



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 08/05/2008

=====

ADDI' 08/05/2008 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	FICHERA	Danielo	Assessore
		Vice			
MONTINO	Esterino	Presidente	MANCINI	Claudio	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	MICHELANGELO	Mario	"
BATTAGLIA	Augusto	"	NIERI	Luigi	"
COBIPOTELLI	Anna Salome	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	TIBALDI	Alessandra	"
DALIA	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
DE ANGELIS	Francesco	"	ZARATTI	Filiberto	"
DI STEFANO	Marco	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Domenico Antonio CUZZUPI

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: MARRAZZO DI STEFANO MANCINI

DELIBERAZIONE N. 343

Oggetto:

Utenti e Consumatori - Programma d'attività per l'anno 2008 (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 3/2006 - L.R. n. 26 del 28.12.2007)





343 - 8 MAG. 2008

ly

Oggetto: Utenti e Consumatori - **Programma d'attività per l'anno 2008** (Legge Regionale 44/92 - Legge Regionale 5/2006- L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007).

## LA GIUNTA REGIONALE

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

VISTA la Legge Regionale 10 novembre 1992 n.44 "*Norme per la tutela dell'utente e del consumatore*" ed in particolare l'articolo 8, che prevede interventi finanziari annuali della Regione, a favore delle Associazioni dei Consumatori, nell'ambito di un apposito programma;

VISTA la Legge Regionale 28 aprile 2006 n. 5 "*Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2006*", che, all'articolo 15 comma 19, istituisce il capitolo R31525 per il finanziamento delle iniziative dirette della Regione e che stabilisce che tali interventi devono essere individuati annualmente con apposita Delibera di Giunta Regionale;

VISTO il punto 4 della D.G.R. n. 1150 del 23 dicembre 2005 "*Utenti e Consumatori - Programma di attività per il triennio 2006-2008 (L.R. 44/92)*" che dà mandato al Direttore della Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa di predisporre il programma annuale degli interventi ivi previsti, con l'indicazione delle somme disponibili in bilancio;

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

VISTE le LL.RR. n. 26 del 28.12.2007 "*Legge finanziaria regionale per l'esercizio finanziario 2008*" e n. 27 del 28.12.2007 "*Bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2008*";

VISTA la Legge finanziaria n. 26/2007, che all'articolo 84 istituisce un fondo regionale per la CLASS-ACTION, con dotazione finanziaria di € 200.000,00 sul cap. R31537;





343 - 8 MAG. 2008

ly

**VISTO** il Programma di attività per l'anno 2008 - Utenti e Consumatori (allegati A-B-C) predisposto dalla Direzione Regionale competente e costituito da:

- Allegati A e B: Iniziative di cui all'art. 8 della L.R. 44/1992 - cap. R31509 per un importo disponibile di € 300.000,00 Esercizio Finanziario 2008;
- Allegato C: Iniziative dirette della Regione Lazio art. 15 comma 19 L.R. 5/2006 - cap. R31525 per un importo disponibile di € 1.275.000,00 Esercizio Finanziario 2008 - L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007 art. 84 "Istituzione di un fondo regionale per la CLASS - ACTION" cap.R31537 € 150.000,00 ;

**VISTI** i criteri di valutazione per l'ammissione a finanziamento dei progetti riservati alle Associazioni dei Consumatori indicati negli Allegati A e B del programma di attività anno 2008 in conformità al disposto dell'articolo 12 della legge 241/90;

**RITENUTO** opportuno di istituire un'apposita commissione d'esperti ai fini della valutazione ed ammissione a finanziamento dei progetti che saranno presentati dalle Associazioni consumeristiche per la realizzazione del presente programma limitatamente agli allegati A e B;

**RILEVATO** che il programma è stato sottoposto a parere, a norma dell'articolo 4 della Legge Regionale 44/92, del Comitato Regionale Utenti e Consumatori (C.R.U.C.);

**VISTO** il parere espresso dal C.R.U.C. nella seduta del 18 aprile 2008, trasmesso il 21 aprile 2008 con nota prot. n. 49707;

