



GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 05/12/2012

=====

ADDI' 05/12/2012 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

POLVERINI	Renata	Presidente
ARMENI	Fabio	Vice Presidente
BUONTEMPO	Teodoro	Assessore
CANGEMI	Giuseppe Emanuele	"
CETICA	Stefano	"
DI PAOLANTONIO	Pietro	"
MALCOTTI	Luca	"
SANTINI	Fabiana	"
ZEZZA	Maria	"

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** OMISSIS

ASSENTI: TUTTI PRESENTI

DELIBERAZIONE N. 558

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma di attività per il triennio 2012 - 2014 (L.R. 44/92 e L.R. 5/06).





558 - 5 DIC. 2012 *fr*

Oggetto: Utenti e Consumatori – Programma di attività per il triennio 2012 – 2014 (L.R. 44/92 e L.R. 5/06).

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 18 febbraio 2002, n. 6 recante *“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 6 settembre 2002, n. 1 *“Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale”* e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTO** il Trattato sul Funzionamento della Unione Europea, ed in particolare l'art. 12 che stabilisce la necessità di protezione del consumatore nell'attuazione delle altre politiche dell'Unione, nonché l'art. 169 che individua gli obiettivi concernenti la protezione del consumatore e le modalità di conseguimento di tali obiettivi;
- VISTA** la Decisione n. 1926/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 che istituisce il programma di azione comunitaria in materia di protezione dei consumatori per il periodo 2007-2013;
- VISTI** gli artt. 117 e 118 della Costituzione, con riferimento ai principi di unità, continuità e completezza dell'ordinamento giuridico, nel rispetto dei valori di sussidiarietà orizzontale e verticale;
- VISTO** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 *“Codice del Consumo”*, che all'art. 2 stabilisce i diritti fondamentali del consumatore quali:
- a) la tutela della salute;
 - b) la sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
 - c) una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
 - d) l'educazione al consumo;
 - e) la correttezza alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
 - f) la promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
 - g) l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.





VISTA la Legge Regionale 10 novembre 1992, n. 44 "Norme per la tutela dell' Utente e del Consumatore", che agli artt. 2 e 5, prevede «iniziative» e «programmi» della Regione per la «vigilanza e la protezione degli interessi economici e giuridici del consumatore e dell' utente; per l'informazione, la formazione e l'educazione dei consumatori» che per realizzare quanto previsto dallo Statuto Regionale e dalla L.R. 44/92 occorre predisporre un programma organico di interventi nei fondamentali settori prima indicati, di durata non inferiore ad anni tre;

CONSIDERATO

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

VISTA la Legge Regionale 28 aprile 2006 n. 5 "Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006", che all'art. 15, co. 19 istituisce il capitolo R31525 per il finanziamento delle iniziative dirette della Regione stabilendo che tali iniziative devono essere individuate annualmente con apposita Deliberazione di Giunta Regionale;

VISTA la Legge Regionale 28 dicembre 2006, n. 26 "Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2008", che istituisce all'art. 84 un "Fondo a tutela della Class-action" al fine di garantire ai cittadini la possibilità, anche con l'ausilio delle associazioni di tutela dei consumatori, di partecipare a cause unificate contro società fornitrici di beni e servizi, attraverso un'azione collettiva di risarcimento;

VISTA la Legge Regionale 23 dicembre 2011, n. 20 "Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2012";

VISTA la Legge Regionale 23 dicembre 2011, n. 19 "Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2012";

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale 20 marzo 2009, n. 169 concernente il piano di attività a favore degli Utenti e Consumatori per il triennio 2009/2011;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale 14 ottobre 2011, n. 457 concernente il piano di attività a favore degli Utenti e Consumatori per l'anno 2011;

CONSIDERATI gli esiti ed i risultati conseguiti con il citato programma di attività per il triennio 2009-2011, nonché gli esiti ed i risultati conseguiti con il sopradetto programma di attività per l'anno 2011;

