



**GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO**

.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 24/10/2006

=====

ADDI' 24/10/2006 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	MANDARELLI	Alessandra	Assessore
		Vice			
POMPILI	Massimo	Presidente	MICHELANGELI	Nario	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NERI	Luigi	"
BATTAGLIA	Augusto	"	RANUCCI	Raffaele	"
BRACHETTI	Rogino	"	RODANO	Giulia	"
CIANI	Fabio	"	TIBALDI	Alessandra	"
COSTA	Silvia	"	VALENTINI	Daniela	"
DE ANGELIS	Francesco	"	ZARATTI	Filiberto	"
DI STEFANO	Marco	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Domenico Antonio CUZZUPI

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: BRACHETTI - CIANI - MANDARELLI - VALENTINI

DELIBERAZIONE N. 707


Oggetto:

Approvazione programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004.



107 24 OTT. 2006

ll

 **Oggetto: Approvazione programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al Decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004.**

### LA GIUNTA REGIONALE

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

- VISTA la Legge Regionale del 10 novembre 1992 n. 44 "Norme per la tutela dell'utente e del consumatore" ed in particolare l'art. 8;
- VISTO il decreto Ministro Attività Produttive del 23 novembre 2004 ed in particolare l'allegato B dell'art. 3 con il quale venivano assegnate alla Regione Lazio € 1.108.679,00;
- VISTO il decreto ministeriale 10 febbraio 2005 attuativo del citato decreto 23 novembre 2004;
- VISTA la deliberazione di Giunta Regionale n. 487 dell'11 aprile 2005 con la quale veniva approvato il programma regionale di cui all'art. 3 del d.m. 10.2.2005;
- VISTA la deliberazione n. 813 del 20 settembre 2005 con la quale la Giunta Regionale del Lazio rinnovava la propria adesione al programma di cui alla citata deliberazione n. 487 dell'11 aprile 2005;
- VISTA la circolare esplicativa del Ministero delle Attività Produttive prot. 16870 del 12 luglio 2005 pervenuta in data 19 luglio 2005 avente per oggetto "Chiarimenti in merito alla presentazione dei programmi generali di intervento da finanziare ai sensi dei decreti del 23 novembre 2004 e 10 febbraio 2005";
- VISTA la deliberazione n. 956 dell'8 novembre 2005 contenente il bando pubblico per i soggetti attuatori del programma Utenti e Consumatori di cui al D.M. 23 novembre 2004;
- VISTA la determinazione A0926 del 15 marzo 2006 con la quale veniva approvato l'elenco dei progetti ammissibili a finanziamento e determinata l'entità del contributo attribuibile ad ogni Associazione che ha partecipato al bando di cui alla Delibera 956 dell'8 novembre 2005.
- VISTO l'atto di diffida pervenuto il 7/7/2006 e inoltrato dall'associazione Codacons con il quale la Regione Lazio veniva informata che con sentenza del Consiglio di Stato n. 611/06 Sezione VI l'Associazione Altroconsumo era stata cancellata dall'elenco del C.N.C.U., (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) e che conseguentemente non poteva più beneficiare dei fondi del Ministero delle Attività Produttive;
- VISTA la nota prot. n. 94079 del 24 luglio 2006 con la quale la Direzione Regionale Utenti e Consumatori e Semplificazione Amministrativa richiedeva all'Avvocatura Regionale parere nel merito;



VISTA

707 24 OTT. 2006  
la nota prot.n. 97663 del 2 agosto 2006 con la quale l'Avvocatura Regionale riteneva che la sentenza del Consiglio di Stato n. 611/06 aveva efficacia solo sulle attività del C.N.C.U.;

leg

di dover integrare il programma già approvato con Deliberazione di Giunta Regionale 487 del 11 aprile 2005;

Ritenuto il presente provvedimento non è soggetto a concertazione con le parti sociali

All'unanimità

### DELIBERA

- di approvare il "programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori" di cui al decreto MAP del 23 novembre 2004", allegato A che è parte integrante del presente atto deliberativo.  
Il presente programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori è realizzato con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal d.m. 23 novembre 2004 quantificati in € 1.108.679,00 (unmilionecentotomilaseicentottantanove euro);
- di individuare i soggetti attuatori del programma di interventi in quelli risultanti dalla determinazione A0926 del 15 marzo 2006 distinti per i quattro temi di cui alla delibera n. 487 del 11 aprile 2005 così come di seguito elencato:

#### Prezzi e Tariffe a livello regionale

Associazione	Progetto	Importo ammissibile
Altroconsumo	Prezzi e tariffe energia elettrica e gas	€ 49.130,62
Altroconsumo	Prezzi e tariffe acqua	€ 58.488,83
Cittadinanza attiva	Quali costi per i cittadini laziali	€ 8.891,21
Codici	Casa mia ...	€ 91.246,70
UNC Lazio	Baby consumatori	€ 68.580,89
	Totale parziale	€ 276.338,25

#### Tutela del risparmio e accesso al credito

Associazione	Progetto	Importo ammissibile
Adiconsum	Gestione consapevole del risparmio	€ 99.361,57
La casa del consumatore	Tutela del risparmio e accesso al credito	€ 31.500,50
Movimento difesa del cittadino	Credito giusto	€ 76.073,70
Codacons	Portafoglio sicuro	€ 69.402,48
	Totale parziale	€ 276.338,25

#### Qualità e sicurezza dei progetti alimentari e non alimentari

Associazione	Progetto	Importo ammissibile
Adiconsum	Prodotti di largo consumo	€ 70.109,83
CONIACUT	Campagna di informazione e formazione	€ 73.165,90
FOCUS	Consumatore informato	€ 88.542,39
UNC Lazio	Osservatorio Baby consumatori	€ 44.520,13
	Totale parziale	€ 276.338,25

#### Servizi socio sanitari

Associazione	Progetto	Importo ammissibile
Codici	Da paziente a impaziente	€ 212.424,45
Cittadinanza attiva	L'emergenza socio sanitaria	€ 63.913,80
	Totale parziale	€ 276.338,25



707 24 OTT, 2006

llh

3. La Commissione di controllo e verifica di cui all'art. 15 del d.m. 10.2 2005 dovrà essere istituita entro 15 giorni dalla data di approvazione del programma da parte del M.A.P. con decreto del Presidente della Giunta Regionale;

l'ammontare delle spese di funzione della Commissione di controllo e verifica di cui al punto precedente è fissato nella misura del 0,30% del contributo concesso pertanto: la risorsa da assegnare ai soggetti attuatori al netto delle spese della Commissione di controllo è di € 1.105.352,936.



Pertanto la risorsa assegnata a ciascun intervento tematico, importo massimo dei progetti proponibili, è di € 276.338,25;

Di pubblicare la presente Deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO  
 IL SEGRETARIO: F.to Domenico Antonio CUZZUPI

2 NOV 2006



ALLEG. alla DELIB. N. 707  
DEL 24 OTT 2008

ALLEGATO A

**UTENTI e CONSUMATORI**  
**PROGRAMMA DELLE INIZIATIVE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI di CUI AL**  
**DECRETO MINISTRO ATTIVITA' PRODUTTIVE 23 NOVEMBRE 2004**

**a. Obiettivi e finalità**

L'obiettivo del programma è quello di migliorare la condizione informativa dei consumatori ed utenti attraverso l'utilizzazione dei fondi di cui al Decreto Ministeriale 23 novembre 2004 nonché con i fondi disponibili della Regione Lazio.

L'utilizzazione dei fondi avverrà con le finalità e le modalità del presente programma che stabilisce i temi sui quali dovrà essere raggiunto l'obiettivo programmato.

In armonia con il programma regionale stabilito con la D.G.R. 1143 2004 i temi individuati sono i seguenti:

1. Prezzi e Tariffe a livello regionale;
2. Tutela del Risparmio e Accesso al credito;
3. Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari;
4. Servizi socio-sanitari;

I soggetti attuatori potranno sviluppare i temi con appositi progetti che saranno ammessi a finanziamento con le modalità di seguito specificate.

**b. Oggetto del programma**

I progetti per essere ammessi a contributo dovranno prevedere la realizzazione di interventi esclusivamente e direttamente mirati al miglioramento della condizione informativa dei consumatori e degli utenti e relativi ad uno dei seguenti 4 temi:

1. Prezzi e Tariffe a livello regionale;
2. Tutela del Risparmio e Accesso al credito;
3. Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari;
4. Servizi socio-sanitari;

Nei quattro temi succitati dovranno essere sviluppati aspetti relativi all'informazione su prezzi e tariffe di beni e di servizi di largo e generale consumo, compresi i servizi di pubblica utilità, con priorità per gli interventi da attuarsi attraverso l'interscambio delle informazioni con l'osservatorio di prezzi e tariffe esistente presso il M.A.P.

**c. Interventi del programma**

I soggetti attuatori individuati con la determina A0926 del 15 marzo 2006 realizzeranno gli interventi di seguito riportati

Associazione	Progetto	Importo ammissibile
1.1 Altroconsumo	Prezzi e tariffe energia elettrica e gas	€ 49.130,62
1.2 Altroconsumo	Prezzi e tariffe acqua	€ 58.488,83
1.3 Cittadinanza attiva	Quali costi per i cittadini laziali	€ 8.891,21
1.4 Codici	Casa mia ...	€ 91.246,70
1.5 UNC Lazio	Baby consumatori	€ 68.580,89



Totale parziale € 276.338,25

## 2. Tutela del risparmio e accesso al credito

<u>Associazione</u>	<u>Progetto</u>	<u>Importo ammissibile</u>
2.1 Adiconsum	Gestione consapevole del risparmio	€ 99.361,57
2.2 La casa del consumatore	Tutela del risparmio e accesso al credito	€ 31.500,50
2.3 Movimento difesa del cittadino	Credito giusto	€ 76.073,70
2.4 Codacons	Portafoglio sicuro	€ 69.402,48
	Totale parziale	€ 276.338,25

## 3. Qualità e sicurezza dei progetti alimentari e non alimentari

<u>Associazione</u>	<u>Progetto</u>	<u>Importo ammissibile</u>
3.1 Adiconsum	Prodotti di largo consumo	€ 70.109,83
3.2 CONIACUT	Campagna di informazione e formazione	€ 73.165,90
3.3 FOCUS	Consumatore informato	€ 88.542,39
3.4 UNC Lazio	Osservatorio Baby consumatori	€ 44.520,13
	Totale parziale	€ 276.338,25

## 4. Servizi socio sanitari

<u>Associazione</u>	<u>Progetto</u>	<u>Importo ammissibile</u>
4.1 Codici	Da paziente a impaziente	€ 212.424,45
4.2 Cittadinanza attiva	L'emergenza socio sanitaria	€ 63.913,80
	Totale parziale	€ 276.338,25

### **d. Modalità di individuazione dei soggetti attuatori**

I soggetti attuatori sono stati individuati con il bando pubblico contenuto nella delibera di Giunta Regionale n. 956 dell'8 novembre 2005 e pubblicato sul B.U.R.L. n. 32 del 19 novembre 2005 a pagina 90.

### **e. Attuazione immediata del programma**

L'immediata eseguibilità del programma discende dall'impegno assunto dai soggetti attuatori.

### **f./g. Previsione dei costi totali e delle risorse da assegnare a ciascun intervento**

La previsione dei costi totali e delle risorse da assegnare a ciascun intervento è riportata nella tabella di cui al punto c)

### **b. Apporto altre risorse finanziarie**

Non sono previste risorse proprie del soggetto beneficiario.

La percentuale del finanziamento statale è pari al 100% dell'importo totale del programma.

### **i. Modalità e riferimenti normativi della rendicontazione – spese ammissibili**

Le spese ammissibili, le modalità ed i riferimenti normativi di rendicontazione sono quelle stabilite dall'art. 7 delle disposizioni attuative MAP del 10 febbraio 2005.

Le Associazioni dovranno trasmettere alla Regione, quale rendicontazione delle spese sostenute, la seguente documentazione:

- a) titoli di spesa (fatture, parcelle, note di debito ed altri titoli equivalenti);
- b) idonea e specifica documentazione attestante l'avvenuto pagamento, quali:
  - lettera liberatoria o equipollente, rilasciata dal fornitore dei beni o servizi acquisiti;
  - documentazione bancaria da cui risulti il relativo pagamento;
  - atto amministrativo di pagamento;

La documentazione di spesa comprende sia il titolo di spesa che l'attestazione del relativo pagamento.

#### **j. Modalità e tempi di effettuazione dell'attività di monitoraggio**

Le modalità sono quelle derivanti dall'art. 15 delle disposizioni attuative MAP del 10 febbraio 2005.

Entro 15 giorni dalla data di approvazione del presente programma da parte del MAP con decreto del Presidente della Giunta Regionale sarà istituita la Commissione per la verifica dello stato di avanzamento, della realizzazione del programma, nonché la verifica delle relative spese.

Con cadenza semestrale i soggetti attuatori dovranno fornire un'apposita relazione per consentire il monitoraggio e la verifica dei risultati.

#### **k. Criteri per la verifica dei risultati**

I soggetti attuatori dovranno allegare alla richiesta di saldo una relazione finale dalla quale risulti la misura della reale utilità dell'intervento per il consumatore nonché la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli.

I soggetti attuatori dovranno trasmettere alla Regione ogni sei mesi, a far data dalla stipula della convenzione, le schede riepilogative degli interventi effettuati.

La Regione si riserva la facoltà di verificare tali schede e di fare sopralluoghi periodici, verifiche sulle situazioni segnalate dagli utenti.

La Regione provvederà a dare ampia pubblicità alle iniziative finanziate fornendo un numero telefonico e un recapito e-mail per tutte le segnalazioni al riguardo.

L'attivazione di tale canale di comunicazione consentirà di valutare l'interesse dei cittadini e l'efficacia degli interventi.

#### **l. Modalità di imputazione a bilancio della somma assegnata**

La Regione Lazio ha provveduto a impegnare la somma di € 1.108.679 sul capitolo di bilancio

R31103 con determina A3568 del 15 novembre 2005.

#### **m. Indicazione del Responsabile del programma**

La realizzazione del programma è svolta sotto la responsabilità del Direttore pro tempore della

Direzione Regionale "Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa".

#### **n. Indicazioni relative a ciascun intervento**

Con le apposite schede, redatte secondo il modello 05 allegato al D.M. 10/02/05, sono fornite le notizie relative a ciascun intervento.



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 6 di 85

Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	1.1
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	Servizi di pubblica utilità nel Lazio: gas ed energia elettrica. Tariffe e consulenza giuridica
Titolo intervento (breve)	Prezzi e tariffe energia elettrica e gas

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore	Altroconsumo				
Via e N° civico	Piazza Barberini, 5		CAP	00187	CITTA' ROMA
Telefono	06/42014389	FAX	06/42014389	E-MAIL	pr@altroconsumo.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale



Durata presunta (in mesi)	12
Data presunta di inizio	15/09/2006
Data presunta di conclusione	15/09/2007

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Analisi e monitoraggio tariffe	15/09/2006	15/07/2007
Progettazione dell'applicativo on line	15/09/2006	15/11/2006
Call center di consulenza giuridica	15/11/2006	15/09/2007
Erogazione dei servizi on line	15/11/2006	15/09/2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	49.125,00	
	Contributo ministero	49.125,00	100
	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 8 di 85

Altre risorse

--	--

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	20.000,00		20.000,00	
2 Macchinari e attrezzature	2.000,00		2.000,00	
3 Servizi di consulenza	15.000,00		15.000,00	
4 Servizi di Comunicazione	2.300,00		2.300,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	3.930,00		3.930,00	
6 Spese ammissibili	39.300,00		39.300,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	5.895,00		5.895,00	
8 Totale Intervento	49.125,00		49.125,00	

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Accertare il grado di efficienza delle aziende fornitrici di servizi mediante il monitoraggio delle tariffe e il loro confronto nel tempo al fine di attivare un meccanismo di stimolo al fine di migliorare i livelli di efficienza delle aziende stesse.

