

**REGIONE TOSCANA**



ALLEGATO A

# **Documento di attuazione 2012**

**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)**

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

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

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

#### **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 2012**

## 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

**Presidenza**

**Area di coordinamento Progetti Integrati Strategici, Politiche di Tutela e di Promozione, Comunicazione Istituzionale**

## SETTORE COMPETENTE

**Tutela dei consumatori e utenti - politiche di genere - politiche regionali sull'omofobia - Imprenditoria femminile.**

## DIRIGENTE RESPONSABILE

**Antonella Turci**

## ALTRE STRUTTURE REGIONALI COINVOLTE

### **DG Presidenza**

Area di coordinamento PROGETTI INTEGRATI STRATEGICI, POLITICHE DI TUTELA E DI PROMOZIONE, COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

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 territoriali, Ambientali e per la Mobilità**

Area di coordinamento AMBIENTE, ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI

Area di coordinamento MOBILITA' E INFRASTRUTTURE

Area di coordinamento TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

**DG Diritti di cittadinanza e coesione sociale**

Settore SERVIZI DI PREVENZIONE IN SANITA' PUBBLICA E VETERINARIA

**DG Organizzazione e risorse**

Area di coordinamento ORGANIZZAZIONE. PERSONALE. SISTEMI INFORMATIVI

Settore SISTEMI INFORMATIVI E SERVIZI. UFFICIO REGIONALE DI STATISTICA

Settore COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA E TUTELA DELLA PRIVACY

**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

La crisi economica è sempre più correlata ad una crisi sociale che incide nei rapporti fra individui, fra imprese e consumatori, fra istituzioni e organizzazioni. Alcuni fattori quali una sempre più marcata concorrenza, i conseguenti comportamenti sleali, le delocalizzazioni praticate dalle aziende e la competizione sfrenata hanno ricadute sia sulla capacità di spesa e sui diritti dei consumatori. In questo momento in cui è necessario mantenere alto il livello di tutela dei cittadini si assiste invece ad un drastico taglio delle risorse riservate alle azioni di tutela e difesa, in concomitanza con un aumento della spesa in capo alle famiglie ed agli utenti dei servizi pubblici. Un esempio su tutti è la mancata assegnazione alle regioni delle risorse derivanti dalle multe comminate dall'autorità Antitrust da parte del Ministero dello Sviluppo Economico. Il programma Consum@zione infatti, avviato con il D.A. 2010, ha ricevuto solo la prima tranche di risorse, pari al 45% del finanziamento totale, e non sono state assegnate le risorse previste nell'annualità 2011. La situazione del programma è ancora incerta ed il finanziamento per il 2012 è al vaglio del MiSE.

Sul fronte regionale il nuovo Piano di indirizzo per la tutela dei consumatori approvato con DCR 12 del 21 febbraio 2012 prevede una riduzione delle risorse di circa 100.000 Euro con un passaggio da 370.993,00 a 273.600,00, in merito alla quale è tuttora in corso di valutazione la richiesta da parte delle associazioni dei consumatori e del CRCU per riportare almeno le risorse regionali ai livelli degli anni precedenti.

A fronte dell'attuale situazione di bilancio, nel corso dell'anno 2012 si dovranno comunque perseguire gli obiettivi previsti dal Piano di indirizzo che prevedono, oltre al mantenimento dell'alto livello dei servizi di tutela e di assistenza dei consumatori-utenti toscani, un sempre maggior ruolo delle rappresentanze dei consumatori e del Comitato Regionale Consumatori utenti nella definizione delle normative regionali e nella disciplina dei servizi pubblici locali sulla base di quanto previsto dalla L. 244/2007, art. 2, comma 461.

E' una scommessa che vede in prima linea l'ufficio impegnato ad ottimizzare le contenute risorse a disposizione, anche attraverso la gestione di attività in house e l'avvio di una collaborazione duratura con gli URP della Toscana, per poter almeno garantire gli obiettivi essenziali di competenza: l'informazione e l'educazione al consumo dei cittadini toscani.

Inoltre nel D.A. sono prese in considerazione anche quelle attività e rapporti con altri Enti ed Istituzioni, anche europee, che possono rappresentare un valore aggiunto allo sforzo organizzativo e gestionale delle attività del settore nel campo delle relazioni e confronto/scambio con altri territori e realtà esterne e nel riconoscimento dell'universalità dei diritti dei consumatori-utenti.

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

- 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 dell'associazione Centro Tecnico per il Consumo;
- 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)**

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

Come noto il 20 marzo 2009 si è costituita ufficialmente 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 2012 si prevede di continuare l'azione di lobbying presso le istituzioni europee e allargare l'adesione all'associazione da parte di ulteriori organizzazioni regionali europee che si occupano di tutela dei consumatori. Altro obiettivo della rete è partecipare ad iniziative e progetti europei per poter attivare risorse comunitarie per la realizzazione di interventi di comunicazione e informazione sul consumo sostenibile. Gli strumenti di cui si avvarrà l'associazione saranno atti, pareri, campagne di comunicazione. L'associazione nello svolgimento della sua opera entrerà in contatto con altre regioni italiane, con il Comitato Nazionale Consumatori Utenti e con le organizzazioni europee di tutela nonché con le istituzioni dell'Unione Europea.