VISTA la Determinazione 28 ottobre 2010, n. A5378 con la quale è stata rinnovata l'iniziativa tra Regione Lazio e le Province, concernente la





558 - 5 DIC. 2012 *fr*

definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla realizzazione, istituzione e prosecuzione dell'attività degli sportelli regionali del consumatore;

CONSIDERATO che a norma dell'articolo 4 della L.R. 44/92 la proposta di programma triennale è stata inviata a mezzo e-mail in data 26 giugno 2012 al Comitato Regionale Utenti e Consumatori (CRUC);

TENUTO CONTO del parere espresso dal C.R.U.C., a norma dell'art. 4 della Legge Regionale 44/92, e delle proposte ivi formulate;

CONSIDERATI gli obiettivi e le proposte contenuti nell'Accordo Programmatico, sottoscritto in data 16 marzo 2009, tra l'Assessore Regionale pro-tempore competente in materia di Tutela dei consumatori e le Associazioni dei Consumatori partecipanti al Comitato Regionale Utenti e Consumatori;

VISTA la proposta di Programma triennale di cui all'allegato "A" della presente deliberazione della quale forma parte integrante e sostanziale;

RITENUTO di approvare il Programma triennale Utenti e Consumatori per il triennio 2012-2014

all'unanimità

DELIBERA

di approvare il "Programma di attività per il triennio 2012 - 2014", che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione come allegato A.

Il Direttore pro-tempore della Direzione Regionale competente in materia di Tutela del Consumatore provvederà alla verifica annuale dello stato di attuazione del programma anche al fine di provvedere all'aggiornamento o alla previsione di nuove attività.

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

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

ROMA 10 DIC. 2012





ALLEG. alla DELIB. N. 558
DEL - 5 DIC. 2012

**UTENTI E CONSUMATORI
PROGRAMMA D'ATTIVITÀ PER IL TRIENNIO 2012-2014**



PREMESSA

Negli ultimi anni, specie su impulso dell'ordinamento comunitario, la tutela del consumatore è divenuta una delle principali politiche pubbliche, nazionali e sovranazionali.

Il consumatore, infatti, è il destinatario ultimo, se non principale, della finalità di benessere cui il mercato comune, aperto ed in libera concorrenza appare oggi preordinato in via strumentale.

Specie nell'attuale contesto di crisi economica e finanziaria, con conseguente contrazione delle risorse a disposizione delle famiglie nonché delle stesse amministrazioni pubbliche, che impone sempre più un uso razionale, efficiente ed efficace delle risorse finanziarie, la tutela del consumatore e dell'utente dei servizi pubblici e privati assume un ruolo fondamentale e strategico sia per migliorare la qualità dei beni e servizi prodotti e acquistati, sia per i notevoli risparmi di spesa che ne possono derivare, sia per il settore pubblico che per la società civile.

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

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

La Regione intende, pertanto, promuovere e garantire l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti e dei consumatori.

A tal fine, ai sensi della normativa vigente e delle funzioni amministrative di sua competenza, definisce la programmazione delle attività per il triennio 2012-2014, stabilendo gli obiettivi prioritari che intende realizzare e gli strumenti da adottare per perseguirli.

Il presente programma triennale pone quali obiettivi strategici prioritari da conseguire, anche sulla base della valutazione dei risultati ottenuti con l'attuazione del programma triennale precedente, di cui alla D.G.R. n. 169/2009:

- 1) l'informazione del consumatore;
- 2) l'educazione al consumo;
- 3) l'effettivo esercizio dei diritti riconosciuti al consumatore, anche tramite un migliore e più efficace ai rimedi giurisdizionali, esperibili in forma singola e associata, nonché attraverso una sempre maggiore diffusione degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione;
- 4) la tutela dell'utente dei servizi pubblici, connessa alla prestazione dei medesimi secondo un miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia, e volta alla partecipazione degli utenti alla definizione degli standard di qualità insieme alla valutazione dei risultati conseguiti;





- 5) infine, la promozione e lo sviluppo dell'associazionismo, libero e volontario, dei consumatori.