Appositi moduli di calcolo, inoltre, consentiranno al consumatore la scelta del contratto più conveniente in rapporto alle proprie esigenze.

Infine, il servizio di consulenza giuridica informerà e assisterà l'utente sui propri diritti e su come farli valere nell'ambito dei rapporti con le aziende e gli enti fornitori di energia elettrica e gas, dando anche

un orientamento al consumatore nella ricerca della soluzione al proprio problema.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Nell'ambito del progetto verranno effettuate le seguenti azioni e realizzati i seguenti servizi, secondo le modalità e gli strumenti qui di seguito descritti:

- Analisi e monitoraggio delle tariffe del gas e dell'energia elettrica nei capoluoghi di provincia del Lazio allo scopo di rendere più trasparente il mercato e di consigliare al consumatore, ove sia possibile, la soluzione più conveniente.
- Creazione di un modulo di calcolo interattivo per il confronto delle tariffe del gas e dell'energia elettrica tra i capoluoghi del Lazio e sulla base di profili predefiniti.
- Creazione di un modulo di calcolo personalizzato per la scelta del contratto più conveniente nell'ambito del servizio dell'energia elettrica in cui, pur dovendo necessariamente rifornirsi da una determinata azienda, esiste la possibilità di scegliere tra diverse tipologie di contratto (normale, bioraria, forfait) e per la scelta del contratto più conveniente nell'ambito del servizio del gas già liberalizzato.
- Servizio di consultazione on-line dei livelli tariffari del gas e dell'energia elettrica dei Capoluoghi del Lazio.
- Fornire agli utenti consumatori un servizio di consulenza giuridica relativa alle problematiche incontrate dagli utenti del Lazio nell'ambito dei servizi di pubblica utilità. Tale servizio è attuato dai legali che operano all'interno del servizio di consulenza giuridica di Altroconsumo e forniscono un orientamento al consumatore nella ricerca della soluzione del proprio problema sia fornendo informazioni o consulenze direttamente nel corso della telefonata sia intervenendo direttamente c/o l'ente o l'azienda coinvolti invitandoli a tenere maggiormente in considerazione le ragioni dell'utente cercando quindi di risolvere in via amichevole la vicenda. La consulenza verterà in particolare su problematiche come:
  - verifica degli addebiti presenti in bolletta e modalità di contestazione;
  - problemi nella fornitura del servizio (interruzioni, malfunzionamenti ...);
  - standard di qualità del servizio (preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche);

- analisi clausole contrattuali;
- indennizzi e risarcimenti danni.

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

In considerazione del fatto che molti soggetti (istituzioni, consumatori, mass media) potranno utilizzare le banche dati, si creerà un effetto moltiplicatore nell'ambito dell'informazione.

**Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

La creazione di appositi moduli di calcolo, il servizio di consulenza giuridica e la possibilità di consultare on-line i livelli tariffari del gas e dell'energia elettrica potranno guidare le scelte di comportamento del consumatore adeguandole alle esigenze di alcune categorie deboli.



Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	1.2
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	Servizi di pubblica utilità nel Lazio: tariffe, qualità dell'acqua e consulenza giuridica.
Titolo intervento (breve)	Tariffe acqua

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore	Altroconsumo				
Via e N° civico	Piazza Barberini, 5		CAP	00187	CITTA' ROMA
Telefono	06/42014389	FAX	06/42014389	E-MAIL	pr@altroconsumo.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 12 di 85

Durata presunta (in mesi)	<b>12 mesi</b>
Data presunta di inizio	<b>15/09/2006</b>
Data presunta di conclusione	<b>15/09/2007</b>

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Raccolta informazioni e preparazione per opuscolo acqua da pubblicare on-line	15/09/2006	15/11/2006
Preparazione, analisi e aggiornamento tariffe	15/09/2006	15/07/2007
Progettazione dell'applicativo on line	15/09/2006	15/11/2006
Analisi qualità, monitoraggio e aggiornamento Dossier su Internet	15/09/2006	15/07/2007
Call center di consulenza giuridica	15/11/2006	15/09/2007
Erogazione dei servizi on line	15/11/2006	15/09/2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	<b>58.437,50</b>	
	Contributo ministero	<b>58.437,50</b>	<b>100</b>
	Risorse regionali		



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 13 di 85

Risorse soggetto attuatore

Risorse comunitarie

Altre risorse


**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	17.000,00		17.000,00	
2 Macchinari e attrezzature	2.000,00		2.000,00	
3 Servizi di consulenza	26.000,00		26.000,00	
4 Servizi di Comunicazione	1.750,00		1.750,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	4.675,00		4.675,00	
6 Spese ammissibili	46.750,00		46.750,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	7.012,50		7.012,50	
8 Totale Intervento	58.437,50		58.437,50	

**Oggetto, obiettivi, finalità**

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Nell'ambito del progetto verranno effettuate le seguenti azioni e realizzati i seguenti servizi, secondo le modalità e gli strumenti qui di seguito descritti:

- Analisi delle tariffe dell'acqua nei capoluoghi di provincia del territorio allo scopo di rendere più trasparente il mercato e di permettere il confronto delle tariffe.
- Creazione di un modulo di calcolo per il confronto tra i diversi capoluoghi del Lazio sulla base di profili predefiniti.
- Servizio di consultazione on-line dei livelli tariffari dell'acqua dei capoluoghi del Lazio.
- Monitoraggio del servizio di acqua potabile nei capoluoghi di provincia del Lazio tramite questionario da inviarsi agli acquedotti.
- Campionamento con relative analisi delle acque potabili erogate, per confrontare i risultati con i dati di analisi pervenuti dagli acquedotti.
- Raccolta di informazioni e dati sul bene "acqua": caratteristiche principali, composizione, contaminazioni, produzione, differenze tra acqua potabile e minerale.
- Raccolta, attraverso un questionario on-line, di domande frequenti e casistica di problemi.
- Preparazione e produzione di un opuscolo informativo, che sarà a messo on-line sul sito di Altroconsumo
- Divulgazione dati ed informazioni sul servizio di pubblica utilità dell'acqua potabile, e sulle sue caratteristiche qualitative per una scelta di consumo trasparente e un uso consapevole, tramite dossier pubblicati su Internet e periodicamente aggiornati.
- Servizio di consulenza giuridica tramite call center relativa alle problematiche incontrate dagli utenti del Lazio nell'ambito dei servizi di pubblica utilità; tale servizio è attuato dai legali che operano all'interno del servizio di consulenza giuridica di Altroconsumo e forniscono un orientamento al consumatore nella ricerca della soluzione del proprio problema sia fornendo informazioni o consulenze direttamente nel corso della telefonata sia intervenendo direttamente c/o l'ente o l'azienda coinvolti invitandoli a tenere maggiormente in considerazione le ragioni dell'utente cercando quindi di risolvere in via amichevole la vicenda.

La consulenza verterà in particolare su problematiche come:

- verifica degli addebiti presenti in bolletta e modalità di contestazione;
- problemi nella fornitura del servizio (interruzioni, malfunzionamenti ...);
- standard di qualità del servizio (preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche



tecniche);

- analisi clausole contrattuali;
- indennizzi e risarcimenti danni.

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

In considerazione del fatto che molti soggetti (istituzioni, consumatori, mass media) potranno utilizzare le banche dati, si creerà un effetto moltiplicatore nell'ambito dell'informazione.

**Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Il monitoraggio sull'acqua e le informazioni dell'opuscolo potranno guidare le scelte di comportamento del consumatore adeguandole alle esigenze di alcune categorie deboli: ad esempio si evidenzieranno le caratteristiche dell'acqua potabile o dell'acqua minerale che le rendono più o meno idonee al consumo per bambini, e anziani.

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Consultazione on line dei livelli tariffari dell'acqua dei comuni del Lazio sulla base di profili predefiniti. Questo strumento, i dossier informativi e tutto il materiale interattivo saranno messi on line sul sito [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it).



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 16 di 85

Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	1.3
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	<u>Osservatorio tariffe:</u> quali costi per i cittadini laziali
Titolo intervento (breve)	quali costi per i cittadini laziali

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		Cittadinanzattiva Lazio O.n.l.u.s.				
Via e N° civico	Via Domenico Silveri, 10		CAP	00165	CITTA	ROMA
Telefono	06/6373281	FAX	06/6385881	E-MAIL	cittadinanzattivalazio@yahoo.it	
	06/6385881					

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

### Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)	18 mesi
Data presunta di inizio	01 luglio 2006
Data presunta di conclusione	31 dicembre 2007

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Attività di studio e elaborazione degli strumenti di rilevazione	01 luglio 2006	30 ottobre 2006
Attività di studio e elaborazione degli strumenti di rilevazione	01 novembre 2006	31 dicembre 2006
Seminario di formazione per i rilevatori	01 gennaio 2007	31 gennaio 2007
Attività di promozione dell'osservatorio con le amministrazioni comunali	01 febbraio 2007	30 aprile 2007
Attività di raccolta dati	01 maggio 2007	31 agosto 2007
Attività di analisi dati	01 settembre 2007	30 ottobre 2007
Realizzazione report e organizzazione convegno finale	01 novembre 2007	31 dicembre 2007

### Piano finanziario

#### Quadro economico delle spese previste

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	1.231,5		1.231,5	
2 Macchinari e attrezzature	1.000,00		1.000,00	



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 18 di 85

3 Servizi di consulenza	3.500,00		3.500,00	
4 Servizi di Comunicazione	2.000,00		2.000,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)				
6 Spese ammissibili	7.731,50		7.731,50	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	1.159,71		1.159,71	
8 Totale Intervento	8.891,21		8.891,21	100%

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Il progetto che Cittadinanzattiva propone ha come tema **"prezzi e tariffe a livello regionale"**, che si realizzerà attraverso un'azione, ovvero un'attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati, che contribuirà alla costituzione di un osservatorio.

La raccolta di dati e informazioni sulle tariffe e le normative di riferimento, sarà finalizzata alla messa a punto di un osservatorio regionale su determinate tariffe comunali, quella dei rifiuti, e l'Ici.

Lo scopo sarà di fare emergere, comparandole, differenze sulla situazione delle tariffe esistenti fra le diverse aree della regione, mettendo a confronti comuni con diverse fasce di popolazione.

L'attività coinvolgerà tutti i 378 comuni della Regione Lazio.

Attraverso questo progetto si vuole raggiungere l'obiettivo generale di analizzare il quadro della fiscalità locale nella Regione Lazio, mettendolo in relazione ai servizi al cittadino.

Inoltre, gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- costituire una banca dati di tariffe e normative, periodicamente aggiornata;
- fare emergere, comparandole, differenze della situazione delle tariffe esistenti fra le diverse aree geografiche del Paese;
- realizzare attività di informazione con il coinvolgimento di istituzioni e associazioni.

Cittadinanzattiva in questo intervento ha intenzione di perseguire le seguenti finalità:

- valutare l'impatto dei costi dei servizi sulle attività quotidiane dei cittadini;
- monitorare l'andamento delle tariffe ed individuare improvvise "fiammate";
- offrire ai cittadini una maggiore conoscenza dei meccanismi di rilevamento della normativa e del significato dei fenomeni legati all'andamento dei prezzi e delle tariffe;
- promuovere modalità d'intervento delle organizzazioni di tutela dei cittadini - consumatori, per prevenire e non subire l'andamento delle tariffe.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

La realizzazione del progetto prevederà un'operazione di ricognizione volta a individuare per



ciascuno dei settori interessati (trasporto pubblico locale, tariffe comunali) i soggetti coinvolti nella determinazione delle tariffe e la normativa di riferimento locale.

Si provvederà ad instaurare un rapporto di collaborazione con esperti di settore.

Si metterà a punto il materiale per la rilevazione dei dati sia su supporto informatico che cartaceo. Verranno informati i 378 comuni della regione Lazio.

Verrà realizzato materiale di comunicazione riportante la descrizione dettagliata dell'oggetto e delle finalità del progetto. Tale materiale verrà diffuso in occasione di eventi pubblici realizzati da Cittadinanzattiva e da altre associazioni di consumatori.

Verranno individuate e selezionate le persone che a livello territoriale (capoluoghi di provincia e comuni) che collaboreranno alla raccolta delle tariffe instaurando rapporti con i referenti locali delle amministrazioni e delle aziende interessate. Agli stessi rilevatori verranno forniti gli strumenti di rilevazione e adeguate informazioni relative ai settori oggetto delle rilevazioni. I rilevatori verranno formati in un apposito seminario di formazione e successivamente si dedicheranno alla raccolta. In seguito verranno analizzati i dati e presentati in un convegno finale e resi pubblici attraverso il sito internet.

### **Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

Attraverso le attività dell'Osservatorio regionale, si possono indicare i seguenti criteri per la misurazione degli effetti:

- *Aumento delle segnalazioni*
- *Aumento delle collaborazioni con esperti di settore;*
- *Aumento degli iscritti a Cittadinanzattiva;*
- *Aumento delle interlocuzioni con amministrazioni e aziende in tema di prezzi e tariffe;*
- *Aumento uscite su media nazionali e locali.*

### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

L'Osservatorio fornendo informazioni e dati sulla fiscalità locale, fornirà un servizio anche per le fasce di popolazione in difficoltà.

### **Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

L'osservatorio è un'iniziativa inerente i prezzi e le tariffe.

### **Eventuali accordi con altre regioni/province autonome per la realizzazione di interventi congiunti**

Si stanno realizzando, mediante altri progetti finanziati dalle regioni, osservatori regionali.

Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	1.4
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	
Titolo intervento (breve)	Casa mia, per piccina che tu sia...

