



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 14/10/2011

=====

ADDI' 14/10/2011 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

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

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** COMISSIS

ASSENTI: TUTTI PRESENTI

DELIBERAZIONE N. 457

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma d'attività per l'anno 2011 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006 - L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007).



Valle

457 14 OTT. 2011, R

Oggetto: **Utenti e Consumatori - Programma d'attività per l'anno 2011 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006- L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007).**

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 di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale n. 1 del 6 settembre 2002 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la Legge Regionale n. 44 del 10 novembre 1992 "Norme per la tutela dell'utente e del consumatore" ed, in particolare, l'articolo 8 che prevede interventi finanziari annuali della Regione a favore delle Associazioni dei Consumatori nell'ambito di un apposito programma;
- VISTA** la Legge Regionale n. 5 del 28 aprile 2006 "Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006", che, all'articolo 15 comma 19, istituisce il capitolo R31525 per il finanziamento delle iniziative dirette della Regione e che stabilisce che tali interventi devono essere individuati annualmente con apposita Delibera di Giunta Regionale;
- VISTA** la Legge Regionale n. 7 del 24 dicembre 2010 "Legge finanziaria regionale per l'esercizio finanziario 2011" e la Legge Regionale n. 8 del 24 dicembre 2010 "Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2011";
- VISTO** il Programma di attività per l'anno 2011 - Utenti e Consumatori (allegati A-B-C) 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 2011;
 - Allegato C: Iniziative dirette della Regione Lazio di cui all'art. 15, comma 19 della L.R. 5/2006 - cap. R31525 e R31537 - Esercizio Finanziario 2011;





457 14 OTT. 2011 R

- 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 per l'anno 2011 in conformità al disposto dell'articolo 12 della Legge 241/90;
- VISTI** i pareri espressi, con note prot. n. 254911 del 10.06.2011, n. 256575 del 13.06.2011, n. 256626 del 13.06.2011, e n. 257749 del 13.06.2011 dalle Associazioni facenti parte del CRUC e le proposte ivi formulate;
- RITENUTO** di dover procedere al parziale accoglimento delle proposte formulate dalle suddette associazioni;

All'unanimità

DELIBERA

1. Di approvare il "Programma di attività per l'anno 2011", 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, all'articolo 15 comma 19 della Legge Regionale 28 aprile 2006 n. 5 e all'articolo 84 della Legge Regionale 28 dicembre 2007 n. 26.
2. Che le spese relative graveranno sui seguenti capitoli:
 - capitolo di bilancio regionale R31509 (€ 450.000)
 - capitolo di bilancio regionale R31525 (€ 500.000)
 - capitolo di bilancio regionale R31537 (€ 100.000)

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

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

ROMA 17 OTT. 2011



UTENTI E CONSUMATORI
"PROGRAMMA D'ATTIVITA' PER L'ANNO 2011"

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 Politico 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 prosecuzione di interventi finalizzati all'informazione, alla consulenza e all'educazione dei consumatori su uno di questi temi riguardanti la tutela dei consumatori e utenti nella regione Lazio:

1. Gioco d'azzardo e ludopatie;
2. Tutela del risparmio e accesso al credito;
3. Tutela della salute, con particolare riferimento all'alimentazione;
4. Qualità e tariffe del servizio idrico;
5. Qualità e sicurezza dei prodotti e contraffazione;
6. Qualità e tariffe del trasporto pubblico;
7. Servizi pubblici, servizi sociali e servizi di pubblica utilità;
8. Commercio;
9. Risparmio energetico ed uso consapevole dell'energia;
10. Telecomunicazioni;
11. Assicurazioni;
12. Turismo.



