



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 21/12/2007

ADDI' 21/12/2007 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	FICHERA	Daniele	Assessore
		Vice			
POMPILI	Massimo	Presidente	MANCINI	Claudio	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NICHIANCHELLI	Mario	"
BATTAGLIA	Augusto	"	NIERI	Luigi	"
COPPOTELLI	Anna Salome	"	ROIANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	TIBALDI	Alessandra	"
DALIA	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
DE ANGELIS	Francesco	"	ZARATTI	Liberto	"
DI STEFANO	Marco	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Domenico Antonio CUZZUPI

***** ONTSLN

ASSENTI: BATTAGLIA - DE ANGELIS - DI STEFANO - MANCINI - VALENTINI - ZARATTI

DELIBERAZIONE N. 1032

Oggetto:

Riprogrammazione degli interventi e modifica alla D.G.R. n.707 del 24/10/2006 "Programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004" art. 13 del D.M. 10 febbraio 2005.



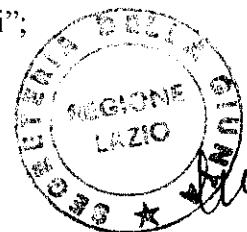
1032 21 DIC. 2007 *lu*

Oggetto: Riprogrammazione degli interventi e modifica alla D.G.R. n.707 del 24/10/2006 "Programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004" art. 13 del D.M. 10 febbraio 2005.

LA GIUNTA REGIONALE

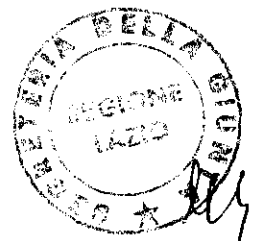
Su proposta dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa.

- 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 del Ministero delle 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 n. 707 del 24 ottobre 2006 con la quale veniva approvato il programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004;
- VISTA la nota n. 2365 del 15/12/2006 con la quale il Ministero dello Sviluppo Economico approvava con decreto del 6/12/2006 il programma denominato "Programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui al decreto del Ministro delle Attività Produttive 23 novembre 2004" e autorizzava la Regione Lazio al pagamento della prima quota;
- VISTA la determinazione n. A1006 del 14 marzo 2007 con la quale veniva approvato lo schema di convenzione che all'art. 5 impegna l'Associazione a dare inizio al progetto entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione della medesima;
- ACCERTATO che per mero errore materiale nella tabella inserita nel deliberato della D.G.R. n. 707 del 24/10/2006 al tema: "Prezzi e tariffe a livello regionale" è stata indicata l'iniziativa presentata dall'Associazione Unc Lazio e denominata "Baby Consumatori" invece di quella denominata "Osservatorio baby consumatori";



1032 21 DIC. 2007 *lu*

- ACCERTATO che per mero errore materiale nella succitata tabella al tema "Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari" è stata indicata l'iniziativa presentata dall'Associazione Unc Lazio denominata "Osservatorio Baby consumatori" invece di quella denominata "Baby consumatori qualità e sicurezza dei prodotti".
- RITENUTO di dover rettificare tali imprecisioni;
- VISTO l'art. 13 del D.M. 10 febbraio 2005 che contempla la possibilità per il soggetto beneficiario di riprogrammare gli interventi previsti nel programma;
- VISTA la nota n. 69076 del 29 maggio 2007 con la quale l'Associazione Altroconsumo, chiede alla Regione Lazio di potersi avvalere di tale facoltà;
- CONSIDERATO che l'Associazione medesima ha già realizzato per la Regione Lombardia una parte delle attività descritte nei progetti approvati con D.G.R. 707 del 24/10/2006;
- CONSIDERATO che nelle Convenzioni tra la Regione Lazio e l'Associazione Altroconsumo reg. cron. n.8551 del 7/06/2007 e reg. cron. n.8552 del medesimo giorno all'art 9 recita che: l'associazione si impegna, per la realizzazione dei progetti denominati "*Servizi di pubblica utilità nel Lazio: gas ed energia elettrica. Tariffe e consulenza giuridica*" e "*Servizi di pubblica utilità nel Lazio: tariffe, qualità dell'acqua e consulenza giuridica*" a non utilizzare, in tutto o in parte, il lavoro da essa già svolto con altri progetti, realizzati o in corso di realizzazione con finanziamenti erogati dalla Regione, da Enti o da Amministrazioni Pubbliche;
- RITENUTO necessario provvedere ad una riprogrammazione degli interventi presentati dall'associazione Altroconsumo e approvati dalla più volte citata D.G.R. 707 del 24/10/2006;
- CONSIDERATO il Decreto attuativo del 5 febbraio 2005 del Ministero delle attività Produttive ora Ministero dello Sviluppo Economico prevede la possibilità per ciascun soggetto beneficiario di poter effettuare una riprogrammazione degli interventi utilizzando un apposito modulo denominato mod.08;