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		Centro per i diritti del Cittadino CODICI ONLUS			
Via e N° civico		18	CAP	CITTA'	
Oderisi da Gubbio			00146	ROMA	
Telefono	06.553018081	FAX	06.55308791	E-MAIL	codici.lazio@codici.org

soprastante tabella)

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia-incolla sulla

Ambito territoriale  
interessato

**REGIONE LAZIO**  
 Roma  
 Latina  
 Viterbo  
 Rieti  
 Frosinone

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)	24 mesi
Data presunta di inizio	1 maggio 2006
Data presunta di conclusione	30 aprile 2008

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
<p><b>FASE 1:</b>            I tempi per la realizzazione della fase 1 sono previsti in 6 mesi dalla firma della Convenzione e così suddivisi:</p> <p>1.1 Comunicazione avvenuta accettazione per la realizzazione del progetto;            1.2 convocazione del personale coinvolto nel progetto per la costituzione dell'équipe operativa per il progetto.            1.3 predisposizione dei contratti di affitto ed utenze per gli sportelli provinciali            1.4 formazione degli operatori di sportello ed attivazione dello stesso            1.5 organizzazione uffici amministrativi e segreteria;            1.6 acquisto dei beni per il servizio, modifiche alle polizze assicurative del personale, predisposizione modulistica per la tenuta della contabilità;            1.7 Costruzione sito web dedicato al progetto            1.8 inizio dell'attività di monitoraggio (AZIONE 1)</p>	1/05/ 2006	31/10/2006
<p><b>FASE 2</b>            I tempi per la realizzazione della fase 2 sono previsti per 16 mesi e così suddivisi:            2.1 inizio dell'attività di sportello al pubblico (AZIONE 2)            2.2 inizio dell'attività di sportello telematico</p>	1/11/2006	28/02/2008

2.3 Campagna di informazione del Progetto e convocazione di una conferenza stampa; 2.4 realizzazione del progetto con informazione - consulenza - sostegno personalizzato allo sportello. 2.5 realizzazione guida		
FASE 3 <b>La durata complessiva della seguente fase è di 2 mesi e comprende i seguenti stadi di realizzazione:</b> 3.1 realizzazione e organizzazione della conferenza stampa conclusiva con diffusione di una relazione valutativa del progetto 3.2 chiusura del bilancio e relativi adempimenti amministrativi 3.3 Consegna della relazione finale e del bilancio consuntivo. 3.4 chiusura del servizio trascorsi ventiquattro mesi dall'avvio del progetto.	1/03/2008	30/04/2008

**Piano finanziario**

		Importo	%
	Costo complessivo	€ 91.246,70	
	Contributo ministero	€ 91.246,70	100
Copertura	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		





Altre risorse

--	--

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	38.246,70		38.246,70	
2 Macchinari e attrezzature	2.000,00		2.000,00	
3 Servizi di consulenza	25.000,00		25.000,00	
4 Servizi di Comunicazione	8.000,00		8.000,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	8.000,00		8.000,00	
6 Spese ammissibili	81.246,70		81.246,70	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	10.000,00		10.000,00	
8 Totale Intervento	91.246,70		91.246,70	100

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Azione mirata a migliorare la condizione informativa dei consumatori e degli utenti sul tema prezzi e tariffe con l'obiettivo quindi di consentire al consumatore di informarsi sui costi dei prodotti presenti sul mercato, conoscere i soggetti pubblici e privati che garantiscono tutela e sorveglianza, ottenere risposte ai propri dubbi e domande, avere a disposizione testi e articoli per approfondimenti, disporre di consulenti ed esperti per tutelare preventivamente i propri diritti, effettuare un'attività di monitoraggio, valutando e parametrando diversi fattori quali: la validità dell'offerta, in riferimento ai costi e benefici, la correttezza dei comportamenti, la trasparenza delle informazioni, la chiarezza degli stampati e dei contratti, ecc

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**



**Azione 1: attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati** Sarà costituito un OSSERVATORIO, con operatori formati ed esperti, con il compito di effettuare in monitoraggio dei prodotti e delle offerte esistenti nel mercato immobiliare della Regione Lazio

**Azione 2 SPORTELLI:** si prevede l'apertura di uno sportello sia di front-line sia in rete, con servizi di informazione, assistenza e consulenza ai cittadini

**Azione 3 CAMPAGNA D'INFORMAZIONE** con brochure informativa e spot radiofonici

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

L'operatore compilerà una scheda per ogni utente che contatti la struttura, e riporterà le informazioni sulle richieste dell'utente, sulla risposta erogata e su eventuali bisogni ulteriori che necessitano una consulenza specialistica.

A campione verranno effettuati dei controlli da parte dei coordinatori del progetto al fine di verificare diversi fattori quali la validità dell'offerta, la trasparenza delle informazioni, la chiarezza l'eshaustività e l'esattezza dell'aiuto fornito.

Il principale effetto che ci si attende è nella realizzazione di una RETE DI PROTEZIONE STABILE attraverso la realizzazione della RETE DI SPORTELLI

**Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Il progetto ha come destinatario i consumatori, con particolare riferimento ai nuclei familiari "fragili" che hanno difficoltà a reperire informazioni e ad avere consulenza ed assistenza su condizioni e contratti di mutui e prestiti e sulle condizioni per l'intermediazione finanziaria, per l'accesso alla casa.

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Campagna di informazione con diffusione dei risultati ottenuti dal monitoraggio, mediante spot-radiofonici e interventi mirati sui circuiti televisivi e della carta stampata.  
Guide ed Opuscoli Informativi.



Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	1.5
Regione/Provincia autonoma	REGIONE LAZIO
Programma denominato:	Osservatorio Baby consumatori
Titolo intervento (breve)	Osservatorio regionale dei prezzi

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore

Unione Nazionale Consumatori – Comitato di Roma e del  
Lazio

Via e N° civico	Via Dardanelli, 23	CAP	00195	CITTA'	ROMA
Telefono	06.37513801	FAX	06.37512319	E-MAIL	info@consumatori.info

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)

12



Data presunta di inizio

**15 maggio 2006**

Data presunta di  
 conclusione

**14 maggio 2007**

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Individuazione paniere prodotti	15 maggio 2006	15 giugno 2006
Creazione database dell'Osservatorio	15 giugno 2006	30 giugno 2006
Rilevazione prezzi (Osservatorio)	1° luglio 2006	1° maggio 2007
Diffusione mensile dei risultati della rilevazione	1° agosto 2006	1° maggio 2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	68.580,88	100%
	Contributo ministero	68.580,88	100%
	Risorse regionali	-	
	Risorse soggetto attuatore	-	
	Risorse comunitarie	-	
	Altre risorse	-	

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	-			

2	Macchinari e attrezzature	8.500,00		8.500,00	
3	Servizi di consulenza	51.280,00		51.280,00	
4	Servizi di Comunicazione	-		-	
5	Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	-		-	
6	Spese ammissibili	59.780,00		59.780,00	
7	Spese generali (Max 15% di 6)	8.800,88		8.800,88	
8	Totale Intervento	68.580,88	100	68.580,88	100

#### Oggetto, obiettivi, finalità

**OGGETTO:** Creazione di un "OSSERVATORIO REGIONALE DEI PREZZI DEI PRODOTTI DESTINATI ALL'INFANZIA" per la rilevazione e il monitoraggio, nelle province della Regione Lazio, dei prezzi di vendita al dettaglio dei prodotti "alimentari" e "non alimentari" di largo consumo per l'infanzia (fascia d'età 0-12 anni).

**OBIETTIVI E FINALITÀ:** Monitorare il livello e la variabilità dei prezzi di questi prodotti per aumentare l'informazione dei cittadini, proteggere il loro potere d'acquisto ed accrescere il grado di concorrenza del mercato, eliminando la possibilità di speculazioni e rincari ingiustificati; stimolare gli operatori economici del settore ad una leale concorrenza nell'interesse generale dei consumatori e del mercato regionale e nazionale; garantire l'interscambio dei dati con l'Osservatorio dei Prezzi e delle Tariffe del Ministero delle Attività Produttive.

#### Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione

Rilevazione "a campione" e monitoraggio dei prezzi dei prodotti alimentari e non alimentari, inseriti nel "paniere" del baby consumatore praticati presso alcuni punti vendita (negozi tradizionali - grande distribuzione - farmacia) ubicati nelle cinque province della regione Lazio. Invio dei dati al Centro di raccolta ed elaborazione presso la sede di Roma dell'Unione Nazionale Consumatori che, dopo averli suddivisi per tipologia di prodotti e per periodo di rilevazione, ne curerà l'inserimento nel Database, allocato in uno spazio web del sito istituzionale dell'Unione Nazionale Consumatori del Lazio ed identificato tramite apposito banner dinamico denominato "Osservatorio Baby Consumatori: i prezzi dei prodotti di largo consumo per l'infanzia rilevati nelle province della Regione Lazio".



**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

**Criteri per la misurazione dei risultati finali, vantaggi e utilità per i consumatori, con effetti durevoli:** - la periodicità della rilevazione dei prezzi consentirà ai consumatori di "aggiornare" costantemente la pianificazione della spesa per i consumi (alimentari e non) dei propri figli, con possibilità di una migliore distribuzione del reddito per le altre "voci" di spesa settimanali o mensili; - possibilità per i consumatori di comportarsi, sul mercato, in maniera consapevole esercitando appieno il "diritto di scelta" con effetti migliorativi e durevoli sulla dinamica di formazione dei prezzi e sul rapporto tra chi vende e chi compra, e quindi incentivando la concorrenza; - il monitoraggio del prezzo di prodotti di prima necessità per neonati contribuirà a conoscere e a valutare meglio, su scala regionale, l'offerta e la domanda di un determinato prodotto, l'efficacia della rete distributiva rispetto alle esigenze dei consumatori, la variazione dei consumi, le potenzialità di spesa delle famiglie residenti nella Regione Lazio rispetto a quelle di altre Regioni.

**Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

L'Osservatori dei prezzi dà sostegno ai consumatori e alle famiglie in generale, ma in particolar modo alle fasce deboli e svantaggiate della popolazione residente nella Regione Lazio (famiglie monoreddito con prole numerosa; single con bambini piccoli; disoccupati con figli; nuclei familiari extracomunitari, ecc.) in quanto consente a tali soggetti di accedere, in maniera semplice e completamente gratuita, ad informazioni alle quali difficilmente potrebbero accedere in altro modo.

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Oltre alla diffusione dei prezzi da parte dell'Osservatorio Regionale tramite il sito web dell'Unione Nazionale Consumatori, della Regione Lazio e del Ministero delle Attività Produttive, viene realizzata anche una NEWSLETTER mensile, in versione elettronica e cartacea, per la più ampia diffusione delle informazioni sui prezzi e di altre notizie/comunicazioni da parte di istituzioni, enti, imprese, associazioni interessate, riguardanti i prodotti alimentari e non alimentari inseriti nel paniere del baby consumatore. La Newsletter sarà spedita attraverso una mailing list a tutti gli utenti che ne faranno richiesta, mentre la versione cartacea verrà distribuita dall'UNC Lazio attraverso i propri Comitati, delegazioni e rappresentanze presenti in tutta la Regione e presso tutti gli Sportelli locali di Tutela dei Consumatori attivati sul territorio, le scuole, i supermercati, le farmacie, le rappresentanze sindacali.



Timbro Regione/Provincia  
autonoma

**Al Ministero delle Attività Produttive  
Direzione Generale per l'armonizzazione del  
mercato e tutela dei consumatori  
Ufficio B3  
Via Molise, 2  
00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	2.1
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	GESTIONE CONSAPEVOLE DEL RISPARMIO
Titolo intervento (breve)	

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore

Adiconsum Regionale Lazio Onlus - Capofila

Via e N° civico	Via Fulvio Maroi, 24/26	CAP	00166	CITTA	ROMA
Telefono	06 66014038	FAX	06 66030499	E-MAIL	adiconsumlazio@adiconsumlazio.org

Soggetto attuatore

ADOC di Roma e Lazio

Via e N° civico	Via Cavour, 108	CAP	00184	CITTA	ROMA
Telefono	06 4820220	FAX	06 48916441	E-MAIL	adoc@adlazio.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Soggetto attuatore

Confconsumatori Lazio



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod. 05  
DEF  
Pag. 30 di 85

Via e N° civico	Via Spalato, 11		CAP	00198	CITTA'	ROMA
Telefono	06 86219896	FAX		E-MAIL	confconsumstorilazio@libero.it	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Soggetto attuatore		Lega Consumatori Lazio				
Via e N° civico	Via Prospero Alpino, 20		CAP	00154	CITTA'	ROMA
Telefono	06 57029201	FAX	06 57029258	E-MAIL	lmfo@legaconsumatorilazio.org	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Soggetto attuatore		Associazione diritti pedoni di Roma e Lazio				
Via e N° civico	Via S. Ambrogio, 4		CAP	00186	CITTA'	ROMA
Telefono	06 6879849	FAX	06 68195175	E-MAIL	Cammina.roma@infinito.it	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)

12 mesi

Data presunta di inizio

05/06/2006

Data presunta di  
conclusione

04/06/2007

Tempi di realizzazione





Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 31 di 85

Fase di realizzazione	Dal	Al
Avvio del progetto, locandina e guida informativa	05/06/2006	04/07/2006
Attività centri informativi on line e sito web	04/07/06	05/05/2007
Corso formativo - 2 giorni e 2 Seminari informativi- ciascuno di 1 giorno	21/09/2006	12/04/2007
Rendicontazione	03/05/2007	03/06/2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	€ 99.360,00	
	Contributo ministero	€ 99.360,00	100
	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		
	Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale				
2 Macchinari e attrezzature				

3 Servizi di consulenza	€ 48.600,00		€ 48.600,00	
4 Servizi di Comunicazione	€ 35.300,00		€ 35.300,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	€ 2.500,00		€ 2.500,00	
6 Spese ammissibili	€ 86.400,00		€ 86.400,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	€ 12.960,00		€ 12.960,00	
8 Totale Intervento	€ 99.360,00		€ 99.360,00	

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Lo scopo primario del progetto è quello di:

- informare e rendere edotti i consumatori ed utenti nonché risparmiatori in seguito agli eventi ormai notori riguardo i casi "Parmalat", "Argentina", "Cirio", "My Way - For You";
- realizzare una rete di informazione ai cittadini-consumatori ed utenti in maniera capillare, estesa su tutto il territorio regionale al fine di produrre in modo semplice ed adeguato una corretta informazione creando quindi i presupposti di educazione alla prevenzione, alla sicurezza ed alla qualità di tutti i prodotti e servizi bancari.

Il progetto qui presentato "*gestione consapevole del risparmio*" si caratterizza per un'attenzione particolare dedicata al diffondere informazioni di base per far comprendere ai consumatori cosa significa investire in obbligazioni, azioni o titoli di stato, quali sono i rischi, quali sono le obbligazioni (a tasso fisso a tasso variabile, strutturate, subordinate), la terminologia ad esse connessa (rating), quali sono i documenti che devono essere sottoscritti dal risparmiatore e consegnati dall'Istituto Bancario, nonché la normativa a tutela del risparmio.

Gli obiettivi del progetto sono

- accrescere la sensibilità del cittadino-consumatore nella valutazione di una corretta scelta d'acquisto e verifica delle condizioni contrattuali;
- individuare una maggiore consapevolezza del cittadino-consumatore circa le problematiche derivanti da eventuali o possibili danni connessi alla specifica tipologia di prodotti bancari;
- individuare una maggiore conoscenza da parte del cittadino-consumatore dei propri diritti e della possibilità di esercitarli;
- realizzare una più semplice modalità di accesso agli strumenti di risoluzione stragiudiziale del

contenzioso.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Il progetto si articola in CINQUE azioni, tutte aventi lo scopo e la finalità di comunicare, informare tramite strategie di comunicazione adatte a promuovere e diffondere la conoscenza sulla qualità e sicurezza di tali prodotti e servizi bancari.

Le azioni previste sono:

- 1- apertura e potenziamento di sportelli informativi on line, di assistenza e consulenza sui prodotti finanziari;**
- 2- consolidamento e potenziamento di un sito web appositamente dedicato;**
- 3- corso formativo per quadri/esperti delle Associazioni dei Consumatori partecipanti;**
- 4- realizzazione di una guida informativa sui prodotti finanziari;**
- 5- seminari informativi.**

Le cinque azioni sono strettamente connesse tra di loro in quanto le accomuna lo scopo di divulgare la conoscenza della tipologia dei prodotti finanziari e l'adozione di comportamenti oculati.

