



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 23/12/2005

=====

ADDI' 23/12/2005 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	DE ANGELIS	Francesco	Assessore
		Vice			
PCMPILI	Massimo	Presidente	DI STEFANO	Marco	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	MANDARELLI	Alessandra	"
BATTAGLIA	Augusto	"	MICHELANGELI	Mario	"
BONELLI	Angelo	"	NIERI	Luigi	"
BRACHETTI	Rentino	"	RANUCCI	Raffaella	"
CIANI	Fabio	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	TIBALDI	Alessandra	"
			VALENTINI	Daniela	"

ASSISTE IL VICE SEGRETARIO: Laura FANASCA

***** CMISSIS

ASSENTI: Mandarelli

DELIBERAZIONE 1150

Oggetto:

Utenti e Consumatori - programma di attività per il triennio 2006 - 2008 (D.R. 44/92).

Handwritten signature

1150 23 DIC. 2005

Oggetto: Utenti e Consumatori – programma d'attività per il triennio 2006 – 2008 (L.R. 44/92).

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa.

VISTO l'art. 153 del trattato della Comunità Europea che stabilisce le finalità della tutela dei consumatori;

VISTO l'art. 117 della Costituzione, come sostituito dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, con riferimento ai principi di unità, continuità e completezza dell'ordinamento giuridico, nel rispetto dei valori di sussidiarietà orizzontale e verticale;

VISTO il D. L.vo 6 settembre 2005 n° 206 "Codice del Consumo" che all'art. 2 enumera come fondamentali i diritti:

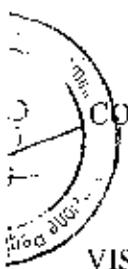
- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

VISTA la legge statutaria 11 novembre 2004 di approvazione dello Statuto Regionale del Lazio che, all'art. 6 prevede che la Regione "operi" per la garanzia dei diritti dei consumatori;

VISTA la L.R. 10 novembre 1992 n. 44 "Norme per la tutela dell' Utente e del Consumatore" che all'art. 2 ed all'art. 5 prevede programmi specifici della Giunta Regionale nel campo dell'informazione e dell'educazione dei consumatori e degli utenti nonché la promozione e lo sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori;

VISTO il decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio T0180 del 1° giugno 2005 con il quale vengono specificate le competenze attribuite all'Assessore preposto al settore organico di materie "Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa";

VISTO il "Regolamento d'organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale" del 6 settembre 2002 n.1 e successive modifiche e integrazioni ed in particolare il regolamento regionale 27 luglio 2005 n. 16 che istituisce la direzione regionale "Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa";



CONSIDERATO quindi 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 (3);

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;

CONSIDERATO che il progetto di programma pluriennale sulla tutela dei consumatori è stato presentato, ed ampiamente discusso, nel convegno di studio organizzato a Fiuggi il 4 e 5

1150 23 DIC. 2005

novembre 2005 dall'assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione amministrativa con ampia partecipazione dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori operanti nel Lazio insieme a rappresentanti politici degli E.F.L.L. interessati;

CONSIDERATO che a norma dell'articolo 4 della L.R. 44/92 la proposta di programma triennale è stata inviata in data 29.11.2005 al Comitato Regionale Clienti e Consumatori (CRUC);

all'unanimità:

DELIBERA

- 1) Di approvare il "Programma d'attività per il triennio 2006 - 2008", che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione come allegato A;
- 2) Di dare mandato al Direttore della Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa di attivare le procedure per l'adeguamento della Legge Regionale 44/92 alle nuove esigenze dei consumatori;
- 3) Di dare mandato al Direttore della Direzione regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa di verificare con cadenza annuale lo stato di attuazione del programma e l'emergere di nuovi obiettivi da inserire nello stesso;
- 4) Di dare mandato al Direttore della Direzione regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa di predisporre il relativo programma annuale con indicazione della somma disponibile in bilancio sul capitolo R31509 e sui capitoli specifici dei singoli interventi, che saranno stabiliti nella legge finanziaria 2006 della Regione Lazio.

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

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO

IL VICE SEGRETARIO: F.to Laura FANASCA

23 DIC 2005



C:\Documents and Settings\epan\Desktop



TUTELA DEI CONSUMATORI

*Programma di attività
per il triennio 2006 - 2008*

R

*Il presente allegato è composto
da n° 42 pagine.*

ASSEGNERE
TUTELA DEI CONSUMATORI
E SPEDIZIONE
AMMINISTRATIVA
REGIONE LAZIO



Amadori

Indice

Premessa:

Tutela dei diritti.....	pag. 4
Semplificazione.....	pag. 4
Partecipazione e informazione.....	pag. 5
Ruolo delle associazioni.....	pag. 5
Ruolo produttori di beni ed erogatori di servizi.....	pag. 5
Direttive Europee e normativa nazionale.....	pag. 6
Qualità della vita.....	pag. 8

Informazione:

Sportello del consumatore.....	pag. 9
Call center.....	pag. 11
Diritto a comunicare.....	pag. 12
Commercio equo e solidale – Giusto Mercato.....	pag. 13
Carta regionale dei servizi.....	pag. 14
Convegno annuale – Consumo Oggi.....	pag. 16
Portale WEB.....	pag. 17
Osservatorio dei prezzi.....	pag. 19
Messa in rete delle associazioni.....	pag. 21

Formazione:

Formazione scolastica.....	pag. 22
Scuola del consumo.....	pag. 25
Tutela del risparmio.....	pag. 26

Accesso al credito e lotta al Sovraindebitamento:

Fondo regionale di garanzia.....	pag. 27
Osservatorio sovraindebitamento.....	pag. 28

Accesso alla giustizia:

Camera regionale di conciliazione.....	pag. 29
----------------------------------------	---------

Qualità dei servizi:

Albo regionale di qualità.....	pag. 31
Lazio card.....	pag. 32
Osservatorio qualità dei servizi.....	pag. 34

Progetti europei:

Progetti europei in partenariato.....	pag. 36
Predisposizione progetti.....	pag. 38

Bandi regionali:

Associazioni C.R.U.C.....pag. 39
Enti locali – associazioni.....pag. 40
Adeguamento legge Regionale 44/92.....pag. 41
Tabella Riassuntiva.....pag.42

PREMESSA

L'Assessorato alla Tutela dei Consumatori ed alla Semplificazione Amministrativa, proprio perché di nuova costituzione, necessita di un articolato ed innovativo programma, per porsi in sintonia con una realtà complessa che vede protagonisti i Cittadini, consumatori e fruitori di beni e servizi, le Associazioni di difesa dei loro diritti, già operanti sul territorio con un bagaglio storico di esperienza, le Aziende Pubbliche e Private e gli Enti che tali beni e servizi producono e commercializzano e l'Istituzione Regione che con la nascita di questo Assessorato manifesta in forma esplicita la volontà di esercitare il suo ruolo istituzionale in questo importante aspetto della vita sociale.

Dovendo dotarsi di linee programmatiche, si è resa necessaria una analisi che ha portato a dovuta rilevanza, per i cittadini:

- a) la domanda di tutela dei propri diritti che si estende da settori che possiamo definire "primari" per l'importanza che assumono nella vita stessa degli individui (salute, ambiente), nella sfera della dignità e della propria esistenza (lavoro, istruzione, trasporti) e nella sfera più strettamente di carattere economico (transazioni commerciali ad ogni livello);
- b) la domanda di semplificazione della burocrazia che li allontana da una interazione con le Istituzioni che, nello specifico, assumono il ruolo di interlocutori primari;
- c) la domanda di una maggiore partecipazione alla gestione della cosa pubblica attraverso meccanismi consultivi e di trasparenza;
- d) la domanda di "diritto" ad essere informati e alla comunicazione;
- e) Il ruolo delle Associazioni, indispensabile rappresentanza di tutte le istanze;
- f) la funzione e il ruolo di chi, pubblico o privato, produce ed offre beni e servizi.

Tutela dei diritti

Nello Stato di Diritto, l'Istituzione controlla, media e regola gli interessi delle varie componenti sociali che si esprimono in regime di libertà, privilegiando lo Stato Sociale. Questo Assessorato intende fare proprio questo principio sancito dalla Costituzione assumendo il ruolo che gli è proprio a tutela e a salvaguardia dei diritti dei Cittadini nella loro veste di consumatori e di fruitori di beni e di servizi. L'obiettivo si raggiunge applicando il principio della *concertazione* che vedrà l'Assessorato come soggetto preposto ad ogni forma di intervento volto alla tutela, nel campo delle proprie competenze territoriali e di diritto, degli interessi di chi produce istanze di difesa (Cittadini a titolo personale o/o attraverso le Associazioni che li rappresentano).

Semplificazione

Punto cardine ed essenziale per ridurre la distanza tra i Cittadini e le Istituzioni è la risoluzione del problema della semplificazione amministrativa. Questo Assessorato intende raggiungere l'obiettivo utilizzando l'area informatica che produrrà e renderà operativi progetti innovativi in tale direzione, adottando i supporti tecnologici propri della società della comunicazione della quale si acquisiscono i principi, orientando l'asse a favore di una maggiore fruizione dei mezzi da essa prodotti verso tutte le classi sociali, nessuna esclusa.

Partecipazione e informazione

L'Assessorato è il *punto di riferimento naturale* di una pluralità di soggetti: i cittadini, le Associazioni dei Consumatori, gli Enti pubblici e privati implicati nell'erogazione dei servizi

Per le sue competenze trasversali in campo statistico ed informatico, inoltre, deve assumere un *indispensabile ruolo di collegamento con gli altri Assessorati Regionali*, per garantire, nell'ambito e nel rispetto delle precipue competenze, quell'azione collegiale indispensabile per una ottimale ed efficace azione amministrativa.

Per questo l'Assessorato si trova in una posizione privilegiata per promuovere la partecipazione e l'informazione dei diversi attori implicati nella richiesta ed offerta di servizi, sia mediante gli stessi mezzi utilizzati per la semplificazione amministrativa, sia mediante la realizzazione di specifici interventi. Il rafforzamento della propria area statistica, ad esempio, consentirà di disporre di un quadro costante e aggiornato delle reali esigenze dei cittadini.

L'instaurarsi di una nuova forma di interazione tra Cittadini ed Istituzione, basata sulla partecipazione attiva e sulla informazione metterà a disposizione conoscenze estremamente rilevanti per l'assunzione di decisioni da parte degli Amministratori.

L'attenzione alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini è alla base del processo di trasformazione e modernizzazione in atto nelle Pubbliche Amministrazioni: Tale obiettivo può essere realizzato favorendo, innanzitutto, un rapporto di collaborazione e di costante coinvolgimento dei cittadini alle decisioni pubbliche, superando una visione alla partecipazione limitata alla sola raccolta delle preferenze e ponendo maggiore enfasi sul ruolo propositivo dei cittadini.

