



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

\*\*\*\*\*

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 13/12/2006

=====

ADDI' 13/12/2006 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 FOXA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	MANDARELLI	Alessandra	Assessore
		Vice			
POMPILI	Massimo	Presidente	MICHELANGELI	Mario	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NIERI	Luigi	"
BATTAGLIA	Augusto	"	RANUCCI	Raffaele	"
BRACHETTI	Regino	"	ROJANO	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: TIBALDI

DELIBERAZIONE N. 884

Oggetto:

Approvazione schema di Protocollo d'Intesa tra la Regione Lazio e le Province concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore.



884 18 DIC. 2006

Dei



**OGGETTO:** Approvazione schema di Protocollo d'Intesa tra la Regione Lazio e le Province concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore



## LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa;

**VISTA** la legge statutaria della Regione Lazio 11 novembre 2004, n. 1;

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

**VISTO** il regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 e successive integrazioni e modificazioni, concernente l'organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale;

### PREMESSO CHE

in data 30 luglio 2004 la Regione Lazio ha stipulato con il Governo un accordo di programma quadro in materia di società dell'informazione, e-government e servizi ai cittadini;

l'accordo di cui sopra ha previsto e finanziato il progetto "Centri di Accesso e Diffusione delle dell'Innovazione Tecnologica" (CADIT) con la finalità di contribuire a colmare il Digital Divide e facilitare lo sviluppo delle infrastrutture che determinano la diffusione della Società dell'Informazione;

CADIT vengono messi a disposizione della cittadinanza presso locali individuati dalle Province, d'intesa con i Comuni;

**VISTA** la Legge Regionale 10 novembre 1992 n. 44 "Norme per la tutela dell'utente e del consumatore";

**VISTA** la Delibera di Giunta Regionale 23 dicembre 2005 n. 1150 "Utenti e Consumatori programma di attività per il triennio 2006 - 2008 (Legge Regionale 44/92)" che prevede una specifica iniziativa della Regione Lazio nel campo della realizzazione dello sportello del consumatore da realizzare con l'ausilio delle Amministrazioni Provinciali del Lazio nonché attività di informazione e pubblicizzazione sulle problematiche del consumerismo;

### CONSIDERATO

che le Province, avranno il compito di coordinare l'apertura degli sportelli del consumatore nonché di gestire i rapporti con le associazioni dei Consumatori, rappresentate nella Regione Lazio, che saranno coinvolte nella erogazione del servizio, in attuazione del protocollo d'intesa sottoscritto il 14 settembre 2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori reg. cron. N. 6657 del 07.10.2005;

che l'art. 15 comma 19 della L.R. 28 aprile 2006, n.5 (bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006), per il perseguimento delle finalità di cui alle legge regionale 44/92 così come meglio precisate nella D.G.R. n.1150 (programma di attività per

il triennio 2006-2008), finanzia per il 2006 con € 2.500.000,00 le iniziative dirette della Regione;

che la D.G.R. 414 dell'11 luglio 2006 approva il programma di attività per l'anno 2006 per Utenti e Consumatori e in particolare l'allegato C che prevede l'istituzione dello "sportello del Consumatore";

**RITENUTO** opportuno, per le motivazioni di cui sopra, far coincidere, ove possibile, la collocazione dello sportello del consumatore con la struttura dei CADIT;

**CONSIDERATO** che nell'ambito degli incontri con le province per le attività relative ai CADIT si è raggiunto un accordo sul possibile utilizzo delle strutture degli stessi per lo sportello del consumatore;

**CONSIDERATO** che nella riunione del 23 ottobre 2006 l'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa e gli Assessori Provinciali, competenti per materia, hanno condiviso uno schema di accordo, concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore;

**RITENUTO**, quindi opportuno individuare, con apposito protocollo d'intesa un organico programma di interventi finalizzati alla apertura o al potenziamento degli sportelli del consumatore nel territorio della Regione Lazio;

**RITENUTA**, infine, la presente deliberazione non soggetta a concertazione con le Parti Sociali;

all'unanimità;

### DELIBERA

per le motivazioni di cui in premessa, che integralmente si richiamano:

di approvare lo schema di Protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e le Province concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore riportato sotto l'allegato A, che sarà sottoscritto dal Presidente della Regione Lazio o suo delegato;

di delegare al Direttore della Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa tutte le attività necessarie per l'attuazione del Protocollo d'Intesa.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