Il risultato che si intende raggiungere con le descritte azioni è quello di accrescere la sensibilità dei consumatori e di valutare in modo corretto le scelte di acquisto prestando particolare attenzione alla qualità ed alla sicurezza.

**AZIONE 1 – SPORTELLI INFORMATIVI ON LINE**

Lo sportello informativo on line, ubicato presso le sedi delle Associazioni dei consumatori, offre servizi di consulenza, assistenza e informazione a tutti i cittadini che ne facciano richiesta.

L'attività degli sportelli informativi on line è affidata ad esperti delle associazioni dei consumatori, dotati di conoscenze approfondite nelle tematiche del diritto dei consumatori e specificamente degli argomenti di cui al presente progetto.

Viene prevista l'apertura e/o potenziamento di 5 sportelli informativi on line gestiti dalle associazioni dei consumatori presso i quali i consumatori possono rivolgersi, per via telefonica, fax e telematica, per ricevere informazioni, assistenza e orientamento in particolare sui prodotti finanziari.

In ciascuna delle 5 sedi, una per ogni associazione partecipante, verrà impiegato n. 1 esperto.

Il servizio verrà effettuato per 4 ore, per 2 giorni alla settimana in ciascuna sede.

Ogni Centro sarà dotato di un personal computer, linea ADSL, collegamento in rete con l'apertura di una casella di posta elettronica dedicata.

Allo scopo di pubblicizzare nelle forme e nei modi più opportuni e diretti il progetto verrà realizzata una apposita locandina, formato 25 x 50 cm e stampata in 2.000 copie a 4 colori, e sarà inviata a tutti i Comuni del Lazio, presso le sedi delle Province, le ASL e presso la sede della Regione.



La locandina riporterà il logo delle Associazioni partecipanti, della Regione Lazio, del Ministero delle Attività Produttive e riporterà le seguente dicitura: "Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Lazio realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive".

Sulla locandina saranno riportati i giorni, gli orari di apertura, i recapiti telefonici e la casella di posta elettronica appositamente dedicata dei Centri.

### **AZIONE 2 - CONSOLIDAMENTO E POTENZIAMENTO DEL SITO WEB APPOSITAMENTE DEDICATO**

Per il sito web, proseguendo l'esperienza degli anni 2002, 2003, 2004 e 2005, si provvederà al potenziamento ed ampliamento del sito denominato [www.consumatorilazio.org](http://www.consumatorilazio.org) con pagine sul consumo, curate nei contenuti da esperti delle associazioni e per le pagine html da grafici già utilizzati dall'associazione; costruzione di caselle "e-mail" personalizzate sui temi dei prodotti finanziari in esame, e di link rivolti al sito del CNCU "tuttoconsumatori.it", ai siti esistenti delle associazioni del Lazio partecipanti al progetto, oltre che ai siti della UE - DG SANCO e delle 5 regioni del Centro Italia.

Inoltre il sito verrà potenziato aumentando:

- Ulteriori scambi link con partners europei sia pubblici che privati
- Mailing List degli utenti
- Numeri Utili
- Remembers
- Your Rights

Il sito web evidenzierà i loghi delle associazioni e della Regione Lazio e vi sarà la scritta "Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Lazio realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle attività produttive".

I loghi saranno attivi per entrare sui rispettivi siti.

### **AZIONE 3 - CORSO FORMATIVO PER QUADRI ESPERTI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PARTECIPANTI**

Sarà organizzato, nel corso dello sviluppo del progetto, un corso formativo di approfondimento sulle tematiche del consumerismo, riservato a 30 consulenti scelti tra gli operatori esperti degli sportelli informativi on line, in modo da aggiornare figure esperte in grado di veicolare le giuste informazioni ai consumatori, anche sulle nuove problematiche legate all'uso della nuova tecnologia informatica.

Il corso verterà su argomenti e conoscenze di prodotti bancari, della legislazione nazionale in materia di difesa del consumatore, sui comportamenti da tenere con i consumatori e sull'utilizzo di nuovi strumenti informatici.

Le lezioni saranno tenute da esperti del mondo universitario e consumerista.

Il corso approfondirà i seguenti temi:

**Sicurezza dei prodotti bancari**

**Sistemi multimediali** - approfondimento sull'utilizzo delle reti telematiche - Internet

**Giustizia alternativa** (conciliazione, arbitrato)

#### **AZIONE 4 – REALIZZAZIONE DI UNA GUIDA INFORMATIVA SUI PRODOTTI FINANZIARI**

Si procederà alla realizzazione di una guida sui prodotti finanziari, con la specifica dei contratti bancari (apertura c/c, deposito titoli, documento sui rischi generali ecc.) e della normativa a tutela del risparmiatore.

La guida contemplerà, inoltre, un glossario che permetterà al consumatore/risparmiatore di entrare in confidenza con i tanti termini del mondo finanziario

La guida, composta di 32 pagine + 4 di copertina delle dimensioni 15x21cm. a 4 colori.

Sulla pagina della copertina verrà inserito il titolo del progetto e precisamente:

##### **"GESTIONE CONSAPEVOLE DEL RISPARMIO"**

e riporterà il logo delle Associazioni partecipanti, della Regione Lazio, del Ministero delle Attività Produttive e riporterà in quarta di copertina la seguente dicitura: "Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Lazio realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive".

#### **AZIONE 5 – SEMINARI INFORMATIVI**

Per una opportuna e indirizzata informazione rivolta il più possibile a tutti i consumatori e in special modo agli anziani, alle persone socialmente svantaggiate verranno organizzati appositi seminari sui prodotti finanziari, i contratti bancari (apertura c/c, deposito titoli, ecc.) e sulla normativa a tutela del risparmiatore.

I seminari previsti saranno 2 e saranno tenuti da esperti del mondo accademico dell'Università, delle Associazioni partecipanti assistiti da esperti della comunicazione rivolta alle categorie di cui sopra.

### **Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

#### **AZIONE 1 – SPORTELLI INFORMATIVI ON LINE**

Gli sportelli informativi on line saranno attrezzati di ogni materiale e documentazione necessaria per il trattamento e l'informazione sulle problematiche esposte dai consumatori ed inoltre svolgeranno anche attività di raccolta dati e segnalazioni, dunque di monitoraggio dei problemi per eventuali iniziative di prevenzione.

Ogni sportello informativo on line opererà nel modo seguente:

- gli esperti raccoglieranno le telefonate e predisporranno una scheda;
- i consumatori riceveranno una risposta orale e/o scritta;
- saranno predisposte schede per avere a fine periodo (10 mesi) un bilancio dell'attività;
- verranno utilizzati presso le sedi, ad esclusione della sede presso l'Associazione Diritti del Pedone, i "Formulari di reclamo del consumatore", redatti dalla D.G. Sanco della Commissione U.E., in modo da verificare gli effetti della raccomandazione del 30.03.1998 sulle risoluzioni extragiudiziali nelle controversie in materia di consumo;



- verranno date risposte tramite e-mail ai quesiti che verranno ricevuti tramite internet da parte dei consulenti e degli esperti.

I consumatori potranno accedere ai servizi del Centro telefonando negli orari di apertura, nonché tramite fax oppure inviando una e-mail.

#### **AZIONE 2 - CONSOLIDAMENTO E POTENZIAMENTO DEL SITO WEB APPOSITAMENTE DEDICATO**

Le richieste di informazione, consulenza e assistenza via e-mail rappresentano al giorno d'oggi uno degli strumenti che consentono una più rapida risposta ai quesiti proposti in forma scritta con l'inserimento, se del caso, di esemplificazioni, analogie e tabelle che il consumatore potrà consultare ogni volta lo riterrà opportuno.

#### **AZIONE 3 - CORSO FORMATIVO PER QUADRUESPERTI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PARTECIPANTI**

Gli esperti rappresentano la linfa vitale per il funzionamento degli sportelli informativi on line.

Ne consegue quindi la continua opera di aggiornamento allo scopo di migliorare, sempre, "l'operabilità", intesa quale migliore approccio ai problematiche proposte dal consumatore e costantemente misurate con il grado di consigli forniti, argomenti già risolti e/o in via di risoluzione o quantomeno di chiarimento.

#### **AZIONE 4 - GUIDA INFORMATIVA**

La guida avrà lo scopo di rendere chiare le argomentazioni correlate con i diritti del consumatore e le cautele che deve avere.

Verrà redatta in forma, volutamente sintetica, allo scopo di meglio memorizzare gli argomenti trattati e potrà quindi essere consultata dai consumatori ogni qualvolta lo riterranno opportuno.

#### **AZIONE 5 - SEMINARI INFORMATIVI**

I seminari verranno organizzati prevedendo al loro interno ampi spazi dedicati ad esempi pratici e discussioni nel merito.

#### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

#### **AZIONE 1 - SPORTELLI INFORMATIVI ON LINE**

Gli sportelli informativi on line opereranno anche nei confronti di soggetti deboli, quali anziani, le persone socialmente svantaggiate e le persone diversamente abili, utilizzando criteri e strumenti dedicati allo scopo avendo cura, di volta in volta, di verificare il corretto apprendimento a mezzo esemplificazioni e piccoli esempi pratici.

#### **AZIONE 2 - CONSOLIDAMENTO E POTENZIAMENTO DEL SITO WEB APPOSITAMENTE DEDICATO**

Il sito web si è dimostrato nel tempo, in oltre quattro anni di esperienza e a seguito di pedissequi adeguamenti alle reali e verificate esigenze, non solo utile ma anche di non difficile utilizzo da parte anche di soggetti deboli, quali anziani, le persone socialmente svantaggiate e le persone diversamente abili.

**AZIONE 3 – CORSO FORMATIVO PER QUADRUESPERTI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PARTECIPANTI**

Il corso curerà in maniera particolare l'aspetto comunicazione riferita ai soggetti più deboli allo scopo di migliorare sempre più l'aspetto qualitativo dell'informazione e/o consulenza che viene fornita.

**AZIONE 4 - GUIDA INFORMATIVA**

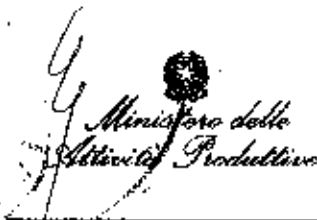
La guida sarà redatta sia in forma sintetica per migliorare la memorizzazione degli argomenti e sia corredata di una serie di figure illustrative allo scopo di rendere sempre più semplice il relativo apprendimento.

In particolare gli argomenti trattati saranno di specifica utilità per gli anziani, le persone socialmente svantaggiate e le persone diversamente abili.

**AZIONE 5 – SEMINARI INFORMATIVI**

Una delle finalità cardine della organizzazione dei due seminari è quella di incidere il più possibile su quei soggetti particolarmente bisognosi, quali gli anziani e le persone socialmente e le persone diversamente abili, di quelle indicazioni che risultano essere basilari per ottenere il rispetto dei propri diritti di consumatore e/o utente.

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**



Timbro Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	2.2
Regione/Provincia autonoma	REGIONE LAZIO
Programma denominato:	APERTURA E GESTIONE DI APPOSITO SPORTELLO
Titolo intervento (breve)	TUTELA DEL RISPARMIO E ACCESSO AL CREDITO

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		LA CASA DEL CONSUMATORE				
Via e N° civico	Via Salaria, 103		CAP	00198	CITTA	ROMA
Telefono	335/6143764 06/8841325	FAX	06/85304322	E-MAIL	<a href="mailto:info@casadelconsumatore.it">info@casadelconsumatore.it</a>	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

REGIONE LAZIO – Sede Roma

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)

DICIOTTO

Data presunta di inizio

MAGGIO 2006





Data presunta di  
 conclusione

NOVEMBRE 2007

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
1) Auditing esigenze consumatori – Sondaggio telefonico	Maggio 2006	Giugno 2006
2) Formazione personale Front Office	Maggio 2006	Luglio 2006
3) Predisposizione opuscolo – materiale informativo	Agosto 2006	Settembre 2006
4) Allestimento sportelli	Settembre 2006	Ottobre 2006
5) Gestione sportelli e raccolta dati	Ottobre 2006	Novembre 2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	Euro 31.500,49=	100
	Contributo regionale	Euro 31.500,49=	100
	Risorse soggetto attuatore	=	
	Risorse comunitarie	=	
	Altre risorse	=	

**Quadro economico delle spese previste**

Importo totale	%	Risorse Regionali	%

1 Personale	Euro 5.500,00=	Euro 5.500,00=	
2 Macchinari e attrezzature			
3 Servizi di consulenza	Euro 10.000,00=	Euro 10.000,00=	
4 Servizi di Comunicazione	Euro 10.000,00=	Euro 10.000,00=	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	Euro 2.500,00=	Euro 2.500,00=	
6 Spese ammissibili	Euro 28.000,00=	Euro 28.000,00=	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	Euro 3.500,49=	Euro 3.500,49=	
8 Totale Intervento	Euro 31.500,49=	Euro 31.500,49=	100

#### Oggetto, obiettivi, finalità

Fornire informazioni sui diritti del consumatore agli utenti finali e rendere più fruibile l'accesso alle informazioni sui diritti previsti dalla legislazione nazionale e comunitaria in merito alla tutela dei propri risparmi, all'accesso al credito, al trasferimento di denaro ai famigliari all'estero. Tale obiettivo può essere raggiunto con sistemi informatici e l'allestimento di un sito web con apposita news letter o con l'apertura di appositi sportelli informativi o creando dei call center; La Casa del Consumatore, in attesa di allestire nella Regione Lazio degli sportelli informativi distribuiti nelle diverse province, ha organizzato una delegazione dell'associazione nazionale a Roma, con consulenti legali ed esperti del mondo del consumerismo, che diano assistenza, consulenza ai consumatori laziali, in particolare alle famiglie, alle casalinghe, e diano divulgazione di materiale relativo ai diritti di cui all'art. 1 della legge 281/98, nonché cura degli interessi collettivi dei consumatori e utenti.

Per poter raggiungere una sempre più ampia fetta di cittadinanza il Progetto prevede la creazione di un sito Web o "Sportello telematico", una news letter con la quale poter dare risposta riservata e personale alle diverse istanze presentate dai consumatori, un opuscolo dedicato alla tutela del risparmio.

I quesiti più frequenti saranno pubblicati allorché in forma anonima sullo stesso sito, facilmente consultabile dalla cittadinanza, per informare sulle soluzioni e i diritti da far valere.

Con tale Progetto si prevede di realizzare anche un Call center come già con grande successo realizzato in Lombardia.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Allestimento di uno sportello con strumenti informatizzati per accedere a Internet e alle banche dati giuridico-legislative, che accoglieranno le richieste e i reclami dei cittadini, fornendo consulenze in loco e distribuendo materiale informativo relativo alla legislazione in materia di tutela del risparmio, accesso al credito, e a tutte le altre problematiche relative al rapporto consumatore-utente e fornitore.

Realizzazione di un sito web che con l'ausilio di legali in loco ed esperti nelle tematiche del consumerismo risponderà ai quesiti dei cittadini e realizzerà una news letter sui quesiti più diffusi.