I progetti potranno essere realizzati attraverso:

- a) la realizzazione di incontri tematici destinati al pubblico dei consumatori e degli utenti;
- b) la pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi;
- c) lo sviluppo e la gestione di servizi informativi e telematici;
- d) l'attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati;
- e) la gestione di appositi sportelli informativi, di assistenza e call center anche on-line;
- f) l'utilizzo di strumenti informatici e telematici, ivi compresa la attivazione di strumenti telematici dedicati anche a particolari categorie di consumatori;
- g) la consulenza individuale o collettiva, anche on-line, a favore dei consumatori e utenti.

c. Interventi del programma

Per ogni progetto devono essere indicati:

1. il tema prescelto;
2. l'obiettivo;
3. il dettaglio delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione;
4. i tempi e le fasi di realizzazione;
5. il piano finanziario delle spese previste, distinte per singole tipologie di spesa;
6. l'indicazione dell'ambito territoriale interessato ed, in specie, dei comuni e municipi orientativamente ricompresi nel progetto;
7. l'indicazione dei criteri per la misura dell'efficacia dell'intervento, quali, ad esempio:

- numero di incontri tematici previsti/realizzati;
- numero di sportelli di assistenza e consulenza per i consumatori aperti;
- numero di partecipanti agli incontri tematici;
- numero pubblicazioni/opuscoli/depliant/manifesti diffusi;
- numero richiesta di assistenza soddisfatte su numero richiesta assistenza pervenute;
- numero di utenti che accedono ai diversi siti e portali;
- numero di utenti che si registrano per ricevere informazioni;
- livello di soddisfazione degli utenti coinvolti.



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. (L.R. 44/1992).

Le Associazioni dei consumatori possono consorzarsi fra loro. In quest'ultimo caso dovrà essere allegata alla domanda una dichiarazione sottoscritta dai legali rappresentanti delle Associazioni partecipanti al progetto con cui 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

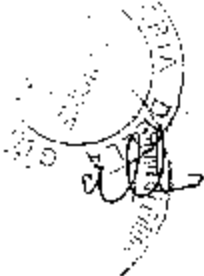
1. Sono ammissibili a contributo le categorie di spesa sostenute dal soggetto attuatore direttamente legate alla realizzazione del progetto.
2. Le spese generali, non riferibili ad ogni singola attività inerente il progetto, vengono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione per un importo erogabile pari al 15% del totale delle spese ammesse a contributo.
3. Le spese rendicontate devono essere sostenute dopo la data di presentazione della dichiarazione di inizio lavori 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;
4. 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 2011 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, comprendente:

* atto di quietanza rilasciata dal fornitore o prestatore dei beni o servizi acquisiti, con il quale egli attesta la ricezione del pagamento relativo al titolo di spesa da parte del soggetto attuatore; che, se avvenuto per mezzo di strumento



elettronico di pagamento, bonifico bancario o assegno non trasferibile, indichi gli estremi necessari alla sua univoca individuazione;

* documentazione bancaria, per tutti i pagamenti non avvenuti in contanti come da norme di legge, da cui emerga che il relativo pagamento sia stato effettuato nei modi e termini previsti a favore del fornitore o del prestatore dei beni o servizi acquisiti, e dal quale si evinca in modo inequivocabile l'avvenuto addebito in ordine al soggetto attuatore.

Ai fini dell'ammissibilità, tutti i pagamenti, effettuati tramite strumento elettronico di pagamento, bonifico bancario oppure assegno non trasferibile, dovranno essere tratti su conto corrente intestato al soggetto attuatore o agli altri soggetti ad esso eventualmente consorziati.

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

Sui titoli di spesa in originale dovrà essere apposto in modo chiaro e indelebile la seguente dicitura: "Spesa riguardante il Progetto XXX del Programma Utenti e Consumatori 2011 della Regione Lazio". Al fine della rendicontazione sarà sufficiente, tuttavia, esibire copia conforme dei suddetti titoli.

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 presentata 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 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, 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 2011.

Il mancato rispetto del termine di presentazione del progetto comporta 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, Rapporti con il Terzo Settore e



Servizio Civile- Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori – Dipartimento Istituzionale e Territorio - via Capitano Bavastro 108, cap. 00154 - Roma; sulle buste dovrà essere riportata la seguente dicitura: "PROGRAMMA UTENTI E CONSUMATORI 2011 DELLA REGIONE LAZIO". PROTOCOLLO ESTERNO.

