

**REGIONE TOSCANA**



ALLEGATO A

**Documento di attuazione  
2013**

**Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti  
Anni 2012-2015.**

**(Documento di attuazione annuale per la difesa dei consumatori e degli utenti ai sensi della  
legge regionale 9/2008)**

## **INDICE**

### **Elementi identificativi**

#### **Premessa**

**A) Iniziative che la giunta intende realizzare direttamente (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4 lettera a)**

**B) Iniziative che la giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4 lettera b)**

**C) Iniziative che la giunta intende realizzare direttamente (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4, lettera c)**

**D) Elenco contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni (L.R. 9/2008 art. 6 comma 4, lettera d)**

#### **Quadro finanziario del documento di attuazione**

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

**Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015**

**Documento di attuazione anno 2013**

RIFERIMENTI NORMATIVI

**l.r. 9 del 20 febbraio 2008**

**DPRG 54/R 2008**

RIFERIMENTI PROGRAMMATICI

**D.C.R. n. 12 del 21 febbraio 2012**

ASSESSORE COMPETENTE

**Salvatore Allocca**

DIREZIONE GENERALE

**DIRITTI DI CITTADINANZA E COESIONE SOCIALE**

AREA DI COORDINAMENTO

**POLITICHE SOCIALI DI TUTELA, LEGALITA', PRATICA SPORTIVA E SICUREZZA URBANA. PROGETTI INTEGRATI STRATEGICI**

SETTORE COMPETENTE

**TUTELA DEI CONSUMATORI E UTENTI, POLITICHE DI GENERE ED IMPRENDITORIA FEMMINILE, INTERVENTI CONTRO LE DISCRIMINAZIONI**

DIRIGENTE RESPONSABILE

**Daniela Volpi**

ALTRE STRUTTURE REGIONALI COINVOLTE

**DG Presidenza**

AGENZIA PER LE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO DELLA REGIONE

Settore UFFICIO DI COLLEGAMENTO DELLA REGIONE TOSCANA CON LE ISTITUZIONI COMUNITARIE A BRUXELLES

## **DG Competitività del Sistema regionale e Sviluppo delle competenze**

Area di coordinamento ISTRUZIONE ED EDUCAZIONE

Area di coordinamento TURISMO, COMMERCIO E TERZIARIO

## **DG Politiche Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale**

Area di coordinamento MOBILITA' E INFRASTRUTTURE

Area di coordinamento TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

## **DG Politiche ambientali, energia e cambiamenti climatici**

Area di coordinamento AMBIENTE, ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI

## **DG Diritti di cittadinanza e coesione sociale**

Settore PREVENZIONE E SICUREZZA IN AMBIENTI DI VITA E DI LAVORO, ALIMENTI E VETERINARIA

## **DG Organizzazione**

Area di coordinamento ORGANIZZAZIONE. PERSONALE. SISTEMI INFORMATIVI

Settore COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA E TUTELA DELLA PRIVACY

Settore FORMAZIONE, COMPETENZE, SISTEMI DI VALUTAZIONE

## **SOGGETTI ESTERNI COINVOLTI**

- Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco regionale ex art. 4 legge regionale 9/2008
- Centro Tecnico per il Consumo
- Uffici Scolastici Regionali, Scuole, Università,
- Enti locali e CCIAA,
- AATO Rifiuti e acque e soggetti gestori dei servizi pubblici,
- Associazioni ed Organizzazioni di categoria,
- Piccola, Media e Grande Distribuzione, Rete dei G.A.S. e Mercatali,
- Partners Rete NEPIM e Network europei,
- Partners Progetto Life+
- Regioni Umbria, Marche, Puglia, Abruzzo e Lazio

## **PREMESSA**

Come previsto dall'art. 6 della L.R. 9/2008, è il documento di attuazione, che fissa l'elenco delle iniziative ammesse a contributo fra quelle presentate dalle associazioni iscritte nell'elenco regionale, le quote di finanziamento ed i contributi da erogare.