I progetti che coinvolgono l'**E-democracy** hanno quindi come obiettivo quello di avviare la sperimentazione di modelli di utilizzo delle Informazioni e Comunicazioni Tecnologiche per favorire la partecipazione dei cittadini alla determinazione delle scelte pubbliche.

Ruolo delle associazioni

In un contesto come quello indicato, risulta evidente che il ruolo delle Associazioni risulta rafforzato, in quanto le stesse assumeranno grande rilevanza operativa in progetti insieme concertati e di grande respiro, come da protocollo di intesa già sottoscritto.

L'Assessorato provvederà a verificare la possibilità di conferire maggiori e più qualificate competenze alla rappresentanza delle Associazioni di tutela dei consumatori, con la integrazione dell'art. 11 della L.R. 26/98 (consulta degli utenti e dei consumatori) ad iniziare dagli Ambiti Territoriali Ottimali.

Si riconosce, alle associazioni, un ruolo che si connota per il proprio autonomismo sociale e politico e che persegue l'obiettivo di un associazionismo indipendente, fondato soprattutto sulla tutela dei diritti dei cittadini e sulla promozione della partecipazione civica, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di una nuova cittadinanza dove poteri e responsabilità dei cittadini diventano assi portanti di questo nuovo modello."

Ruolo dei produttori di beni e degli erogatori di servizi

Le più recenti acquisizioni nella ricerca sulla *valutazione dei servizi* e sulla soddisfazione dei consumatori ha messo in evidenza che i diversi soggetti implicati nella richiesta ed offerta di servizi hanno punti diversi e conflittuali rispetto alla qualità. Agli Amministratori inoltre spetta il compito di negoziare tra i diversi punti di vista ed operarne una sintesi nell'assunzione di decisioni.

Questo significa che la qualità di un servizio non può essere definita "a priori", una volta per tutte, da uno o più esperti. Occorre invece adottare specifiche metodologie partecipative e creare dei contesti adeguati in cui i diversi attori possano esprimersi.

In questo ambito l'Assessorato intende muoversi lungo due direzioni. Da un lato realizzerà degli interventi che consentiranno di *valutare la qualità complessiva del sistema di servizi* (ad esempio l'Osservatorio per la valutazione della qualità dei servizi, lo Sportello del cittadino e la Carta regionale dei servizi); dall'altro realizzerà delle iniziative mirate ed approfondite di *valutazione della qualità di specifiche tipologie di servizi* ad esempio in ambito sanitario.

Questo intervento ha un triplice obiettivo:

- promuovere la qualità e dare strumenti operativi ai vari soggetti per il suo monitoraggio;
- promuovere una cultura della valutazione e del lavoro per progetti negli operatori e negli amministratori;
- promuovere prassi e strutture di partecipazione sistematica degli utenti e dei consumatori.

Direttive europee e normativa nazionale

La promozione dei diritti, della prosperità e del benessere dei consumatori costituisce uno dei valori essenziali dell'Unione europea e si riflette nella sua legislazione. L'appartenenza all'Unione europea garantisce ai consumatori una promozione supplementare.

La politica dei consumatori è un elemento chiave dell'obiettivo strategico della specifica Commissione dell'UE e si caratterizza per il preciso obiettivo di migliorare la qualità della vita di tutti i cittadini della Comunità Europea. L'Assessorato intende perseguire una politica di attiva e continua programmazione, sia di autonoma proposizione progettuale e di ricerca di eventuali partners europei, sia come adesione a progetti avanzati da altri soggetti proponenti, per l'utilizzo dei *finanziamenti UE in tema di tutela consumatori*.

A tale scopo sarà attivato un *gruppo di progettazione*, di specifica preparazione professionale, che curerà con continuità la partecipazione della Regione Lazio ai programmi emanati dalla Comunità Europea. Saranno esaminati progetti ritenuti di notevole rilevanza sociale, per un diretto finanziamento; eventuali iniziative delle associazioni dei consumatori troveranno sicuro interesse dell'Assessorato, soprattutto se tendenti a favorire la metodologia del partenariato anche transnazionale, anche applicando il principio della sussidiarietà nella integrazione dei finanziamenti UE".

L'attuazione di tale politica implica **misure legislative** e altre azioni per promuovere gli interessi, la salute e la sicurezza dei consumatori sul mercato interno, per assicurare un'adeguata presa in considerazione delle questioni inerenti al consumo in tutte le politiche dell'UE e per completare quelle dei consumatori condotte dagli Stati membri. Nel contesto generale, la Commissione **sostiene attivamente le organizzazioni dei consumatori** e si sforza di rafforzare il ruolo dei rappresentanti dei consumatori nel processo decisionale.

A livello internazionale, la Commissione intende assicurare la **corretta applicazione**, anche da parte dei paesi candidati degli **stessi elevati criteri di protezione e di sicurezza dei consumatori** di quelli vigenti nella Comunità europea. La Commissione assicura inoltre la promozione della politica dei consumatori e incoraggia l'adozione di misure rigorose di sicurezza e di norme elevate in materia di informazione in fori internazionali e nelle sue relazioni con i paesi terzi.

I dieci principi di base, posti nel programma 2007 - 2012 dalla Commissione europea, indirizzano, in maniera specifica, sulle principali preoccupazioni e difficoltà dei consumatori e degli utenti. In particolare:

1. Comprare ciò che si vuole, dove si vuole
2. Restituire ciò che non funziona

3. Norme di sicurezza elevate per alimenti e altri beni di consumo
4. Informarsi su ciò che si mangia
5. Contratti equi nei confronti dei consumatori
6. A volte i consumatori possono cambiare idea
7. Confrontare i prezzi deve essere più facile
8. I consumatori non vanno ingannati
9. La tutela dei consumatori durante le vacanze
10. Mezzi di ricorso efficaci per le controversie transfrontaliere

Il documento descrive il livello minimo di tutela che tutti gli Stati membri dell'UE dovrebbero garantire ai consumatori a norma del diritto comunitario. I dettagli precisi sui diritti dei consumatori e sulle modalità per la loro applicazione variano da paese a paese in funzione di come le normative dell'UE sono state recepite nel diritto nazionale. Va segnalato che in alcuni casi le normative nazionali in tema di tutela dei consumatori L'Assessorato provvederà a verificare la competenza regionale nell'applicazione del regolamento UE numero 2006/2004.

La normativa nazionale, in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee e nel trattato sull'Unione europea nonché nella normativa comunitaria derivata, riconosce e garantisce i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne promuove la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, favorisce le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- alla tutela della salute;
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Uno dei fondamentali principi innovativi previsti dalla legge, sulla scia del riconoscimento del ruolo svolto dalle associazioni, è la "**Legittimazione ad agire**" a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente, di ogni ordine e grado fin dalla procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, la tutela dei consumatori.

Recentissima (Gazzetta Ufficiale n° 235 del 8 ottobre 2005 - Suppl. Ordinario n° 162) è la pubblicazione del "il Codice del Consumo", testo fondamentale di riferimento in materia di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Il Codice riunisce, coordina e semplifica le

disposizioni normative incentrate intorno alla figura del consumatore, come cittadino conscio dei propri diritti e doveri, facendo assumere, per la prima volta, rilievo al diritto dei consumatori.

I settori disciplinati dal Codice, che intende tutelare i consumatori sia sul piano individuale che collettivo, sono molteplici: etichettatura, sicurezza generale dei prodotti, pubblicità ingannevole e clausole abusive; vendite a domicilio, vendite a distanza, contratti turistici e multiproprietà, le garanzie dei beni di consumo e le azioni inibitorie.

Qualità della vita

Il concetto di "qualità della vita" può essere interpretato secondo l'ottica o le esigenze sentite più impellenti da ciascuno. Ma, ad una analisi più generale, può essere sovrapposto a quello di salute, in senso lato, inteso come "uno stato di benessere fisico, psichico, sociale". Tale concetto proviene dalle scienze della vita e, in bioetica è infatti uno studio non solo nell'ambito della scienze della salute (*health sciences*), ma anche nell'area delle scienze della vita (*life sciences*). Quest'ultima è un'area che comprende, in una visione globale e interdisciplinare, lo studio della *promozione della qualità della vita* dell'uomo e degli ecosistemi.

L'Assessorato, in tema di tutela dei consumatori, non può non avere una diretta e particolare visione della qualità della vita. I campi di intervento, al di là delle singole iniziative, tutte mirate al raggiungimento del *massimo grado di soddisfazione possibile* dei diversi aspetti di tutte l'attività, dalle principali, quotidiane e ripetitive azioni della giornata a quelle di carattere straordinario ed unico nella vita dell'uomo, sono quindi dipendenti dalla realtà che circonda il cittadino, dal suo stato di salute fisico al benessere psichico, dai rapporti sociali alla soddisfazione lavorativa, dalla salubrità dell'ambiente in cui vive ai servizi sociali, dalle soluzioni abitative al tempo libero, dalla condizione economica al grado di soddisfazione dei propri interessi, dai servizi pubblici agli interessi culturali.

Proprio da questa constatazione l'attività politica ed amministrativa di *tutela dei consumatori e degli utenti* deve essere improntata alla ricerca di massima *collaborazione* e programmazione, *intesa e sintonia* di interventi *con gli altri Assessorati* Regionali: un'opera che possa condurre ad un ottimale equilibrio dell'impiego delle risorse disponibili, una oculata gestione della cosa pubblica e, soprattutto, una forma di *ampia partecipazione*, convinta e responsabile, del cittadino sulle scelte che, comunque, lo riguardano.

Le linee programmatiche generali sulla tutela dei consumatori avranno, quindi, un solo obiettivo comune: la predisposizione di tutti i mezzi operativi per raggiungere un soddisfacente grado di "qualità della vita", dovendo necessariamente effettuare diversificazioni degli interventi legati a fatti naturali dei cittadini, quali l'età o il sesso, la loro condizione sociale ed economica, le difficoltà legate alla condizione di salute o ad eventi imprevisti.

Gli argomenti, di seguito brevemente illustrati negli intendimenti che si intendono perseguire nel prossimo triennio, rappresentano delle semplici linee guida da confrontare con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, per concertare una comune azione programmatica, nell'ambito dei rispettivi ruoli e competenze.

Nella consapevolezza che i seguenti temi programmatici sono, inevitabilmente, solo una piccola parte delle potenzialità operative e dei campi di azione possibili, sarà cura dell'Assessorato proporre annualmente integrazioni e modifiche, aggiustamenti ed implementazioni della propria attività. Tutto, però, sarà programmato nella sola ottica del già dichiarato riconoscimento del consumatore quale *nuova forza sociale*.

INFORMAZIONE

Sportello del consumatore

Già attivo in altre Regioni e Province autonome, rappresenta l'elemento più qualificante dell'attività del nuovo Assessorato, come momento di dialogo diretto, cercando di umanizzare e personalizzare il confronto con ciascun consumatore. Si prevede una attivazione capillare sul territorio della Regione, con l'indirizzo prioritario di un coinvolgimento diretto degli Enti Locali e, subordinatamente, ove si riscontrino importanti realtà di spontanea aggregazione (Consorti di Comuni, Centri Commerciali, Distretti Socio Assistenziali, ...). Una sicura rapida attuazione potrà avvenire nei siti esistenti di diretta emanazione regionale, utilizzando le strutture esistenti o in via di attivazione; sarà possibile, a breve, avere in rete tutti i servizi regionali e, quindi, avere la possibilità di implementazione.