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

All'unanimità

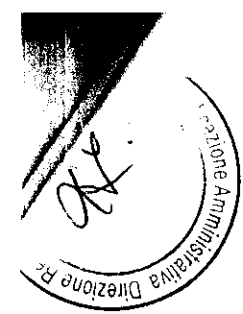
#### DELIBERA

1. Di approvare il "Programma di attività per l'anno 2008" parte integrante e sostanziale del presente atto, composta dagli Allegati A - B - C , di cui all'articolo 8 della Legge Regionale 10 novembre 1992 n. 44, e della Legge Regionale 28 aprile 2006 n.5 e dell'art. 84 della L.R. n. 26 del 28 dicembre 2007.

Le spese relative graveranno sui seguenti capitoli:

- capitolo di bilancio regionale R31509 per euro 300.000,00
- capitolo di bilancio regionale R31525 per euro 1.275.000,00





343 - 8 MAG. 2008 *ly*

- capitolo di bilancio regionale R31537 per euro 150.000,00.

disponibili per l'esercizio finanziario in corso.

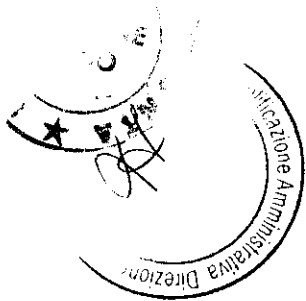
2. Il Direttore Regionale con successivo atto provvederà all'istituzione di una apposita commissione formata da Funzionari e Dirigenti Regionali che dovrà procedere alla valutazione dei progetti presentati dalle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori per l'ammissione a finanziamento, sulla base dei criteri individuati negli allegati A e B del programma di attività 2008.
3. L'assegnazione dei fondi disponibili sul capitolo R31509 ai progetti ritenuti ammissibili avverrà attribuendo all'importo di ciascun progetto il punteggio percentuale (peso) ottenuto nella valutazione effettuata secondo i criteri di cui all'allegato B.  
Ove l'importo totale dei progetti ammessi sia superiore alla somma disponibile di 300.000,00 euro, di cui al punto 1, ciascun progetto sarà finanziato in proporzione tra la somma disponibile in bilancio e la somma degli importi ammessi e pesati.
4. Il Direttore Regionale con proprio provvedimento dirigenziale provvederà all'approvazione dei progetti, di cui all'allegato A ritenuti ammissibili e alla conseguente determinazione dell'entità del contributo.
5. Il Direttore Regionale con propri provvedimenti dirigenziali provvederà alla realizzazione delle iniziative dirette della Regione (L.R. 28 aprile 2006, n. 5) di cui all'allegato C.

La presente Deliberazione è pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

IL VICE PRESIDENTE : F.to Esterino MONTINO  
IL SEGRETARIO : F.to Domenico Antonio CUZZUPI

20 MAG. 2008





ALLEG. alla DELIB. N. 343 *lu*  
DEL - 8 MAG 2008

## UTENTI E CONSUMATORI "PROGRAMMA D'ATTIVITA' PER L'ANNO 2008"

### Allegato A - INIZIATIVE DI CUI ALL'ART. 8 DELLA L.R. 44/1992

#### a. Obiettivi e Finalità

L'obiettivo del programma, in attuazione del protocollo d'intesa sottoscritto in data 14 settembre 2005 tra Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori iscritte nel C.R.U.C., è quello di migliorare la condizione informativa degli utenti e dei consumatori con progetti finanziati dalla Regione Lazio – Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa.

Il programma è finanziato con i fondi del bilancio regionale disponibili sul capitolo di bilancio R31509 del corrente esercizio finanziario.

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.