Realizzazione di un numero unico per ricevere quesiti e problematiche dai cittadini consumatori.

L'apertura di questo sportello verrà adeguatamente pubblicizzata sia mediante volantaggio che tramite apposite conferenze-stampa.

Realizzazione di un opuscolo bilingue dedicato all'informazione specifica della tutela del risparmio e dell'accesso al credito.

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

Notevole aumento della necessità di accedere al credito al consumo da parte dei consumatori vessati dall'aumento dei prezzi.

La realizzazione di un simile sportello, soprattutto orientato alle categorie deboli quali casalinghe, pensionati, lavoratori precari ed extracomunitari, è da ritenersi come molto importante per queste categorie di consumatori che difficilmente riescono ad ottenere informazioni sull'accesso al credito e sulle diverse forme di gestione dei propri risparmi.

Gli effetti durevoli potranno essere realizzati attraverso la creazione di un piccolo vademecum che potrà rimanere a disposizione dei consumatori stessi.

**Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

E' stata stipulata una Convenzione con Donneuropee-Federcasalinghe per collaborare nella sensibilizzazione e informazione delle casalinghe e delle donne che, nella maggior parte delle famiglie italiane gestiscono il budget familiare e che attualmente non riescono ad arrivare alla fine del mese tanto da subire la cosiddetta "sindrome da quarta settimana".

E' stata stipulata una Convenzione con l'Associazione no profit "Pinoy" che associa i filippini che lavorano in Italia per collaborare nell'azione di informazione a tutela dei loro risparmi.

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Verrà realizzato specifico materiale informativo e divulgativo.

Timbro Regione/Provincia  
 autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
 Direzione Generale per l'armonizzazione del  
 mercato e tutela dei consumatori  
 Ufficio B3  
 Via Molise, 2  
 00187 Roma

Intervento n.	2.3
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	Credito giusto
Titolo intervento (breve)	Credito giusto

Nuovo intervento  X

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		Associazione Consumatori Utenti – Regionale del Lazio			
Via e N° civico	Via di Casal Bruciato, 15		CAP	00159	CITTA ROMA
Telefono	06.4381832 06.452217437	FAX	06.233204349	E-MAIL	acurroma@romacivica.net

Soggetto attuatore		Dideikon			
Via e N° civico	Piazza Barberini, 47		CAP	00187	CITTA ROMA
Telefono	06.4824781	FAX	06.4881327	E-MAIL	francescahocchese@yahoo.it

Soggetto attuatore	Movimento Difesa del Cittadino – Sede di Roma e del Lazio
--------------------	---



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 43 di 85

Via e N° civico	Circonvallazione Casilina, 26		CAP	00176	CITTA	ROMA
Telefono	06.7018751 (prenderà il 06.64850295)	FAX	06.97253101 (PRENDERÀ IL 06.64850295)	E-MAIL	avv.galluzzo@libero.it	

Ambito territoriale  
 interessato

**Roma e Provincia di Roma**

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)

**16 mesi complessivi**

Data presunta di inizio

**05/06/2006**

Data presunta di  
 conclusione

**04/09/2007**

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
<b>1) redazione e pubblicazione schede guida</b>	05/06/2006	04/12/2006
<b>2) diffusione delle schede guida</b>	04/12/2006	04/09/2007
<b>3) implementazione schede tematiche sito web</b>	04/12/2006	03/01/2007
<b>4) allestimento sportelli</b>	05/06/2006	04/06/2007
<b>5) attivazione call center</b>	05/06/2006	04/06/2007
<b>6) realizzazione corso di formazione</b>	05/06/2006	12/06/2006

**Piano finanziario**



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 44 di 85

Copertura

	Importo	%
Costo complessivo	76.073,70	
Contributo ministero	76.073,70	100
Risorse regionali		
Risorse soggetto attuatore		
Risorse comunitarie		
Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale				
2 Macchinari e attrezzature				
3 Servizi di consulenza	26.600,00		26.600,00	
4 Servizi di Comunicazione	33.025,00		33.025,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	6.625,00		6.625,00	
6 Spese ammissibili	66.250,00		66.250,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	9.750,00		9.750,00	



Intervento	76.000,00		76.000,00	
------------	-----------	--	-----------	--

### Oggetto, obiettivi, finalità

Oggetto è la tutela del risparmio e l'accesso al credito.

Obiettivo principale è l'incremento dell'informazione specifica e l'offerta di servizi di assistenza.

Obiettivi specifici:

- a) adeguare la conoscenza dei servizi offerti dai vari operatori nel campo del credito, e degli strumenti di tutela;
- b) favorire l'accesso trasparente e legale al credito;
- c) contenere l'indebitamento personale e familiare;
- d) contrastare il fenomeno usurario;
- e) informare sulle forme di risparmio appropriate e diffondere la conoscenza delle pratiche mutualistiche ed etiche, di credito e risparmio.

### Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione

- 1) **Redazione e Pubblicazione a stampa di schede tematiche**, editate nella forma di **guida**;
- 2) **Diffusione della guida** presso punti fissi, quali gli URP dei Municipi di Roma, dei 120 Comuni della Provincia di Roma, ovvero le sedi di 11 Centri sociali per anziani di Roma e Provincia, le sedi delle Associazioni proponenti;
- 3) **Implementazione delle schede tematiche in sito web** dedicato;
- 4) Allestimento di una rete di **sportelli dotati** di postazioni telematiche assistite da altrettanti operatori esperti mediatori culturali;
- 5) Attivazione di un **call center telefonico**;
- 6) **Rilevazione dei costi** dei servizi del credito nel territorio e realizzazione di un **report**;
- 7) Realizzazione di un **corso di formazione**, destinato agli operatori degli sportelli e del Call-center volto a sviluppare le capacità di informazione dell'utente.

### Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli

- 1) diffusione del materiale informativo;
- 2) numero di contatti;
- 3) richieste di consulenza.

### Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli

La campagna è rivolta agli utenti dei servizi bancari, del credito e del risparmio, con particolare attenzione ai cittadini anziani ed agli utenti di nuova cittadinanza.

Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05

DEF

Pag 46 di 85



**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Rilevazione dei costi dei servizi del credito nel territorio e realizzazione di un report.



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 47 di 85



Imbro Regione/Provincia  
 Roma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	2.4
Regione/Provincia autonoma	REGIONE LAZIO
Programma denominato:	PORTAFOGLIO SICURO
Titolo intervento (breve)	Portafoglio sicuro

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore	Codacons						
Via e N° civico	Viale Mazzini 73			CAP	00195	CITTA	ROMA
Telefono	06 3725809	FAX	06 3701709	E-MAIL	ulncod@tiscali.it		

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale interessato **ROMA - Lazio**

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi) **12**



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag. 48 di 85

Data presunta di inizio	01.06.2006
Data presunta di conclusione	31.05.2007

Fase di realizzazione												
	servizi	mesi										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attività preparatorie												
Sportello di consulenza legale e front office presso le sedi												
Call center informativo e consulenza telefonica												
Consulenza on line												
Gruppi di studio												
Seminari tematici												
convegni												
Pubblicazioni tematiche cartacee e on line												
Corsi di formazione tematici per consumatori												

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	69.402,48	100
	Contributo ministero	69.402,48	100
	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		
	Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 49 di 85

	Importo totale	%	Risorse Ministeri	%
1 Personale	28.800,00		28.800,00	
2 Macchinari e attrezzature	1.500,00		1.500,00	
3 Servizi di consulenza	7.197,00		7.197,00	
4 Servizi di Comunicazione	23.100,00		23.100,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	6.000,00		6.000,00	
6 Spese ammissibili	66.597,00		66.597,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	2.805,00		2.805,00	
8 Totale Intervento	69.402,00		69.402,00	

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Il progetto si propone di sviluppare:

La tutela la conoscenza e l'informazione dell'utenza dei servizi finanziari e bancari, attraverso l'informazione sui diritti dello stesso, la prevenzione delle più comuni forme di truffa, facilitando l'accesso al credito, la tutela del risparmio, nonché la conoscenza degli strumenti di tutela extragiudiziale ed, eventualmente, di accesso alla giustizia.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

- In primo luogo costante informazione e continuo e sistematico aggiornamento degli operatori che agiscono all'interno delle associazioni, mediante lo studio e l'approfondimento delle normative relative alla legislazione bancaria e del credito al



consumo e successiva attività divulgazione.

- Avvio di campagna di informazione e implementazione del sito internet [www.codacons.it](http://www.codacons.it), invio di una newsletter mensile gratuita per gli utenti registrati e indirizzo e.mail dedicato.

La realizzazione dell'azione sarà svolta attraverso:

- 1) Sportello di consulenza legale front office presso le sedi;
- 2) Call center informativo e consulenza telefonica;
- 3) Consulenza on line;
- 4) Gruppi di studio e approfondimento tematici, con frequenza mensile sulle seguenti materie:

**I DIRITTI DELL'UTENTE BANCARIO**

**CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI BANCARI**

**CONTRATTI BANCARI/ANATOCISMO/ INTERESSI USURARI**

**CONTI CORRENTI ON LINE**

**CREDITO AL CONSUMO**

**FINANZIARIE E RECUPERO CREDITI**

**NORMATIVA EUROPEA E STATO DI ARMONIZZAZIONE CON IL SISTEMA NAZIONALE**

**CONSENSO INFORMATO/LEGGE PRIVACY**

5) Seminari tematici mensili, per l'approfondimento e la discussione di casi tipo, anche alla luce delle richieste e delle problematiche emerse nelle consulenze agli utenti degli sportelli front office e tematici. Corsi di formazione operatori.

6) Convegni

7) Pubblicazioni tematiche cartacee e on line

8) Corsi di formazione tematici per i consumatori

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

Creazione di una scheda per ogni utente, conforme alle prescrizioni della normativa sulla Privacy, riportante la problematica presentata, il suo sviluppo e l'eventuale soluzione.

Elaborazione delle schede così compilate e redazione di statistiche semestrali.



Elaborazioni di elaborati di frequenza statistica delle problematiche di settore.

Realizzazione di questionari resi in forma anonima, contenenti le indicazioni relative al gradimento ed efficacia del servizio offerto, compresi gli indici di gradimento del servizio.

Elaborazione delle schede così compilate e redazione di statistiche annuali.

#### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

1. sviluppo di una maggiore conoscenza del mondo finanziario e del credito
2. maggiore consapevolezza ed informazione degli utenti dei servizi bancari, creditizi e finanziarie con conseguente aumento della capacità di scelta.

I risultati secondari, ma non per questo meno importanti, del presente progetto sono:

1. maggiore attenzione dei fornitori di servizi bancari, creditizi e finanziari;
2. formazione di professionalità specializzate;
3. decremento delle truffe ai danni di soggetti deboli.

#### **Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Presso la sede verranno tenuti dei corsi di educazione e formazione, diretti a tutti i consumatori, e specificatamente mirati alle persone con minore livello di cultura, o anziani, o persone socialmente più svantaggiate, che in taluni casi, per esempio in caso di stringente bisogno di accesso al credito, possono più facilmente essere vittime di truffe o raggiri. Ogni corso durerà 1 giorno per una durata di 3 ore, programmato bimestralmente, con possibilità di incrementare gli incontri stessi.

#### **Eventuali accordi con altre regioni/province autonome per la realizzazione di interventi congiunti**

[Empty box for additional information]

Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 52 di 85



Regione/Provincia

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	3.1
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	PRODOTTI DI LARGO CONSUMO
Titolo intervento (breve)	

Nuovo intervento  X

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		Adiconsum Regionale Lazio Onlus - Capofila			
Via e N° civico	Via Fulvio Maroi, 24/25		CAP	00166	CITTA' ROMA
Telefono	06 66014038	FAX	06 66030499	E-MAIL	adiconsumlazio@adiconsumlazio.org
Soggetto attuatore		ADOC di Roma e Lazio			
Via e N° civico	Via Cavour, 108		CAP	00184	CITTA' ROMA
Telefono	06 4820220	FAX	06 48916441	E-MAIL	adoc@ullazio.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Soggetto attuatore	Confconsumatori Lazio
--------------------	-----------------------

Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag. 53 di 85



Via Spalato, 11		CAP	00198	CITTA	ROMA
Telefono	06 86219896	FAX		E-MAIL	confconsumatorilazio@libero.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

<b>-Soggetto attuatore</b>		Lega Consumatori Lazio				
Via e N° civico	Via Prospero Alpino, 20		CAP	00154	CITTA	ROMA
Telefono	06 57029201	FAX	06 57029258	E-MAIL	info@legaconsumatorilazio.org	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

<b>Soggetto attuatore</b>		Associazione diritti pedoni di Roma e Lazio				
Via e N° civico	Via S. Ambrogio, 4		CAP	00186	CITTA	ROMA
Telefono	06 6879849	FAX	06 68195175	E-MAIL	cammina.roma@infinito.it	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

**Ambito territoriale interessato**

**Regione Lazio**

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)

8 mesi

Data presunta di inizio

12/06/2006

Data presunta di conclusione

11/02/2007

**Tempi di realizzazione**

Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 54 di 85



Data di realizzazione	Dal	Al
Avvio del progetto, locandina e opuscoli informativi	12/06/2006	11/07/2006
Attività centri informativi on line e sito web	11/07/2006	10/01/2007
Rendicontazione – 1 mese	11/01/2007	11/01/2007

**Piano finanziario**

	Importo	%
Costo complessivo	€ 70.104,00	
Contributo ministero	€ 70.104,00	100
Risorse regionali		
Risorse soggetto attuatore		
Risorse comunitarie		
Altre risorse		

Copertura

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale				
2 Macchinari e attrezzature				
3 Servizi di consulenza	€ 28.800,00		€ 28.800,00	





4 Servizi di Comunicazione	€ 29.660,00		€ 29.660,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	€ 2.500,00		€ 2.500,00	
6 Spese ammissibili	€ 60.960,00		€ 60.960,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	€ 9.144,00		€ 9.144,00	
8 Totale Intervento	€ 70.104,00		€ 70.104,00	

#### Oggetto, obiettivi, finalità

Lo scopo del progetto è quello di realizzare una rete di informazione estesa su tutto il territorio regionale al fine di fornire ai cittadini-consumatori una corretta ed efficace informazione sul tema di educazione alla prevenzione, alla sicurezza ed alla qualità di tutti i prodotti, siano essi alimentari e non.

Il progetto qui presentato *"prodotti di largo consumo: qualità e sicurezza"* si caratterizza per un'attenzione particolare ai consumatori, che consentirà la realizzazione di strumenti di conoscenza e controllo, attraverso una informazione diretta ed indiretta utilizzabile per la generalità dei cittadini.

I contenuti del progetto hanno la primaria finalità di fornire informazioni sulla sicurezza e qualità di sei prodotti di largo consumo, e quindi di fornire notizie ed indicazioni tali da promuovere nei consumatori una piena consapevolezza per l'acquisto e per il consumo nella quotidianità.

I sei prodotti individuati sono:

- **ELETTRODOMESTICI** - frigorifero, lavatrice, scaldabagno, ferro da stiro, televisione, forno, aspirapolvere, robot da cucina, ecc.;
- **GIOCATTOLI** - bambole e pupazzi, giocattoli meccanici, giocattoli in plastica, in legno, metallo ecc.;
- **PRODOTTI CHIMICI** per la casa - detersivi, pulitori per cucine e bagni, pesticidi, sgrassanti, vernici o colori, smacchiatori ecc.;
- **COSMETICI** - creme, saponette, shampoo ecc.;
- **INTERNET e COMMERCIO ELETTRONICO** - frodi e acquisti on line;
- **PRODOTTI ALIMENTARI** - l'alimentazione nella terza età.