1032 21 DIC. 2007 *llg*

- CONSIDERATO** quanto sopra riportato, si ritiene necessario dover riapprovare gli interventi riprogrammati proposti dall'Associazione Altroconsumo come da allegato mod.08 che forma parte integrante e sostanziale del presente atto come allegato A;
- VISTA** la nota n. 92085 del 16 luglio 2007 con la quale l'Associazione Cittadinanzattiva Lazio onlus comunicava che per mero errore materiale, l'intervento denominato "*Osservatorio tariffe: quali costi per i cittadini laziali*" approvato con D.G.R. 707/2006 era affetto da imprecisioni;
- VISTA** la nota n.149086 del 28 novembre 2007 con la quale l'Associazione Cittadinanzattiva Lazio onlus comunicava che l'operazione di ricognizione volta a individuare per ciascuno dei settori interessati (trasporto pubblico locale, tariffe comunale) riportata nel Mod. 05, nello specifico nella sezione "*descrizioni delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione*", sarebbe stata realizzata su un campione di 122 Comuni Laziali selezionati con il criterio del numero di abitanti maggiore di 5.000, e non già sui 378 comuni del Lazio come erroneamente indicato nel Mod.05 allegato alla succitata D.G.R. 707 del 24/10/2006;
- VISTA** la nota n. 118338 del 27 settembre 2007 della Direzione Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa con la quale venivano comunicate al Ministero dello Sviluppo Economico le effettive date di inizio lavori per ogni singola Associazione;
- RITENUTO** di dover rettificare tali meri errori materiali;

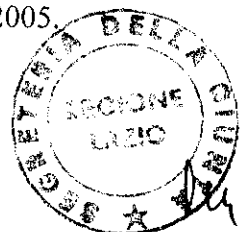
le premesse sono parte integrante della seguente deliberazione;

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

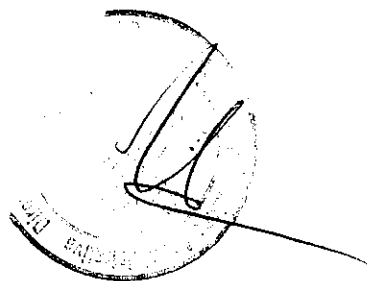
All'unanimità

DELIBERA

1. Di approvare la riprogrammazione degli interventi dell'Associazione Altroconsumo, secondo quanto stabilito dall'art. 13 del D.M. 10 febbraio 2005.



1032 21 DIC. 2007 *ly*



Di approvare il modulo denominato mod.08 riguardante la riprogrammazione della citata Associazione allegati alla presente delibera come allegato A;

2. Di modificare, a rettifica degli indicati errori materiali, la D.G.R. 707 del 24 ottobre 2006 come indicato nella tabella di seguito riportata:

Tema		
Prezzi e Tariffe a livello regionale		
Associazione	Progetto	Importo ammissibile
UNC Lazio	Baby consumatori	€ 68.580,89

Sostituito con:

Prezzi e Tariffe a livello regionale		
Associazione	Progetto	Importo ammissibile
UNC Lazio	Osservatorio Baby consumatori	€ 68.580,89

Tema		
Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari		
Associazione	Progetto	Importo ammissibile
UNC Lazio	Osservatorio Baby consumatori	€ 44.520,13

sostituito con:

Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari		
Associazione	Progetto	Importo ammissibile
UNC Lazio	Baby consumatori qualità e sicurezza dei prodotti	€ 44.520,13

3. Di rettificare il criterio di campionamento per il quale l'associazione Cittadinanzattiva Lazio onlus aveva selezionato i 378 Comuni Laziali erroneamente riportati nel Mod.05, con l'individuazione di 122 Comuni con popolazione superiore ai 5000 abitanti;
4. Di approvare l'Allegato B che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione che rettifica l'Allegato A della D.G.R. 707/2006 nella parte relativa alle effettive date di inizio e di durata degli interventi.



