

SEZIONE I**CONSIGLIO REGIONALE****- Deliberazioni**

DELIBERAZIONE 13 marzo 2007, n. 31

Piano di indirizzo per la tutela dei consumatori e degli utenti.

Il Presidente mette in approvazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CONSIGLIO REGIONALE

Visto l'articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità europea;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229), articoli 101 e 145;

Vista la legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti), ed in particolare l'articolo 4 che dispone con cadenza triennale l'approvazione da parte del Consiglio regionale degli indirizzi per definire le priorità di intervento ed i criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente, nonché per l'individuazione delle associazioni dei consumatori beneficiarie dei contributi da erogare al fine di perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 1 della l.r. 1/2000;

Visti gli obiettivi stabiliti dall'articolo 1 della l.r. n.1/2000;

Vista la legge regionale 11 agosto 1999, n. 49 (Norme in materia di programmazione regionale), così come modificata dalla l.r. 15 novembre 2004, n. 61;

Visto il Decreto del Presidente della Giunta regionale 2 novembre 2006, n. 51/R (Regolamento di disciplina dei processi di valutazione integrata e di valutazione ambientale degli strumenti di programmazione di competenza della Regione in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 agosto 1999, n. 49 (Norme in materia di programmazione regionale) e dell'articolo 11 della legge regionale 3 gennaio 2005, n. 1 (Norme per il governo del territorio));

Preso atto dei pareri positivi espressi sul piano di

indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2007/2009 dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti, dal Tavolo di concertazione interistituzionale e dal Tavolo di concertazione generale;

Dato atto che, ai sensi dell'articolo 48 dello Statuto la Giunta regionale ha illustrato al Consiglio regionale nella seduta del 4 luglio 2006 il documento preliminare relativo al piano di indirizzo di cui trattasi;

Ritenuto opportuno procedere all'approvazione del piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2007/2009, nel testo allegato alla presente deliberazione;

Vista la legge regionale 22 dicembre 2006, n. 65 (Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2007 e bilancio pluriennale 2007/2009);

DELIBERA

1) di approvare, ai sensi dell'articolo 4 della l.r. 1/2000 il piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2007/2009, di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

2) di approvare, quale allegato B parte integrante della presente deliberazione, il rapporto di valutazione integrata predisposto dalla Giunta regionale ai sensi del d.p.g.r. 51/R del 2006;

3) di dare atto che le risorse necessarie all'attuazione del piano di indirizzo di cui al punto 1), ammontanti ad euro 370.993,00 per ciascun anno di vigenza dello stesso, sono imputate al bilancio pluriennale 2007/2009 secondo lo schema seguente:

UPB	2007	2008	2009	TOTALE
117	300.000	300.000	300.000	900.000
243	50.993	50.993	50.993	152.979
142	20.000	20.000	20.000	60.000
TOTALE	370.993	370.993	370.993	1.112.979

4) di dare atto che le risorse relative al suddetto piano possono essere annualmente aggiornate in relazione alle previsioni della legge di bilancio, così come previsto dall'articolo 15, comma 3, lettera a) della legge regionale 6 agosto 2001, n. 36 (Ordinamento contabile della Regione Toscana);

5) di disporre la pubblicazione in forma integrale

del presente provvedimento, compresi gli allegati A, B, sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della legge regionale 15 marzo 1996, n. 18 (Ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti), così come modificata dalla legge regionale 3 agosto 2000, n. 63.

IL CONSIGLIO APPROVA

con la maggioranza prevista dall'articolo 26 dello Statuto.