La quota riservata nel Bilancio 2012 verrà utilizzata come quota di adesione annuale all'associazione ed i relativi atti verranno adottati dal settore competente.

#### Quadro finanziario iniziativa

<b>Fonte</b>	<b>UPB</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Importo</b>
Regione	131	13021	<b>€5.000,00</b>
Totale			<b>€5.000,00</b>

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

Strategie PRS	Risponde all'obiettivo del PRS 4. 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	Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate rafforzando al contempo la rete
Indicatori di risultato	Nr. cittadini coinvolti.
Indicatori di realizzazione	Numero iniziative

## A.2 Variazioni dell'indice dei prezzi al consumo nelle città toscane.

La collaborazione tra il Settore Tutela dei consumatori e degli utenti, il Settore Sistema Statistico Regionale della Regione Toscana e l'Ufficio Comunale di Statistica di Firenze ha portato fin dal mese di aprile 2005 alla produzione dei rapporti mensili "Le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) nelle città toscane", dedicati all'analisi della dinamica dei prezzi in Toscana, attraverso i dati della rilevazione dei prezzi al consumo che mensilmente i capoluoghi di provincia svolgono.

Fino ad oggi si è potuta costituire una banca dati sull'andamento dei prezzi in Toscana che costituisce un valido supporto per studiosi e amministrazioni nell'intento di analizzare situazioni locali e, quindi valutare anche l'efficacia di interventi di contenimento dei prezzi.

Nel 2012 continua la raccolta, elaborazione e diffusione dei rapporti mensili, sia con la pubblicazione sul sito internet Prontoconsumatore.it nell'apposita sezione "Osservatorio prezzinvista" che attraverso la creazione di un'apposita newsletter da inviare a tutti i portatori di interesse (categorie economiche e sociali, enti locali, imprese, ecc.). La gestione della spesa è affidata al Settore Sistema statistico regionale.

### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione 2012	142	14015	€20.000,00
Totale			€20.000,00

### Raccordi e sinergie dell'iniziativa con:

Strategie PRS	Risponde all'obiettivo del PRS 4. 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	5.3 Garantire la massima informazione del consumatore
Azioni del Piano triennale	5.3.1 Realizzazione di format multimediali per l'informazione ai cittadini
Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Aumento dell'interesse dei cittadini in materia consumeristica attraverso un'informazione più dettagliata e tempestiva sui movimenti del mercato e sul



	meccanismo di creazione e sviluppo dei prezzi
Indicatori di risultato	Nr. pagine viste
Indicatore di realizzazione	Numero trasmissioni TV, Radio, articoli

### A.3 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.

La prima fase del progetto ha dotato gli uffici della strumentazione necessaria per realizzare la produzione multimediale con l'obiettivo di integrare internet e TV. E' stata inoltre garantita la funzionalità del sito internet Giovaniconsumatori.it e si è avviata la costituzione delle banche dati sugli sportelli delle associazioni dei consumatori.

Nel corso del 2012 è necessario mantenere la funzionalità del sito internet **Giovaniconsumatori.it**, ultimare un processo di progettazione e realizzazione di un nuovo sito in sostituzione di quello attuale attraverso l'internalizzazione del servizio e l'acquisizione dell'hosting presso il TIX.

Si prevede inoltre l'acquisizione della strumentazione necessaria per la realizzazione di contenuti e applicazioni per web e smartphone.

La realizzazione di corsi di formazione in materia di tutela e difesa dei consumatori rivolti agli URP della Toscana e ad altri soggetti istituzionali e del terzo settore interessati consentirà poi di ottimizzare l'utilizzo dei canali informativi e creare una forma di rete di accesso agli strumenti di tutela a partire dagli sportelli delle associazioni dei consumatori oltre che diffondere la cultura del consumo consapevole.

Nel corso del 2011 è stata firmata la nuova convenzione triennale anni 2011-2013 fra la Regione Toscana e le regioni Umbria, Marche, Puglia e Abruzzo. La Regione Toscana, in qualità di capofila, si è impegnata al supporto nella realizzazione dei **programmi realizzati dalle scuole** delle altre regioni. Si sono attivati inoltre contatti con la Regione Lazio che ha espresso nuovamente interesse nel progetto.

In attuazione alla convenzione, nel corso del 2011 le regioni hanno proceduto all'impegno delle risorse come contributo alle spese sostenute. Nel 2011 sono state acquisite a bilancio le risorse impegnate dalla Regione Abruzzo con Determinazione nr. 79 del 04/10/2011 e dalla Regione Umbria con Determinazione Dirigenziale nr. 6221 del 30/08/2011. Per le risorse delle altre regioni (Regione Marche con Decreto 404/2011 e con Decreto 411/2010 e regione Puglia con Determinazione 320 del 14/12/2011), è in corso la variazione di bilancio

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da altre regioni (da acquisire al bilancio regionale nel corso del 2012)	1112	11031	<b>€6.500,00</b>
Finanziamenti da altre regioni	117	11279	<b>€5.000,00</b>