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

Il programma comprende sia interventi finanziari a favore delle Associazioni dei Consumatori, iscritte al C.R.U.C., nel rispetto e nell'applicazione del principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale, sia da valorizzare il contributo delle associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori tanto per il raggiungimento dei fini istituzionali della Regione in materia, quanto per promuovere lo sviluppo dell'associazionismo libero e volontario in materia di tutela dei consumatori; sia le iniziative dirette della Regione, volte a garantire una maggiore tutela dei consumatori, necessarie per raggiungere gli obiettivi prioritari, indicati nel programma.

Inoltre, la Regione intende avviare e realizzare forme di coordinamento fra i vari soggetti pubblici che a vario titolo svolgono funzioni in materia di tutela dei consumatori, a partire dai diversi assessorati che a livello regionale hanno attribuzioni rilevanti, quali, ad esempio, quelli all'agricoltura, al commercio, alla sanità ed ai trasporti.

Di estrema utilità risulta essere, peraltro, il collegamento ed il coordinamento con le altre Regioni, gli enti locali, il Ministero dello sviluppo economico, le Autorità garanti e l'Unione europea.

Più specificatamente, con tale Programma, la Regione, nel perseguimento degli obiettivi prioritari sopra esposti, intende dare sviluppo, da un lato, alle azioni già intraprese nel triennio 2009-2011 e realizzare nuove iniziative nei seguenti campi:

- Informazione
- Formazione e educazione al consumo
- Accesso alla giustizia
- Promozione del ruolo e delle attività delle Associazioni
- Collaborazioni Istituzionali
- Comunicazione

1. INFORMAZIONE

L'Assessorato intende incrementare l'attività svolta in questi anni, attraverso una politica di attiva e costante informazione in materia di diritti del cittadino - consumatore e utente - per diventare, un punto di riferimento per una pluralità di soggetti: i cittadini, le Associazioni dei Consumatori, gli Enti pubblici e privati, coinvolti nei rapporti di consumo.

In tale contesto, sono stati realizzati numerosi interventi volti a migliorare la qualità della vita dei cittadini del Lazio ed a promuovere l'informazione come strumento essenziale per rendere il consumatore consapevole dei propri diritti.

A tale scopo, la Regione, considerati anche gli esiti del programma d'attività nel triennio 2009/2011, di cui alla D.G.R. 169/2009, intende mantenere e sviluppare la rete di strumenti finora attivati ed intraprendere nuove iniziative per far fronte al crescente bisogno informativo della





cittadinanza dovuta alla sempre maggior complessità dei rapporti sottostanti, vista anche le recenti modifiche normative volte a semplificare il rapporto cittadino pubblica amministrazione ed a fornire più efficaci strumenti di tutela dei diritti dei consumatori utenti nei rapporti economici.

Fra le azioni già avviate, si prevede, per il triennio 2012/2014, la prosecuzione e la revisione dei seguenti strumenti:

Sportello del consumatore

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

Il 12 luglio 2007 è stato sottoscritto il protocollo di intesa tra la Regione Lazio e le Province, per disciplinare l'apertura di 70 sportelli del consumatore a livello locale. L'iniziativa è stata, da ultimo, rinnovata e proseguita con DGR n. 457 del 2011.

Tale sportello vuole costituire un luogo fisico per il dialogo diretto con il cittadino, svolgendo attività di informazione, di assistenza degli utenti e di monitoraggio sulle seguenti tematiche:

- Servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- Servizi erogati da Enti o Aziende pubbliche e private in settori di primaria importanza, sotto l'aspetto sociale o economico per il cittadino (Sanità, Trasporti, Utenze domestiche, Energia elettrica, servizi idrici, combustibili, etc...);
- I rapporti tra consumatori ed i professionisti e le imprese private;
- Coordinamento con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore;
- Raccolta di tutte le istanze e le segnalazioni dei cittadini.