Il Presidente
Alessandro Starnini

Il Segretario
Gianluca Parrini

SEGUONO ALLEGATI

ALLEGATO A

**REGIONE
TOSCANA**

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

INDICE

Motivazioni della scelta di procedere alla formazione di un Piano	6
Quadro analitico	7
Scenari di riferimento	7
Risultati della programmazione precedente	11
Analisi SWOT	12
I punti di forza sono rappresentati da :	12
I punti di debolezza sono rappresentati da:	13
Le opportunità sono rappresentate da :	13
I rischi sono rappresentati da:	13
Obiettivi generali	14
Obiettivi specifici	16
1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti	17
2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti.....	17
3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione	18
4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione	18
5. Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale	19
6. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza	19
Possibili alternative (intervento 0)	20
Azioni, attori e strumenti di attuazione	21
Quadro di riferimento finanziario pluriennale	26
Indicatori	27
Raccordo con altri livelli istituzionali	28
L'Unione Europea	28
il Governo nazionale	28
gli enti locali ASL Società della salute.....	28
le CCIAA	28
le altre regioni.....	29

MOTIVAZIONI DELLA SCELTA DI PROCEDERE ALLA FORMAZIONE DI UN PIANO

L'articolo 4, comma 1 della legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti) prevede che il Consiglio Regionale debba approvare ogni tre anni gli indirizzi per:

- definire le priorità di intervento e i criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente;
- individuare i beneficiari dei contributi da assegnare alle associazioni dei consumatori.

Gli indirizzi triennali attualmente in vigore sono relativi alle annualità 2004 – 2006, pertanto è necessaria la definizione di un nuovo piano per il periodo 2007 – 2009.

Come previsto dalla legge regionale in materia gli indirizzi hanno periodicità triennale. Tuttavia il presente piano viene strutturato in modo da avere validità per un periodo superiore nell'ipotesi di uniformare la pianificazione regionale al periodo di legislatura, che può concretizzarsi con una specifica variazione dell'articolo 4, comma 1 della legge regionale 1/2000.

Le modalità per la predisposizione del Piano sono conformi all'articolo 48 dello Statuto regionale e alle procedure previste in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 agosto 1999, n. 49 (Norme in materia di programmazione regionale), cercando di applicare opportune semplificazioni sulla base del principio di adeguatezza e proporzionalità rispetto ai contenuti del Piano.

QUADRO ANALITICO

Scenari di riferimento

La tutela dei consumatori, data la sua trasversalità, sfugge ad un preciso inquadramento in quanto abbraccia ambiti amplissimi (tutela della salute, servizi pubblici, interessi economici dei consumatori, solo per citarne alcuni). Di riflesso, la linea di demarcazione fra le competenze dei vari soggetti che possono legiferare in materia – Unione Europea, Stati membri, Regioni con potestà legislativa – non sempre è individuabile con precisione.

Il trattato che istituisce una Costituzione per l'Europa si propone di migliorare l'attuale ripartizione delle competenze fra l'Unione e gli Stati membri, in tutti i settori.

In Italia, la questione specifica della competenza legislativa di Stato e Regioni in materia di tutela dei consumatori è stata recentemente affrontata in occasione della stesura del codice del consumo (D. Lgs. 206/2005).

Europa

Il 29 ottobre 2004 è stato firmato a Roma il trattato che istituisce una Costituzione per l'Europa e che abroga i precedenti trattati, operando un riassetto delle fonti comunitarie.

L'articolo I-14 del trattato stabilisce che l'Unione ha una competenza concorrente con quella degli Stati membri in determinati settori, definiti principali, fra i quali è citata espressamente la protezione dei consumatori (e quindi, ai sensi dell'articolo I-12, sia l'Unione che gli Stati membri possono legiferare e adottare atti giuridicamente vincolanti in tale settore, ma gli Stati membri esercitano la loro competenza nella misura in cui l'Unione non ha esercitato la propria o ha deciso di cessare di esercitarla). Nell'ambito della parte II del trattato, costituita dalla Carta dei diritti fondamentali, l'articolo II-98 sancisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

Il trattato entrerà in vigore solo quando tutti gli stati membri dell'Unione Europea l'avranno ratificato (l'Italia ha autorizzato la ratifica con legge 57/2005, mentre i referendum tenutosi in Francia e nei Paesi Bassi il 29 maggio e il 1 giugno 2005 hanno avuto esito negativo, segnando una brusca battuta di arresto nel relativo procedimento, tanto che si è ipotizzato di modificare il testo della Costituzione per trovare un nuovo accordo).