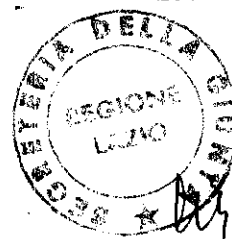
Allegato A.doc



Allegato B.doc

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

31 DIC. 2007





*Ministero delle
Attività Produttive*

LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

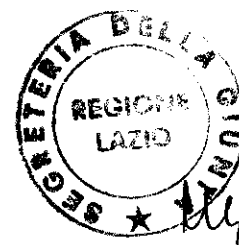
Mod.08
DEF
Pag 1 di 11

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Allegato A

Timbro Regione/Provincia autonoma

ALLEG. alla DELIB. N. 1032 *ly*
 DEL 21 DIC. 2007



INTERVENTO RIPROGRAMMATO

(riferimenti alla scheda presentata con il programma)

Regione/Provincia autonoma

Programma denominato:

Scheda intervento n.

Titolo intervento (breve)

REGIONE LAZIO
1.1
Servizi di pubblica utilità nel Lazio: gas ed energia elettrica. Tariffe e consulenza giuridica

Nuova scheda intervento

(che sostituisce l'originale precedente)

N.B. Compilare ed allegare una nuova scheda per ogni intervento interessato.

Intervento n. *

Titolo intervento (breve)

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

1.1
Prezzi e tariffe energia elettrica e gas

Soggetto attuatore

Altroconsumo

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

*Inserire lo stesso numero della scheda presentata aggiungendo "bis" (esempio: scheda intervento n. 1 bis)

Ambito territoriale interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005
RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Mod.08
 DEF
 Pag 2 di 11

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)	12 mesi
Data presunta di inizio	20/08/2007
Data presunta di conclusione	20/08/2008

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Analisi e monitoraggio tariffe	20/08/2007	20/06/2008
Aggiornamento dell'applicativo on line e inserimento dati regionali, preparazione sezione sito dedicata al progetto	01/10/2007	03/12/2007
Attività ufficio stampa	05/11/2007	20/08/2008
Call center di consulenza giuridica	03/12/2007	20/08/2008
Erogazione dei servizi on line	03/12/2007	20/08/2008

Piano finanziario

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



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

Mod.08
 DEF
 Pag 3 di 11

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Quadro economico delle spese previste

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

Oggetto, obiettivi finalità

Attraverso l'analisi delle tariffe e il loro confronto nel tempo e su base territoriale, sarà possibile mettere in evidenza le aziende più efficienti e attivare un meccanismo virtuoso di stimolo per 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:



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

Mod.08
DEF
Pag 4 di 11

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

- 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, dove sia possibile, la soluzione più conveniente.
- Aggiornamento del 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.
- Aggiornamento del 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.
- Servizio di consulenza giuridica relativa alle problematiche incontrate dagli utenti del Lazio nell'ambito dei servizi di pubblica utilità: gas ed energia elettrica: gli avvocati che operano all'interno del servizio di consulenza giuridica di Altroconsumo forniscono un orientamento al consumatore nella ricerca della soluzione del proprio problema. In una rilevante percentuale dei casi (circa il 90%) le richieste dei consumatori vengono evase con informazioni o consulenze fornite direttamente nel corso della telefonata.
 In situazioni più complesse vengono analizzati quesiti e/o visionati contratti inviati per lettera, fax o e-mail. Inoltre, quando il consumatore non riesce a far valere i propri diritti nei confronti della controparte, il servizio di consulenza giuridica interviene a sua tutela sollecitando l'ente o l'azienda coinvolti a tenere maggiormente in considerazione le sue ragioni e cercando di risolvere in via amichevole la vicenda. Il servizio telefonico sarà offerto attraverso un numero verde, accessibile esclusivamente ai cittadini del Lazio, dove gli avvocati di Altroconsumo risponderanno in tempo reale a tutte le richieste pervenute per telefono. 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.
- Divulgazione dell'iniziativa:
Attività dell'Ufficio Stampa di Altroconsumo:
L'Ufficio Stampa di Altroconsumo per tutta la durata dell'erogazione dei servizi ai cittadini del Lazio, per promuovere l'iniziativa e dare visibilità al progetto, si farà carico di:
 - contatti continui con i media. ricerca di spunti e di occasioni di visibilità sui media. generazione di interviste;
 - definizione e raccolta e trasmissione dei contenuti-documentazione per la stampa;
 - impostazione, redazione, diffusione di comunicati stampa;
 - attività di monitoraggio e realizzazione rassegna sui passaggi stampa, radio, tv, Internet.