Il primo piano attuativo prevede di coinvolgere, quali diretti interlocutori, le cinque Amministrazioni Provinciali della Regione Lazio e, molto opportunamente, la Città di Roma. La creazione dello Sportello, inoltre, coinvolgerà fortemente l'Osservatorio per la valutazione della qualità dei servizi. Infatti, lo Sportello consentirà di acquisire informazioni rilevanti per la valutazione dei servizi e, nello stesso tempo, avrà un ruolo chiave anche per la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dei Consumatori.

Le Province avranno il compito di incentivare e coordinare l'apertura degli sportelli sulla base delle conoscenze geomorfologiche, sociali e di densità abitativa dei rispettivi territori; fungeranno, altresì, da filtro operativo con la Regione Lazio per la verifica della sussistenza delle condizioni minime e delle garanzie offerte dagli Enti per un ottimale funzionamento degli sportelli. Utili allo scopo potrebbero essere le strutture territoriali delle stesse Amministrazioni provinciali, quali ad esempio le sedi dei Centri per l'impiego.

La attività di consulenza saranno erogate dalle *Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti*, previa stipula di apposita convenzione con la Regione Lazio, nella quale saranno definiti compiti, modalità organizzative, funzioni e competenze degli sportelli.

All'atto della progettazione pratica dell'iniziativa saranno specificate ruoli e competenze delle associazioni

Agli Enti Locali interessati spetterà l'onere di mettere a disposizione i locali e le utenze necessarie al funzionamento degli sportelli, di propagandare e pubblicizzare l'iniziativa.

Con la attivazione delle strutture regionali, decentrate sulle cinque province del Lazio, l'Assessorato:

- garantirà agli Enti locali il necessario diretto supporto logistico e di indirizzo;
- curerà una rapida e diretta attività di collegamento con gli esperti delle Associazioni di tutela dei consumatori;
- con il proprio personale dipendente, attiverà fin dall'inizio una banca dati relativa a tutte le denunce, le richieste di informazioni e chiarimenti inoltrate dagli utenti;
- investirà delle problematiche più rilevanti gli organi competenti e, attraverso il programma "Organo di Conciliazione", cercherà di dirimere.

Lo sportello che sarà denominato "i consumatori" e avrà la competenza sia per i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione che su Enti o Aziende che erogano servizi di primaria importanza (Sanità, Trasporti, Utenze - Energia elettrica, servizi idrici, combustibili, smaltimento rifiuti), nonché anche sui rapporti tra consumatori e soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni, ...) e, nei casi previsti dalla vigente normativa, di coordinarne la specifica attività con quella istituzionale del *Difensore Civico*, secondo il rispettivo ambito di competenza territoriale.

Particolare facoltà potrà essere data alle Associazioni che gestiscono gli sportelli di richiedere la collaborazione delle *AA. SS. LL.* per sollecitare la effettuazione di diretti interventi di competenza istituzionale (ambienti e sicurezza luoghi di lavoro, vigilanza sanitaria, veterinaria, ...) richiedendo specifiche analisi chimico-cliniche e/o chimico-batteriologiche sui prodotti segnalati in tema di sicurezza e qualità alimentare e di inquinamenti ambientali. All'uopo, in stretta collaborazione con gli Assessorati Regionali competenti, saranno stipulati appositi protocolli operativi per la regolamentazione delle procedure.

Spesa prevista:

2006 Euro 3.000.000

2007 Euro 5.000.000

2008 euro 7.000.000

Call center

Il primo rapido strumento di informazione sarà l'istituzione di un *call center*, con numero verde. Occorre infatti attivare un canale di semplice comunicazione con i cittadini, sia per raccogliere reclami e suggerimenti, sia per fornire utili indicazioni a tutti i consumatori, anche a coloro (sicuramente la maggior parte) che non hanno dimestichezza con i mezzi informatici o che non hanno altri canali di rapida consultazione. La gente semplice, sicuramente la più indifesa, sente il bisogno di punti di riferimento certi ed oggettivi per i propri bisogni, anche quelli quotidiani più semplici. Ovviamente il call center non potrà dare immediate risposte a tutti i cittadini, investendo la delega assessorile un ampio spettro di argomenti: sarà necessario costituire, contestualmente, un gruppo operativo di ricerca e consulenza, di diretto supporto agli operatori del call center. Sulla base dell'esperienza diretta, acquisita in questi primi mesi di attività di tutela dei consumatori e degli utenti, le richieste investono campi della vita quotidiana diversi e, sullo stesso tema, diversificati per tipologia ed interessi. Il gruppo di lavoro avrà cura di fornire risposte in tempi brevissimi con la certezza di pervenire a tempi di risposta pressoché immediati, con l'entrata a regime del servizio e la ovvia conseguente crescente esperienza.

Spesa prevista:

2006 Euro 250.000
2007 Euro 250.000
2008 euro 250.000

Il Diritto a comunicare

Il diritto a comunicare è il presupposto della partecipazione attiva e cosciente dei cittadini e delle loro rappresentanze rispetto alle istituzioni.

Nell'ambito della comunicazione deve essere affermato il più generale principio del *diritto a comunicare*; il riconoscimento e l'agevolazione all'esercizio di tale prioritario diritto costituzionale presenta, però, problematiche attuative derivanti da una pluralità di problemi strettamente interconnessi. Il diritto - individuale e collettivo - contiene due aspetti non separabili:

- **quello passivo**, come diritto di ricevere informazioni complete, veritiere e significative;

- **quello attivo**, come diritto a informare, cioè comunicare con ogni mezzo le proprie idee, in un complesso panorama di diversità culturali, ideologiche, politiche, religiose, sociali e di forme di benessere, incontra una serie di difficoltà operative di difficile soluzione.

L'affermazione del principio deve trovare, però, una indiscutibile coerenza nell'attuare le iniziative possibili, quale esempio concreto di indiscussa volontà politica ed amministrativa: la Regione si impegna a stilare una prima "*Carta Regionale del Diritto a comunicare*", come presupposto di partecipazione cosciente e di controllo popolare, che riguardi tutti i soggetti implicati nei processi decisionali e comunicativi di massa.

Le Associazioni di tutela dei consumatori e quelle a difesa dei diritti civili, dovranno esprimere tutta la loro esperienza e qualificazione per collaborare con le istituzioni a qualificare ed individuare i principi attuativi, nel cercare di rendere operativo l'effettivo esercizio del diritto, indicando mezzi tecnici, le garanzie di oggettività e trasparenza, le modalità e le regole comportamentali e, non ultimo, la ricerca delle risorse necessarie, di importanza certamente non relativa.

Non potremo limitarci ad una affermazione generica del principio: è intendimento infatti, pur nelle accennate difficoltà oggettive, attivare istituzioni e sensibilizzare ogni componente della società civile alla massima promozione del diritto alla comunicazione anche attraverso: la promozione - nelle scuole e nella società - di una **cultura e di strumenti comunicativi** (orali, telematici, audiovisivi ed editoriali) per la partecipazione attiva e cosciente dei cittadini-utenti; definizione di un **piano regionale di riassetto** delle risorse e dei servizi comunicativi e radiotelevisivi, con particolare riferimento a quelli pubblici e comunitari, di interesse sociale e di un **piano regionale di formazione** in materia di cultura e di diritti comunicativi dei cittadini-utenti e dei lavoratori della comunicazione.

D'intesa con gli Istituti di ricerca e di istruzione pubblica della Regione, saranno promossi studi e ricerche sulla teoria della comunicazione cercando di formare nuove figure di promozione comunicativa. L', sicuramente, un percorso lungo e difficile che va, però, comunque iniziato cercando il confronto con altri Enti istituzionali per la promozione di un concetto, condiviso ed accettato, di "diritto internazionale alla comunicazione".

Spesa prevista:

2006 Euro 1.000.000

2007 Euro 1.000.000

2008 Euro 1.000.000

Commercio equo e solidale "giustomercato"

Collegato all'evento "Consumo Oggi", sarà elaborato un articolato progetto, finalizzato allo sviluppo del consumo equo e sostenibile e rivolto al pubblico dei consumatori su una ampia piattaforma merceologica. La manifestazione dovrà assumere la veste di una mostra-mercato che riesca a dare risposte concrete alla esigenza di riconvogliare il settore del consumo entro parametri sostenibili, sia per quanto riguarda il contenimento dei prezzi (soprattutto dei generi di prima necessità), che per le modalità e le tipologie distributive, la qualità e la provenienza dei prodotti.

L'iniziativa si propone di consolidare un sistema di corretta ed efficace comunicazione tra produzione ed erogazione di servizi con i cittadini consumatori, sollecitare l'attenzione del pubblico verso quei poli di ricerca indirizzati ad uno sviluppo di nuove e diverse forme di consumo, in grado di offrire prodotti qualitativamente validi e soddisfacenti, contenendo i costi.

La mostra mercato, anch'essa a cadenza annuale, sarà una vera e propria "piazza aperta" per un confronto tra i cittadini e le istituzioni in modo da alimentare la possibilità di dialogo diretto tra contribuenti e la pubblica amministrazione, tra utenti di servizi primari ed Aziende erogatrici, tra il libero mercato ed i diritti dei consumatori.

Spesa prevista:

2006 Euro 1.600.000

2007 Euro 1.600.000

2008 Euro 1.600.000

Carta regionale dei servizi

E' un punto qualificante dell'intera attività amministrativa regionale, da perseguire ed elaborare con attenzione estrema e con una precisa analisi della qualità dei servizi offerti sul territorio e sulle potenzialità da esprimere in modo ottimale.

La Carta dei servizi sarà lo strumento oggettivo in grado di garantire e tutelare i diritti dei consumatori reali e potenziali nei confronti dei soggetti erogatori dei servizi. La Carta sarà prevista dalla normativa regionale con l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti e del rapporto tra utente e fornitore del servizio. In altre parole, rappresenta un vero proprio decalogo a difesa e salvaguardia dei diritti dei consumatori.

La Carta deve contenere indicatori e standard di qualità, riferibili ai vari aspetti delle prestazioni, e deve essere in grado di fornire alla clientela elementi per una valutazione certa e trasparente del livello del servizio offerto.

Il controllo che gli Enti affidanti effettueranno, in forza del contratto stipulato e sulla scorta degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi, è il mezzo attraverso il quale il cittadino consumatore potrà essere garantito sulla qualità e sull'efficacia del servizio offerto, dal trasporto alla sanità, dai servizi sociali a quelli scolastici, dall'acqua ai servizi di pubblica utilità.