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

#### b. Oggetto del programma

I progetti per essere ammessi a contributo dovranno prevedere la realizzazione di interventi relativi alle problematiche dell'informazione, della tutela, della formazione, dell'educazione al consumo e della promozione dei diritti, in particolare dei giovani, che potranno essere sviluppati tenendo conto dei seguenti temi:

- Pubblicità ingannevole, comparativa e subliminale
- Vendita fuori dai locali commerciali e vendita a distanza
- Commercio, prezzi e tariffe, commercio elettronico e reati telematici
- Servizi socio-educativi (asili nidi, scuole, etc...) e servizi sanitari
- Sicurezza stradale
- Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari
- Rapporti contrattuali non standardizzati (contratti turistici, servizi resi da imprese private e pubbliche, ecc.)
- Rapporti contrattuali standardizzati (utenze domestiche, servizi telefonici, polizze assicurative, servizi bancari ecc.)
- Altre eventuali tematiche di interesse specifico

#### c. Interventi del programma



Per ogni progetto deve essere indicato:

- 1) tema prescelto;
- 2) l'obiettivo;
- 3) il dettaglio delle azioni da intraprendere degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione;
- 4) tempi e fasi di realizzazione;
- 5) il piano finanziario delle spese previste, distinte per singole tipologie di spesa;
- 6) l'indicazione dell'ambito territoriale interessato;

Ogni progetto dovrà essere formulato nell'ambito dei temi evidenziati nel punto b), attraverso le "azioni" tipo seguenti:

1. Individuazione delle criticità;
2. Attività di raccolta dati e monitoraggio per tutta la durata del progetto;
3. Analisi dei dati, sintesi dei risultati e proposte di intervento;
4. Divulgazione dei risultati;
5. sviluppo e gestione dei servizi informativi telematiche e/o pubblicazioni e divulgazione di materiali informativi e/o apertura o proseguimento di appositi sportelli informativi e call center, telematici e non telematici.

Le azioni devono essere formulate in modo da poter essere scorporabili dall'intero progetto e raggiungere ciascuna una propria particolare finalità.

Per ogni azione deve essere indicato:

- a) il dettaglio delle azioni da intraprendere, gli strumenti necessari e le modalità di realizzazione
- b) tempi e fasi di realizzazione
- c) i singoli piani finanziari delle spese previste, distinte per tipologie di spesa.

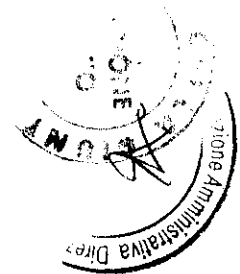
#### **d. Soggetti attuatori**

L'attuazione degli interventi è riservata alle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio della Regione Lazio e rappresentate nel C.R.U.C.

Le Associazioni consumeristiche possono consorzarsi fra di loro. In quest'ultimo caso dovrà essere allegata alla domanda una dichiarazione sottoscritta dai legali rappresentanti delle Associazioni partecipanti al progetto, con la quale si dichiara che il titolare dello stesso è una sola Associazione indicata come capofila. Ogni rapporto inerente al progetto sarà svolto in modo esclusivo tra la Regione Lazio e la sola Associazione capofila.

#### **e. Spese ammissibili**

1. Sono ammissibili a contributo le categorie di spesa sostenute dal soggetto attuatore direttamente legate alla realizzazione del progetto.



Le spese generali, non riferibili ad ogni singola attività inerente il progetto vengono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione per un importo erogabile pari al 15% del totale delle spese ammesse a contributo.

2. Le spese rendicontate devono essere sostenute successivamente alla data di presentazione dei progetti e devono essere anteriori al termine di scadenza di realizzazione del progetto. Sono fatte salve da tale limitazione le spese sostenute per contributi previdenziali per il personale appositamente impiegato per il progetto;
3. Tutti i prodotti divulgativi e pubblicitari realizzati dovranno riportare in modo chiaro e leggibile la seguente dicitura: "Regione Lazio – Assessorato Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa" Programma 2008 - Utenti e Consumatori, realizzato con i fondi della Regione Lazio.

#### **f. Rendicontazione**

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

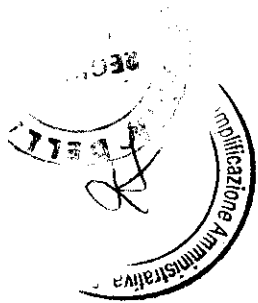
- a. titoli di spesa (fatture, parcelle, note di debito ed altri titoli equivalenti);
- b. idonea e specifica documentazione attestante l'avvenuto pagamento quali:
  - lettera liberatoria o equipollente rilasciata dal fornitore dei beni o servizi acquisiti;
  - documentazione bancaria da cui risulti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

Alla richiesta di saldo dovrà essere allegata una relazione sull'attività svolta e sul conseguimento degli obiettivi.