IL PRESIDENTE: F. Lo Pietro MARRAZZO  
IL SEGRETARIO: F.to Domenico Antonio CUZZUPA



22 DIC. 2006

Allegato A

**Schema protocollo d'intesa tra Regione Lazio e le Province, concernente la definizione degli indirizzi e delle azioni tendenti alla promozione di un programma di interventi finalizzati alla istituzione degli sportelli regionali del consumatore.**

La Regione Lazio ha istituito l'Assessorato per la Tutela dei Consumatori con l'intento di migliorare la qualità della vita, in termini di erogazione di servizi e di tutela dei diritti dei cittadini, in stretta e continua collaborazione con gli Assessorati Regionali e gli Enti locali territoriali, pur nel rispetto delle reciproche competenze istituzionali.

La Giunta Regionale nell'approvare il programma di attività per il triennio 2006-2008 per Utenti e Consumatori (delibera n. 1150 del 23 dicembre 2005) e il programma di attività per l'anno 2006 (delibera n. 414 dell'11 luglio 2006) ha previsto, tra le altre iniziative da promuovere ai sensi della Legge Regionale n. 44 del 10 novembre 1992, la realizzazione dello sportello del consumatore con il coinvolgimento degli Enti locali con l'obiettivo di instaurare un momento di dialogo diretto, cercando di umanizzare e di personalizzare il confronto con ciascun cittadino;

considerato che la presenza fisica degli sportelli delle Associazioni dei consumatori e degli Enti Istituzionali sono allocati solo in alcune realtà socio economiche e che pertanto alcune comunità della Regione non possono accedere a questo servizio;

considerato che la Regione ha stipulato un Accordo di programma quadro con il Governo in materia di Società dell'Informazione, e-government e servizi ai cittadini in data 30 luglio 2004, con l'obiettivo di realizzare interventi atti a favorire, avviare e supportare su tutto il territorio regionale la diffusione ed il consolidamento delle opportunità offerte dall'uso delle tecnologie ICT e che tra i cinque interventi previsti è stato finanziato il progetto Centri di Accesso e Diffusione dell'Innovazione Tecnologica (CADIT) con la finalità di contribuire a colmare il Digital Divide e facilitare lo sviluppo delle infrastrutture che determinano la diffusione della "Società dell'Informazione" che saranno installati nei Comuni collocati nell'area obiettivo 2;

considerato che è intenzione dell'Assessorato alla Tutela dei Consumatori e alla Semplificazione Amministrazione attivare il progetto "sportello del consumatore" su tutto il territorio regionale e che in questa prima fase di avvio si intende avere un particolare riguardo per le aree ove una presenza delle Associazioni dei Consumatori è meno significativa;

considerato che i CADIT vengono messi a disposizione della cittadinanza presso locali individuati dalle Province, d'intesa con i Comuni, si ritiene sinergico che la collocazione dello sportello del consumatore coincida, ove possibile, con quello della struttura dei CADIT;

Considerato che le Province, con gli appositi fondi regionali, avranno il compito di coordinare l'apertura degli sportelli sulla base delle conoscenze del territorio, sociali e di densità abitativa, nonché di gestire i rapporti con le Associazioni dei Consumatori, rappresentate nella Regione Lazio, che saranno coinvolte nella erogazione del servizio, in attuazione del Protocollo di intesa sottoscritto il 14.09.2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni regionali dei Consumatori; fungeranno altresì da filtro operativo della Regione Lazio per la verifica della sussistenza delle condizioni minime di funzionamento;

la Regione Lazio

TRA

E





Provincia di Roma  
Provincia di Viterbo  
Provincia di Rieti  
Provincia di Frosinone  
Provincia di Latina

### SI CONVIENE

di individuare un organico programma di interventi finalizzati all'apertura o al potenziamento della presenza degli sportelli dei consumatori nel territorio della Regione per consentire al maggior numero possibile di cittadini del Lazio l'accesso a questo servizio.

Tale sportello sarà denominato "i consumatori" e sarà competente a fornire informazioni, svolgere attività di guida degli utenti e di monitoraggio sui seguenti campi:

- servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione - Enti locali
- servizi erogati da Enti o Aziende che erogano servizi di primaria importanza (Sanità, Trasporti, Utenze - Energia elettrica, servizi idrici, combustibili, smaltimento rifiuti, etc...)
- i rapporti tra consumatori e soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni,...)
- coordinamento con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore.