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

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

Consultazione on line dei livelli tariffari di gas ed energia elettrica, dei comuni del Lazio sulla base di profili predefiniti. Calcolo personalizzato delle tariffe di gas ed energia elettrica più convenienti. Questi strumenti saranno messi on line sul sito www.altroconsumo.it



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

Mod.08
 DEF
 Pag 6 di 11

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Timbro Regione/Provincia autonoma

INTERVENTO RIPROGRAMMATO

(riferimenti alla scheda presentata con il programma)

Regione/Provincia autonoma

Programma denominato:

Scheda intervento n.

Titolo intervento (breve)

1.2
Servizi di pubblica utilità nel Lazio: tariffe, qualità dell'acqua e consulenza giuridica.

Nuova scheda intervento

(che sostituisce l'originale precedente)

N.B. Compilare ed allegare una nuova scheda per ogni intervento interessato.

Intervento n. *

Titolo intervento (breve)

1.2
Prezzi e 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	<u>pr@altroconsumo.it</u>	

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

Ambito territoriale interessato

Regione Lazio

(localizzazione dell'intervento ed indicazione delle sedi)

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Quadro temporale

Durata presunta (in mesi)	12 mesi
Data presunta di inizio	20/08/2007
Data presunta di conclusione	20/08/2008

Fase di realizzazione	Tempi di realizzazione	
	Dal	Al
Approfondimento dati regionali per opuscolo acqua da pubblicare on-line	20/08/2007	09/11/2007
Preparazione, analisi e aggiornamento tariffe	20/08/2007	20/06/2008
Creazione di tabelle sulla base di profili standard contenenti le tariffe da pubblicare on-line	15/10/2007	15/11/2007
Analisi qualità, monitoraggio e aggiornamento Dossier su Internet	20/08/2007	20/06/2008
Attività ufficio stampa	22/10/2007	20/08/2008
Call center di consulenza giuridica	15/11/2007	20/08/2008
Erogazione dei servizi on line	15/11/2007	20/08/2008

Piano finanziario

		Importo	%
Copertura	Costo complessivo	58.437,50	
	Contributo ministero		
	Risorse regionali		
	Risorse soggetto attuatore		
	Risorse comunitarie		
	Altre risorse		



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

Mod.08
DEF

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Pag 8 di 11

Quadro economico delle spese previste

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

Oggetto, obiettivi finalità

L'obiettivo del progetto, attraverso il lavoro preparatorio di raccolta di informazioni, domande frequenti e dati sull'acqua potabile erogata, è quello di portare il consumatore ad una maggiore consapevolezza sulla qualità del servizio e sul reale valore del bene "acqua" in generale.

Attraverso i dossier su Internet, il consumatore avrà risposta ai molti quesiti sulle caratteristiche del prodotto e del servizio, il che gli permetterà un confronto tra le aziende evidenziando le più efficienti e stimolando le altre a migliorare la qualità. Ma soprattutto il consumatore potrà comparare l'acqua di distribuzione con un bene, l'acqua minerale, che spesso sostituisce (in maniera più o meno giustificata) l'acqua potabile, avendo così modo di effettuare in maggiore trasparenza e serenità scelte opportune di comportamento e di consumo.

Inoltre, l'analisi delle tariffe dell'acqua è finalizzata al confronto di queste ultime nel tempo e su base territoriale. Questo permetterà di mettere in evidenza le aziende più efficienti e attivare un meccanismo virtuoso di stimolo alle aziende per migliorare i propri livelli di efficienza.

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 acqua.