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

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

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini del Lazio, a partire dalle realtà regionali nelle quali è ingente colmare il divario di conoscenza rispetto ai propri diritti. In particolare, l'iniziativa intende:

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



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

Gli sportelli sono distribuiti su tutto il territorio laziale e coincidono, ove possibile, con le aule multimediali realizzate grazie al progetto CADIT (Centri di Accesso e Diffusione dell'Innovazione Tecnologica).

Il progetto CADIT, cofinanziato dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, si inserisce nell'ambito del Accordo di Programma Quadro in materia di Società dell'Informazione, eGovernment e Servizi ai Cittadini, ed è finalizzato alla riduzione del *digital divide* e alla promozione dell'utilizzo di servizi digitali avanzati da parte di cittadini e imprese, soprattutto nei comuni laziali collocati in aree svantaggiate.

Si intende, pertanto, proseguire le attività dello Sportello, anche nel triennio 2012-2014, compatibilmente con la contrazione delle risorse stanziare in bilancio per la tutela dei consumatori e considerati i risparmi di spesa che si possono ottenere in considerazione dell'avvenuta apertura, oramai di quasi tutti gli sportelli previsti inizialmente, con conseguenti possibili economie sui costi di istituzione oramai già scontati.

La prosecuzione dell'attività avverrà con la predisposizione di una convenzione quadro con le province per evitare eccessive o non giustificate diversificazioni sul territorio, organizzando, peraltro, più prossime modalità di monitoraggio delle attività con l'obiettivo di realizzare un miglior coordinamento e tenendo presente la particolare condizione degli enti locali che sono in fase di riorganizzazione da parte del Governo, in particolare della possibilità che in corso di esecuzione del programma alcune province vengano accorpate o trasformate.

Allo specifico fine poi di verificare l'effettiva efficacia del servizio svolto dagli sportelli provinciali ed allo scopo ulteriore di tarare le modalità di svolgimento del servizio alle esigenze specifiche dell'utenza, si intende realizzare, almeno a cadenza annuale, una Sessione pubblica di volta in volta in una Provincia al fine di tirare le somme sugli esiti dell'attività svolta e cogliendo l'occasione di rimodulare l'iniziativa, secondo un costante miglioramento degli standard quantitativi e qualitativi del servizio reso al pubblico, anche recependo le indicazioni che verranno in tal senso dall'utenza.

Per migliorare l'efficacia e la qualità del servizio reso all'utenza si intende coinvolgere in maniera maggiore e diretta i singoli comuni ove sono o saranno aperti gli sportelli nei rapporti con la Regione.

Il Contact center consumatore

Si intende, inoltre, riproporre l'iniziativa del *Contact Center Consumatore*, attivato una prima volta nel 2007 e poi chiuso, facendo tesoro dell'esperienza precedente, valorizzandone i punti



di forza emersi e le potenzialità applicativa e ponendo invece rimedio, alle criticità riscontrate nell'esperienza precedente.

Tale decisione è stata formalizzata nel programma annuale per l'anno 2011, approvato con DGR n. 457 del 2011, cui ha fatto seguito la determinazione dirigenziale n. A12113 del 30 dicembre 2011, con cui è stata affidata l'istituzione del Contact Center alla Società *in house* Lait Spa.

Il Contact Center Consumatori è uno strumento rapido di informazione e un canale semplice di comunicazione, finalizzato a raccogliere ed elaborare tutti i reclami, le richieste di assistenza e le segnalazioni provenienti dai Cittadini.

Si tratta di un servizio sperimentale, che nasce, non solo con l'obiettivo di fornire ai cittadini della Regione Lazio utili indicazioni sui temi legati al consumo, ma anche per creare un unico punto di contatto, per la raccolta delle segnalazioni e delle denunce sui temi più consueti in cui il consumatore viene ad essere coinvolto: sanità, alimentazione, ambiente, acquisti, trasporti, assicurazioni o altro.