Il documento quindi si articola in quattro parti, coerentemente con quanto previsto nell'art. 6, comma 4 della L.R. 9/2008:

- a) iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente;
- b) iniziative ammesse a finanziamento su domanda delle singole associazioni,
- c) iniziative ammesse a finanziamento su domanda del soggetto di cui al comma 2 (unica associazione senza fini di lucro costituita dalle stesse associazioni);
- d) contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

## **A) Iniziative che la Giunta intende realizzare direttamente (Legge regionale n. 9/2008 Art. 6, comma 4, lettera a)**

### **A.1 NEPIM.**

Il 20 marzo 2009 si è costituita l'associazione NEPIM di cui fanno parte organizzazioni regionali europee che si occupano di difesa dei consumatori e di promozione del consumo consapevole. L'associazione, finalizzata a diffondere la promozione del consumo sostenibile in Europa anche attraverso idonee azioni ed iniziative di pressione e sostegno presso le istituzioni europee (Commissione, Parlamento), è nata da una rete di partner che hanno realizzato un progetto finanziato dall'Unione Europea attraverso il Programma INTERREG IIIC.

La Regione Toscana ha assunto nel 2009 la Vice Presidenza dell'Associazione, come confermato nell'Assemblea Generale del 23/03/2012 nella persona dell'Assessore Salvatore Allocca. Nel corso del 2013 l'obiettivo dell'associazione è di raggiungere un numero di soci tale da potersi accreditare presso le istituzioni europee. Il conseguimento dell'obiettivo è condizione necessaria per continuare a mantenere in vita la rete nei prossimi anni.

Le risorse da destinare alla quota di adesione all'associazione Nepim sono prenotate con Delibera 195/2013 per l'importo di € 5.000,00 sul capitolo 13158 "D.G. Diritti di cittadinanza e coesione sociale: adesione a organismi associativi", non sono quindi ricomprese nel quadro finanziario del Piano di Indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012/2015, e nel presente documento di attuazione anche se funzionali allo svolgimento delle attività previste.

### **Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:**

Strategie PRS	Risponde all'indirizzo di legislatura del PRS 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti "promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale"
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo generale 5: promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili
Azioni del Piano	Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo

Risultati e indicatori:	
Risultati attesi	Adesione di nuovi soci alla rete
Indicatori di risultato	Nr. Soci aderenti.
Indicatori di realizzazione	Numero di organizzazioni contattate

## A.2 Infoconsumo/scuola elettronica del consumo

Nel 2009 ha avuto inizio il progetto Infoconsumo con l'obiettivo di creare un **sistema informativo integrato** rivolto ai consumatori.

Nel corso del 2012 è stato necessario mantenere la funzionalità del sito internet **Giovaniconsumatori.it**, si è poi ultimata la realizzazione del sito **Progettoinfoconsumo.it** ed è stata avviata la progettazione e realizzazione di una nuova versione di Giovaniconsumatori.it. Il tutto è avvenuto nella logica di razionalizzazione delle risorse attraverso l'internalizzazione del servizio e l'acquisizione dell'hosting presso il TIX.

Il 2013 vedrà concludere le attività di realizzazione del nuovo sito giovaniconsumatori.it con conseguente switch-off fra il vecchio e il nuovo sito.

Quindi sarà realizzata l'attività formativa prevista nel Documento di Attuazione 2012 che comprende dei corsi di formazione per gli operatori degli URP e delle associazioni del terzo settore in materia di tutela dei consumatori e formazione nelle regioni partner sull'utilizzo dello strumento giovaniconsumatori.it. La creazione e somministrazione di moduli formativi e di aggiornamento rappresenta il presupposto per la realizzazione di un programma generale di educazione al consumo svolto direttamente dall'ufficio.

L'ufficio si occuperà inoltre per tutto il 2013 dell'attività di aggiornamento dei siti internet e di coordinamento dei partner. In particolare verrà offerto un servizio di consulenza e assistenza alle regioni partner e verranno attivate collaborazioni anche con altri settori della direzione generale per la realizzazione di prodotti video (per web, network televisivi, dvd, tv a circuito chiuso)

Nel corso del 2011 è stata firmata la nuova convenzione triennale anni 2011-2013 fra la Regione Toscana e le regioni Umbria, Marche, Puglia, Abruzzo e Lazio per lo sviluppo della scuola elettronica del consumo che ha il proprio strumento operativo nel sito internet Giovaniconsumatori.it. Il 2013 quindi rappresenta l'ultimo anno di convenzione e il momento cruciale per testare le nuove modalità operative e per diffondere nel sistema scolastico e alle istituzioni le opportunità offerte dal nuovo strumento.

