centro aperto al pubblico per fornire, in maniera trasparente ed indipendente, tutte le informazioni e delucidazioni in materia di conciliazione, nonché il materiale informativo sulle procedure e gli elenchi di tutti gli organismi abilitati a svolgere la conciliazione.

Per rinnovare questa iniziativa, che sarà, peraltro, opportunamente pubblicizzata con apposita campagna di informazione, è stato interessato l'Istituto Regionale di Studi Giuridici "Arturo Carlo Jemolo", Ente pubblico regionale per l'alta formazione giuridica avente le caratteristiche idonee a svolgere tali funzioni; l'Istituto Jemolo, infatti, è un Ente Pubblico abilitato dal Ministero della Giustizia (D.M. del 18.5.2007) ad attivare un proprio Organismo di conciliazione, già operante, ed è anche l'unico Ente pubblico nel Lazio abilitato, sempre dal Ministero della Giustizia (D.M. del 21.9.2008), quale Ente di formazione per conciliatori.

L'impegno finanziario della Regione per la prosecuzione dello sportello informativo sulla conciliazione prevede € 50.000 per le spese di funzionamento ed € 30.000 per le spese di promozione, comunicazione ed informazione relative all'attività dello sportello medesimo.

Inoltre, sarà realizzata una campagna informativa per la promozione della conciliazione e della mediazione, sempre a cura dell'Istituto Jemolo, il cui costo preventivato è di € 200.000, già impegnati con determinazione dirigenziale n. B3360 del 2010.

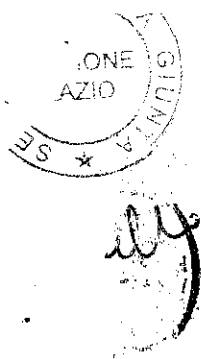


OSSERVATORIO QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Assessorato intende mettere a frutto i tre anni di attività dell'osservatorio qualità dei servizi regionali e cercherà di continuare la collaborazione nata a suo tempo con il CNR nell'ottica di sviluppare nuovi metodi di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati a livello regionale.

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

L'Assessorato si riserva di realizzare o finanziare altre iniziative, utili al migliore perseguimento dei propri obiettivi istituzionali.



ALLEGATO D

Programma Generale delle iniziative a vantaggio dei Consumatori denominato "La Regione Lazio Per Il Cittadino Consumatore III", di cui al Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 Maggio 2010.

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. 28.05.2010 e con le modalità previste dal Decreto attuativo 6 agosto 2010.

La somma assegnata di € 1.194.699,31 in base all'allegato A del Decreto Ministeriale 6 agosto 2010, di cui € 535.802,24 già disponibili e impegnate per il primo modulo ed € 658.897,07 programmabili per il secondo, sarà imputata al Bilancio della Regione Lazio sul capitolo R31103 dell'esercizio corrente o degli esercizi successivi, con le modalità e le tempistiche consentite dalla normativa vigente.

Il Responsabile del Programma di cui all'art. 5, comma 2, lettera b) del Decreto 6 agosto 2010 è il Direttore della Direzione Regionale "Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori".


Le spese per il funzionamento della Commissione di Verifica, di cui al punto 12 del D.M. 6 agosto 2010, che sarà nominata con successivo Decreto della Presidente della Regione Lazio da adottarsi entro 6 mesi dalla comunicazione dell'approvazione del presente programma da parte del Ministero, sono fissate ad un importo forfettario di € 4.699,31 pari allo 0,393345% dell'importo complessivo del programma.

L'utilizzazione dei rimanenti fondi pari a complessivi € 1.190.000,00 avverrà con le finalità e le modalità del presente Programma, che stabilisce gli interventi attraverso cui dovrà essere raggiunto l'obiettivo programmato.

Le spese ammissibili per la realizzazione del programma e le modalità di rendicontazione sono quelle previste dal Decreto attuativo 6 agosto 2010.

Il programma è immediatamente eseguibile e verrà attuato inizialmente con limitazione al primo modulo; l'attuazione di ciascuno dei singoli interventi inerenti il secondo modulo sarà effettuata compatibilmente con le comunicazioni da parte del Ministero dello Sviluppo Economico di cui all'art. 9, comma 5, secondo capoverso del Decreto della DGMCCVNT 6 agosto 2010.

I soggetti attuatori degli interventi previsti dal presente programma sono le Associazioni dei Consumatori iscritte al Comitato Regionale Utenti e Consumatori


(C.R.U.C.). L'individuazione dei soggetti attuatori avverrà sulla base di bandi pubblici relativi a ciascuno degli interventi stessi.

La valutazione dei progetti pervenuti con riferimento ai bandi suddetti e la formazione della relativa graduatoria verrà effettuata da una o più commissioni giudicatrici, nominate dal Direttore Regionale successivamente ai termini di scadenza per la presentazione dei progetti, secondo i criteri indicati in ciascun bando.