Questo documento costituisce per tutti i cittadini del Lazio una base informativa certa sui loro diritti, uno strumento che, attraverso l'informazione, favorisca la partecipazione dei cittadini e la valutazione della qualità dei servizi erogati.

Gli utenti dei servizi debbono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti. Con la "Carta dei Servizi" la Regione definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione tra cittadini e servizi.

La Carta dei Servizi stabilisce pertanto:

- a. i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi;
- b. gli strumenti per l'attuazione di tali principi, per singola tipologia di servizio;
- c. i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi dovrà essere ispirata ai seguenti principi di certezza di pari trattamento, imparzialità e accessibilità dei servizi offerti al consumatore, garanzia di continuità, regolarità ed efficacia nell'erogazione:

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ

L'Azienda dovrà erogare il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia,

ASSICURATO
TUTTI I SERVIZI
SISTEMI
AMMINISTRATIVA
REGIONE LAZIO

garantendone la regolarità e la continuità riducendo, per quanto possibile, i disagi per i cittadini in caso di interruzioni o disservizi.

DIRITTO DI SCELTA

La Regione si impegna ad adottare forme diverse nella prestazione dei servizi sul territorio e, ove sia consentito, garantisce il diritto di scelta tra soggetti diversi che erogano lo stesso tipo di servizio.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Regione deve garantire, al fine di tendere alla migliore erogazione del servizio, la partecipazione degli utenti alle scelte decisionali di programma valutandone i suggerimenti e le indicazioni proposte, porre la massima trasparenza e semplicità nel linguaggio, perseguire il continuo miglioramento per cercare di raggiungere il più elevato livello di soddisfazione dei consumatori e il massimo rapporto di efficienza tra costo e qualità.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Regione, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotterà tutte le misure e gli accorgimenti previsti dalle leggi in materia, a cominciare dall'informativa agli interessati circa le finalità e modalità del trattamento di dati che li riguardano e le categorie di soggetti ai quali i dati stessi possono essere comunicati.

Si ritiene che la "Carta dei Servizi Regionali" debba essere suddivisa per grandi tipologie di interventi, confrontandosi con le Associazioni dei Consumatori, per cercare di affermare quel principio di concertazione che renda possibile la partecipazione democratica alla elaborazione di uno strumento utile per l'utente consumatore, tagliato a misura sulle sue effettive necessità generali.

Di massima le grandi Aree di produzione informativa dovranno riguardare:

Ambiente e Territorio

Attività Istituzionali

Cultura, Turismo e Sport

Famiglia e Servizi Sociali

Istruzione, formazione e lavoro

Sanità

Trasporti

Spesa prevista:

2006 Euro 40.000

2007 Euro 15.000

2008 Euro 15.000

Convegno annuale - "Consumo Oggi"

Al fine di seguire con continuità le dinamiche del consumerismo, si propone di realizzare un "evento", a cadenza annuale, che possa portare all'attenzione delle istituzioni, dei consumatori e delle Associazioni che li rappresentano, la valutazione del livello di correttezza e di etica tra tutti gli attori di uno dei più articolati processi esistenti nel campo economico, studiarne l'evoluzione e, possibilmente, indicare le strategie di intervento più utili e proficue per lo scenario futuro presunto.

L'incontro diventerà un polo di orientamento dove le aziende, le istituzioni e i cittadini impareranno ad ascoltarsi e a dialogare e dove si potrà analizzare lo stato del consumerismo nel momento.

L'evento sarà guidato da un comitato scientifico composto da esponenti istituzionali, dall'associazione degli industriali, dalle associazioni dei consumatori e da responsabili marketing di aziende private e pubbliche. Un ruolo di supporto strategico sarà affidato a qualificati Enti di ricerca specializzati ed alle strutture statistiche ed informatiche della regione Lazio.

La novità qualificante rispetto ad altri convegni simili è costituita dal fatto che l'evento, strutturato in due giorni di incontri, sarà aperto alla partecipazione di esponenti di qualunque corrente economica, politica e sociale.

Si ritiene verosimile che da un evento di tale portata possa scaturire la progettazione di nuove regole legislative ed amministrative a tutela del cittadino consumatore.

Spesa prevista:

2006 Euro 200.000

2007 Euro 200.000

2008 Euro 200.000

Portale web

La conoscenza delle opportunità o dei rischi, delle necessità di singole categorie, della cultura dei sani comportamenti di vita, delle possibilità di risparmio, dei diritti, dei rapporti con Enti e Aziende, delle azioni preventive di tutela, delle priorità o delle eccellenze, della difesa da pubblicità ingannevoli o da furti e raggiri, rappresenta il fondamento prioritario ed insostituibile di una efficace ed efficiente azione di tutela dei consumatori.

Tutte le attività, pertanto, si concretizzano in un valido ed efficiente strumento operativo se sono portate alla attenzione dei consumatori con un'opera capillare di informazione, utilizzando ogni possibile mezzo di comunicazione.

L'attuale era di "globalizzazione" non può che far assumere ai moderni strumenti informatici un ruolo centrale ed insostituibile, proprio per le caratteristiche di velocità di trasmissione delle comunicazioni, di immensa biblioteca documentale, di strumento operativo per dialogare con le istituzioni e, tra loro, gli stessi cittadini.

Al fine di rendere operativo il programma complessivo dei progetti pluriennali, lo strumento base di comunicazione sarà l'attivazione del portale web "*pronto consumatori*", di agevole consultazione: avrà lo scopo di consentire l'accesso ad informazioni, consigli, indicazioni su tematiche e problemi di più importante rilevanza ed attualità, con aggiornamenti in tempo reale delle iniziative a favore di utenti e consumatori.

Il portale spazierà in tutti campi di interesse di singole categorie: da quelli relativi ai beni di largo consumo a quelli degli studenti, dalle utenze (norme, tipologie dei contratti, risparmi e convenienze, disdette, ... con possibilità di accesso diretto alle singole aziende erogatrici), alla qualità della vita (sport, turismo e tempo libero, comunicazione e informazione, ...) e ai servizi prioritari per il cittadino (sociali e sanitari). Un'opera fortemente educativa potrà essere esercitata in tema di agricoltura e, in particolare sugli Organismi Geneticamente Modificati (OGM).

Uno specifico programma di educazione per via informatica avrà, come destinatari, gli amministratori locali di tutta la regione, i lavoratori agricoli ed i singoli cittadini, con notizie sulla specifica legislazione nazionale ed internazionale su OGM e agricoltura biologica, informazioni su produttori e su punti di vendita. Si ritiene di sicuro interesse per gli utenti dotare il portale di notizie sulla creazione di gruppi di acquisto che valorizzino il commercio equo e solidale e sulle botteghe già esistenti, il turismo responsabile, rappresentato da organizzazioni no-profit, per promuovere viaggi all'estero di stile contrapposto al semplice consumismo organizzato, la promozione di "pacchetti vacanza" di reale conoscenza e di contatto con popoli e culture lontani.

L'impostazione del sito prevede la possibilità di accedere ai servizi offerti con delle semplici "query", per consentire la rapida individuazione delle necessità del cittadino. Per temi già trattati da altri siti specifici o per chi volesse approfondire alcuni argomenti, saranno previsti numerosi "links" di dialogo. Il sito da attivare dovrà assumere le connotazioni di una "*porta aperta*" con il cittadino per dialogare con le istituzioni, rappresentare problematiche generali e particolari, comunicare le proprie esperienze, ottenere risposte ai propri quesiti, per informare suggerire, per consigliare o indicare possibilità ed opportunità per entrare, in breve, in tutte le attività, quotidiane o straordinarie, della vita dei singoli cittadini con l'obiettivo di migliorarne la qualità.

Le esperienze associative che riguardano i portali, intesi come servizi ai consumatori, vanno supportati dall'Assessorato. Il portale, cioè, dovrebbe promuovere le attività delle

associazioni dei consumatori del Lazio, cui, attraverso appositi links i visitatori debbono poter essere indirizzati. Anche al CRUC, infine, dovrebbe essere garantire un suo autonomo spazio nel portale web dell'Assessorato, per pubblicare verbali, interventi, contributi, iniziative. In relazione agli altri media, sarebbe opportuno creare una rete di emittenti radio e tv che attraverso appositi spazi, anche autogestiti, rendano effettivo il diritto all'accesso, a cominciare da particolari campagne, per dare anche ai cittadini che non sono in grado di utilizzare strumenti tecnologicamente avanzati o che non ne hanno la disponibilità, altri canali di informazione, più facilmente accessibili.

Il canale delle *trasmissioni via etere*, unitamente a quelli digitali è, sicuramente, quello più accessibile e, pertanto, si ritiene opportuno acquisire spazi di accesso e proposta sulle reti regionali, sia radiofoniche che televisive, da gestire direttamente per la comunicazione ufficiale che, in modo del tutto gratuito, ai soggetti associativi del territorio per iniziative ed informazioni dirette espressamente alla tutela dei consumatori e degli utenti.

Altro importante strumento informativo è rappresentato dalla messa in rete delle Associazioni no-profit di interesse regionale.

Spesa prevista:

2006 Euro 550.000

2007 Euro 150.000

2008 Euro 150.000

Osservatorio dei prezzi

La Regione Lazio ha già istituito alcuni osservatori, quali strumenti preziosi per il monitoraggio costante di alcune realtà nel Lazio. Quello più vicino agli intendimenti programmatici dell'Assessorato è quello sul commercio della Regione Lazio, istituito sulla base di quanto previsto dalla riforma generale del commercio (D. Lgs. n. 114/1998), e dalla conseguente legge regionale (n. 33/1999).

L'Osservatorio dei prezzi, invece, vuole porsi come uno *strumento di rapida consultazione da parte dei consumatori* per avere immediata cognizione della situazione sui beni di largo consumo del periodo e sulle offerte di servizi in regime di libero mercato, sulle utenze telefoniche e quelle energetiche.

Un particolare osservatorio dovrà essere riservato al *mercato degli affitti* per tutelare, con iniziative da concordare con enti locali, associazioni di categoria, enti pubblici proprietari di stabili ad uso di civile abitazione ed istituti deputati alla edilizia residenziale. Una particolare forma di intervento dovrà essere attivata con le *Università* del Lazio per una politica di contenimento dei costi di affitto per gli studenti fuori sede e, ove possibile, l'assegnazione di locali da reperire tra quelli pubblici non più in uso.

Si ritiene di notevole interesse per i consumatori istituire una rilevazione giornaliera di prodotti di largo consumo, individuando un *"paniere-tipo"* che consenta sia l'immediato confronto dei prezzi dei prodotti commerciali, tra diversi distributori nel territorio regionale, ed un controllo statistico in archi temporali successivi. Sarà inscindibile il collegamento della "variabile prezzi" a quella della "qualità del prodotto".