Sui titoli di spesa originali dovrà essere apposto in modo chiaro e indelebile la seguente dicitura: "*Spesa relativa al Progetto XXX del Programma Utenti e Consumatori 2008 della Regione Lazio*".

#### **g. Termine per la realizzazione dei progetti**

Gli interventi previsti e finanziati devono essere completati pena la revoca del contributo concesso entro un anno dalla data di sottoscrizione della relativa convenzione di cui all'articolo 8 comma 2 della legge 44/92.



Per ciascun intervento può essere concessa una proroga non superiore a mesi 3, con richiesta motivata prima della scadenza del termine per la realizzazione del progetto stesso.

#### **h. Termine e modalità per la presentazione dei progetti**

Le Associazioni dei Consumatori di cui all'articolo 3 della Legge Regionale 44/92 interessate ad ottenere i benefici economici previsti dal presente programma dovranno far pervenire i progetti, in duplice copia e in doppia busta chiusa, anche con relativo supporto informatico, entro le ore 12 del 60mo giorno successivo alla data di pubblicazione sul B.U.R.L. della D.G.R. con la quale viene approvato il presente programma 2007 pena l'esclusione dal bando.

I progetti e la relativa domanda dovranno pervenire a Regione Lazio Area Utenti e Consumatori – Dipartimento Istituzionale - Direzione Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa - Roma - via Rosa Raimondi Garibaldi 7, cap 00145; sulle buste dovrà essere riportata la seguente dicitura: "PROGRAMMA UTENTI E CONSUMATORI 2008 DELLA REGIONE LAZIO".

Le Associazioni, singole o associate, non potranno presentare per la partecipazione ai finanziamenti regionali più di un progetto.

L'importo totale di ciascun progetto non potrà superare 1/3 della spesa complessiva di 300.000,00 euro stanziata al punto 1 della Delibera di approvazione.

#### **i. Modalità e termini per l'istruttoria**

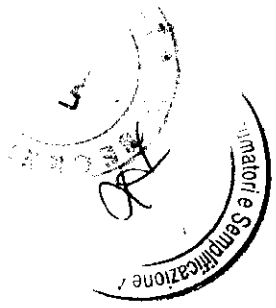
Entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio del presente programma, il Direttore Regionale provvede alla nomina, con proprio provvedimento della commissione di valutazione dei progetti pervenuti.

La commissione di valutazione dei progetti conclude i propri lavori entro 60 giorni dalla data di pubblicazione sul B.U.R.L.

#### **j. Valutazione e ammissione a finanziamento**

La Regione procederà alla valutazione ed ammissione a finanziamento dei progetti sulla base dei seguenti criteri specificati nell'allegato B:

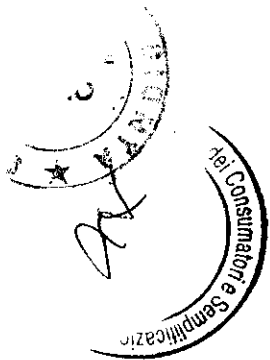
- conformità delle proposte di progetto alle aree tematiche;
- fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.



Il Direttore Regionale provvederà, con proprio provvedimento dirigenziale, all'approvazione dei progetti ed alla conseguente determinazione dell'entità del contributo.

Con apposita convenzione saranno regolati i rapporti con le Associazioni.

Qualora le Associazioni assegnatarie di finanziamento non dovessero sottoscrivere la convenzione entro 30 giorni a decorrere dalla data di notifica della determinazione di assegnazione del finanziamento stesso, saranno considerate rinunciatarie.