Gli obiettivi del progetto sono:

- accrescere la sensibilità del cittadino-consumatore nella valutazione di una corretta scelta d'acquisto e verifica delle condizioni contrattuali;

- individuare una maggiore consapevolezza del cittadino-consumatore circa le problematiche derivanti da eventuali o possibili danni connessi alla specifica tipologia di beni/servizi;
- individuare una maggiore conoscenza da parte del cittadino-consumatore dei propri diritti e della possibilità di esercitarli;
- realizzare una più semplice modalità di accesso agli strumenti di risoluzione stragiudiziale del contenzioso.

### **Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Il progetto si articola in TRE azioni che nello specifico sono rappresentate da;

- 1 apertura e potenziamento di sportelli informativi on line, di assistenza e consulenza sui prodotti proposti;**
- 2 potenziamento del sito web già esistente;**
- 3 realizzazione di opuscoli informativi.**

#### **AZIONE 1 – SPORTELLI INFORMATIVI ON LINE**

Lo sportello informativo on line, ubicato presso le sedi delle Associazioni dei consumatori, offre servizi di consulenza, assistenza e informazione a tutti i cittadini che ne facciano richiesta.

Viene prevista l'apertura e/o potenziamento di 6 sportelli informativi on line gestiti da esperti per ciascun prodotto delle associazioni dei consumatori presso i quali i consumatori possono rivolgersi, per via telefonica, fax e telematica, per ricevere informazioni, assistenza e orientamento sui prodotti in esame.

Il servizio verrà effettuato per 4 ore, per 2 giorni alla settimana in ognuno dei 6 sportelli.

Ogni Centro sarà dotato di un personal computer, linea ADSL, collegamento in rete con l'apertura di una casella di posta elettronica appositamente dedicata.

Allo scopo di pubblicizzare nelle forme e nei modi più opportuni e diretti il progetto verrà realizzata una apposita locandina, formato 25 x 50 cm e stampata in 2.000 copie a 4 colori, e sarà inviata a tutti i Comuni del Lazio, presso le sedi delle Province, le ASL e presso la sede della Regione.

#### **AZIONE 2 - POTENZIAMENTO DEL SITO WEB**

Per il sito web, proseguendo l'esperienza degli anni 2002, 2003, 2004 e 2005, si provvederà al potenziamento ed ampliamento del sito denominato [www.consumatorilazio.org](http://www.consumatorilazio.org) con pagine sul consumo, curate nei contenuti da esperti delle associazioni e per le pagine html da grafici già utilizzati dall'associazione; costruzione di caselle "e-mail" personalizzate sui 6 temi dei prodotti in esame, e di link rivolti al sito del CNCU "tuttoconsumatori.it", ai siti esistenti delle associazioni del Lazio partecipanti al progetto, oltre che ai siti della UE - DG SANCO e delle 5 regioni del Centro Italia.

#### **AZIONE 3 - REALIZZAZIONE DI OPUSCOLI INFORMATIVI**



Gli opuscoli informativi oltre che rappresentare una guida per la corretta lettura delle etichette, strumento indispensabile per meglio comprendere le caratteristiche dei prodotti, evidenzieranno anche i modi di utilizzo dei prodotti e le norme di sicurezza da adottare nonché la legislazione italiana ed europea di riferimento.

### **Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

#### **AZIONE 1 - SPORTELLI INFORMATIVI ON LINE**

Gli sportelli informativi on line saranno attrezzati di ogni materiale e documentazione necessaria per il trattamento e l'informativa sulle problematiche esposte dai consumatori ed inoltre svolgeranno anche attività di raccolta dati, segnalazioni e assistenza legale.

#### **AZIONE 2 - POTENZIAMENTO DEL SITO WEB**

Le richieste di informazione, consulenza e assistenza via e-mail rappresentano al giorno d'oggi uno degli strumenti che consentono una più rapida risposta ai quesiti proposti in forma scritta con l'inserimento, se del caso, di esemplificazioni, analogie e tabelle che il consumatore potrà consultare ogni volta lo riterrà opportuno.

#### **AZIONE 3 - REALIZZAZIONE DI OPUSCOLI INFORMATIVI**

Gli opuscoli avranno lo scopo di rendere chiare le argomentazioni, per ogni tema, correlate con i diritti del consumatore e le cautele che deve avere.

### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Gli sportelli informativi on line, il sito web e gli opuscoli informativi opereranno anche nei confronti di soggetti deboli, quali anziani, minori, le persone socialmente svantaggiate e le persone diversamente abili, utilizzando criteri e strumenti dedicati allo scopo, avendo cura, di volta in volta, di verificare il corretto apprendimento a mezzo esemplificazioni e piccoli esempi pratici.

Particolare attenzione sarà rivolta alle casalinghe per quanto attiene l'uso degli elettrodomestici, prodotti chimici e cosmetici.

### **Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Gli sportelli informativi on line e il potenziamento del sito web forniranno al consumatore la possibilità di accedere a tutte quelle informazioni, anche attraverso il sito web, per una corretta e sempre più consapevole valutazione del rapporto qualità prezzo riferito agli acquisti dei prodotti in esame mentre gli opuscoli saranno di valido ausilio per aiutare il cittadino nella valutazione del congruità dei prezzi riferita al prodotto che intende acquisire.

### **Eventuali accordi con altre regioni/province autonome per la realizzazione di interventi congiunti**



Numero Regione/Provincia  
 autonoma

**Al Ministero delle Attività Produttive  
 Direzione Generale per l'armonizzazione del  
 mercato e tutela dei consumatori  
 Ufficio B3  
 Via Molise, 2  
 00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	3.2
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	"Campagna di informazione e formazione orientata alla diffusione ed al miglioramento di conoscenza, qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari, con particolare riferimento all'ambito delle bio-tecnologie agrarie-vegetali e alla lettura delle etichette."
Titolo intervento (breve)	Campagna di informazione e formazione

Nuovo intervento  X

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		CONIACUT			
Via e N° civico	Santa Maria Segreta 7/9		CAP	20123	CITTA' MILANO
Telefono	02.8051717 - 20	FAX	02.8052452	E-MAIL coniacut@virgilio.it	

Soggetto attuatore		CONIACUT LAZIO			
Via e N° civico	Ridolfino Venuti, 55		CAP	00162	CITTA' ROMA
Telefono	06.86391676	FAX	06.86391676	E-MAIL coniacut@virgilio.it	



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
**INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME**  
**A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI**  
**ANNO 2005**  
**Intervento**

Mod.05  
**DEF**  
 Pag 59 di 85

eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

**Ambito territoriale  
 interessato**

**Regione Lazio ( Province di Roma, Viterbo, Frosinone, Latina, Rieti )**

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)

20(venti)

Data presunta di inizio

05/06/2006

Data presunta di  
 conclusione

30/01/2008

**Tempi di realizzazione**

Fase di realizzazione	Dall'inizio
AZIONE I°	Un mese
AZIONE II°	Tre mesi
AZIONE III°	Tutta la durata progettuale
AZIONE IV°	Tutta la durata progettuale
AZIONE V°	Tutta la durata progettuale
AZIONE VI°	Tutta la durata progettuale

**Piano finanziario**

Costo complessivo

Importo	%
€ . 73.165,90	100



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 60 di 85

Copertura

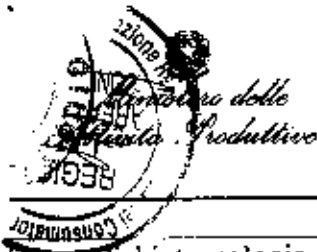
Contributo ministero	€ 73.165,90	100
Risorse regionali		
Risorse soggetto attuatore		
Risorse comunitarie		
Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**

	importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	15.964,00		15.964,00	
2 Macchinari e attrezzature	8.140,00		8.140,00	
3 Servizi di consulenza	14.281,00		14.281,00	
4 Servizi di Comunicazione	21.492,00		21.492,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	6.100,00		6.100,00	
6 Spese ammissibili	65.977,00		65.977,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	7.188,90		7.188,90	
8 Totale Intervento	73.165,90		73.165,90	

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Lo scopo dell'iniziativa è quello di accrescere le conoscenze e le consapevolezza del consumatore in



tema di biotecnologie , per sviluppare una coscienza critica, utile a scelte idonee per la salute e il benessere.

Il progetto si propone di:

- Promuovere la sicurezza dei prodotti alimentari attraverso l'adozione di un efficace sistema di tracciabilità che ne permetta un reale controllo;
- Sviluppare nella popolazione una coscienza critica che consenta scelte idonee per il mantenimento della salute e del benessere e che riconosca e valorizzi la produzione sicura e di qualità.
- Contrastare le produzioni nocive alla salute del consumatore.
- Valorizzare le esperienze eccellenti svolgendo un ruolo di guida e presidio nella elaborazione di campagne di formazione ed informazione.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

1. **Azione 1 - ATTIVITA' PROPEDEUTICHE E LANCIO DEL PROGETTO**
  - 1.1 Attività propedeutiche
  - 1.2 Seminari di lancio e promozione del progetto
  - 1.3 Organizzazione degli Uffici di Segreteria del Progetto
2. **Azione 2 - LA PUBBLICAZIONE E DISTRIBUZIONE DI MATERIALI DIVULGATIVI**
  - 2.1 Qualità e sicurezza dei prodotti nell'ambito dei settori alimentari e non alimentari
  - 2.2 Studio sui sistemi
  - 2.3 Seminari informativi / formativi sui risultati ottenuti
3. **Azione 3 - LO SVILUPPO E LA GESTIONE DI SERVIZI INFORMATIVI TELEMATICI.**
  - 3.1 Formazione agli operatori del progetto
  - 3.2 Realizzazione SERVIZI WEB
4. **Azione 4 - L'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO , ANALISI E DIVULGAZIONE DI DATI**
  - 4.1 Coordinamento
  - 4.2 Gestione organizzativa



4.3 Monitoraggio

4.4 Gestione tecnica – amministrativa del progetto

4.5 Diffusione dei risultati del progetto

**5. Azione 5 – L'APERTURA E GESTIONE DI APPOSITI SPORTELLI INFORMATIVI E CALL CENTER**

5.1 Oggetto , obiettivi, finalità

5.2 I risultati previsti

**6. Azione 6 – L'UTILIZZO DI STRUMENTI TELEMATICI DEDICATI A PARTICOLARI CATEGORIE DI CONSUMATORI**

6.1. Formazione degli operatori su nuovi strumenti telematici

6.2. Diffusione degli strumenti telematici dedicati a particolari categorie di consumatori

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

Il progetto individua un sistema di monitoraggio che prevede la valutazione sullo stato di avanzamento delle attività che verranno evidenziate in specifiche azioni allo scopo di:

- rilevare l'impatto dell'azione nei confronti dei beneficiari finali ed intermedi;
- rilevare l'efficacia dell'azione in termini di impatto sul territorio di riferimento;
- gestire efficientemente le erogazioni finanziarie.

Esso intraprenderà e realizzerà un controllo costante del progetto, dall'inizio della sua approvazione , fino alla conclusione di tutta l'attività programmata.

La rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli sarà concretamente realizzata anche attraverso **L'APERTURA E GESTIONE DI APPOSITI SPORTELLI INFORMATIVI E CALL CENTER.**

Obiettivo del progetto è proseguire e potenziare sul territorio regionale laziale l'attività dei Centri per l'assistenza e la consulenza individuale (sportelli) fornendo assistenza capillare e qualificata sui temi generali trattati nel presente progetto.

**I risultati previsti del progetto, dunque, diventeranno :**





- accrescere la sensibilità dei consumatori al fine di valutare correttamente le scelte di acquisto e i termini contrattuali, prestando particolare attenzione alla qualità ed alla sicurezza;
- una maggiore consapevolezza dei possibili problemi o danni legati alla specifica tipologia di beni/servizi;
- una maggiore conoscenza dei propri diritti, da parte dei consumatori e utenti, e la propensione ad esercitarli, anche con l'ausilio dello sportello di assistenza e consulenza e di call-center;
- una maggiore facilità di accesso agli strumenti di risoluzione stragiudiziale del contenzioso.

E ancora, nella realizzazione del progetto in questione, per la misurazione della sua rilevanza, si sottolinea:

- l'utilizzo di strumenti telematici dedicati a particolari categorie di consumatori;
- la formazione degli operatori su nuovi strumenti telematici;
- organizzazione di due corsi formativi di approfondimento sulle tematiche del consumerismo.

#### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

In coerenza con quanto espresso nelle premesse il progetto promuove un'organica rete di rapporti con Enti e servizi pubblici, Enti locali e soggetti privati finalizzata in prima istanza ad assistere tutte le persone rientranti nella citata categoria dei "soggetti deboli" onde permettere loro un agevole accesso alle predette informazioni oltre che al disbrigo delle relative pratiche amministrative.

Fornire loro servizi a sostegno di una migliore e mirata informazione sui temi in questione, vuole essere una azione che concorre alla riduzione o eliminazione delle cause che impediscono il pieno sviluppo della persona e l'effettiva partecipazione della stessa alla vita della comunità di appartenenza.



