

Regione Lazio

Atti del Consiglio Regionale

Deliberazione del Consiglio Regionale 20 novembre 2019, n. 12

**Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti - ANNUALITÀ
2019-2021**

XI LEGISLATURA

REGIONE LAZIO

CONSIGLIO REGIONALE

Si attesta che il Consiglio regionale il 20 novembre 2019 ha approvato la

deliberazione n. 12

concernente:

**“PROGRAMMA STRATEGICO TRIENNALE DEGLI INTERVENTI
PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI -
ANNUALITÀ 2019 – 2021”**

**Testo coordinato formalmente ai sensi dell’articolo 71 del regolamento dei lavori
del Consiglio regionale.**

IL CONSIGLIO REGIONALE

VISTA la Costituzione e, in particolare, la legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3 (Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione);

VISTO lo Statuto;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il regolamento 6 settembre 2002, n. 1 (Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale) e successive modifiche;

VISTO l'articolo 10, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42) e relativi principi applicativi, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126 (Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42);

VISTO il regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26 (Regolamento regionale di Contabilità);

VISTA la legge regionale 28 dicembre 2018, n. 13 (Legge di Stabilità regionale 2019) e successive modifiche;

VISTA la legge regionale 28 dicembre 2018, n. 14 (Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019 – 2021);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 861 (Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del “Documento tecnico di accompagnamento”, ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi e macroaggregati per le spese);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 862 (Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del “Bilancio finanziario gestionale”, ripartito in capitoli di entrata e di spesa);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 22 gennaio 2019, n. 16 (Applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 10, comma 2, e 39, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 e successive modifiche e disposizioni per la gestione del bilancio regionale 2019-

2021, ai sensi dell'articolo 28, del regolamento regionale 9 novembre 2017. Approvazione del bilancio reticolare, ai sensi dell'articolo 29 del r.r. n. 26/2017);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 5 febbraio 2019, n. 64 (Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Assegnazione dei capitoli di spesa alle strutture regionali competenti, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lettera c) della legge regionale 28 dicembre 2018, n. 14 e dell'articolo 13, comma 5, del regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26);

VISTA la circolare del Segretario generale della Giunta regionale (prot. n. 0131023 del 18 febbraio 2019) e le altre, eventuali e successive, integrazioni, con la quale sono fornite indicazioni in riferimento alla gestione del bilancio regionale 2019-2021;

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 22 gennaio 2019, n. 20 che conferisce alla Dr.ssa Tiziana Petucci l'incarico di Direttore della direzione regionale per lo sviluppo economico, le attività produttive e Lazio creativo;

CONSIDERATO che con la l.r. 14/2018 è stato stanziato un importo di euro 100.000,00 sul capitolo R31923, Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, di cui al programma 02 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori" della missione 14 "Sviluppo economico e competitività", titolo 1 "Spese correnti", per l'esercizio finanziario 2019;

VISTA la legge regionale 20 maggio 2019, n. 8 (Disposizioni finanziarie di interesse regionale e misure correttive di leggi regionali varie) e, in particolare, l'articolo 13, comma 2, lettera b), che prevede l'incremento di euro 100.000,00 per le annualità 2020 e 2021, sul Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, di cui al programma 02 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori" della missione 14 "Sviluppo economico e competitività", titolo 1 "Spese correnti";

VISTA la legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 (Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti) e successive modifiche;

VISTO il regolamento regionale 14 marzo 2017, n. 5 (Regolamento di attuazione ed integrazione della legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 "Disposizioni in materia di tutela dei consumatori ed utenti");

VISTO l'articolo 7 della l.r. 6/2016, relativo alla programmazione degli interventi;

VISTA la decisione del 30 luglio 2019, n. 66 adottata dalla Giunta regionale concernente la proposta di deliberazione consiliare (Approvazione del Programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, Annualità 2019 – 2020 – 2021);

RITENUTO di destinare, per le attività previste dal “Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti - Annualità 2019 – 2021,” le risorse stanziare sul cap. R31923 pari ad euro 300.000,00, così ripartite:

- Annualità 2019 – 100.000,00
- Annualità 2020 – 100.000,00
- Annualità 2021 – 100.000,00;

DELIBERA

- di approvare il “Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti - Annualità 2019 – 2021” allegato alla presente deliberazione, come parte integrante e sostanziale;
- di destinare, per le attività previste dal “Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti - Annualità 2019 – 2021” le risorse stanziare sul cap. R31923 pari ad euro 300.000,00, così ripartite:
 - Annualità 2019 – 100.000,00
 - Annualità 2020 – 100.000,00
 - Annualità 2021 – 100.000,00.