## **Allegato B - SCHEMA TECNICA DI VALUTAZIONE**

### **1 - Conformità delle proposte di progetto alle aree tematiche:**

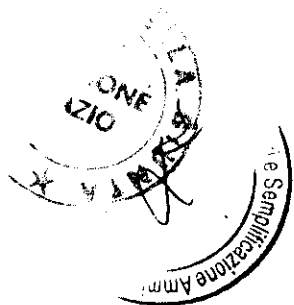
(Rapporto tra iniziative presentate e strumenti di realizzazione) punti 50;

- a) livello di congruenza tra i temi assegnati e i progetti presentati da 0 a 15 punti;
- b) livello di congruenza tra le azioni assegnate e le azioni progettate da 0 a 10 punti;
- c) analisi sociologica dei fabbisogni a sostegno del progetto da 0 a 10 punti;
- d) originalità e trasferibilità del progetto da 0 a 15 punti.

### **2 – Fattibilità del progetto nel rapporto costi benefici.**

(Modalità di realizzazione rapporto costo/benefici – risultati attesi) punti 50;

- a) rapporto tra gli obiettivi e le modalità di realizzazione da 0 a 10 punti;
- b) livello di fattibilità del progetto/azioni nella sua coerenza interna da 0 a 10 punti;
- c) carattere realistico dei risultati attesi da 0 a 10 punti;
- d) personale qualificato utilizzato da 0 a 10 punti;
- e) economicità da 0 a 10 punti.



**Allegato C – PROGRAMMA DI ATTIVITÀ PER L'ANNO 2008 ART. 15, COMMA 19, L.R. 5/2006 E ART. 84 L.R. n. 26/2007.**

La Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa nel 2008 provvederà a dare necessario sviluppo alle azioni decise nel 2007, già previste nella D.G.R. 23.12.2005 n.1150, nel campo dell'informazione, formazione, accesso alla giustizia e progetti comunitari e più precisamente:

- Portale del consumatore
- Contact center consumatori
- Osservatorio del consumo digitale
- Sportello del consumatore
- Iniziative sul consumerismo
- Osservatorio qualità dei servizi
- Campagna informativa nel campo della risoluzione alternativa delle controversie
- Progetto scuola
- Osservatorio regionale alcolici e pubblicità

Nel 2008, la Direzione Regionale Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa provvederà a promuovere, tra le altre, le seguenti iniziative, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori:

- Scuola di educazione al consumo
- Iniziative sul monitoraggio dei prezzi al consumo
- Agenda europea della scuola
- Realizzazione della anagrafe regionale del sostegno a distanza
- Accesso alla giustizia
- Nuove iniziative sul consumerismo

**STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA REGIONE LAZIO**

**PORTALE DEL CONSUMATORE**

Portale tematico attraverso il quale la Regione Lazio, intende attivare una serie di iniziative volte alla tutela del consumatore fornendo informazioni ai propri cittadini con l'obiettivo di promuovere un "CONSUMO CONSAPEVOLE".

Si tratta di uno strumento di facile accesso e consultazione ad informazioni, documentazione e servizi riguardanti i principali temi consumeristici, le notizie di carattere locale e nazionale e gli eventi in calendario.

Il portale del Consumatore prevede, inoltre, la costituzione di un help desk finalizzato alla registrazione e valutazione di ognuna delle segnalazioni provenienti dai cittadini, al fine di consentire un intervento mirato da parte dell'Amministrazione Regionale.

**CONTACT CENTER CONSUMATORI**

Prevede l'attivazione di un numero verde, quale rapido strumento di informazione e canale di semplice comunicazione, finalizzato a raccogliere ed elaborare tutti i reclami e i suggerimenti provenienti dai Cittadini.



Un comitato tecnico-operativo di ricerca e di consulenza, valuterà le segnalazioni, individuando le criticità da sottoporre alla Amministrazione Regionale.

### **OSSERVATORIO DEL CONSUMO DIGITALE**

Osservatorio di rilevazione periodica della sicurezza e della affidabilità dei servizi e dei prodotti disponibili on line, attraverso i seguenti strumenti:

- realizzazione di un sito che orienti i consumatori ad un uso consapevole e sicuro di internet e che dia informazioni su: violazione della privacy, virus, spamming, frodi on line
- raccolta e divulgazione dei reclami e degli episodi di frode denunciati dai consumatori digitali; riconoscimento dei casi di e-commerce corretti; luci e ombre del commercio elettronico
- servizio di help desk per i consumatori digitali con una redazione qualificata raggiungibile via mail, sms, web e che sia un punto di riferimento sicuro e chiaramente identificabile con l'Istituzione.