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 64 di 85

Regione/Provincia autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'Armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

Intervento n.	3.3
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	Consumatore informato, consumatore salvato
Titolo intervento (breve)	Consumatore informato

Nuovo intervento  Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore **Casa dei Diritti Sociali- Focus**

Via e N° civico	<b>Via dei Mille, 6</b>	CAP	<b>00185</b>	CITTA'	<b>ROMA</b>
Telefono	<b>064464613</b>	FAX	<b>064461817</b>	E-MAIL	<b>info@dirittisociali.org</b>
	<b>064464742</b>				

Soggetto attuatore **Movimento difesa del cittadino**

Via e N° civico	<b>Circonvallazione Casilina, 26</b>	CAP	<b>00176</b>	CITTA'	<b>ROMA</b>
Telefono	<b>067018751</b>	FAX	<b>0697253101</b>	E-MAIL	

Soggetto attuatore **Movimento consumatori**

Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 65 di 85



Via Tommaso Campanella, 41/G		CAP	00195	CITTA	ROMA
Telefono	0639738251	FAX	0639738251	E-MAIL	roma@movimentoconsumatori.it
Soggetto attuatore		Associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori			
Via e N° civico		Via Monte delle Gioie, 13		CAP	00199
		CITTA	ROMA		
Telefono	0686398739	FAX	06862207309	E-MAIL	

Soggetto attuatore		ACU			
Via e N° civico		Via Casal Bruciato, 15		CAP	00159
		CITTA	ROMA		
Telefono	064381832	FAX	06233204349	E-MAIL	acuroma@romacivica.net

Ambito territoriale interessato

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Il progetto interessa l'intera Regione Lazio con particolare attenzione all'area metropolitana romana.**

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)

**24 mesi**

Data presunta di inizio

**15 aprile 2006**

Data presunta di conclusione

**14 aprile 2008**

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
A.1) pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi	15 aprile 2006	14 aprile 2008



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 66 di 85

<b>Pubblicazione e distribuzione di una locandina di presentazione del progetto</b>	<b>15 aprile 2006</b>	<b>30 maggio 2006</b>
<b>Pubblicazione di opuscoli e brochure tematici</b>	<b>30 giugno 2006</b>	<b>ogni 4 mesi circa</b>
<b>Realizzazione della news mensile o foglio informativo</b>	<b>30 settembre 2006</b>	<b>Ogni mese fino al 15 marzo 2008</b>
<b>Realizzazione del video sulle buone prassi nel Lazio</b>	<b>1 marzo 2007</b>	<b>30 settembre 2007</b>
<b>Realizzazione del rapporto di monitoraggio sulla giurisprudenza rilevante</b>	<b>1 settembre 2007</b>	<b>30 novembre 2007</b>
<b>A.2) Attività di monitoraggio, analisi e divulgazione dei dati</b>	<b>15 aprile 2006</b>	<b>14 aprile 2008</b>
<b>Acquisizione dei piani di zona, della giurisprudenza rilevante e delle carte dei servizi relative a 15 settori sensibili per il consumatore</b>	<b>15 aprile 2006</b>	<b>30 agosto 2006</b>
<b>Analisi della documentazione reperita</b>	<b>30 agosto 2006</b>	<b>15 gennaio 2007</b>
<b>Ripetizione del monitoraggio relativo a piani di zona, giurisprudenza rilevante e carte dei servizi a distanza di un anno.</b>	<b>15 aprile 2007</b>	<b>15 ottobre 2007</b>
<b>Realizzazione di tavoli trimestrali partecipati per lo studio dei temi emersi</b>	<b>maggio 2006</b>	<b>ogni 3 mesi</b>
<b>Pubblicazione e presentazione in un convegno delle risultanze tecniche e scientifiche del monitoraggio</b>	<b>1 dicembre 2007</b>	<b>30 gennaio 2008</b>
<b>stesura del rapporto scientifico finale</b>	<b>1 febbraio 2008</b>	<b>14 aprile 2008</b>



Copertura

	Importo	%
Costo complessivo	88.541,95	100
Contributo ministero	88.541,95	100
Risorse regionali		
Risorse soggetto attuatore		
Risorse comunitarie		
Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	23.858,00		23.858,00	
2 Macchinari e attrezzature				
3 Servizi di consulenza	3.252,00		3.252,00	
4 Servizi di Comunicazione	49.883,00		49.883,00	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)				
6 Spese ammissibili	76.993,00		76.993,00	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	11.548,95		11.548,95	



8 Totale Intervento

88.541,95

88.541,95

### Oggetto, obiettivi, finalità

L'obiettivo del presente progetto è quello di promuovere un miglioramento della condizione informativa dei consumatori e degli utenti in particolare nel campo della qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari.

Questo obiettivo sarà perseguito attraverso la realizzazione di azioni che rendano accessibili e fruibili le informazioni e che siano valutabili e riproponibili.

### Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione

Il progetto prevede la realizzazione di due gruppi di azioni: pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi e attività di monitoraggio, analisi e divulgazione di dati.

#### A.1) pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi rappresentato da:

la produzione di una locandina di presentazione del progetto da affiggere presso la sede di istituzioni ed enti (Comuni, centri anziani, consultori, sedi delle Associazioni di volontariato) o in occasione di iniziative pubbliche (uscite del camper del consumatore, Capodanno 2007).

stesura e diffusione di materiale informativo mirato (su supporto digitale) con l'intento di migliorare l'informazione degli utenti

compilazione, a partire dal sesto mese dall'inizio del progetto, di un foglio informativo o news mensile disponibile on line ed inviata a 1500 attori istituzionali e sociali da interfacciare con l'osservatorio di prezzi e tariffe del M.A.P. e di analoghi strumenti che la Regione Lazio ed altri Enti;

Realizzazione di un video informativo sulle buone prassi sperimentate nel Lazio;

Pubblicazione sia in forma cartacea che digitale del rapporto di ricerca sul monitoraggio e analisi dei piani di zona e della giurisprudenza rilevante.

#### A.2) attività di monitoraggio, analisi e divulgazione dei dati rappresentata da

Tutela: mediante informazione sul corretto e sistematico rispetto dei diritti normati.

Promozione: promuovere una informazione che serva a sensibilizzare opinione pubblica ed istituzioni rispetto alla necessità di ampliare la tutela giuridica dei diritti.

Sperimentazione: mediante informazione sia sulle buone prassi in atto che su proposte di nuove pratiche, metodologicamente valutabili ed eventualmente ripetibili.

### Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli

Coerentemente con questa impostazione, che individua i punti fermi del progetto nel diritto all'informazione ma anche alla partecipazione attiva dei consumatori, gli indicatori individuati dal progetto per misurare l'utilità e la rilevanza per consumatori ed utenti delle azioni qui proposte



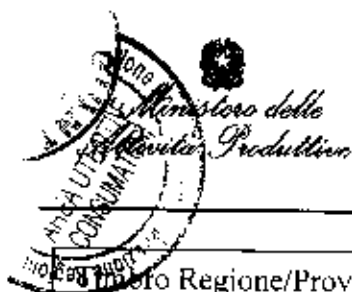
- Aumento della quantità e qualità di informazioni a disposizione dei consumatori ed utenti
  - Maggiore consapevolezza rispetto alla qualità ed alla sicurezza dei prodotti
  - Maggiore diffusione di buone pratiche riguardanti informazione dei cittadini e sicurezza di prodotti
  - Aumento della partecipazione dei consumatori e degli utenti ai processi per ottenere informazioni e consapevolezza sui prodotti acquistati
- In particolare l'ultimo indicatore rappresenta anche una garanzia di sostenibilità e di attitudine del progetto a produrre effetti durevoli.

#### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Il progetto nel suo complesso pone una particolare attenzione alla tutela dei consumatori in posizione di svantaggio sociale ed economico; in particolare, spesso i consumatori appartenenti a fasce sociali vulnerabili non sono in condizione di "andarsi a cercare" le informazioni. Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo di un sistema informativo capace di intervenire anche e soprattutto sulle fasce deboli di popolazione e capace di promuovere il diritto all'informazione di chi è posto in una condizione subordinata rispetto ai grandi gestori dei sistemi di produzione e commercializzazione di beni e servizi.

#### **Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

All'interno di entrambi i gruppi di azioni proposte sono state iscritte iniziative di informazione su prezzi e tariffe atte a dare ai consumatori gli strumenti per operare delle scelte consapevoli. In primo luogo, le informazioni sui prezzi e le tariffe dei prodotti saranno tra i contenuti inseriti all'interno dei materiali informativi previsti nel gruppo di azioni A.1; in particolare la news mensile e i materiali prodotti su argomenti conterranno periodicamente questo tipo di informazioni. In secondo luogo, anche alcune delle azioni di monitoraggio - ed in particolare la raccolta e l'analisi delle carte dei servizi - toccheranno temi relativi alla trasparenza ed alla corretta informazione sui sistemi tariffari. In entrambi i casi le azioni informative verranno effettuate ricercando una attiva collaborazione con l'osservatorio di prezzi e tariffe del M.A.P. e con analoghi strumenti che la Regione Lazio ed altri Enti potranno approntare.



Intervento Regione/Provincia  
autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del**  
**mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.

3.4

Regione/Provincia autonoma

REGIONE LAZIO

Programma denominato:

BABY CONSUMATORI QUALITA' E SICUREZZA DEI  
PRODOTTI

Titolo intervento (breve)

Publicazione sulla qualità e sicurezza dei prodotti

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore

Unione Nazionale Consumatori – Comitato di Roma e del Lazio

Via e N° civico	Via Dardanelli, 23			CAP	00195	CITTA'	ROMA
Telefono	06.37513801	FAX	06.37512319	E-MAIL	info@consumatori.info		

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale  
interessato

regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)

6

Data presunta di inizio

1° giugno 2007





**30 novembre 2007**

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Ideazione e allestimento grafico della pubblicazione	1° giugno 2007	15 giugno 2007
Elaborazione testi, stampa della pubblicazione	1° giugno 2007	1° ottobre 2007
Distribuzione della pubblicazione sul territorio regionale	1° luglio 2007	30 ottobre 2007

**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	44.520,13	100%
	Contributo ministero	44.520,13	100%
	Risorse regionali	-	
	Risorse soggetto attuatore	-	
	Risorse comunitarie	-	
	Altre risorse	-	

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	-			



Macchinari e attrezzature

3 Servizi di consulenza

4 Servizi di Comunicazione

5 Servizi di Pubblicità

(Max 10% di 6)

6 Spese ammissibili

7 Spese generali

(Max 15% di 6)

8 Totale Intervento

	1.500,00		1.500,00	
	38.020,13		38.020,13	
	-		-	
	-		-	
	39.520,13		39.520,13	
	5.000,00		5.000,00	
	44.520,13	100	44.520,13	

#### Oggetto, obiettivi, finalità

**OGGETTO:** Realizzazione della Pubblicazione sulla qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari per l'infanzia dal titolo **"IMPRESA & CONSUMATORI"**  
**OBIETTIVI E FINALITÀ:** migliorare l'informazione dei consumatori e delle famiglie sull'aspetto della qualità e della sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari destinati all'infanzia; creare una nuova forma di comunicazione e una rete di collaborazione tra imprese, operatori commerciali e consumatori finalizzata a promuovere e rafforzare l'aspetto "qualità" e "sicurezza" dei prodotti, anche attraverso il sistema della certificazione, dell'etica d'impresa e della compatibilità ambientale.

Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione

**Realizzazione della Pubblicazione intitolata "Impresa & Consumatori" così suddivisa:**  
**1 - DAL MONDO DELLE IMPRESE:** questa sezione darà "voce" ad imprese, operatori commerciali, distributori di prodotti e prestatori servizi per l'infanzia allo scopo esclusivo non di fare pubblicità ma di fornire ai consumatori finali informazioni obiettive e trasparenti sulla "qualità" e sulla "sicurezza" dei prodotti/servizi forniti, sul sistema "qualità", certificazione ed etica d'impresa; **2 - L'OPINIONE DEI CONSUMATORI:** la seconda sezione darà "voce" ai consumatori e alle loro associazioni per una serie di informazioni "speculari" a quelle provenienti dalle imprese e fornirà, attraverso articoli, interviste, interventi qualificati, notizie e informazioni riguardanti, ad es. igiene e sicurezza degli alimenti per l'infanzia; etichettatura e uso sicuro dei prodotti non alimentari; marchi comunitari e sistema della certificazione di qualità; il fenomeno



contraffazione dei giocattoli. In questa Sezione vi saranno anche degli spazi dedicati ai prodotti pericolosi e alle **principali problematiche di natura legale** connesse con la qualità e la sicurezza dei prodotti per bambini; **3 - NEWS, COMUNICATI, EVENTI**: questa terza sezione conterrà comunicati, informazioni, notizie provenienti da istituzioni pubbliche. Associazioni di categoria delle imprese, Organizzazioni dei consumatori; segnalazioni su eventi di interesse per i consumatori, come Convegni, Dibattiti, Mostre, ecc.

La pubblicazione avrà le seguenti caratteristiche tipografiche: formato cm. 21 x 24; pagine 24; 4 colori; illustrazioni grafiche.

La pubblicazione sarà distribuita dall'Unione Nazionale Consumatori del Lazio attraverso i propri Comitati, delegazioni e rappresentanze presenti in tutta la Regione e presso tutti gli Sportelli locali di Tutela dei Consumatori attivati sul territorio, le scuole, i supermercati, le farmacie, le rappresentanze sindacali.

#### Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli

**Criteri per la misurazione dei risultati finali, vantaggi e utilità per i consumatori, con effetti durevoli:** - il dialogo e la circolazione delle informazioni tra i diversi soggetti del mercato, fortemente auspicato anche dal Ministero delle Attività Produttive e dall'U.E. in tutti i programmi di politica dei consumatori, contribuirà a creare le condizioni per la costruzione di un nuovo "modello" di consumo, basato su sistemi produttivi e pratiche commerciali leali, rispettose degli interessi delle parti, con effetti positivi e durevoli anche sull'ambiente e sul tessuto sociale; - il rapporto di collaborazione tra consumatori e imprese basato sulla condivisione di valori comuni, come la qualità e la sicurezza dei prodotti, rafforzerà il ruolo del consumatore, come soggetto attivo (e non più debole) del mercato, protagonista nella difesa del potere d'acquisto del proprio reddito, del proprio risparmio e della propria qualità della vita; - la conoscenza da parte degli operatori economici degli interessi e delle esigenze dei consumatori stimolerà il mondo produttivo a preferire e perfezionare sempre di più il sistema "qualità" e di certificazione etica d'impresa.

#### Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli

La Pubblicazione **"Impresa & Consumatori"** sarà utile ai consumatori e alle famiglie in generale in quanto, attraverso le informazioni, consentirà a tali soggetti di rafforzare il proprio ruolo di consumatore e di superare, con metodologia nuova, la tradizionale "conflittualità" tra i diversi soggetti economici, favorendo in particolar modo le fasce deboli e svantaggiate della popolazione residente nella Regione Lazio (famiglie monoreddito con prole numerosa; single con bambini piccoli; disoccupati con figli; nuclei familiari extracomunitari, ecc.), con effetti positivi e duraturi sia sul reddito familiare che sulla riduzione del contenzioso, anche in termini di risparmio delle spese per l'accesso alla giustizia.



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
ANNO 2005  
Intervento

Mod.05  
DEF  
Pag 74 di 85

**Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Uno spazio della Pubblicazione *"Impresa & Consumatori"* sarà dedicata all'informazione sul rapporto prezzo-qualità dei prodotti alimentari e non alimentari destinati all'infanzia, anche con riferimento alle nuove produzioni immesse sul mercato dalle aziende e dagli operatori del settore.