Il Direttore Regionale provvede altresì, con propria determinazione, ad approvare gli schemi di convenzione relativi a ciascuno degli interventi, redatti secondo il disposto dell'art. 6, comma 2 del Decreto 6 agosto 2010, sulla base dei quali verranno stipulate le Convenzioni con le Associazioni dei Consumatori.

Le modalità di attuazione dei singoli progetti finanziati, nonché le condizioni necessarie all'erogazione del finanziamento e alla rendicontazione da parte dei soggetti attuatori delle spese da essi sostenute, sono quelle indicate in successione nel Decreto 6 agosto 2010, nel presente programma, nei relativi bandi e nelle convenzioni che saranno stipulate con i soggetti realizzatori, in conformità alla normativa regionale.

Modulo 1 – Unico intervento

Ai sensi dell'art. 4, co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica del 6.08.2010 si individua il presente intervento: *“Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali e comunitarie”*

Obiettivi e finalità:

L'intervento realizza, mediante l'analisi e lo sviluppo, con appositi progetti, ciascuno 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.

Azioni per la realizzazione degli obiettivi prefissati :

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

- Attività di raccolta dati;
- Redazione di specifici materiali divulgativi;
- Attività di informazione diffusa;
- Attività di assistenza e consulenza qualificate sul territorio per l'esercizio dei diritti;
- Rilevazione del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento.

Importo dell'intervento

Per lo sviluppo dei primi due temi verranno ammessi i primi tre progetti approvati meglio classificati nei rispettivi ambiti, che saranno finanziati ciascuno per l'importo massimo di € 75.000,00; per il terzo tema verrà finanziato il progetto approvato meglio classificato, nel limite massimo di € 80.000,00; l'importo totale dell'intervento è quindi di € 530.000,00.

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.

Modulo 2 - Intervento n. 1

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 lett. e, e co. 2, lett. a e c del Decreto del Direttore generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica del 6.08.2010 si individua il presente intervento "*Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali e comunitarie*", avente per oggetto:

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

Obiettivi e finalità:

L'intervento mira al miglioramento della condizione informativa e formativa dei consumatori, relativamente alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti alimentari, con particolare attenzione alla prevenzione dell'obesità specie infantile, 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 aggiudicatarie saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

- Attività di raccolta dati;
- Redazione di specifici materiali divulgativi;
- 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;
- Rilevazione del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento.

Importo dell'intervento: euro 135.000,00 totali da assegnarsi al progetto risultato vincitore.

Modulo 2 - Intervento n. 2

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 e co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica del 6.08.2010 si individua il seguente intervento *"Promozione, informazione ed assistenza in favore dei Consumatori e degli Utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali e comunitarie"*, avente per oggetto:

"Intervento regionale sulle ludopatie e sul gioco d'azzardo"

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 stanno emergendo in modo sempre più netto nella nostra società, per quel che riguarda le ludopatie. Il gioco d'azzardo infatti sta diventando una vera e propria piaga sociale. Specifica attenzione sarà rivolta dunque a questo fenomeno ed alle problematiche ad esso connesse.

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 aggiudicatarie saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

- Attività di raccolta dati;
- Redazione di specifici materiali divulgativi;
- 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;
- Rilevazione del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento.

Importo dell'intervento: euro 250.000,00 totali da assegnarsi in misura di 125.000,00 euro ciascuno ai due progetti risultati vincitori

Modulo 2 - Intervento n. 3

Ai sensi dell'art. 4, co. 1 e co. 2, lett. c del Decreto del Direttore generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica del 6.08.2010, 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 della Regione Lazio per la prevenzione e l'assistenza degli anziani in caso di truffe nelle quali rimangono coinvolti in quanto soggetti deboli".

Obiettivi e Finalità:

Scopi del presente intervento sono l'assistenza e l'informazione rivolte agli anziani ed altri soggetti deboli, 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 le persone hanno nel segnalare truffe e piccoli imbrogli di cui siano stati oggetto.

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 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 aggiudicatarie saranno tenute a realizzare le seguenti azioni:

- Attività di raccolta dati;
- Redazione di specifici materiali divulgativi;
- 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 del Lazio;
- Rilevazione del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento.

Importo dell'intervento: euro 135.000,00 per il singolo progetto ammesso a contributo.

Modulo 2 - 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:

"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.

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.

Importo dell'intervento: euro 140.000,00 al progetto vincitore.

Allegato E - SCHEDA TECNICA DI VALUTAZIONE

1 - Efficacia delle proposte di progetto rispetto all'obiettivo:

(Rapporto tra iniziative presentate e strumenti di realizzazione) punti 40;

- a) rapporto tra gli obiettivi e le modalità di realizzazione da 0 a 25 punti
- b) originalità del progetto di intervento; da 0 a 15 punti

2 - Fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.

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

- c) economicità del progetto intesa come rapporto tra da da 0 a 45
punti
costi, tempi di realizzazione e qualità dell'intervento
proposto
- d) soggetti attuatori* da a 5 punti

- ❖ Associazione singola punti 0
- ❖ N. 2 Associazioni consorziate punti 2
- ❖ N. 3 Associazioni consorziate punti 5