La rilevazione sarà effettuata sui comuni del territorio regionale che aderiranno all'iniziativa, con il concreto contributo delle amministrazioni locali e delle associazioni dei consumatori, cercando di coinvolgere gli stessi operatori commerciali, sicuramente interessati ad una iniziativa che tende a premiare soprattutto la distribuzione al consumo più qualificata e conveniente, senza tralasciare le particolarità di alcuni prodotti tipici, prettamente locali e/o regionali, e quelli biologici.

I prodotti saranno monitorati per un numero di quotazioni che vanno da un minimo di cinque ad un massimo di venticinque, in relazione alle diverse marche e varietà reperibili negli esercizi commerciali campionati nel Comune. Oggetto della rilevazione, ove possibile, è il prezzo minimo, quello massimo, il prezzo del prodotto meno noto, di quello più noto e di quello più venduto. La rilevazione, a scadenza periodica molto ravvicinata, evidenzierà anche gli esercizi commerciali, le ditte, enti e aziende monitorati con la possibilità di confronto dei prezzi su ciascun prodotto.

Sarà posta particolare attenzione alle periodiche "offerte" pubblicizzate dalle Aziende (spesso con manifestini pubblicitari o sui canali radiofonici e televisivi) cercando di evidenziare, a vantaggio del consumatore, la pubblicità ingannevole, quella cioè che, come esempio nel caso specifico, propone "offerte" che in realtà non sono tali.

ASSESSORATO REGIONALE
TUTELA DEI CONSUMATORI
E SOSTEGNO AL COMMERCIO
REGIONE LAZIO

Si potrà trovare una fondamentale collaborazione nelle stesse aziende addette alla grande distribuzione (catene di supermercati, società cooperative): sarà, infatti, loro interesse inviare all'osservatorio prezzi le loro offerte che, valutate ed esposte in modo chiaro ai consumatori, potranno rappresentare un riferimento utile per un significativo risparmio.

Altri importanti settori merceologici potranno essere monitorati con efficacia: basti pensare, a titolo di esempio, alla possibilità di fornire ai cittadini, ogni mattina, l'elenco dei distributori di carburante per autotrazione che praticano i prezzi più vantaggiosi: il portale web dell'assessorato potrebbe indicare, per zone territoriali, quelli più convenienti e stimolare una vera concorrenza di mercato, oggi falsata da una sorta di tacito accordo tra le imprese petrolifere, un vero e proprio "monopolio" di fatto.

Spesa prevista:

2006 Euro 750.000
2007 Euro 750.000
2008 Euro 750.000

FORMAZIONE

Formazione scolastica

E, proprio in tema di formazione, ci si propone di attuare, con forme diverse, una educazione al consumo su temi specifici e, per gli alunni studenti, iniziare un programma di vera e propria materia scolastica:

- formazione dei cittadini, in generale, e di *docenti, alunni e studenti*, in particolare, per l'educazione al consumo sia di beni direttamente fungibili che di servizi, primari e di tempo libero, per migliorare la qualità di vita ed affermare il concetto di "autotutela";
- consumo consapevole e responsabile;
- qualità ed efficienza dei servizi primari;
- azioni per il contenimento del costo della vita;
- promozione e diffusione della cultura della sicurezza;
- educazione per corretti comportamenti e stile di vita, dal campo della salute a quello sociale, da quello prettamente civile a quello della solidarietà;
- autotutela dalla pubblicità ingannevole;
- autotutela dalla pericolosità di alcuni prodotti (integratori alimentari per l'attività sportiva, fitness e bellezza);
- comparazione delle etichettature (norme in vigore e tecniche di confronto);
- aggiornamento in singoli campi specifici sulle novità introdotte in commercio, sui progressi tecnologici e scientifici, sui risultati di nuove indagini e comparazioni effettuate nei termini temporali successivi.

Istituti scolastici

Si ritiene utile schematizzare le tipologie di soggetti da interessare alla formazione ad iniziare dagli alunni della scuola dell'obbligo e dagli studenti degli istituti superiori, con il diretto coinvolgimento degli insegnanti.

Partendo dalla ormai già collaudata esperienza del progetto "YES" (*Young E - Safe*), cofinanziato dalla UE e gestito dal Centro Tecnico del Consumo della Regione Toscana e sulla falsariga degli indirizzi operativi, già sperimentati, si propone di intervenire secondo le seguenti direttive di macro progettazione:

Scuola dell'obbligo

BAMBINI

Occorre effettuare una ampia integrazione della attività prevista sulle pagine web del portale (animazione grafica, semplici "tests" e quiz) con un *opuscolo a fumetti* (che può essere elaborato da primarie case editrici interessate al progetto) e con *attività culturali diverse* (teatro, musica).

La elaborazione grafica su supporto cartaceo ha, però dei notevoli costi di impostazione ed elaborazione di base ma, comunque, può essere modulato in termini di numero di copie da stampare: inizialmente, compatibilmente con i finanziamenti disponibili, possono essere coinvolti degli Istituti scolastici campione, in tutte le Province del Lazio, per effettuare un primo riscontro di "gradimento".

Altra iniziativa, di sicuro successo, consiste nella progettazione di un *gioco per computer*, accessibile contemporaneamente da più bambini, che stimoli la competitività per vincere delle partite su diversi temi.

RAGAZZI

Per i ragazzi più grandi (Istituti Medi) un progetto, necessariamente di ottica diversa da quelli pensati per i bambini, deve necessariamente *coinvolgere direttamente gli alunni già nella fase di progettazione*, interessandoli a scegliere gli argomenti ritenuti più interessanti per la loro età, in considerazione che l'età adolescenziale è quella più critica per i futuri cittadini. E' il periodo in cui si comincia ad affermare nei giovani la necessità di verificare personalmente le "verità" o le informazioni che supinamente ricevono dalla maestra, dai genitori e dai compagni più grandi: famosa e sicuramente ancora valida è quella intuizione psicopedagogica che un bambino, a sette od otto anni, afferma: "Mio padre sa tutto!", per passare poi, a dieci-dodici anni, a dire "Mio padre sa quasi tutto!", per finire poi, a tredici o quattordici anni, con "Mio padre non sa nulla". E' un atteggiamento intellettuale importantissimo per la crescita dei bambini, è l'affermazione della propria identità ed il naturale sviluppo della necessità di sperimentare personalmente e pragmaticamente la vita: l'affermazione del "proprio io".

Si ritiene di programmare (anche con una sperimentazione pilota, limitata ad alcune scuole sull'intero ambito regionale), tra gli istituti scolastici disponibili, nell'ambito della autonoma programmazione ed in riferimento alle singole realtà territoriali, la scelta dei campi di intervento e degli strumenti didattici ritenuti più idonei.

Istituti Superiori e Università

Incentivando l'attenzione degli adolescenti anche con i "crediti formativi" e coinvolgendoli in una vera e propria diretta programmazione, favorendo la collaborazione tra istituti di diverso indirizzo (si pensi ad esempio ad istituti di indirizzo informatico con quelli tecnici o tra quelli prettamente umanistici e di indirizzo artistico). Particolare rilievo potranno assumere gli Istituti agrari o quelli ad indirizzo turistico - alberghiero per una politica del consumo e, soprattutto, della qualità dell'offerta.

Si tenterà di far approntare loro dei laboratori creativi, sui temi da loro stessi individuati, per la *realizzazione di strumenti*, da poter gestire *in rete* cioè su *supporto cartaceo*, da destinare alla educazione dell'intera collettività scolastica di riferimento, alle loro famiglie e, di diretto riflesso, alla intera comunità della loro specifica realtà territoriale.

Un grosso impegno di organizzazione richiederà il coinvolgimento della popolazione scolastica e docente in giornate di "sensibilizzazione" della popolazione con la creazione di un percorso di "animazione territoriale".

Pur risultando già istituite alcune scuole di specializzazione sull'ordinamento giuridico nel campo del consumo e dei consumatori, si cercherà di individuare enti universitari della regione disponibili a programmare una vera e propria "scuola di educazione al consumo", con materie ed indirizzi di studio più specifici, sia indirizzati ad una maggiore qualificazione professionale degli operatori (come più specificamente sottoriportato) che volti ad una consapevole e cosciente azione di autotutela degli stessi consumatori e, molto opportunamente, del personale docente.

A tale categorie di studenti sarà rivolta una particolare attenzione per la formazione al consumo, con l'indizione annuale di un concorso-idee su specifici temi legati alla tutela dei consumatori e degli utenti, per l'assegnazione di una "*borsa di studio*" di frequenza gratuita a

“masters di specializzazione”. Si ritiene che la diffusione capillare dell’iniziativa possa contribuire non solo a formare nei giovani una diffusa coscienza e autoconsapevolezza nel campo del consumo, ma anche nuovi e qualificati quadri dirigenti.

Personale Docente

Gli insegnanti interessati, di ogni ordine e grado, nell’ambito della prevista attività di aggiornamento, potranno partecipare a corsi e seminari su temi specifici della realtà quotidiana relativa al consumo. Le Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti presteranno la loro opera di consulenza a favore dell’accrescimento cognitivo dei docenti e soprattutto, forti della loro esperienza nei campi più consoni alle specificità delle singole associazioni, trasferire utili elementi di insegnamento alla classe docente.

I singoli progetti potranno essere tutti messi in rete sul portale dell’Assessorato Regionale e, in stretta collaborazione con quello alla *Scuola, Diritto allo Studio e Formazione*, espletare attività di diffusione sull’intero territorio scolastico del Lazio.

Spesa prevista:

2006 Euro 530.000
2007 Euro 530.000
2008 Euro 530.000

Scuola del consumo e associazionismo

Sussiste, prioritario, l'intendimento di favorire l'*associazionismo* in generale (da quelle di difesa ed aiuto a particolari categorie svantaggiate a quelle di promozione del senso civico e di solidarietà), ma in particolar modo quello di difesa dei consumatori e degli utenti. Tale idea progettuale non sarà limitata ad una semplice campagna di sensibilizzazione ma dovrà trovare una concreta azione di qualificazione degli operatori delle associazioni e la valorizzazione delle loro potenzialità informative e di risposta alle necessità evidenziate dai cittadini.

A tal fine si prevede l'attivazione di *Corsi di Formazione Professionale* sia per i quadri delle Associazioni che per i rappresentanti dei lavoratori di aziende pubbliche e private sulle materie afferenti la tutela dei consumatori. Per la realizzazione di tale programma, la Regione provvederà ad acquisire la collaborazione di soggetti istituzionalmente preposti alla erogazione di specifici servizi di consulenza e formazione che abbiano caratteristiche e idonee capacità, strutture e strumenti in grado di assicurare la richiesta formazione, in campi ben specifici. Saranno sicuramente interpellati gli Istituti di diretta emanazione statale (ISTAT, Enti Pubblici Camerali, ASI, ...) e, all'occorrenza, qualificati Istituti di Studi, di provata esperienza e serietà.

La formazione rappresenta un capitale da investire sia per la formazione di "quadri" che siano in grado di continuare, in maniera sempre più professionale, la già meritoria opera svolta nelle stesse associazioni, che per creare nei cittadini una vera e propria maturità, consapevole e responsabile, nelle scelte al consumo.