Da un punto di vista economico in attuazione alla convenzione, nel corso del 2012 le regioni hanno proceduto all'impegno delle risorse come contributo alle spese sostenute. Nel 2012 sono state acquisite a bilancio le risorse impegnate dalla Regione Marche con Determinazione nr. 446/2012 per la somma di €2.000.e dalla Regione Puglia con determinazione n. 334/2012 per la somma di € 2.500

Le risorse verranno utilizzate prioritariamente per pagare l'hosting e le eventuali strumentazioni necessarie, conseguentemente verranno materiali per la promozione e la diffusione della scuola elettronica del consumo.

### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da altre regioni	1112	11031	<b>€4.500,00</b>
Totale			<b>€4.500,00</b>

**Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:**

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura del PRS 3. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale" e all'indirizzo di legislatura del PRS 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale"
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 3 offrire il necessario supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale , Obiettivo generale 4: promuovere l'educazione al consumo prioritariamente nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute;
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 3.1 Qualificare gli operatori; Obiettivo 4.1 educare i giovani in età scolare al consumo consapevole; Obiettivo 4.2 Sensibilizzare e aggiornare gli insegnanti sui temi del consumo ed in particolare sui rischi di patologie nei giovani
Azioni del Piano	Azione 4.2.1 Realizzazione e diffusione di banche dati e strumenti didattici sull'educazione al consumo
Altri piani e programmi regionali	Piano sanitario e sociale integrato 2012-2015 (proposta DCR n.38/2011)(Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza), PIGI 2012-2015 (DCR n.32/2012) (Promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini, attraverso l'offerta di opportunità educative e la crescita del sistema scolastico e Sviluppare il sistema regionale delle competenze e dell'orientamento Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n. 104 del 4/12/2012) ) azione 2.5.3 – "Supporto tecnologico allo sviluppo del progetto Infoconsumo per l'esercizio della tutela del consumatore"
Risultati e indicatori	.
Risultati attesi	Aumento degli operatori qualificati, Incremento delle scuole partecipanti ai programmi regionali, Aumento dell'interesse delle scuole all'uso dei supporti didattici
Indicatori di risultato	Nr. corsi e nr. operatori partecipanti, Nr. Scuole
Indicatori di realizzazione	Corsi per operatori attivati, Bando di concorso e supporti utilizzati

### **A.3 Progetto Life EcoCourts “Ecological Courtyards united for resources saving through smart technologies and life style” LIFE10/ENV/401**

Con Delibera della Giunta Regionale 775 del 30 agosto 2010, la Regione Toscana ha aderito al progetto in qualità di partner, al progetto “Eco-court” che è stato presentato alla Commissione Europea ed è stato ammesso a finanziamento nel 2011. La data di inizio del progetto è stata il 1 ottobre 2011, quella di conclusione è prevista per il 30 novembre 2014. I partners del progetto sono oltre al Comune di Padova (ente capofila), FINABITA SpA, Lega Nazionale Cooperative e Mutue, ANCC Coop e le Regioni Emilia - Romagna e Toscana.

Il progetto si propone di affrontare le problematiche relative ai consumi di risorse naturali legati agli edifici civili (condomini).

Obiettivi specifici sono la diminuzione concreta dell’impatto sulle risorse naturali causato direttamente dai nuclei familiari con particolare riferimento agli abitanti dei condomini, migliorandone l’eco-efficienza e la sensibilizzazione ed educazione dei cittadini e dei consumatori sugli impatti che essi generano sull’ambiente.

L’attività di competenza della Regione Toscana si esplicherà nel coordinamento e nella collazione delle buone pratiche realizzate dai partners. Successivamente ci sarà la valutazione dei risultati e le buone pratiche saranno pubblicate sul sito del progetto e valorizzate attraverso lo scambio con altri enti/associazioni.