Il *contact center* sarà di tipo multicanale: accessibile ai cittadini attraverso telefono, e-mail e internet. Tale struttura intende, da un lato, soddisfare tutte le richieste tramite il canale più comodo al cittadino, dall'altro 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, valuta le segnalazioni, fornisce al cittadino risposte sui casi sottoposti ed individua le criticità da sottoporre alla Amministrazione Regionale al fine di consentire un intervento mirato sulle più rilevanti problematiche riscontrate dai cittadini.

Il numero verde in una prima fase sperimentale sarà istituito attraverso l'integrazione sinergica con l'operatività dell'Urp regionale, al fine di offrire agli utenti un servizio unico e di valore aggiunto per tutte le tematiche attinenti ai temi del consumo.

In prospettiva futura, poi, si intende coordinare il Contact Center Consumatori con gli Sportelli del consumatore, realizzando e affiancando una "rete territoriale" dell'Assessorato: gli sportelli, con la rete telematica costituita dal Contact Center, al fine di assicurare che le tutte le risposte ai quesiti proposti vengano trasmesse ai cittadini secondo le modalità più idonee e agili.

Portale del consumatore

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

Il portale del Consumatore, attivato a maggio 2007 dall'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa, è un portale interamente finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori, che ha lo scopo di consentire ai cittadini l'accesso ad informazioni, consigli ed indicazioni su tematiche e problemi di attualità, con aggiornamenti continui e iniziative a favore dei consumatori.





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

Il portale del Consumatore ha inoltre dovrà essere integrato con il Contact Center Consumatori, per veicolare le segnalazioni e le richieste di informazioni e assistenza, provenienti dai cittadini, anche attraverso tale strumento della tecnologia dell'informazione, al fine di consentire un intervento mirato da parte dell'Amministrazione Regionale.

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

Attraverso il rafforzamento del Portale del Consumatore, l'Assessorato vuole offrire all'utente strumenti ed informazioni che siano in grado di renderlo, sempre più un cittadino informato ed un consumatore attento.

L'Assessorato vuole, inoltre, permettere al cittadino di condividere idee e partecipare a discussioni con altri consumatori, contattare e sottoporre quesiti, o ancora, registrarsi per ricevere periodicamente una newsletter: sono tutte azioni che i cittadini possono intraprendere per costruire una propria cultura del consumo ed accrescere la consapevolezza dei propri diritti. Nel Portale saranno pubblicati, inoltre, i documenti e i risultati degli Osservatori istituiti, degli sportelli provinciali dei consumatori e delle altre attività finanziate, negli anni passati dall'Assessorato, anche con la previsione di pagine apposite.

L'aggiornamento e la reingegnerizzazione del Portale del Consumatore sono stati formalizzati nel programma annuale per l'anno 2011, approvato con DGR n. 457 del 2011, cui ha fatto seguito la determinazione dirigenziale n. A12113 del 30 dicembre 2011, con cui è stata affidata l'istituzione del Contact Center alla Società *in house* Lait Spa.

Manifestazioni sul consumerismo

Al fine di seguire con continuità le dinamiche del consumerismo, analizzarne lo stato attuale e studiarne l'evoluzione, tenendo conto dei risultati positivi della prima Manifestazione Regionale sul consumo critico, realizzata nella Provincia di Roma nel 2007 e dell'iniziativa denominata "Settimana Itinerante" in corso nelle altre Province, si prevede di finanziare e realizzare iniziative ed attività proprie sul consumerismo, in specie manifestazioni e dibattiti tra Aziende, Cittadini, Associazioni dei Consumatori ed Istituzioni, con il necessario apporto e contributo delle Province e dei Comuni sul consumerismo, nell'ottica di una capillare diffusione delle tematiche consumeristiche sul territorio.