### **STRUMENTI DI INFORMAZIONE A LIVELLO LOCALE**

#### **SPORTELLO DEL CONSUMATORE**

A seguito di un protocollo di intesa con le Province, l'apertura dello sportello del consumatore è un momento di dialogo fisico e diretto con il cittadino, attività di informazione, 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, etc...)
- I rapporti tra consumatori e soggetti privati
- Coordinamento con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore
- Raccolta di tutte le istanze e le segnalazioni dei cittadini.

#### **INIZIATIVE SUL CONSUMERISMO**

La Regione promuove e finanzia iniziative proprie, nonché attività da parte delle Province e dei Comuni sul consumerismo, comprese manifestazioni, anche di durata settimanale, e dibattiti tra Aziende, Cittadini, Associazioni dei Consumatori ed Istituzioni per analizzare lo stato attuale del consumerismo.

#### **CAMPAGNA DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

Attraverso apposite campagne, l'Assessorato, utilizzando anche i media audiotelvisivi nonché attraverso l'organizzazione di appositi convegni, informerà i cittadini della Regione Lazio sulle iniziative di tutela dei consumatori e dei diritti dei cittadini con particolare riferimento ai giovani ed ai soggetti deboli e svantaggiati.



L'Assessorato provvederà a promuovere iniziative di divulgazione su tematiche di interesse generale anche in collaborazione con strutture della Presidenza della Regione Lazio.

**INIZIATIVE DI TUTELA DEI CONSUMATORI E DEI DIRITTI DEI  
CITTADINI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI GIOVANI ED AI  
SOGGETTI DEBOLI E SVANTAGGIATI**

**PROGETTO SCUOLA**

Il progetto intende formare i cittadini ed in particolare i docenti e gli studenti alla "Educazione al Consumo" sia di beni direttamente fungibili che di servizi primari e di tempo libero, per migliorare la qualità della vita e acquisire il concetto di "autotutela" del consumatore.

Il progetto prevede la pubblicazione di un bando di concorso rivolto agli Istituti scolastici, per la realizzazione di elaborati grafici, letterari o multimediali sui vari temi del consumerismo. Il premio sarà destinato all'acquisto di attrezzature di informatica per i laboratori multimediali della scuola vincitrice

La Direzione Regionale provvederà alla realizzazione di una pubblicazione che illustrerà i lavori premiati.

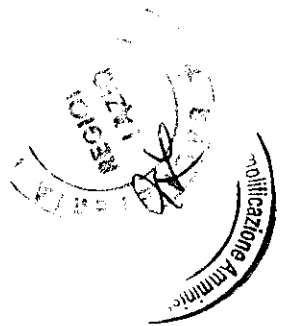
**SCUOLA DI EDUCAZIONE AL CONSUMO**

Con apposita convenzione con l'ASAP - Agenzia per lo Sviluppo delle Amministrazioni Pubbliche, sarà disciplinato l'intervento dell'Assessorato mirante alla realizzazione delle infrastrutture (aule, attrezzature, informatiche, etc...) necessarie al funzionamento della "Scuola di educazione al consumo".

La "Scuola" dovrà realizzare attività di formazione ed informazione dei giovani di età scolare, degli insegnanti e dei soggetti interessati almeno su quattro dei seguenti temi:

- Pubblicità ingannevole, comparativa e subliminale
- Vendita fuori dai locali commerciali e vendita a distanza
- Commercio, prezzi e tariffe, commercio elettronico e reati telematici
- Servizi socio-educativi (asili nidi, scuole, etc...) e servizi sanitari
- Sicurezza stradale
- Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari
- Rapporti contrattuali non standardizzati (contratti turistici, servizi resi da imprese private e pubbliche, ecc.)
- Rapporti contrattuali standardizzati (utenze domestiche, servizi telefonici, polizze assicurative, servizi bancari ecc.)
- Altre eventuali tematiche di interesse specifico

Con apposito bando saranno individuate le Associazioni, che dovranno predisporre e realizzare il programma didattico.