La presente deliberazione è pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione e sul sito istituzionale www.regione.lazio.it.

IL CONSIGLIERE SEGRETARIO

(Gianluca Quadrana)

F.to digitalmente Gianluca Quadrana

IL PRESIDENTE

(Mauro Buschini)

F.to digitalmente Mauro Buschini

Si attesta che la presente deliberazione, costituita da n. 8 pagine, e il relativo allegato sono conformi al testo deliberato dal Consiglio regionale.

Per il Direttore
del Servizio Aula e commissioni
il Segretario generale
(Dott.ssa Cinzia Felci)
F.to digitalmente Cinzia Felci

AT

**Allegato alla deliberazione consiliare
20 novembre 2019, n. 12**

**PROGRAMMA STRATEGICO TRIENNALE DEGLI INTERVENTI
PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
ANNUALITA' 2019 – 2021**

**(articolo 7 legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 “Disposizioni in
materia di tutela dei consumatori e degli utenti”)**

PREMESSA

Nel 2016 la Regione ha approvato la legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 (Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti) pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione del 26 maggio 2016, n. 42. La finalità della l.r. 6/2016 è quella di promuovere e riconoscere la più ampia tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi, svolgendo attività di informazione, formazione, educazione ed assistenza in materia di tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti.

In attuazione della legge è stato adottato il regolamento regionale 14 marzo 2017, n. 5 (Regolamento di attuazione ed integrazione della legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 “Disposizioni in materia di tutela dei consumatori ed utenti”), pubblicato sul bollettino ufficiale della Regione del 16 marzo 2017, n. 22.

Per la realizzazione delle finalità sopra espresse, la Regione promuove l'associazionismo libero e volontario, collabora con soggetti istituzionalmente deputati alla tutela del consumatore delle attività di formazione e informazione, favorisce, inoltre, gli interventi degli enti locali e di altri enti pubblici relativi alla tutela dei consumatori e degli utenti.

In attuazione dell'articolo 4 della l.r. 6/2016 è stato istituito il Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio, suscettibile di aggiornamento entro il mese di aprile di ciascun anno. Per l'anno 2019 il Registro è stato aggiornato con determinazione del 7 marzo 2019, n. G02587.

In attuazione dell'articolo 5 della l.r. 6/2016 è stato istituito il Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti (CRCU) aggiornato per l'anno 2019 con decreto del Presidente della Regione Lazio del 24 aprile 2019, n. T00104.

L'articolo 7 della l.r. 6/2016 prevede, per il perseguimento delle finalità sopra richiamate, la definizione di una programmazione strategica triennale, suscettibile di aggiornamento annuale, che individua gli ambiti prioritari d'intervento - tra quelli elencati all'articolo 2 - nonché gli obiettivi da perseguire, con i relativi valori di risultato attesi e i rispettivi indicatori, oltre all'entità delle risorse disponibili a legislazione vigente.

Il programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti, di seguito denominato programma triennale, è proposto dalla Giunta regionale, previo parere del CRCU, ed è approvato dal Consiglio regionale entro sessanta giorni dal ricevimento della proposta. In assenza di risposta da parte del Consiglio regionale, la Giunta regionale procede adottando un piano provvisorio di attività annuale, redatto nel rispetto delle disposizioni contenute nella normativa vigente, valido nelle more dell'approvazione del programma triennale.

Al fine dell'attuazione del programma triennale, la Giunta regionale, sentito il CRCU e la commissione consiliare competente, approva, in coerenza con il programma triennale, il piano di attività annuale per la tutela dei consumatori e degli utenti con il quale sono individuati, unitamente agli strumenti di controllo, verifica e divulgazione del piano, gli ambiti di intervento da finanziare e la ripartizione delle risorse finanziarie, disponibili a legislatura vigente.

Gli interventi del programma triennale e dei relativi programmi annuali, sono realizzati attraverso progetti proposti dalle associazioni iscritte nel Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio, a seguito di appositi avvisi pubblici (r.r. 5/2017 art. 7).

AMBITI PRIORITARI D'INTERVENTO

Il programma triennale individua, in coerenza con gli obiettivi e le finalità della legge, i seguenti ambiti di intervento prioritario:

- a) percorsi di informazione, rivolti ai cittadini, riguardo ai seguenti temi:
 - 1) trasparenza amministrativa;
 - 2) accesso al credito;
 - 3) modelli di vendita e loro liceità nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (es. vendite *on-line*);
 - 4) tutela del diritto alla salute, alla qualità della vita e dei servizi pubblici;
- b) percorsi di formazione, attinenti alla materia della tutela dei consumatori, nonché all'educazione al consumo critico;
- c) promozione di scelte di consumo consapevole, nel rispetto del principio di precauzione e dei processi produttivi etici e sostenibili;
- d) promozione e sensibilizzazione all'utilizzo di procedure alternative di risoluzione delle controversie.