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

Osservatorio prezzi





Dell'esperienza precedente relativa "Osservatorio regionale sullo stato della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti", istituito in collaborazione con le società in house della Regione e l'ufficio statistica della Regione, al fine di supportare le politiche regionali relative alla tutela dei consumatori, si intende valorizzare e rimodulare l'attività, ridenominandola "Osservatorio regionale sui consumi".

Tale attività contempla rilevazioni, indagini e verifiche periodiche sull'andamento, sugli sviluppi e sulla struttura dei consumi, ed in particolare sui fenomeni della contraffazione, dell'adulterazione e di altre pratiche scorrette ai danni dei consumatori.

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

L'Osservatorio regionale si pone in linea di continuità con la precedente esperienza.

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

2. FORMAZIONE

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

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

In tale ottica, la Regione ha realizzato e vuole realizzare le iniziative di seguito descritte.

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

Partendo dalla ormai collaudata esperienza dei Corsi di Educazione al consumo, realizzati dall'Assessorato con la Collaborazione delle Province e di diverse scuole pubbliche, si propone di sviluppare ulteriormente tale iniziativa per formare i giovani sul consumerismo, attraverso uno scambio costante di stimoli e di opinioni.





L'obiettivo è la realizzazione di una "Scuola di educazione al consumo", in collaborazione con la collaborazione delle Associazioni dei Consumatori, per formare ed informare i giovani di età scolare, gli insegnanti ed i soggetti interessati su tali temi.

L'iniziativa che si intende istituzionalizzare e rendere stabile, compatibilmente con le risorse a disposizione, si rivolge agli Istituti Scolastici della Regione Lazio, su tematiche di particolare rilievo economico e sociali, con l'intento di aiutare i cittadini, soprattutto studenti e docenti, ad acquisire informazioni ed atteggiamenti utili per diventare soggetti consapevoli, in grado di scegliere e di conoscere le relazioni che collegano il sistema dei consumi con la società.

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

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

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

Progetto Young e-Safe - Scuola Elettronica del Consumo

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

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

L'obiettivo più generale del progetto è quello di creare un network della conoscenza ovvero una "Scuola Elettronica del Consumo", capace di favorire iniziative informative e formative in materia.





di sicurezza dei prodotti, finalizzate a rafforzare gli strumenti critici e di comportamento dei giovani in età di obbligo scolastico e formativo.

La prosecuzione dell'iniziativa è stata formalizzata nel programma annuale per l'anno 2011, approvato con DGR n. 457 del 2011, cui ha fatto seguito la determinazione dirigenziale n. A11951 del 23 dicembre 2011, con cui è stato rinnovato l'impegno e la partecipazione della Regione Lazio all'iniziativa.

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

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

3. ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

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


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

Tale iniziative si inseriscono in una serie di collaborazioni avviate già negli anni precedenti e disciplinate da apposite convenzioni tra la Regione Lazio e l'Istituto di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo ed alcune università con sede nel territorio della Regione.

Parallelamente, si intende promuovere e diffondere l'effettivo esercizio presso il pubblico dei consumatori dell'azione collettiva risarcitoria a tutela degli interessi e dei diritti dei consumatori e degli utenti, la c.d. *class action*, di cui all'art. 140 bis del codice di consumo, ed il ricorso per l'efficienza delle pp.aa. di cui al d. lgs. 20.12.2009, n. 198.

A tal fine, la Regione promuove la costituzione di gruppi di lavoro e ricerca con università e istituti di ricerca per analizzare il quadro normativo dell'azione collettiva risarcitoria e i profili problematici che il suo esperimento ha messo in luce, anche in considerazione delle varie iniziative legislative di modifica all'esame del governo nazionale, provvedendo anche a divulgare e





diffondere la conoscenza di tali istituti presso la cittadinanza, anche in collaborazione con le Associazioni dei consumatori.