Finanziamenti MiSE (da residui)	117	11187	<b>1.500,00</b>
Totale			<b>€13.000,00</b>

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

Strategie PRS	Risponde all'obiettivo del PRS 3. dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale e all'obiettivo del PRS 4. 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 3.1.1 Creazione e somministrazione di moduli formativi e di aggiornamento Azione 4.1.1Realizzazione di un programma regionale di educazione al consumo; Azione 4.2.1Realizzazione e diffusione di banche dati e strumenti didattici sull'educazione al consumo
Altri piani e programmi regionali	PSSI (Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza) , PIGI (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)
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.4 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 “Risparmia le risorse” 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. Nella prima fase del progetto la Regione promuoverà un questionario online per capire la disponibilità delle famiglie coinvolte a gestire i problemi familiari rispettando l’ambiente. In seguito 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.

E’ in corso la variazione di bilancio per acquisire le risorse pari al 40% sull’importo del co-finanziamento (75.000 Euro in totale) che il Comune di Padova ha impegnato a favore della Regione Toscana con determinazione nr. 9 del 07/02/2012. Tali risorse saranno prioritariamente impegnate per un incarico di assistenza amministrativa nella gestione del progetto in analogia con quanto verrà effettuato dagli altri partners e dal capofila del progetto, ovvero per le attività di comunicazione, informazione e animazione spettanti alla Regione Toscana in base al progetto.

#### Quadro finanziario iniziativa

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Finanziamenti da UE attraverso altri soggetti (in corso di acquisizione)	117	n.c.	€30.000,00
Totale			€30.000,00

#### Raccordi e sinergie dell’iniziativa con:

Strategie PRS	Risponde all’obiettivo del PRS 4. 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	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)

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

## **B. Iniziative che la Giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4);**

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

Il Documento di attuazione 2012 dovrà essere imperniato sul mantenimento della rete degli sportelli Prontoconsumatore. L'assistenza ai cittadini fornita dagli sportelli, insieme alla corretta informazione, rappresenta infatti la base del sistema di tutela dei consumatori adottato dalla Regione Toscana.

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.

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 € 155.762,50 .

### **Quadro finanziario iniziativa**

<b>Fonte</b>	<b>UPB</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Importo</b>
Regione	117	11026	<b>€155.762,50</b>
Totale			<b>€155.762,50</b>

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

Obiettivi generali del Piano Triennale	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 triennale	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 triennale	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	Piano Amministrazione Elettronica (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, 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) , PSSI (Promozione salute, ben essere e diritti cittadinanza)
Risultati e indicatori	
Risultati attesi	Aumento del numero degli utenti negli sportelli, Aumento dell'interesse dei cittadini sull'argomento del consumo sostenibile, Partecipazione dei cittadini alle iniziative realizzate
Indicatori di risultato	Nr. pratiche, Nr. conciliazioni, Nr. Pagine Viste, Nr. Cittadini coinvolti
Indicatori di realizzazione	Revisione delle procedure di gestione della rete degli sportelli, Numero di articoli pubblicati e trasmissioni realizzate, Numero iniziative

**C: Iniziative che la Giunta intende realizzare tramite il Centro Tecnico per il Consumo -associazione i cui soci sono esclusivamente associazioni di consumatori utenti- (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4)**

**C.1 Informazione/educazione al consumo consapevole**

Con le risorse assegnate si prevede di dare continuità all'iniziativa avviata nel 2010 con il cofinanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico che si articola nelle seguenti attività:

- l Gestione della testata giornalistica online prontoconsumatore.it, con la previsione di diffondere maggiormente le notizie e le informazioni utili per la cittadinanza;
- l Progettazione e realizzazione di eventi formativi per gli operatori degli sportelli delle associazioni;
- l Mantenimento e aggiornamento della sezione Osservatorio Prezzinvista sul sito Prontoconsumatore.it con la pubblicazione delle banche dati sull'andamento dei prezzi al consumo e le buone pratiche di consumo sostenibile.

Fonte	UPB	Capitolo	Importo
Regione	117	11026	<b>€49.837,50</b>
Totale			<b>€49.837,50</b>

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

Strategie PRS	Risponde all'obiettivo del PRS 3. dare supporto tecnico agli sportelli "Prontoconsumatore" per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale; e all'obiettivo 4. 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	Piano Amministrazione Elettronica (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, 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) , PSSI (Promozione salute, ben essere 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 (Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4).**

A sostegno della loro funzionalità ed organizzazione, viene confermato ed attribuito un contributo di **€ 4.000,00** per l'anno 2012 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**

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

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

Strategie PRS	Risponde all'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 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 triennale	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 triennale	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>30.000,00</b>
Regione bilancio 2012	<b>278.600,00</b>
Stato (da residui MISE)	<b>1.500,00</b>
Altri enti pubblici (Regioni C.I.)	<b>11.500,00</b>
Totale finanziamenti pubblici(T1)	<b>321.600,00</b>
Finanziamenti privati (T2)	<b>0</b>
Totale(T=T1+T2)	<b>321.600,00</b>
<b>Fattibilità finanziaria (**)</b>	

