

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.

SPORTELLO 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.