Con riferimento alla scuola del consumo occorre valorizzare maggiormente il ruolo delle associazioni, non solo come destinatarie di interventi formativi, ma anche come soggetti attivi dell'educazione al consumo.

A tal fine si ritiene opportuno creare una rete di centri di formazione tra quelli già esistenti (centri regionali, provinciali e comunali, Università popolari, Istituti Didattici, centri di servizio al volontariato, ecc.) e incentivare le Province ed i Comuni ad istituire presso gli stessi dei veri e propri corsi di formazione, sia per i dipendenti pubblici, sia per i cittadini (anche immigrati), in cui le associazioni possono avere un ruolo attivo nella programmazione e nella didattica.

Spesa prevista:

2006 Euro 150.000

2007 Euro 150.000

2008 Euro 150.000

Tutela del risparmio

Nella convinzione che occorre dare al cittadino una formazione alla legalità, riteniamo che la scuola debba dare, oltre alla cultura intesa in senso stretto, anche una formazione alla legalità: interessanti a tale scopo, sono alcuni aspetti dei progetti posti in campo dalla Regione Sicilia per rendere il Sistema Scolastico protagonista di un cambiamento dell'atteggiamento culturale sul tema, con lo scopo di stimolare il processo di formazione di una **Cittadinanza attiva e consapevole** e di un' **Etica della responsabilità ampiamente condivisa**, in grado di garantire non solo il trasferimento dei valori di legalità ma la concreta assunzione nel quotidiano delle nuove generazioni di comportamenti ispirati al rispetto dello Stato e delle regole di convivenza civile.

Il progetto, quindi, partirà dalla Scuola per sviluppare un dibattito permanente che arricchisca l'informazione sociale sui temi dell'antiracket e antiusura, renda visibile la frontiera del cambiamento e rinforzi il valore ed il ruolo dell'Associazionismo, quale strumento essenziale della lotta all'estorsione ed all'usura.

Scuola come **"incubatore dei valori comportamentali del futuro"** - per contribuire alla crescita culturale, sociale ed economica del territorio, sviluppando la **Cultura della cittadinanza e della responsabilità sociale**, attraverso la promozione e l'animazione di percorsi di orientamento ed educazione alla legalità

Spesa prevista:

2006 Euro 250.000

2007 Euro 250.000

2008 Euro 250.000

ACCESSO AL CREDITO E LOTTA AL SOVRAINDEBITAMENTO

"Fondo regionale di garanzia" :

Si ritiene che, con specifica Legge Regionale, si possa garantire i finanziamenti a favore dei lavoratori atipici. La convinzione è che, grazie al Fondo, una volta avviato il meccanismo, aperto il mercato ai lavoratori atipici e superata la discriminazione, a prescindere poi dal mantenimento del Fondo stesso, finanziarie e/o istituto di credito potranno proseguire su un cammino ormai collaudato. Si cercherà il confronto per impostare, con il settore creditizio (e, perché no, con i principali Istituti Assicurativi), un piano di attuazione che garantisca da un lato sia una semplice procedura di accesso che, dall'altro una sicura restituzione dei prestiti concessi.

Dovranno sicuramente essere individuate le principali finalità di destinazione dei prestiti, le forme di restituzione e, oltre a quelle regionali, anche le relative garanzie individuali. Si ravvisa la necessità di integrare tale iniziativa con il Fondo già previsto dalla normativa regionale per la lotta all'usura. In un'ottica di protezione dei consumatori si auspica l'integrazione dell'attuale normativa regionale per la lotta all'usura prevedendo l'accesso al Fondo antiusura regionale indistintamente ai cittadini della Regione.

L'Assessorato promuoverà informazione agli strumenti finanziari, del risparmio e assicurativi offerti ai cittadini con lo scopo di tutelarli da rischi di sovraindebitamento. Nell'ambito della formazione specifiche consulenze indirizzeranno i cittadini al fine di una effettiva tutela nelle modalità di effettuazione della spesa in riferimento al bilancio familiare.

È innegabile il fatto che un sistema di credito rigido mette in difficoltà i soggetti socialmente più deboli e meno garantiti; tra questi vi sono, come novità emergente, i lavoratori atipici. I lavoratori atipici, che spesso possono vantare notevoli redditi, sono considerati come non solvibili nel senso che non si ritiene possano fornire idonea garanzia in caso di insolvenza e conseguente azione di recupero del credito. Una discriminazione assurda che colpisce in particolare i giovani.

Allo scopo quindi di attenuare il problema verso questa categoria emergente si propone proposta l'idea di istituire un specifico Fondo di Garanzia, con la partecipazione concreta dei soggetti privati (banche, finanziarie e fondazioni) quale prima risposta concreta per colpire il mercato illegale del prestito di denaro non regolato, uno dei terreni fertili per l'usura. L'usura è un reato grave che altera l'ordine economico e distrugge intere famiglie. È un fenomeno complesso che prevede diversi momenti: quello della repressione del fenomeno criminale, quello dell'adeguamento legislativo e quello delle iniziative di prevenzione.

L'Assessorato alla tutela dei consumatori vuole occuparsi di questi due ultimi aspetti, attuando le seguenti linee di azione:

Spesa prevista:

2006 Euro 1.000.000
2007 Euro 1.000.000
2008 Euro 1.000.000

Osservatorio sovraindebitamento

Tra gli obiettivi dell'Osservatorio, che in concreto funzionerà quale centro di ascolto e di raccolta delle segnalazioni (anche di terzi in assoluto anonimato), di situazioni ritenute "difficili" e a rischio.

Dal lavoro quotidiano derivante dall'accesso volontario degli utenti potrà derivare un monitoraggio del fenomeno, soprattutto implementando i dati con quelli raccolti da centri antiusura già attivati nella Regione (vedi Provincia di Roma) e sollecitando altri Enti Locali ad analoghe iniziative.

Fondamentale è l'attività di informazione e di formazione, per far crescere l'attenzione dei cittadini nei confronti del fenomeno dell'usura, utilizzando mezzi informativi diversi e indirizzandosi in modo particolare ai giovani, affinché sappiano gestire in modo corretto e legittimo il rapporto tra i propri bisogni ed il denaro necessario al loro soddisfacimento. Particolare attenzione sarà posta alla tutela del risparmio ed alla informazione sugli strumenti finanziari disponibili sul mercato.

In questo senso l'Assessorato, in collaborazione con le Associazioni sosterrà le iniziative idonee per fornire ai risparmiatori le informazioni utili per una collocazione razionale dei loro investimenti.

Spesa prevista:

2006 Euro 100.000
2007 Euro 100.000
2008 Euro 100.000

ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

Camera Regionale di Conciliazione

L'idea è quella di istituire un organo incaricato della composizione transattiva delle controversie tra distributori, produttori, operatori professionali, Aziende, Ditte, Enti e i consumatori, al quale questi ultimi avranno la possibilità di rivolgersi.

Come previsto dalla Legge 29.12.1993, n° 580 (riforma delle Camere di Commercio) o come promosso dalla Consulta Nazionale degli Utenti e Consumatori con la Confcommercio e la SIP (ora Telecom) per la soluzione arbitrare delle controversie, la conciliazione rappresenta una possibilità di accedere a strumenti caratterizzati da costi contenuti e tempi brevi.

La nostra Costituzione sancisce espressamente il diritto della tutela giurisdizionale dei diritti (art. 24), tutela che deve avvenire mediante un giusto processo, di "ragionevole durata" (art. 111). L'accesso alla giustizia per tutti, inoltre, è un diritto fondamentale consacrato dall'articolo 6 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, ed è stato, peraltro, sancito dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

L'effettivo diritto all'accesso alla giustizia deve essere garantito attraverso la messa a disposizione di strumenti di risoluzione delle controversie rapidi e poco costosi. I procedimenti giudiziari ordinari molte volte non hanno tali qualità, limitando, di fatto, l'accesso alla giustizia di tutti quei "diritti del quotidiano", la tutela dei quali è alla base di una convivenza pacifica di una comunità.

In effetti, l'aggravamento del precario sistema della giustizia italiana, i tempi lunghi ed i costi elevati, spesso, fanno sì che il cittadino si trovi di fronte all'alternativa di rinunciare alla tutela.

Le procedure di conciliazione si caratterizzano per l'assenza di profili coercitivi: l'organo, infatti, liberamente adito sulla controversia, interpretando e valutando gli interessi e le motivazioni delle parti, aiuta le stesse a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe.

L'Organo potrebbe assumere la denominazione di "*Camera Regionale di Conciliazione*", sul modello della già funzionante "Camera di Conciliazione" di Roma, con lo scopo di "*composizione conciliativa extragiudiziale di controversie attinenti a diritti disponibili*".

Organi e organizzazione, modalità di funzionamento e procedure hanno dato già avuto positiva esperienza e possono essere adattati alle estese necessità regionali, coinvolgendo tutti i Consigli degli Ordini degli Avvocati presenti nella Regione (Roma, Tivoli, Civitavecchia, Velletri, Viterbo, Rieti, Frosinone, Cassino e Latina), nonché della Corte di Appello di Roma, che è territorialmente competente per tutto il territorio regionale. L'intervento di tali istituzioni, infatti, garantisce la partecipazione di personale altamente professionalizzato in materia legale e di risoluzione delle controversie giuridiche.

L'organo, attraverso una specifica procedura, avvia un tentativo di mediazione tra le parti allo scopo di comporre la controversia.

Al di là della sicura efficacia dell'organo di conciliazione, si ritiene che per molte lamentele e controversie non occorrerà espletare l'intera procedura: si prevede che numerose cause troveranno composizione fin dalla lettera di *mediazione* inviata alla controparte.

L'istituzione dell'organo di conciliazione ha il precipuo fine di evitare lungaggini burocratiche ed inutili spese legali. Le Associazioni dei Consumatori potrebbero svolgere un

importante ruolo di rappresentanza del consumatore nello stesso giudizio di conciliazione e, con la loro preziosa esperienza acquisita, fornire al ricorrente fondamentali elementi di supporto nella controversia.

Sarà necessario, all'uopo, redigere un apposito regolamento di attuazione e di funzionamento che specifichi organizzazione, competenze, possibilità, modalità e tempi, iter procedurale. La Regione, inizierà a provvedere, tra le clausole di salvaguardia dei capitolati di appalto di beni e servizi, l'obbligatorietà per i contraenti di adire alla Camera di Conciliazione.

Spesa prevista:

2006 Euro 250.000

2007 Euro 250.000

2008 Euro 250.000

QUALITA' DEI SERVIZI

Albo regionale di qualità

L'istituzione di un "Albo Regionale di Qualità" costruirà una innovativa spinta al miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti ai consumatori da parte di Enti e Aziende, Operatori commerciali e Ditte.