Regione Lazio intende poi sviluppare con i mezzi più idonei la pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie che saranno promosse dalle associazioni e dai comitati, per consentire ai consumatori una tempestiva ed efficace informazione su tutte le azioni collettive che saranno promosse ai fini di una loro eventuale adesione; valuta l'eventualità di costituire un fondo per contribuire alle spese necessarie per la proposizione di azioni collettive di particolare rilevanza sociale ed economica che necessitano di ingenti somme per la loro coltivazione.

4. PROMOZIONE DEL RUOLO E DELLE ATTIVITÀ DELLE ASSOCIAZIONI

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

Anche nel triennio 2012-2014, in attuazione della normativa regionale, la Regione emanerà il bando annuale, rivolto alle associazioni iscritte al CRUC, per la realizzazione di iniziative mirate, a favore dei consumatori.

Diversamente dal passato, i prossimi bandi mireranno al finanziamento integrale dei progetti presentati dalle Associazioni dei consumatori che risulteranno vincitori del bando pubblico, in seguito a selezione comparativa.

L'esperienza del passato, infatti, ha evidenziato che la pur comprensibile finalità di contribuire sia pure solo *pro quota* ai progetti selezionati, nell'ottica di finanziare un maggior numero di iniziative, incide negativamente sulla qualità e sull'efficacia oltre che sulla portata innovativa dei progetti presentati e successivamente realizzati dalle Associazioni dei Consumatori, per evidenti ragioni economiche.

A tale scopo, in considerazione delle risorse che annualmente saranno stanziare in bilancio, si provvederà eventualmente a ridurre il numero dei progetti finanziati ma a garantire l'integrale finanziamento regionale di quelli prescelti.

5. COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI

Rete europea per la tutela dei consumatori e degli utenti





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

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

Coordinamento regionale

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

Tale organismo sembra, peraltro, la sede più opportuna per discutere, coordinare ed intraprendere le necessarie iniziative per il miglioramento costante della qualità e dell'efficacia dei servizi pubblici, in maniera condivisa e congiunta.

Nell'ambito di questa nuova forma di raccordo istituzionale e, in tale ultima prospettiva, si intende, peraltro, sviluppare e incentivare l'adozione di carte dei servizi da parte dei soggetti gestori, che siano realmente partecipate dagli utenti e dalle loro associazioni; con la possibilità, per questi ultimi, di incidere effettivamente nella fissazione degli standard da garantire all'utenza nell'erogazione dei servizi medesimi, prevedendo, inoltre, forme di controllo e valutazione dei risultati conseguiti, aperti alla partecipazione degli utenti medesimi, singoli o associati, dando così attuazione all'art. 2, comma 461 della legge finanziaria statale per il 2008.

Enti locali





La Regione intende coinvolgere nell'attività a tutela dei consumatori e degli utenti sempre più gli enti locali, innanzitutto con l'istituzione di un Comitato per il coordinamento delle politiche regionali e locali in materia, per riunire in un'unica sede tutti gli organismi pubblici che a diverso titolo svolgono funzioni in materia di tutela dei consumatori, al fine di coordinare, sia pure nel rispetto delle rispettive e distinte sfere di competenza e autonomia, le attività di tutela dei consumatori nella Regione Lazio

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

A tal fine, appare opportuno l'intervento della Regione, sia pure nel rispetto dell'autonomia degli enti locali competenti e dei soggetti preposti alla erogazione e gestione dei servizi, teso ad identificare i contenuti essenziali delle carte dei servizi, a strutturare efficaci e agili strumenti di indennizzo a favore degli utenti per i casi di erogazione delle prestazioni al di sotto degli standard prefissati, nel rispetto ed in armonia con i principi fissati in materia dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994. *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*

Congiuntamente si ritiene essenziale valorizzare il ruolo degli enti locali nel controllo e nella verifica dell'effettiva attuazione di tali principi, anche in considerazione e in collaborazione con i diversi soggetti che istituzionalmente già svolgono tali funzioni e sono titolari di attribuzioni rilevanti in materia, quali innanzitutto le Autorità Indipendenti.