Lo sportello, inoltre, avrà il compito di raccogliere le istanze dei cittadini relativamente alle materie di cui sopra.

1. gli sportelli del consumatore verranno localizzati, ove possibile, presso i CADIT che sono già stati individuati dalle Province d'intesa con i Comuni;
2. il numero dei CADIT per ciascuna Provincia è così determinato:

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

3. ogni sportello dovrà restare aperto per almeno otto ore settimanali, ripartite in almeno due giorni a settimana;
4. l'attività di funzionamento e di consulenza dello sportello del consumatore sarà attribuita dalla Provincia. L'attività di consulenza sarà svolta, tramite bando pubblico, dalle Associazioni degli utenti e dei consumatori costituite senza fini di lucro da almeno un anno dalla data di emanazione del bando provinciale, aventi carattere od interesse regionale o essere emanazione regionale di organizzazioni nazionali dei consumatori ed il cui statuto sia conforme al disposto art. 3 comma A della L.R. 44 del 10.11.1992 "Norme per la tutela degli utenti e dei consumatori". L'attività di funzionamento e di consulenza dello sportello del consumatore sarà regolata da apposita convenzione;
5. il criterio di affidamento dell'incarico di consulenza degli sportelli è quello delle aree territoriali omogenee; pertanto aree territoriali omogenee dovranno essere affidate alla stessa Associazione fino ad un massimo di quattro sportelli;
6. presso gli sportelli verranno inoltre rese disponibili tutte le iniziative dell'Assessorato Regionale alla Tutela dei Consumatori e alla Semplificazione Amministrativa che abbiano un rilievo per la cittadinanza;
7. gli sportelli del consumatore dovranno predisporre una reportistica periodica nei confronti della Provincia e dell'Assessorato Regionale alla Tutela dei Consumatori e alla Semplificazione Amministrativa per fornire elementi di valutazione sull'esperienza e sulle problematiche di maggiore interesse o rilievo per la cittadinanza;
8. ogni sportello dovrà essere riconoscibile per i cittadini come sportello del consumatore e dovrà esporre il logo dell'iniziativa con i loghi della Regione, della Provincia e del Comune;



9. la Regione si impegna ad erogare un contributo per l'apertura ed il funzionamento degli sportelli per importo annuo massimo di 10.000,00 € per ciascuno sportello; eventuali ulteriori costi sono a carico delle Province; pertanto per il 2006 sarà impegnata la cifra di 700.000,00 € così ripartita

Provincia di Roma	150.000,00 €
Provincia di Viterbo	150.000,00 €
Provincia di Rieti	150.000,00 €
Provincia di Frosinone	150.000,00 €
Provincia di Latina	100.000,00 €

- 10. le Province dovranno formulare entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del presente protocollo una proposta operativa che preveda il numero di sportelli includendo i CADIT o diversa soluzione, tenuta presente la particolare situazione della Provincia di Roma;
- 11. le Province altresì si impegnano ad attivare il servizio dello sportello del consumatore entro mesi 8 dalla data di sottoscrizione del presente protocollo e comunque non oltre giugno 2007;
- 12. le spese ammissibili a finanziamento sono quelle relative ai costi di gestione e funzionamento dello sportello, nonché le spese di consulenza prestata dalla Associazione; sono considerate inoltre ammissibili le spese relative al funzionamento di sportelli già attivati dalle Province, purché vengano inseriti nel presente progetto;
- 13. la Regione provvederà all'assegnazione dei fondi alle Province alla comunicazione dell'avvenuta attivazione del servizio tramite provvedimento della Direzione Regionale;
- 14. la Regione si riserva un'attività di monitoraggio e controllo del servizio;
- 15. la Regione corrisponderà, inoltre, 30.000,00 € a ciascuna Provincia per le attività di coordinamento, monitoraggio, pubblicizzazione ed informazione delle problematiche sul consumerismo;
- 16. le attività del presente protocollo si intendono in via sperimentale per la durata di un anno dalla data di apertura degli sportelli; a tale scadenza la Regione d'intesa con le Province provvederà ad eventuali modifiche ed integrazioni.

**Per la Regione Lazio:**                      Presidente o Suo Delegato

**Per**

Provincia di Roma                      Presidente o Suo Delegato

Provincia di Viterbo                      Presidente o Suo Delegato

Provincia di Rieti                      Presidente o Suo Delegato

Provincia di Frosinone                      Presidente o Suo Delegato

Provincia di Latina                      Presidente o Suo Delegato



Roma,