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 € 50.000.

i. Modalità e termini per l'istruttoria

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

La Commissione di valutazione dei progetti deve terminare i propri lavori entro i 45 giorni successivi alla nomina

j. Valutazione e ammissione a finanziamento

La Regione procederà alla valutazione dei progetti ed alla formazione della graduatoria dei progetti presentati sulla base dei seguenti criteri specificati nell'allegato B:

1 – Qualità ed efficacia delle proposte di progetto:

2 – Economicità del progetto nel rapporto costi benefici.

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

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

La disponibilità del capitolo R31509 è di 450.000.

Con apposita convenzione saranno regolati i rapporti con le Associazioni.

Le Associazioni assegnatarie di finanziamento dovranno sottoscrivere la convenzione entro 20 giorni a decorrere dalla data di notifica della determinazione di assegnazione del finanziamento stesso, pena l'esclusione dal finanziamento.



Allegato B - SCHEDA TECNICA DI VALUTAZIONE

1 – Qualità ed efficacia delle proposte di progetto:

(Rispondenza, modalità e strumenti di realizzazione delle iniziative presentate)
punti 60;

- a) qualità degli obiettivi proposti, intesa come elevata, reale e verificabile utilità dei risultati perseguiti da 0 a 20 punti
- b) Efficacia, intesa come rapporto tra gli obiettivi e le modalità di realizzazione previste da 0 a 35 punti
- c) originalità del progetto di intervento; da 0 a 5 punti

2 – Economicità del progetto nel rapporto costi benefici.

(Rapporto tra costo/benefici – risultati attesi – capillarità – efficacia) punti 40;

- a) Economicità del progetto, intesa come rapporto tra obiettivi proposti e costo preventivato da 0 a 40 punti



Allegato C – PROGRAMMA DI ATTIVITÀ PER L'ANNO 2011, ART. 15, COMMA 19, L.R. 5/2006 E ART. 84 L.R. N. 26/2007.

La Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori nel 2011 provvederà a dare sviluppo alle azioni intraprese o decise nel 2010 nel campo dell'informazione, formazione, accesso alla giustizia e progetti comunitari. Fra le quali:

- Portale del consumatore -
- Sportello del consumatore -
- Contact Center Consumatori -
- Campagna di informazione, formazione e comunicazione -
- Collaborazione con le Università del Lazio – borse di studio per tesi di laurea sul consumerismo -
- Scuola elettronica del consumo. Yes Project -
- Osservatorio qualità dei servizi -
- Accesso alla giustizia -

La Direzione Regionale Piani e Programmi di Edilizia Residenziale, Terzo Settore, Servizio Civile e Tutela dei Consumatori 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:

Gli obiettivi e gli strumenti da perseguire e realizzare, prioritariamente, nell'anno 2011, sono i seguenti:

PORTALE DEL CONSUMATORE

È un valido strumento a disposizione dei cittadini che possono, così, venire a conoscenza di tutte le Associazioni iscritte al C.R.U.C. (L.R. 44/92) accedendo ai dati necessari a contattarle, nonché delle principali iniziative della Regione in materia insieme alle informazioni ed ai materiali utili e rilevanti.

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 per i successivi due anni, 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.

CONTACT CENTER CONSUMATORI

La Regione intende attivare un *Contact Center* Consumatore, quale strumento di informazione e di comunicazione, finalizzato a raccogliere ed elaborare tutti i reclami e i suggerimenti provenienti dai Cittadini, nonché a fornire risposte sulle problematiche che i singoli cittadini incontrano in qualità di utenti e consumatori.

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

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

Nello specifico sarà attivato un numero verde e sarà prevista la possibilità, tramite il Portale del consumatore, di accedere anche via internet alle funzionalità del Contact Center Consumatori.

La realizzazione di tale iniziativa avverrà, recuperando l'esperienza e le attrezzature informatiche predisposte negli anni precedenti, con la collaborazione delle Società in house regionali.



CAMPAGNA DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Dopo il primo quinquennio 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 è reso indispensabile e fondamentale valutare e verificare l'impatto delle iniziative realizzate.

A seguito di tale verifica, risulta utile 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, anche con la partecipazione ad iniziative pubbliche di particolare rilievo sociale.