L'iscrizione all'Albo sarà possibile previa sottoscrizione di una "carta dei servizi di qualità", specifica e peculiare per ogni azienda, concordata con le associazioni dei consumatori, sulla base della rispondenza, qualificata e qualificante, alle esigenze degli utenti-consumatori. Si vuole, in effetti, capovolgere il comune concetto delle "carta dei servizi" usualmente predisposte dagli Enti ed Aziende: non deve essere uno strumento di semplice informazione dei servizi offerti ma un vero e proprio impegno formale a modificare ed integrare la propria offerta per un miglioramento (nei limiti compatibili con l'ambito operativo, la disponibilità dei mezzi finanziari e di personale) della qualità di vita del consumatore e di un aumento del grado di soddisfazione di chi usufruisce dello specifico "prodotto". Sarà posta particolare cura nel verificare l'assunzione, da parte delle Aziende, dell'impegno alla "Responsabilità Sociale d'Impresa" e, in una concezione più estensiva, a sviluppare il principio di un "Commercio Equo e Solidale".

La proposta di "carta dei servizi di qualità", così intesa e munita del parere favorevole delle Associazioni, sarà valutata ed approvata per l'inserimento ufficiale nell'istituendo "Albo Regionale di Qualità", con apposita previsione normativa. Un riconoscimento annuale sarà poi conferito alla Ditta/Azienda, tra quelle iscritte all'Albo, che sarà giudicata la migliore per gradimento degli stessi consumatori; la stessa ditta potrà fregiarsi del "Premio Qualità Anno" della Regione Lazio.

Spesa prevista:

2006 Euro 300.000
2007 Euro 300.000
2008 Euro 300.000

Lazio card - carta del cittadino

Funzioni:

Tessera Sanitaria Nazionale

Carta Nazionale dei Servizi

Tessera Europea di Assicurazione Malattia

Carta di pagamento

Codice fiscale

Consente l'accesso al Sistema Informativo Sanitario regionale

Permette di usufruire dei servizi della Regione LAZIO e della Pubblica Amministrazione

Consente l'autenticazione digitale del cittadino in rete e la firma elettronica

Con la nascita del progetto **Carta Regionale dei Servizi**, la Regione LAZIO intende inserire il cittadino nel pieno delle moderne tecnologie, per venire incontro alle crescenti e complesse esigenze degli utenti e di tutti coloro che operano nei settori strategici della Pubblica Amministrazione. Con questo progetto la Pubblica Amministrazione avrà la forza di fornire servizi in tempo reale sulle principali e prioritarie esigenze, utilizzando la diffusione generalizzata della tecnologia informatica.

Il progetto, inizialmente destinato a supportare i servizi in ambito sanitario, sarà progressivamente implementato per i servizi offerti da altri settori della Pubblica Amministrazione, per aggiungere nel tempo una nuova gamma di prestazioni con un sistema informativo aperto, modulare, flessibile e sicuro che consenta il collegamento telematico di tutti gli operatori della Pubblica Amministrazione e che permetta ai cittadini di accedere, per via telematica, ai servizi integrati nella Rete.

L'elemento tecnologico in mano agli utenti per relazionarsi con il Sistema e sfruttarne a pieno le potenzialità è la **carta personale**. Funzionerà come una vera e propria chiave d'accesso al sistema e, grazie alle sue notevoli potenzialità tecnico-operative unite ad una contestuale semplicità d'uso, costituirà un "passaporto d'accesso", efficace e sicuro.

Il fondamentale duplice ruolo è quello di poter essere utilizzata sia a scopo identificativo, per le operazioni di autenticazione e autorizzazione di accesso al sistema, che come banca dati dell'utente consumatore, potendo contenere tutte le informazioni personali, gli estremi per la sua certa identificazione e come strumento di legale firma elettronica, grazie alla capacità di memorizzazione di dati del suo microprocessore.

Dal punto di vista tecnologico la carta dovrà avere le seguenti caratteristiche generali:

Multioperatività consentire l'accesso alla rete e la successiva erogazione dei servizi richiesti da parte di gestori differenti (ASL, Comuni, Aziende regionali, ...), garantendo comunque una completa riservatezza (privacy) personale;

Espandibilità: può essere "arricchita", progressivamente, di nuove informazioni e servizi;

Sicurezza: garantisce il più elevato grado di sicurezza nell'accesso ai servizi e nella protezione dei dati.

Primo passo del progetto, appena reso funzionante il sistema e la realizzazione del supporto informatico, sarà la attivazione di:

Piano di promozione e comunicazione: necessario strumento alla diffusione di informazioni al cittadino sui nuovi strumenti tecnologici a disposizione della Pubblica Amministrazione

Call Center: un numero verde, attivo h. 24 per fornire al pubblico ogni tipo di informazione relativa al progetto Carta Regionale dei Servizi, le possibilità operative e le modalità d'uso

Piano di formazione: destinato agli operatori per metterli in grado di lavorare nel Sistema con la massima rapidità ed efficacia possibili, sfruttandone appieno le elevate potenzialità tecnologiche;

Certification Authority: "notaio" dell'identità di operatori e cittadini garante della firma elettronica sulla posta elettronica.

Spesa prevista:

2006 Euro 600.000

2007 Euro 300.000

2008 Euro 300.000

Osservatorio qualità dei servizi

Una attenta analisi sul funzionamento dei servizi pubblici dovrà portare l'attività politica e programmatica a valutarne le eventuali incongruenze, evidenziarne le disfunzioni ed i ritardi operativi, le difficoltà nell'accedervi e, se materia di diretta competenza regionale, adottare le iniziative idonee per restituire efficienza, tempestività di erogazione, rispondenza alle effettive necessità dei cittadini-utenti e, non da ultimo, assicurare un livello qualitativo sempre più elevato, soprattutto nei grandi settori di servizi pubblici.

L'Osservatorio è un primo importante spazio di dialogo e confronto tra l'Assessorato, le Associazioni di Consumatori, gli Enti erogatori di servizi, i cittadini-utenti sulla **valutazione della qualità dei servizi regionali**. Infatti, una attenta analisi sul funzionamento dei servizi pubblici dovrà portare l'attività politica e programmatica a valutarne le eventuali incongruenze, evidenziandone le disfunzioni ed i ritardi operativi, le difficoltà nell'accedervi e, se materia di diretta competenza regionale, adottare le iniziative idonee per restituire efficienza, tempestività di erogazione, rispondenza alle effettive necessità dei cittadini-utenti.

La realizzazione dell'Osservatorio si baserà sui seguenti principi e finalità.

- La valutazione adotterà una metodologia innovativa e partecipata, assumendo approcci diversi per le diverse tipologie di servizi presi in considerazione.

- La valutazione è identificata con un processo interpretativo circolare che verifica il rapporto tra i bisogni dei cittadini e il sistema degli interventi e dei servizi regionali. La valutazione in questo contesto contribuisce a garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza; ad assicurare interventi e servizi che rispondano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza; a migliorare i processi di programmazione progettazione e realizzazione. Particolare attenzione sarà posta nel definire il concetto di "etica", applicato al consumerismo, proprio per iniziare a qualificare un corretto rapporto di tutti gli operatori coinvolti, nel rispetto del consumatore e dell'utente.

- Con una metodologia di approccio partecipato la valutazione assumerà la funzione di luogo di corresponsabilità per i diversi attori coinvolti nell'erogazione di servizi, strumento di trasparenza per l'esercizio democratico della cittadinanza attiva.

- Si porterà avanti una visione della valutazione come "valorizzazione" delle competenze degli operatori, del loro sapere implicito, della cultura del servizio. Questa valorizzazione è volta a un cambiamento culturale ed operativo del personale affinché viva la valutazione come un proprio strumento di lavoro e di miglioramento e non come un fattore esterno e di carattere "ispettivo".

L'operato dell'Osservatorio avrà un carattere sistemico, di strumento utile sia per le esigenze valutative preliminari, relative alla pianificazione dei servizi da realizzare, grazie alla collaborazione con l'area statistica dell'Assessorato, sia per le esigenze valutative dei processi e dei risultati del sistema dei servizi regionali.

L'Osservatorio elaborerà criteri e di indicatori in grado di rispondere alle molteplici esigenze valutative relativamente al sistema dei servizi regionali: affidabilità, accessibilità, rispondenza ai bisogni, appropriatezza, qualità (professionalità, tempestività, gradimento), efficacia, efficienza, sostenibilità, gradimento, valore aggiunto (aumento del know how e delle motivazioni, integrazione, occupabilità).

L'Osservatorio svilupperà approcci diversificati: da un lato curerà la realizzazione di interventi che consentiranno di valutare la qualità complessiva del sistema di servizi regionali (ad esempio lo Sportello del cittadino e la Carta regionale dei servizi, Albo regionale della Qualità), dall'altro realizzerà delle iniziative mirate ed approfondite di valutazione della qualità di specifiche tipologie di servizi individuate dall'Assessorato.

Saranno intraprese, d'intesa con le associazioni dei consumatori, le iniziative necessarie ad informare gli utenti sui livelli qualitativi accertati, rispetto alle attività delle singole strutture e dei singoli servizi

Per assicurare un livello qualitativo sempre più elevato ai servizi regionali, si prenderanno inizialmente in considerazione due grandi settori di servizi pubblici, **sanità e trasporti**.

L'osservatorio sul funzionamento di quest'ultimi sarà reso operativo non solo con una diretta attività di rilevazione ma, di sicuro, sarà implementata con l'attività derivante dalla istituzione dello "sportello del consumatore", più avanti specificato.

In tema di **Sanità**, con una operativa collaborazione istituzionale con lo specifico assessorato, già di fatto esistente ed in perfetta sintonia, saranno studiate le soluzioni alla domanda di salute (intesa nel senso già accennato) dei cittadini, alla eliminazione delle diversità e disparità di erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza sul territorio, alle lungaggini burocratiche e alla eliminazione delle "sacche di estrema insufficienza" purtroppo rilevate anche da casi sorti in più parti del territorio. Il piano di indirizzo programmatico regionale sulla sanità ha una notevole valenza di razionalizzazione sia delle risorse umane che strumentali che di elevazione della qualificazione professionale e della efficienza. Servirà uno sforzo complessivo dell'intera Giunta e del Consiglio Regionale per intraprendere iniziative utili, soprattutto per le classi sociali e le categorie di utenti più svantaggiati, a restituire al servizio sanitario una funzionalità ed una qualità degne della nostra società civile.

Forse ancor più sentito, soprattutto nella città di Roma e dai cittadini pendolari, è il servizio di **trasporto pubblico** nel Lazio. Anche su questo tema saremo a completa disposizione della specifico assessorato regionale per una concertata azione di analisi sulla qualità del servizio offerto. Le Associazioni di difesa dei consumatori e dei Comitati spontanei dei pendolari avanzano spesso, troppo spesso, sentite rimostranze sulle disfunzioni del servizio, dai ritardi negli orari al sovraffollamento, dalla scarsa pulizia dei mezzi agli insufficienti e inadeguati servizi logistici. Lo stesso, ormai cronico, problema della mobilità nella Città di Roma può trovare concreto giovamento da una razionalizzazione e dal miglioramento del servizio ferroviario e su gomma.