Attualmente il budget di spesa del progetto è il seguente:

- a) risorse previste come quota di cofinanziamento regionale €75.000,00 di cui:
  - €72.000 spese di personale regionale (risorse previste come quota di cofinanziamento regionale)
  - €3.000 spese per missioni (risorse previste come quota di cofinanziamento regionale)
- b) risorse previste come quota di cofinanziamento LIFE €75.000,00 di cui:
  - €42.500 spese per assistenza esterna
  - €5.000 materiali di consumo
  - €13.000 altri costi
  - €14.500 spese generali

La Regione Toscana ha già prenotato €30.000 con il documento di attuazione 2012.

Il Comune di Padova ha impegnato a favore della Regione Toscana con Determinazione n. 545 del 18/10/2011 le risorse di cofinanziamento per importo di €45.000.

Le risorse LIFE verranno impegnate nel corso del 2013 sulla base del budget progettuale la cui rimodulazione è in corso.

La Regione ha infatti cercato di ottimizzare l’utilizzo delle risorse disponibili facendosi carico della gestione amministrativa e del monitoraggio in modo da liberare risorse necessarie all’acquisizione del servizio di revisione previsto dalla normativa comunitaria.

Vista l’importanza degli obiettivi sarà quindi massimizzato l’impegno nella diffusione dell’informazione sulle buone pratiche anche attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori.

#### Quadro finanziario iniziativa

<b>Fonte</b>	<b>UPB</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Importo</b>
Finanziamenti da UE attraverso altri soggetti	117	11292	<b>€45.000,00</b>
Totale			<b>€45.000,00</b>

## Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 4. nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale.
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo generale 5: promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili
Azioni del Piano	Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo
Altri piani e programmi regionali	Informativa preliminare del PAER (Decisione CR 5/2011) (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua)

Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	Numero iniziative

## **B. Iniziative ammesse a finanziamento su domanda delle singole associazioni (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4, lettera b);**

### **B.1 Attività di assistenza al cittadino**

Nel corso del 2012 il Ministero dello Sviluppo economico ha finanziato il secondo modulo del programma di intervento a vantaggio dei consumatori con DD 25/06/2012, conseguentemente sono state impegnate le risorse per garantire la funzionalità degli sportelli delle associazioni dei consumatori e quindi l'attività di assistenza fino al 31 luglio 2013. Il Documento di attuazione 2013 deve quindi prevedere le risorse per mantenimento del servizio di assistenza al cittadino per il secondo periodo dell'anno.

La Giunta sulla base di quanto previsto nel piano di indirizzo approvato, distribuirà le risorse destinate a questa attività in modo da valorizzare con una parte del budget le sedi regionali e provinciali, quindi ripartendo le risorse in maniera proporzionata rispetto al punteggio conseguito in base agli elementi di valutazione dichiarati e valutati secondo quanto previsto dall'art. 16 del DPRG 54/R/2008, e riportato nell'allegato B.

Nel dettaglio:

**€500,00 per sede regionale**

**€200,00 per sede provinciale**

**€50,00 per ogni punto assegnato agli sportelli**

Considerato l'esito positivo delle verifiche previste dall'art. 20 del DPRG 54/R/2008, nel presente documento non saranno applicate non ammissioni e revoche come previsto nell'art. 24 del DPRG 54/R/2008.

Pertanto, sulla base di quanto sopra le risorse destinate all'assistenza al cittadino ammontano complessivamente ad €155.650,00.

### **Quadro finanziario iniziativa**

<b>Fonte</b>	<b>UPB</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Importo</b>
Regione	117	11026	<b>€155.650,00</b>
Totale			<b>€155.650,00</b>

### **Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:**

Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 5 promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del piano	Obiettivo 5.1 Sostenere l'attività di assistenza fornita dalle associazioni dei consumatori; 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili; 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del piano	Azione 5.1.1 Razionalizzazione e qualificazione degli sportelli Prontoconsumatore, Azione 5.2.1 Valorizzazione del consumo sostenibile, Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo,