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

Si prevede, pertanto, la realizzazione di opuscoli e materiale informativo, corsi, convegni, pubblicazioni e iniziative formative, anche a carattere ludico-teatrale, su tematiche generali o specifiche e di particolare rilievo individuate dall'Assessorato, a completamento o aggiornamento della "Guida del Consumatore" già realizzata e distribuita ai cittadini, finalizzati ad informare e formare in modo semplice e diretto gli utenti e consumatori del Lazio sulle normative esistenti in tema di consumo e sugli strumenti di tutela, nonché sulle attività intraprese nei settori di maggiore interesse.

Alcuni temi specifici, poi, saranno oggetto di specifica attenzione, con iniziative mirate da parte dell'Assessorato. Fra questi, il consumo di bevande alcoliche; l'esposizione di particolari categorie di soggetti al gioco compulsivo; la diffusione delle buone pratiche nell'alimentazione fra i più giovani; l'educazione ad una nuova concezione dell'architettura a misura d'uomo e di bambino nonché alla bioarchitettura destinata agli alunni e studenti delle scuole ed, infine, lo studio dei fenomeni sociali legati all'uso del denaro, alla creazione e all'uso del risparmio, con maggiore attenzione agli anziani. In particolare sul tema della salute è prevista la realizzazione di iniziative in collaborazione con l'AVIS.

Sarà, inoltre, pubblicato un opuscolo informativo sull'uso consapevole delle risorse idriche e, in generale, sui diritti degli utenti del servizio idrico integrato, in collaborazione con l'Assessorato Regionale Ambiente e Sviluppo Sostenibile e la Consulta del Servizio idrico.



COLLABORAZIONE CON LE UNIVERSITA' DEL LAZIO – BORSE DI STUDIO PER TESI DI LAUREA SUL CONSUMERISMO

Verranno sviluppate collaborazioni con le università del Lazio per lo svolgimento in comune e la promozione di studi e ricerche sul consumerismo.

In particolare, poi, saranno istituite borse di studio per premiare le migliori tesi di laurea sul consumerismo.

SCUOLA ELETTRONICA DEL CONSUMO – YES PROJECT

Si conferma anche per l'anno in corso la prosecuzione dell'attività Yes Project, un portale informatico dove sono condivisi fra le regioni ed istituti scolastici, alunni e studenti ed insegnanti, materiali di formazione ed informazione legati al consumerismo, specificamente dedicati ai ragazzi.

A tal fine, si provvederà ad inserire nel portale il materiale in possesso della Regione attinente alle tematiche presenti nel portale, prevedendone, peraltro, l'aggiornamento costante con la pubblicazione dei contenuti che via via si renderanno disponibili anche ad esito di altre iniziative e progetti realizzati dalla Regione o dalle Associazioni dei consumatori con il finanziamento annuale della Regione.

OSSERVATORIO QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Assessorato intende mettere a frutto i cinque anni di attività dell'osservatorio qualità dei servizi regionali, che hanno visto l'analisi del trasporto pubblico regionale e del servizio sanitario regionale, con lo scopo ulteriore di continuare la collaborazione nata a suo tempo con il CNR sia concentrando l'attenzione su altre tipologie di servizi pubblici erogati a livello regionale sia per sviluppare nuovi metodi di valutazione dell'efficacia dei servizi.

Fine ultimo dell'iniziativa è contribuire ad incrementare la qualità reale e quella percepita delle prestazioni rese all'utenza, con apposite campagne ed iniziative di comunicazione ed informazione eventualmente anche a carattere ludico-teatrale, nonché ponendo i risultati delle analisi, elaborate in collaborazione con il CNR, a supporto della ristrutturazione dei servizi pubblici di competenza regionale in relazione ai bisogni espressi dagli utenti e dagli operatori del settore. L'erogazione di tali servizi è, infatti, tradizionalmente funzionale alla tutela ed al soddisfacimento dei diritti costituzionali del cittadino e dell'individuo.



ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

La strategia consisterà principalmente nell'analisi e nella verifica dello "stato" della giustizia tributaria, in specie, monitorando i tempi di definizione delle controversie presso i giudici competenti.