OBIETTIVI DA PERSEGUIRE NEL TRIENNIO

La realizzazione degli interventi individuati dal programma triennale contribuiscono al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) fornire ai consumatori e alle fasce più deboli e scarsamente scolarizzate informazioni, dati, elementi conoscitivi e suggerimenti che illustrino in maniera agile, semplice, chiara ed efficace i diritti dei consumatori e degli utenti e gli strumenti di tutela a loro disposizione,

alla luce soprattutto delle recenti e costanti innovazioni normative in materia consumeristica e considerata la crescente situazione di incertezza in cui si trovano i cittadini, amplificata dalla crisi economico-finanziaria e dalla complessità dei rapporti che si riscontrano nel mercato consumeristico;

- 2) fornire ai cittadini, utenti e consumatori, elementi certi di valutazione e quant'altro possa permettere di affrontare le molteplici problematiche legate al mondo del consumo e di effettuare, quindi, scelte responsabili, con la piena consapevolezza dei propri diritti, anche e soprattutto in caso di disservizi;
- 3) formare cittadini, docenti, studenti, funzionari pubblici e associazioni dei consumatori e degli utenti in materia di consumo critico, etico e sostenibile, sia dei beni sia dei servizi primari, per migliorare la qualità della vita e affermare il concetto di autopromozione dei propri interessi e diritti.

Obiettivo di carattere generale è promuovere e garantire la più ampia partecipazione sia individuale che collettiva e, attraverso le associazioni di consumatori ed utenti, alle decisioni delle istituzioni e alla definizione delle politiche in materia di tutela dei consumatori.

VALORI ATTESI DI RISULTATO E RISPETTIVI INDICATORI

Il programma triennale, attraverso la qualità progettuale proposta dalle associazioni dei consumatori, compatibilmente con le risorse a disposizione nel triennio, intende raggiungere quale target i cittadini consumatori, in particolar modo quelli appartenenti alle fasce deboli della popolazione, tramite l'attività di formazione, informazione, assistenza e ricerca. Gli strumenti di misurazione dei risultati devono essere attendibili, al fine di ottenere dati corretti e, nel contempo, devono possedere le seguenti caratteristiche:

1. semplicità e rapidità di somministrazione;
2. comprensibilità;
3. multimodalità.

Le attività poste in essere attraverso la realizzazione dei progetti dovranno rispondere ai criteri di pertinenza, efficacia, efficienza e saranno valutate attraverso i seguenti indicatori:

1. realizzazione finanziaria:
 - 1.1 capacità di impegno delle risorse stanziare;
 - 1.2 capacità di spesa e di pagamento;
2. realizzazione fisica – volume di prodotti e servizi erogati:
 - 2.1 numero di beneficiari (diretti e indiretti);
 - 2.2 numero di utenti raggiunti;
 - 2.3 ammontare degli interventi completati;
 - 2.4 percorsi di formazione realizzati;

3. risultato:
 - 3.1 qualità del servizio;
 - 3.2 numero di persone formate;
4. impatto:
 - 4.1 aumento del livello di consapevolezza dei propri diritti;
 - 4.2 maggiore utilizzo di prodotti/servizi eco-sostenibili.

Le azioni che saranno poste in essere dovranno prevedere, tra l'altro:

1. attività di raccolta dati;
2. attività di assistenza e informazione sul territorio, attraverso l'apertura di sportelli, siti *on line*, *call center* e redazione di specifici materiali divulgativi, con preferenza per i contenuti digitali;
3. incontri e manifestazioni pubbliche;
4. rilevazione, monitoraggio e analisi del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento;
5. azioni che contribuiscono all'elaborazione di metodi e pratiche innovative intese a migliorare la qualità dell'intervento.

QUADRO ECONOMICO

Per la realizzazione delle attività e delle iniziative previste nel triennio sono stanziati nel bilancio regionale – al cap. R31923 denominato: “Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi” – risorse complessive per un importo pari a euro 300.000,00 così ripartite:

Capitolo	Oggetto	Missione	Programma	Aggregato
R31923	Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi – L.R. 6/2016	14 Sviluppo Economico e competitività	02 Commercio – Reti distributive – tutela dei consumatori	1.04.04.01.000 - trasferimenti correnti a Istituzioni Sociali Private
Annualità	Importo			
2019	€ 100.000,00			
2020	€ 100.000,00			
2021	€ 100.000,00			