### **OSSERVATORIO QUALITA' DEI SERVIZI**

Attraverso un approccio innovativo sviluppato dal CNR, l'Assessorato conduce una attenta ed approfondita analisi sul funzionamento dei servizi pubblici, primi tra tutti sanità e trasporti, per valutare le eventuali incongruenze e disfunzioni, nonché il grado di fiducia da parte dei cittadini.

L'iniziativa è estesa anche alla diffusione la cultura dell'alimentazione nelle scuole.

### **INIZIATIVE SUL MONITORAGGIO DEI PREZZI AL CONSUMO**

L'assessorato svilupperà apposite iniziative volte al monitoraggio dei prezzi al consumo.

### **AGENDA EUROPEA DELLA SCUOLA**

L'iniziativa, prevista dall'Unione Europea, intende realizzare e distribuire un "Diario Europa: saper scegliere", per l'anno scolastico 2008-2009, al fine di informare i giovani europei sui propri diritti di consumatori e educarli a compiere scelte consapevoli.

### **REALIZZAZIONE DELLA ANAGRAFE REGIONALE DEL SOSTEGNO A DISTANZA**

In collaborazione con l'Università Roma Tre, che ha costituito nell'ambito del Dipartimento di Economia l' "Osservatorio Romano sulle azioni contro la povertà" (ORACP), l'Assessorato realizzerà una anagrafe del sostegno a distanza, che faccia emergere i soggetti e le azioni di chi è impegnato in questo settore, in modo da facilitare la diffusione consapevole dei progetti a la realizzazione di collaborazioni e partenariati.

### **ACCESSO ALLA GIUSTIZIA**

La Regione, in conformità alla normativa statale in materia di azione collettiva risarcitoria, in particolare all'art. 140 bis del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), garantisce, con il "Fondo a tutela della Class Action", istituito dalla L.R. n. 26 del 28.12.2007, prevedendo apposito capitolo, la possibilità per i cittadini, anche con l'ausilio delle associazioni di tutela dei consumatori, di partecipare a cause unificate contro le società fornitrici di beni e servizi, attraverso l'azione collettiva di risarcimento. Il funzionamento del "Fondo a tutela della Class Action" sarà disciplinato con apposito atto che tenga conto della proposta formulata dal CRUC.

### **CAMPAGNA INFORMATIVA NEL CAMPO DELLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE A.D.R.**

La Regione, al fine di garantire un più efficiente accesso alla giustizia, promuove le procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, anche attraverso lo sviluppo degli istituti esistenti a tal fine autorizzati e delle prassi in uso nel mondo del consumerismo.



In accordo con l'Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo" si realizzerà una campagna informativa su tutte le Province nel campo delle modalità di risoluzione e gestione alternativa delle controversie di consumo.

### **OSSERVATORIO REGIONALE ALCOLICI E PUBBLICITÀ**

Considerata l'importanza di una corretta pubblicità sui rischi e sulle possibili conseguenze derivanti da un uso scorretto delle sostanze alcoliche, in collaborazione con il Dipartimento di Medicina Clinica - Centro di Riferimento Alcolologico della Regione Lazio, l'Assessorato ha in corso di realizzazione, un "Osservatorio Regionale Alcolici e Pubblicità". L'iniziativa intende promuovere una campagna di informazione sull'intero territorio regionale, per diffondere informazioni esatte sugli alcolici, sui problemi e sulle patologie alcol correlate.

L'Assessorato si riserva di finanziare altre iniziative (E-cons, Midir, Progetto Y.E.S., etc...) comunque comprese nella Delibera di Giunta Regionale 23 dicembre 2005 n. 1150 "Utenti e Consumatori - Programma d'attività per il triennio 2006 - 2008 (L.R. 44/92)", nonché altri oneri derivanti da situazioni non altrimenti prevedibili.

La spesa totale prevista per il 2008 è di € 1.275.000,00 sul capitolo R31525 e di € 150.000,00 sul capitolo R31537, che presentano la necessaria disponibilità.