Allo scopo, con l'Assessorato ai Trasporti e con la collaborazione delle associazioni e comitati spontanei, anche sulla base di analoghe iniziative di altre Regioni, dovrà essere trovata un'intesa con **Trenitalia**, individuate le soluzioni ai numerosi e frequenti disservizi rilevati ed elaborato un documento operativo funzionale. L'assessorato assumerà il ruolo di attenta verifica del rispetto degli impegni assunti.

Una particolare attenzione dovrà essere riservata al problema della mobilità in generale ed urbana in particolare, assicurando tutte le iniziative possibili per favorire quella pedonale, al fine di garantire la salvaguardia dei cittadini e delle loro esigenze. La creazione dell'Osservatorio sarà strettamente connessa alla attivazione dello Sportello del Consumatore, la stesura della Carta regionale dei servizi e l'apertura dell'Albo regionale della Qualità.

Per la realizzazione dell'Osservatorio la Regione acquisirà la collaborazione di Istituti di ricerca istituzionalmente preposti alla erogazione di attività di ricerca e consulenza.

Spesa prevista:

2006 Euro 250.000
2007 Euro 100.000
2008 Euro 100.000

PROGETTI EUROPEI IN PARTENARIATO

Consumer First Aid

Proiettando a livello regionale le idee maturate dalla elaborazione di un progetto già programmato a livello europeo, si è inteso concepire la creazione di un portale di **"Pronto Soccorso Consumatore"** per consentire agli utenti del sito una consultazione rapida e veloce, anche da palmare e da telefonia mobile.

Il sito, con una impostazione di semplici "query" per consentire la corretta e rapida individuazione della richiesta, fornirà in tempo reale le informazioni sulle tematiche più diffuse e sentite dai cittadini della Regione Lazio e sulle difficoltà o necessità di informazione più frequenti: da quelle relative ai beni di largo consumo a quelle degli studenti, dalla normativa sui contratti di affitto a quello degli adempimenti per attivare utenze (norme, tipologie dei contratti, risparmi e convenienze, disdette, ...) e le possibilità di accesso diretto alle singole aziende erogatrici, dalla qualità della vita (sport, turismo e tempo libero, comunicazione e informazione...) ai servizi prioritari per il cittadino, dalle necessità di carattere sociale e sanitario a quelle di trasporto pubblico, dalle indicazioni dei contatti per pubbliche emergenze a quelle delle sedi territoriali di pubblica sicurezza o di emergenza sanitaria più vicine.

Ulteriori informazioni da divulgare attraverso il sito potrebbero riguardare la conoscenza di norme nazionali di pratico ed immediato interesse (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, campagne sanitarie, salubrità ed inquinamenti) o informazioni sul territorio regionale (percorsi turistici enogastronomici, prodotti di qualità del Lazio, manifestazioni culturali) o, per chi ha necessità di una immediata e sintetica informazione, sulle "filiere alimentari" o l'etichettatura dei prodotti.

Di particolare utilità sarà, poi, l'idea di fornire, a mezzo del portale, un aggiornamento continuo di notizie che sicuramente interessano la vita quotidiana degli utenti, quali ad esempio la conoscenza in tempo reale (soprattutto per la Città di Roma) i dati sull'inquinamento atmosferico rilevati dalle centraline dislocate sul territorio cittadino o, in caso di scioperi di servizi pubblici, notizie specifiche in merito e suggerimenti di immediata utilità, finanche, a titolo di ulteriore esempio, quello di rilevare giornalmente i prezzi dei carburanti per autotrazione praticati dai gestori delle diverse zone, con l'indicazione di quello più conveniente.

I temi, come è facile intuire, potranno essere ampliati secondo la richiesta, i periodi stagionali, le necessità emergenti: il portale può divenire, in un congruo periodo, un riferimento indispensabile ed un efficace strumento di utilità sociale.

Il progetto "Consumer First Aid" potrà essere realizzato anche con un sistema modulare tale da poter essere implementato progressivamente su altri temi e tradotto in più lingue. Il sito, infatti, vuole essere un utile riferimento anche agli stranieri presenti, per turismo o lavoro, nella nostra regione e sarà sicuramente un valido aiuto anche per le migliaia di immigrati che, ormai, stanno sempre più conferendo al Lazio un carattere di "multinazionalità".

Per temi già trattati da altri siti specifici o per chi volesse approfondire alcuni argomenti, saranno previsti numerosi "links" di dialogo.

Risulterà indispensabile la collaborazione ed il coinvolgimento delle Associazioni che, per la loro esperienza e professionalità sui temi di tutela dei consumatori, potranno contribuire a realizzare, individuando "in primis" i temi e gli argomenti ritenuti più interessanti, frequenti ed utili, fornendo poi consulenza specifica per la elaborazione dei dati da inserire e, a carattere di continuità, per la gestione del sito ed il suo continuo aggiornamento.

Spesa prevista:

2006 Euro 1.000.000

2007 Euro 125.000

2008 Euro 125.000

PREDISPOSIZIONE PROGETTI

L'Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa costituirà un gruppo interno di progettazione per la partecipazione ai bandi europei utenti e consumatori

Spesa prevista:

2006 Euro 50.000

2007 Euro 50.000

2008 Euro 50.000

BANDI REGIONALI

Bando regionale associazioni c.r.u.c.

La legge regionale 10 novembre 1992 n. 44, "norme per la tutela dell'utente e del consumatore" prevede, all'articolo 8 gli interventi finanziari di sostegno alle associazioni regionali iscritte al C.R.U.C.

Spesa prevista:

2006 Euro 1.000.000

2007 Euro 1.000.000

2008 Euro 1.000.000

ASSOCIATO
CONSUMATORI
REGIONALE
REGIONE LIGURIA

Bando regionale enti locali - associazioni

Si prevede di istituire, con la legge finanziaria 2006, apposito capitolo di spesa per finanziare bandi regionali cui possano partecipare, oltre alle associazioni consumeristiche anche gli enti locali della regione lazio.

Spesa Prevista:

2006 Euro 500.000

2007 Euro 500.000

2008 Euro 500.000

AMBITO REGIONALE
TUTTI I CONSIGLIERI
E SEGRETERIA REGIONALE
AMBITO REGIONALE
REGIONE LAZIO

ADEGUAMENTO LEGGE REGIONALE 44/92

Sulla base della articolata programmazione dell'attività pluriennale, si renderà necessario provvedere ad una revisione ed integrazione della Legge Regionale n° 44 del 10.11.1992, confrontandosi con le associazioni come nello spirito del protocollo d'intesa sottoscritto nel settembre del 2005, sia in riferimento alle novità istituzionali che alla esigenza di adeguare la normativa regionale a quella nazionale ed alle direttive comunitarie intervenute nel frattempo, ad iniziare da:

- a. inquadramento delle funzioni, nei rapporti con il CRUC e con le Associazioni a difesa dei consumatori, del neo costituito specifico Assessorato;
- b. istituzione dell'Organo di Conciliazione;
- c. istituzione dell' "Albo di Qualità";
- d. regolamentazione per l'attuazione del già previsto "*Elenco Regionale Associazioni di tutela e difesa di consumatori ed utenti*";
- e. nuova organizzazione del Comitato Regionale Utenti e Consumatori, soprattutto sulla base del "*protocollo d'intesa*" firmato con le Associazioni, per una concreta attuazione della partecipazione e concertazione.

Spesa prevista:

2006 Euro 75.000



Tabella Riassuntiva

TEMA	AZIONE	SPECIFICHE	2006	2007	2008
INFORMAZIONE	SPORTELLI DEL CONSUMATORE	Apertura progressiva sportelli in tre anni Enti Locali - Associazione dei Consumatori	€ 3.000.000	€ 5.000.000	€ 7.000.000
	CALL CENTER	Affidamento Cooperative Sociale	€ 250.000	€ 250.000	€ 250.000
	COMUNICAZIONE	Convenzioni Radio TV locali	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000
	COMMERCIO EQUO E SOLIDALE	Settimana annuale itinerante "Giusto Mercato"	€ 1.600.000	€ 1.600.000	€ 1.600.000
	CARTA REGIONALE DEI SERVIZI	Gruppo interno di progettazione	€ 40.000	€ 15.000	€ 15.000
	CONVEGNO ANNUALE	Consumo oggi	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
	PORTALE WEB	" Pronto Consumatori " Gruppo interno di progettazione Laziomatica - Associazioni	€ 550.000	€ 150.000	€ 150.000
	OSSERVATORIO DEI PREZZI	" Paniere della quarta settimana " Iniziativa mensili	€ 750.000	€ 750.000	€ 750.000
	MESSA IN RETE ASSOCIAZIONI	Laziomatica	€ 700.000	€ 700.000	€ 700.000
FORMAZIONE	SCUOLA DEL CONSUMO	Ente specializzato - Associazioni	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	FORMAZIONE SCOLASTICA	Istituti comprensivi	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
		Istituti Superiori	€ 250.000	€ 250.000	€ 250.000
		Università - Borse di Studio	€ 130.000	€ 130.000	€ 130.000
TUTELA DEL RISPARMIO	Esperti Associazione	€ 250.000	€ 250.000	€ 250.000	
ACCESSO AL CREDITO	FONDO REGIONALE DI GARANZIA	Associazioni	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000
LOTTA AL SOVRAINDEBITAMENTO	OSSERVATORIO SOVRAINDEBITAMENTO	esperti associazioni	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
ACCESSO ALLA GIUSTIZIA	CAMERA REGIONALE DI CONCILIAZIONE	Ordini provinciali degli avvocati della Regione	€ 250.000	€ 250.000	€ 250.000
QUALITA' DEI SERVIZI	ALBO REGIONALE DI QUALITA'	Associazione tutela dei consumatori	€ 300.000	€ 300.000	€ 300.000
	LAZIO CARD	Gruppo interno di progettazione Laziomatica	€ 600.000	€ 300.000	€ 300.000
	OSSERVATORIO QUALITA' DEI SERVIZI	Affidamento ente specializzato	€ 250.000	€ 100.000	€ 100.000
PROGETTI EUROPEI	PROGETTI EUROPEI IN PARTENARIATO	Customer first AID	€ 1.000.000	€ 125.000	€ 125.000
	PREDISPOSIZIONE PROGETTI	Gruppo interno di progettazione	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
BANDI REGIONALI	ASSOCIAZIONI - C.R.U.C. (L.R. 44/92)		€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000
	ENTI LOCALI - ASSOCIAZIONI		€ 500.000	€ 500.000	€ 500.000
	SPESE DI FUNZIONAMENTO C.R.U.C.		€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000
ADEGUAMENTO LEGGE REGIONALE 44/92		Esperti Universitari Associazioni Consumatori	€ 75.000		
TOTALE			€ 14.175.000	€ 14.350.000	€ 16.350.000
			€ 44.875.000		