\_\_\_\_\_  
 Regione/Provincia  
 autonoma

**Al Ministero delle Attività Produttive  
 Direzione Generale per l'armonizzazione del  
 mercato e tutela dei consumatori  
 Ufficio B3  
 Via Molise, 2  
 00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.	4.1
Regione/Provincia autonoma	LAZIO
Programma denominato:	Servizi Socio Sanitari
Titolo intervento (breve)	Da Paziente ad impaziente

Nuovo intervento  X

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore		Centro per i diritti del Cittadino CODICI ONLUS			
Via e N° civico	Oderisi da Gubbio,18	CAP	00146	CITTA	ROMA
Telefono	06.553018081	FAX	06.55308791	E-MAIL	<a href="mailto:codici.lazio@codici.org">codici.lazio@codici.org</a>
Soggetto attuatore		Focus Casa dei diritti Sociali			
Via e N° civico	Via dei Mille, 6	CAP	00185	CITTA	ROMA
Telefono	06.4464742	FAX	06.4461817	E-MAIL	<a href="mailto:info@dirittisociali.org">info@dirittisociali.org</a>
Soggetto attuatore		Movimento consumatori			



Legge n. 388/2000, articolo 148, comma 1  
 INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME  
 A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI  
 ANNO 2005  
 Intervento

Mod.05  
 DEF  
 Pag 76 di 85

Via e N° civico	Via Tommaso Campanella, 41		CAP		CITTA	ROMA
Telefono	06.39735013	FAX	06.39738251	E-MAIL	roma@movimentoconsumatori.it	

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Soggetto attuatore		ADUC				
Via e N° civico	Via Monte delle Gioie, 13		CAP	00199	CITTA	ROMA
Telefono	06.86398739	FAX	06.86207309	E-MAIL	p.mastrantonii@aduc.it	

Soggetto attuatore		UNUSS				
Via e N° civico	Rianese, 145		CAP		CITTA	RIANO (RM)
Telefono	06.9034483	FAX	06.9034483	E-MAIL	calrodo@tiscali.it	

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

**Quadro temporale**

Durata presunta (in mesi)

24 mesi

Data presunta di inizio

1 maggio 2006

Data presunta di conclusione

30 aprile 2008

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
<b>FASE 1:</b> <b>I tempi per la realizzazione della fase 1 sono previsti per 6 mesi dalla firma della Convenzione e così suddivisi:</b> 1.1. Comunicazione avvenuta accettazione per	1/05/2006	31/10/2006

<p>la realizzazione del progetto;          1.2 convocazione del personale coinvolto nel progetto e costituzione dell'équipe operativa          1.3 organizzazione uffici amministrativi e segreteria;          1.4 acquisto dei beni per il servizio, modifiche alle polizze assicurative del personale, predisposizione modulistica per la tenuta della contabilità;          1.5 Predisposizione spazio WEB sul portale;          1.6 reperimento e allestimento sedi provinciali;          1.7 Avvio campagna di informazione del Progetto;          1.8 Avvio del primo monitoraggio</p>		
<p><b>FASE 2</b>          I tempi per la realizzazione della fase 2 sono previsti per 6 mesi così suddivisi:          2.1 avvio del servizio di sportello;          2.2 avvio dello sportello telematico;          2.3 conferenza stampa dati primo monitoraggio;          2.4 predisposizione guide e materiale informativo          2.5 realizzazione secondo monitoraggio</p>	<p>1/11/2006</p>	<p>30/04/2007</p>
<p><b>FASE 3</b>          La durata complessiva della seguente fase è di 10 mesi così suddivisi:          3.1 piena attività RETE SPORTELLI          3.2 realizzazione campagna diffusione</p>	<p>01/05/2007</p>	<p>28/02/2008</p>
<p><b>FASE 4</b>          La durata complessiva della seguente fase è di 2 mesi e comprende i seguenti stadi di realizzazione:          4.1 realizzazione e organizzazione della manifestazione conclusiva con diffusione di una relazione valutativa del progetto          4.2 chiusura del bilancio e relativi adempimenti amministrativi          4.3 Consegna della relazione finale e del bilancio consuntivo.</p>	<p>01/03/2008</p>	<p>30/04/2008</p>



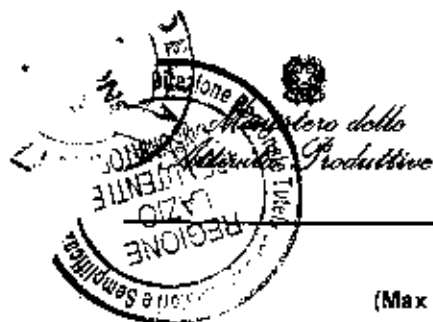
**Piano finanziario**

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	€ 212.246,70	
	Contributo ministero	€ 212.246,70	100
	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		
	Altre risorse		

**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	102.000,00	48.06	102.000,00	48.06
2 Macchinari e attrezzature	15.000,00	7.07	15.000,00	7.07
3 Servizi di consulenza	40.000,00	18.84	40.000,00	18.84
4 Servizi di Comunicazione	18.000,00	8.48	18.000,00	8.48
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)	10.000,00	4.71	10.000,00	4.71
6 Spese ammissibili	€ 185.000,00	87.16	€ 185.000,00	87.16
7 Spese generali	€ 27.246,70	12.84	€ 27.246,70	12.84





(Max 15% di 6)

8 Totale intervento

€ 212.246,70	100	€ 212.246,70	100

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Il progetto ipotizza l'organizzazione di una rete di collegamento di sportelli con la funzione di realizzare un momento armonizzatore e risolutore dei bisogni socio/assistenziali e di tipo sanitario della popolazione attraverso le azioni di informazione, assistenza e tutela della salute dei cittadini mediante la rete di sportelli ;  
 Tutela della salute attraverso un'attività di monitoraggio la verifica dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie nella Regione Lazio.

**Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

1. Realizzazione campagna d'informazione per la promozione del diritto alla salute attraverso la pubblicazione e distribuzione di guide e altro materiale divulgativo;
2. Attività di monitoraggio dei tempi di attesa per le prestazioni sanitarie, con predisposizione di strumenti di analisi e rilevazione dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni sanitarie predisposta una scheda e una griglia di rilevazione . La scheda verrà consegnata alle direzioni delle ASI e invitate ad indicare sia i tempi programmati che reali per l'erogazione delle prestazioni sanitarie. Successivamente verranno predisposte tre squadre di rilevatori che andranno a verificare i tempi di attesa e le modalità . Sono previste tre rilevazioni.
3. Apertura di una RETE DI SPORTELLI, telematici e di front-line operativi a livello regionale e provinciale con servizi di assistenza e consulenza agli utenti e consumatori del SSN;
4. Implementazione del PORTALE WEB dedicando un sito alle attività progettuali con particolare riferimento ai soggetti vittime di incidentalità

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**

L'operatore compilerà delle schede per il monitoraggio della qualità del servizio erogato e su eventuali bisogni ulteriori che necessitano una consulenza specialistica.  
 A campione verranno effettuati dei controlli da parte dei coordinatori del progetto, con interviste telefoniche ad alcuni degli utenti che hanno consentito a fornire i propri dati personali, al fine di verificare diversi fattori quali la validità dell'offerta, la trasparenza delle informazioni, la chiarezza l'eshaustività e l'esattezza dell'aiuto fornito.  
 Gli effetti durevoli si concretizzano in un'abbassamento reale e misurabile, costante nel tempo delle liste di attesa per le prestazioni sanitarie nella Regione Lazio.



### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Il cittadino malato, per sua stessa condizione vive una situazione di debolezza che spesso lo porta a sopportare vere e proprie vessazioni e compulsioni dei propri diritti spesso a causa della non conoscenza dei propri diritti. Non è un caso che per indicare la condizione di cittadino malato lo si qualifica come "paziente".

L'azione sarà svolta nei confronti di tutti i cittadini che accedono ai servizi sanitari, con particolare riferimento ai soggetti anziani e ai cronici non autosufficienti, e nei confronti dei soggetti incidentalizzati.



Timbro Regione/Provincia autonoma

Al **Ministero delle Attività Produttive**  
**Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori**  
**Ufficio B3**  
**Via Molise, 2**  
**00187 Roma**

(compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma)

Intervento n.

4.2

Regione/Provincia autonoma

LAZIO

Programma denominato:

Il sistema PiT nella regione Lazio

*I servizi di pubblica utilità: l'emergenza socio-sanitaria*

Titolo intervento (breve)

L'emergenza Socio - Sanitaria

Nuovo intervento  X

Completamento di intervento già avviato

Soggetto attuatore

Cittadinanzattiva Lazio O.n.l.u.s.

Via e N° civico

Via Domenico Silveri, 10

CAP

00165

Città

ROMA

Telefono

06/6373281

FAX

06/6385881

E-MAIL

cittadinanzattivalazio@yahoo.it

(Aggiungere eventuali altri soggetti attuatori dell'intervento utilizzando le funzioni copia incolla sulla soprastante tabella)

Ambito territoriale interessato

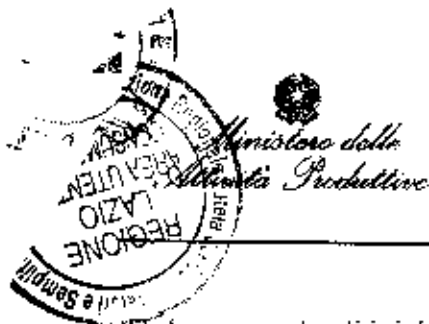
L'ambito territoriale interessato sarà quello delle province di Roma e Frosinone

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)

18 mesi



Data presunta di inizio

01 luglio 2006

Data presunta di  
 conclusione

31 dicembre 2007

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Attività di studio e dell'elaborazione degli strumenti.	01 luglio 2006	31 agosto 2006
Attività di definizione e selezione gruppo di lavoro	01 settembre 2006	30 settembre 2006
Messa a punto informatica e tecnica dei Pit Locali	01 ottobre 2006	30 ottobre 2006
Attività di servizio di assistenza, intervento e informazione al cittadino ( rapporto con l'utenza e promozione delle attività e di campagne a tema )	01 novembre 2006	31 dicembre 2007
Attività di estrapolazione dati	01 settembre 2007	30 ottobre 2007
Attività di analisi dati	01 novembre 2007	30 novembre 2007
Realizzazione report e organizzazione convegno finale	01 dicembre 2007	31 dicembre 2007

**Piano finanziario**

	Importo	%
Costo complessivo	€ 63.913,79	100%
Contributo ministero	€ 63.913,79	100%

Cop  
 etu  
 ra



Risorse regionali

Risorse soggetto attuatore

Risorse comunitarie

Altre risorse


**Quadro economico delle spese previste**

	Importo totale	%	Risorse Ministero	%
1 Personale	€ 31.077,2		€ 31.077,2	
2 Macchinari e attrezzature	€ 3.500		€ 3.500	
3 Servizi di consulenza	€ 15.000		€ 15.000	
4 Servizi di Comunicazione	€ 6.000		€ 6.000	
5 Servizi di Pubblicità (Max 10% di 6)				
6 Spese ammissibili	55.577,02		55.577,02	
7 Spese generali (Max 15% di 6)	€ 8.336,55		€ 8.336,55	
8 Totale Intervento	€ 63.913,79		€ 63.913,79	100%

**Oggetto, obiettivi, finalità**

Cittadinanzattiva si propone di potenziare e attivare sul territorio regionale 2 Pit Locali. PiT è l'acronimo di Progetto integrato di tutela. I servizi avranno il compito di raccogliere segnalazioni su funzionamento e qualità del servizio socio-sanitario, che intervenire per la tutela dei diritti. I servizi locali saranno anche un luogo d'incontro civico dove sarà possibile: - elaborare proposte; - intrecciare alleanze tra cittadini, associazioni e istituzioni; - mettere a disposizione le proprie conoscenze e competenze; - tutelare il cittadino; - promuovere la presenza attiva dei cittadini nelle politiche pubbliche.



Attraverso la rete del Tribunale per i diritti del malato, Cittadinanzattiva ha maturato un'esperienza quasi unica nel settore prescelto occupandosi della tutela del malato da ormai 25 anni, senza trascurare gli aspetti legati al rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione (es: invalidità, barriere architettoniche), che sono strettamente legati ai temi sanitari.

Attraverso questo progetto si vuole raggiungere l'obiettivo generale di fornire un contributo, sotto forma di punto di vista, per migliorare il servizio socio-sanitario nella Regione Lazio, partendo dalle segnalazioni dei cittadini.

Inoltre, gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- potenziare e/o attivare 3 servizi locali di informazione, assistenza e tutela del cittadino nel rapporto con i servizi socio-sanitari, coordinati nella dimensione nazionale, attraverso il coinvolgimento di circa 30 tra consumatori/cittadini appositamente addestrati, parte dei quali retribuiti e parte volontari;
- raccogliere, sulla base delle segnalazioni dei consumatori-utenti, informazioni e dati sullo stato della qualità del servizio già citato;
- approfondire e diventare punti di riferimento per i consumatori sui temi della sanità e dei servizi;
- realizzare attività di informazione con il coinvolgimento di istituzioni e associazioni.

Cittadinanzattiva in questo intervento ha intenzione di perseguire le seguenti finalità:

- la promozione della cultura della tutela del consumatore nell'ambito socio-sanitario;
- la costituzione e il consolidamento di una "rete" di consumatori attivi, presenti su tutto il territorio nazionale e sensibili alle problematiche dei servizi socio-sanitari;
- la divulgazione e diffusione di esperienze, dati, tecnologie di tutela al maggior numero di cittadini possibili attraverso un linguaggio accessibile.

### **Descrizione delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione**

Per la realizzazione dell'intervento si procederà all'apertura e la gestione di appositi sportelli informativi e call center, denominati Pit Locali che saranno dotati di apposite sedi, linee telefoniche, strumentazione informatica (quelli già attivati saranno potenziati) e sussidi di approfondimento.

Sarà realizzato un apposito database che faciliterà il compito del gruppo di lavoro. Il database sarà uno strumento per archiviare la casistica e per classificarla, mutuando le categorie riportate dalla Commissione Europea nei documenti ufficiali (es. Libri Verdi) in merito ai servizi di pubblica utilità. Le categorie sono le seguenti: accessibilità, qualità, sicurezza, trasparenza e conflittualità.

Ogni servizio lavorerà attraverso la conduzione di un responsabile che avrà il compito di assicurare il servizio, coordinare i volontari coinvolti, organizzare attività di formazione, curare tutti gli aspetti inerenti la comunicazione.

Per potenziare la comunicazione esterna saranno prodotti pieghevoli e locandine in quantitativo adatto alla diffusione e opuscoli informativi da distribuire alla cittadinanza.

A conclusione del progetto verrà realizzato un report finale, estrapolando i dati dal database informatico, fornendo un termometro sullo stato dei servizi ed elaborando proposte politiche per gli interlocutori interessati. I dati saranno presentati durante un convegno regionale.

**Indicazione di criteri per la misurazione della reale utilità per il consumatore, la rilevanza e l'attitudine a produrre effetti durevoli**



Attraverso la realizzazione e il consolidamento di 2 PiT Locali si rende fruibile al consumatore un servizio permanente di assistenza, intervento e informazione per quanto riguarda il servizio socio-sanitario e la tutela dei propri diritti rispetto ai servizi medesimi.

Si possono indicare i seguenti criteri per la misurazione degli effetti:

- ❖ *quantitativo, che dovrà essere crescente, di casi e segnalazioni risolte gestito da ogni PiT;*
- ❖ *risoluzione di casi emblematici per la comunità;*
- ❖ *aumento di tavoli di lavoro tra associazioni di consumatori e aziende;*
- ❖ *aumento delle attività congiunte fra diverse associazioni di consumatori;*

*aumento di iscritti alle associazioni di consumatori, in modo da favorire l'aumento delle iniziative a favore del consumatore.*

#### **Eventuale evidenziazione di finalità relative a soggetti deboli**

Il PiT come servizio di assistenza, intervento e informazione sarà accessibile a tutti i cittadini in maniera completamente gratuita, fornendo informazioni, modulistica e materiali di approfondimento con una particolare attenzione alle fasce di popolazione in difficoltà economica.

#### **Eventuali iniziative di informazione ai consumatori su prezzi e tariffe**

Il PiT, attraverso l'interazione con le aziende erogatrici di servizi, sarà in grado di mettere a punto campagne di informazione sull'andamento dei prezzi e delle tariffe, anche su sollecitazione delle segnalazioni dei consumatori.

#### **Eventuali accordi con altre regioni/province autonome per la realizzazione di interventi congiunti**

In altre regioni sono già attivi PiT, che forniscono informazioni, assistenza e intervento sia nell'ambito del servizio sanitario che in quello dei servizi di pubblica utilità.