	Azione 5.3.1 Informazione itinerante sul territorio
Altri piani e programmi regionali	<p>           Elettronica Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n104/2012)(Ampliare conoscenze digitali cittadini, garantire accesso sicuro e unificato ai servizi per mezzo carta sanitaria), Immigrazione Qualificazione rete servizi informativi e di tutela rivolti a cittadini stranieri da svilupparsi in una prospettiva di promozione del pieno accesso alla globalità dei servizi territoriali aperti a tutte le persone che risiedono o vivono nel territorio regionale, Informativa preliminare PAER (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua), PSSIR (Promozione salute, benessere e diritti cittadinanza)         </p>
Risultati e indicatori	
Risultati attesi	<p>           Aumento del numero degli utenti negli sportelli, Aumento dell'interesse dei cittadini sull'argomento del consumo sostenibile, Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate         </p>
Indicatori di risultato	Nr. pratiche, Nr. conciliazioni, Nr. Pagine Viste, Nr. Cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	<p>           Revisione delle procedure di gestione della rete degli sportelli, Numero di articoli pubblicati e trasmissioni realizzate, Numero iniziative         </p>

**C: Iniziative ammesse a finanziamento su domanda del soggetto di cui al comma 2 ( unica associazione senza fini di lucro costituita esclusivamente da associazioni di consumatori) (Legge regionale 9/2008 art.6, comma 4, lettera c)**

**C.1 Diritti di cittadinanza e consumerismo. Informazione/formazione.**

Il Centro Tecnico per il Consumo ha inviato la propria richiesta di finanziamento il 30 novembre 2012 prot. 326545 del 4 dicembre 2012, ha poi inviato delle integrazioni (prot. 336636 del 14 dicembre 2012 e 8036 del 10 gennaio 2013). L'iniziativa presentata persegue i seguenti obiettivi:

- Garantire la continuità dell'informazione /formazione operata nel tempo dal Centro ;
- Aggiornare e potenziare gli strumenti di informazione
- Offrire interventi formativi ai cittadini
- Educare i giovani consumatori
- Favorire la partecipazione dei cittadini nelle politiche consumeristiche.

Le azioni previste anche in questo caso rappresentano la continuazione del lavoro finora svolto e sono costituite da:

- aggiornamento quotidiano della testata giornalistica Prontoconsumatore.it,
- attività di consulenza online,
- aggiornamento e diffusione del Centro di documentazione sul consumo (CdocCTC),
- realizzazione di interventi formativi e di aggiornamento degli operatori degli sportelli
- attività di educazione dei consumatori e dei giovani in età scolare.

E' inoltre prevista la realizzazione di un quaderno interattivo del consumatore e un glossario online del consumatore collegati a Prontoconsumatore.it.

La richiesta di finanziamento è tuttavia superiore alle risorse disponibili pertanto si prevede di concordare con il Centro le priorità d'intervento anche in una logica di integrazione e complementarietà con le attività realizzate dalle associazioni e dagli uffici regionali.

Le risorse assegnate con il presente piano ammontano quindi a €49.950,00

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	€49.950,00
Totale			€49.950,00

**Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:**

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 3. nell'ambito delle politiche sociali sulla tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale"; e all'indirizzo di legislatura 4. nell'ambito delle politiche sociali sulla tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: "promuovere: l'educazione al consumo nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di
-------------------------	--

	salute; un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, e in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale".
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 3 offrire il necessario supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale; Obiettivo 5 promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
Obiettivi specifici del Piano	Obiettivo 3.1 Qualificare gli operatori, Obiettivo 5.2 Promuovere modalità e sistemi di consumo sostenibili; Obiettivo 5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano	Azione 3.1.1 Creazione e somministrazione di moduli formativi e di aggiornamento, Azione 5.2.1 Valorizzazione del consumo sostenibile, Azione 5.2.2 Sperimentazione nuove modalità di sostenibilità del consumo, Azione 5.3.1 Informazione itinerante sul territorio
Altri piani e programmi regionali	Elettronica Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (DCR n104/2012) (Ampliare conoscenze digitali cittadini, garantire accesso sicuro e unificato ai servizi per mezzo carta sanitaria), Immigrazione Qualificazione rete servizi informativi e di tutela rivolti a cittadini stranieri da svilupparsi in una prospettiva di promozione del pieno accesso alla globalità dei servizi territoriali aperti a tutte le persone che risiedono o vivono nel territorio regionale, Informativa preliminare PAER (Razionalizzare e ridurre consumi energetici, anche con un'azione specifica rivolta ai consumi delle abitazioni; Ridurre produzione totale rifiuti e migliorare il sistema della raccolta differenziata Promuovere uso sostenibile delle risorse idriche, favorendo il risparmio dell'acqua) , PSSIR (Promozione salute, benessere e diritti cittadinanza)