Saranno, a tal fine, realizzati e diffusi materiali informativi, in collaborazione con l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio "Artur Carlo Jemolo", per illustrare struttura e funzionamento dell'amministrazione fiscale e del processo tributario al fine di informare i cittadini sugli strumenti giuridici a loro disposizione per la tutela dei propri diritti di contribuenti, con particolare riguardo alla soluzione del contenzioso fiscale e alla restituzione delle maggiori tasse versate.

La Regione intende ribadire il proprio impegno nel promuovere e diffondere la c.d. class action (azione collettiva risarcitoria), quale specifico strumento di tutela di fronte a condotte illecite degli operatori professionali che violano i diritti di una pluralità di consumatori e concentrare l'attenzione sugli strumenti di risoluzione delle controversie alternative alla giurisdizione, in collaborazione con l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio "Artur Carlo Jemolo".

Inoltre, al fine di rendere più incisiva e puntuale l'attività di tutela dei consumatori, l'Assessorato intende porre in essere le seguenti iniziative:


Presentazione di una nuova proposta di legge sulla tutela dei consumatori

È necessario, innanzitutto, adeguare gli strumenti normativi che definiscono compiti, funzioni e poteri della Regione in materia di tutela dei consumatori.

La legge attualmente vigente, L.R. n. 44 del 1992, non è più adeguata al mutato contesto sociale, economico e istituzionale e lascia sostanzialmente le strutture regionali prive di idonei strumenti per attuare le politiche oggi necessarie per la tutela degli utenti e dei consumatori.

Coordinamento amministrativo

Indispensabile appare la creazione di una struttura di livello tecnico-amministrativo finalizzata ad implementare le linee di indirizzo politico-amministrativo e concretizzare, con idonei interventi, le linee di *policies* dettate dal vertice politico, nonché ad assicurare il necessario flusso informativo ed a concordare con le altre



strutture amministrative regionali le misure amministrative che riguardino la materia degli utenti e dei consumatori.

A tal fine sarà creata una struttura di coordinamento amministrativo, diretta dal dirigente della struttura competente in materia di utenti e consumatori e composta da un soggetto indicato dalle Direzioni regionali competenti in materia di SSR, Trasporti; Energia e Rifiuti; Ambiente, Attività Produttive;

Carte dei Servizi

La Direzione deve assumere un ruolo rilevante nell'iter di approvazione delle Carte dei servizi di competenza regionale.

Le Carte dei servizi pubblici sono ormai una realtà conosciuta dall'utenza e applicata dai soggetti erogatori.

Da migliorare risulta, però, la verifica del rispetto degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi da parte dei gestori nonché la fissazione ed il miglioramento costante degli standard secondo parametri verificabili.


Utile, in questo senso, pare essere l'espressione di un parere della Direzione Regionale sugli schemi delle Carte dei Servizi pubblici e sui contratti di servizio di competenza regionale, insieme all'indizione e alla promozione di sessioni pubbliche di verifica del rispetto degli standard di erogazione dei servizi pubblici con la partecipazione degli utenti, singoli e associati, anche telematica tramite l'utilizzo della piattaforma regionale 2.0.

Tavoli tecnici

La costituzione di appositi tavoli tecnici tematici con l'intervento di tutte le parti coinvolte sembra, invece, essere idoneo strumento da attivare volta per volta per far fronte all'insorgenza di eventi di rilevante complessità che vedono il coinvolgimento di più soggetti istituzionali che non rientrino nelle linee programmatiche già dettate dal vertice politico; in special modo nei casi di particolare rilevanza politica e pubblica, fonti di contenzioso di difficile soluzione, come nella passata legislatura è avvenuto per il servizio idrico integrato.

Presentazione della proposta di regolamento di attuazione legge regionale n. 2 del 2008

L'Assessorato intende presentare in Giunta per l'approvazione il regolamento di attuazione della legge regionale n. 2 del 2008, con l'obiettivo di realizzare e promuovere campagne e programmi nei diversi comuni della Regione Lazio per la riduzione dei prezzi dei prodotti di largo e generale consumo.



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