Ministero dello Sviluppo Economico

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

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

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

- lo sviluppo e la gestione di servizi informativi e telematici;
- la pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi;
- l'attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati;
- l'apertura e gestione di appositi sportelli informativi, di assistenza e *call center*;
- l'utilizzo di strumenti informatici e telematici;





- strumenti di facilitazione per la consulenza individuale o collettiva, anche on-line, a favore dei consumatori e degli utenti.

6. 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 ed a migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e utenti e consumatori, si rende indispensabile e fondamentale valutare e verificare l'impatto delle iniziative realizzate e svolgere un'efficace e completa attività di comunicazione, per fornire un quadro compiuto dell'attuale situazione delle politiche di settore.

A tal fine, l'Assessorato, anche servendosi di società Regionali *in house*, intende programmare delle strategie di comunicazione, improntate alla divulgazione e alla promozione degli interventi in materia di consumerismo e semplificazione amministrativa, al fine di valorizzare il ruolo che la Regione Lazio, attraverso l'Assessorato, 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.

Campagne di informazione, formazione e comunicazione

Fondamentale appare essere un'efficace campagna di comunicazione, utilizzando anche i media audio-televisivi e l'organizzazione di appositi convegni ed incontri pubblici periodici o iniziative innovative che coinvolgano la popolazione, per promuovere una piena e corretta informazione del cittadino sugli strumenti attivati dalla Regione Lazio per la tutela dei diritti dei consumatori. Sarà inoltre cura della Regione stabilire procedure trasparenti e verificabili di comunicazione tra le strutture competenti, i cittadini e le Associazioni, su canali dedicati, per realizzare un dialogo, il più rapido ed efficiente possibile.

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

L'obiettivo è quello di effettuare delle campagne di comunicazione per promuovere e diffondere, in maniera capillare, tali servizi, illustrandone la funzione e le modalità di accesso, al fine di consentirne la massima usufruibilità da parte dei cittadini.

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





disposizione dell'utenza, cercando però nello stesso tempo di fornire notizie sufficientemente dettagliate in modo tale da risultare già di utilità immediata per il consumatore.

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

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

Considerata la scarsa consapevolezza dei propri diritti da parte dei consumatori e degli utenti, il mancato esercizio delle proprie prerogative e l'esiguo ricorso agli strumenti giuridici disponibili, appare essenziale fornire ai consumatori informazioni, dati, elementi conoscitivi e suggerimenti semplici e chiari, che illustrino in maniera agile ed efficace i diritti dei consumatori e degli utenti e gli strumenti di tutela a loro disposizione per garantirne l'effettività, specie alla luce delle recenti e costanti innovazioni normative nella materia e data la crescente incertezza dei cittadini amplificata dalla crisi economico-finanziaria e dalla complessità che si riscontrano nei rapporti di consumo.

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

In esecuzione di quanto deciso con DGR n. 457 del 14 ottobre 2011, è stata approvata la determinazione dirigenziale n. A12113 del 30 dicembre 2012 che affida la realizzazione, stampa e diffusione di tale Guida presso i cittadini del Lazio alla Società *in house* Lait Spa.

7. NUOVA PROPOSTA DI LEGGE REGIONALE IN MATERIA DI CONSUMATORI.

Per ultimo, sebbene non per importanza, si ritiene necessario presentare e far approvare una nuova proposta di legge regionale in materia di tutela dei consumatori, che aggiorni e valorizzi le finalità e i contenuti della vigente legge regionale n. 44 del 1992 che, sebbene sia stata per molti anni una legge innovativa, presenta attualmente dei limiti, tanto nel riguardo mutato assetto di riparto della potestà legislativa fra Stato e Regioni, quanto nella vetustà degli strumenti forniti dalla stessa legge, che nella realtà odierna, sempre più articolata e complessa, sono divenuti ormai inadeguati a fornire risposte ai bisogni informativi, formativi e di tutela dei consumatori.