#### Risultati e indicatori

Risultati attesi	Aumento degli operatori qualificati negli sportelli, Aumento dell'interesse dei cittadini sull'argomento del consumo sostenibile, Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. corsi, Nr. operatori partecipanti, Nr. Pagine Viste, Nr. Cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	Corsi attivati, Numero di articoli pubblicati e trasmissioni realizzate, Numero iniziative

**D. Elenco dei contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni dei consumatori e degli utenti (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4, lettera d).**

A sostegno della loro funzionalità ed organizzazione, viene confermato ed attribuito un contributo di **€ 4.000,00** per l'anno 2013 a ciascuna delle seguenti dodici associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui all'art. 4 della L.R. 9/2008:

1. ACU TOSCANA
2. ADICONSUM TOSCANA
3. ADOC TOSCANA
4. ADUSBEF
5. CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS
6. CODACONS TOSCANA
7. CONFCONSUMATORI TOSCANA
8. FEDERCONSUMATORI TOSCANA
9. LEGA CONSUMATORI TOSCANA
10. MOVIMENTO CONSUMATORI
11. MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
12. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI TOSCANA

**Quadro finanziario iniziativa**

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	<b>€48.000,00</b>
Totale			<b>€48.000,00</b>

**Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:**

Strategie PRS 2011-2015	Risponde all'indirizzo di legislatura 1 nell'ambito delle politiche sociali della tutela e difesa dei consumatori e degli utenti: - "Qualificare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti nella sua funzione di organo di consultazione della Regione Toscana attraverso procedure e modalità organizzative che ne garantiscono l'effettivo coinvolgimento nella definizione della normativa regionale"; - Obiettivo 2 assicurare un ruolo delle rappresentanze dei consumatori utenti coerente con la normativa nazionale nella nuova disciplina dei servizi pubblici locali ed in linea con le esigenze dei mercati in evoluzione
Obiettivi generali del Piano	Obiettivo 1:Qualificare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti nella sua funzione di organo di consultazione della Regione Toscana attraverso procedure e modalità organizzative che ne garantiscono l'effettivo coinvolgimento nella definizione della normativa regionale; Obiettivo 2 assicurare un ruolo delle rappresentanze dei consumatori utenti coerente con la

	normativa nazionale nella nuova disciplina dei servizi pubblici locali ed in linea con le esigenze dei mercati in evoluzione
Obiettivi specifici del piano	Ob. Specifico 1.1 Sistematizzare la partecipazione del CRCU nella formazione degli atti della Giunta Regionale; Ob. Specifico 2.12.1 Recepire la normativa nazionale introdotta dalla Legge 244/2007 comma 461
Azioni del piano	Azione 1.1.1:Definizione di una procedura di consultazione del CRCU per atti della Giunta Regionale; Azione 1.1.2: CRCU – definizione di una procedura amministrativa interna e organizzazione dell’ufficio per la gestione dei pareri da esprimere alla Giunta Regionale; Azione 2.1.1:Previsione, all’interno delle nuove disposizioni regionali in materia, di un ruolo delle associazioni dei consumatori coerente con la Legge 244/2007 art. 2 comma 461
Risultati attesi	Avvio sistematico della consultazione del CRCU per gli atti afferenti gli interessi dei consumatori utenti; Partecipazione delle associazioni alla governance dei SPL
Indicatori di risultato	Numero atti sottoposti al CRCU e Percentuale di partecipazione alla gestione delle carte dei servizi
Indicatore di realizzazione	Procedura attuata e atti di Giunta

### Quadro finanziario del documento di attuazione.

Fonti	Totale anno di attuazione
U.E.	<b>45.000,00</b>
Regione bilancio 2013	<b>253.600,00</b>
Altri enti pubblici (Regioni C.I.)	<b>4.500,00</b>
Totale finanziamenti pubblici(T1)	<b>0,00</b>
Finanziamenti privati (T2)	<b>0,00</b>
Totale(T=T1+T2)	<b>303.100,00</b>
<b>Fattibilità finanziaria (**)</b>	