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 profili standard con relative tabelle contenenti le tariffe ed eventuali aggiornamenti;
- 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, 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: gli avvocati che operano all'interno del servizio di consulenza giuridica di Altroconsumo forniscono un orientamento al consumatore nella ricerca della soluzione del proprio problema. In una rilevante percentuale dei casi (circa il 90%) le



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005

RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Mod.08

DEF

Pag 10 di 11

richieste dei consumatori vengono evase con informazioni o consulenze fornite direttamente nel corso della telefonata. In situazioni più complesse vengono analizzati quesiti e/o visionati contratti inviati per lettera, fax o e-mail. Inoltre, quando il consumatore non riesce a far valere i propri diritti nei confronti della controparte, il servizio di consulenza giuridica interviene a sua tutela sollecitando l'ente o l'azienda coinvolti a tenere maggiormente in considerazione le sue ragioni e cercando di risolvere in via amichevole la vicenda. Il servizio telefonico, offerto attraverso un numero verde dove potranno avere l'accesso esclusivamente i cittadini del Lazio, sarà in funzione per tutta la durata del progetto.

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.

• **Divulgazione dell'iniziativa:**

Attività dell'Ufficio Stampa di Altroconsumo:

L'Ufficio Stampa di Altroconsumo per tutta la durata dell'erogazione dei servizi ai cittadini del Lazio, per promuovere l'iniziativa e dare visibilità al progetto, si farà carico di:

- contatti con i media, ricerca di spunti e di occasioni di visibilità sui media, generazione di interviste;
- definizione e raccolta e trasmissione dei contenuti-documentazione per la stampa;
- impostazione, redazione, diffusione di comunicati stampa;
- attività di monitoraggio e realizzazione rassegna sui passaggi stampa, radio, tv, Internet.

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 i profili standard con relative tabelle contenenti le tariffe, si creerà un effetto moltiplicatore nell'ambito dell'informazione.



LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI O PROVINCE AUTONOME
A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ANNO 2005
RIPROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Mod.08
DEF
Pag 11 di 11

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 di profili standard con relative tabelle contenenti le tariffe 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.

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



ALLEG. alla DELIB. N. 1032 *lu*
DEL 21 DIC. 2007




Allegato B

1. Prezzi e Tariffe a livello regionale

NOME ASSOCIAZIONE	PROGETTO	INIZIO LAVORI	DURATA INTERVENTO
ALTROCONSUMO	1.1 "Servizi di pubblica utilità nel Lazio: gas ed energia elettrica. Tariffe e consulenza giuridica".	20 agosto '07	12 mesi
ALTROCONSUMO	1.2 "Servizi di pubblica utilità nel Lazio: tariffe, qualità dell'acqua e consulenza giuridica".	20 agosto '07	12 mesi
CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS	1.3 "Osservatorio tariffe: quali costi per i cittadini laziali".	1 maggio '07	18 mesi
ASSOCIAZIONE CENTRO DIRITTI DEL CITTADINO CODICI	1.4 "Casa mia per piccina che tu sia..."	2 maggio '07	18 mesi
UNC LAZIO	1.5 "Osservatorio Baby consumatori".	5 giugno '07	18 mesi

2. Tutela del risparmio e accesso al credito

NOME ASSOCIAZIONE	PROGETTO	INIZIO LAVORI	DURATA INTERVENTO
ADICONSUM	2.1 "Gestione consapevole del risparmio".	9 luglio '07	12 mesi



LA CASA DEL CONSUMATORE	2.2 “Apertura e gestione di apposito sportello”.	24 luglio '07	18 mesi
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	2.3 “Credito giusto”.	10 luglio '07	16 mesi
CODACONS LAZIO	2.4 “Portafoglio sicuro”.	6 luglio '07	12 mesi

3. Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari

NOME ASSOCIAZIONE	PROGETTO	INIZIO LAVORI	DURATA INTERVENTO
ADICONSUM	3.1 “Prodotti di largo consumo”	9 luglio '07	12 mesi
CONIACUT	3.2 “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”.	1 giugno '07	18 mesi
FOCUS Casa dei Diritti Sociali	3.3 “Consumatore informato, consumatore salvato”.	7 giugno '07	18 mesi
UNC LAZIO	3.4 “Baby consumatori qualità e sicurezza dei prodotti”.	5 giugno '07	18 mesi

4. Servizi socio sanitari

NOME ASSOCIAZIONE	PROGETTO	INIZIO LAVORI	DURATA INTERVENTO
ASSOCIAZIONE CENTRO DIRITTI DEL CITTADINO CODICI	4.1 "Da paziente ad impaziente".	2 maggio '07	18 mesi
CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS	4.2 "Il sistema PiT nella regione Lazio. I servizi di pubblica utilità: l'emergenza socio-sanitaria".	1 maggio '07	18 mesi