La principale fonte normativa vigente è quindi tuttora rappresentata dall'articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità Europea, ai sensi del quale la Comunità, al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare loro un livello elevato di protezione, contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi. Il secondo comma dell'articolo stabilisce (c.d. clausola orizzontale) che nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività comunitarie sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori, mentre l'ultimo comma dispone che le misure di sostegno, integrazione e controllo della politica svolta dagli Stati membri - adottate dal Consiglio - non impediscono ai singoli Stati membri di mantenere o di introdurre misure di protezione più rigorose (ma comunque compatibili con il Trattato).

La Commissione delle Comunità europee ha adottato, nel 2005, una proposta di decisione del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituiva un programma congiunto di azione comunitaria in materia sia di salute che di tutela dei consumatori - settori in precedenza tenuti distinti - per gli anni 2007-2013 (COM 115/2005).

Tale approccio "comune" aveva l'obiettivo di ottenere una maggiore coerenza tra le politiche, creare economie di scala e raggiungere una maggiore visibilità.

In seguito agli emendamenti proposti dal Parlamento Europeo e tenuto conto dei vincoli finanziari (riduzione del relativo budget) imposti dal bilancio, la Commissione, ha poi modificato questa impostazione, tornando a proporre programmi separati per la salute (COM 234/2006) e per la politica dei consumatori (COM 235/2006).

Il Parlamento europeo ed il Consiglio hanno adottato il programma d'azione comunitaria in materia di politica dei consumatori (2007-2013) con decisione n. 1926 del 18 dicembre 2006.

Dal 1 gennaio 2007, la bulgara Kuneva è il primo commissario europeo che si occupa esclusivamente di tutela dei consumatori (prima di tale data, gli incarichi relativi a sanità e tutela dei consumatori facevano capo allo stesso commissario).

Italia**Iniziativa a vantaggio dei consumatori finanziate con le sanzioni irrogate dalle Authorities**

L'articolo 148 della legge finanziaria 2001 (L. 388/2000) prevede che le sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato vengano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori. La scelta delle iniziative da finanziare di volta in volta è affidata al Ministro dell'Industria (ora dello sviluppo economico) con apposito decreto, sentite le competenti commissioni parlamentari.

In attuazione di questa disposizione, sono state assegnate consistenti risorse:

- euro 29.290.853 con il D.M. 26/5/2003 che individua tre linee di intervento (azioni della Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori; cofinanziamento di progetti; realizzazione di un primo modulo di banca dati in materia di prezzi);
- euro 16.629.951,61 con il D.M. 22/12/2003 che istituisce un fondo di garanzia per il credito al consumo;
- euro 55.128.308 con il D.M. 23/11/2004, che individua le iniziative da realizzare nel 2005: Promuovere attività di conciliazione extragiudiziale di controversie. - Realizzare interventi per l'informazione ai consumatori in Regioni e Province autonome. - Sostenere l'accesso al credito al consumo. - Monitorare l'incidentalità di autoveicoli al fine del contenimento di tariffe RC-auto. - Realizzare iniziative di controllo del mercato (lotta alla contraffazione). - Monitorare i prezzi e le tariffe dei pubblici servizi);

Analogamente, l'articolo 11-bis della legge 80/2005 prevede che le sanzioni irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori, di tipo reintegratorio o di risarcimento forfetario dei danni subiti. Per le modalità di attuazione, la legge rinvia ad un successivo regolamento, da adottarsi previo parere delle competenti Commissioni parlamentari.

Codice del consumo

In attuazione dell'articolo 7 della legge delega 229/2003, il "codice del consumo" (D. Lgs. 206/2005) raccoglie e rielabora in modo organico le principali norme vigenti in materia di tutela dei consumatori, fra cui la storica legge 281/1998 (che disciplinava i diritti dei consumatori e degli utenti). Molte altre norme, emanate anche successivamente al codice, ne rimangono però fuori: basta pensare alle assicurazioni, che formano oggetto di un codice a parte (D. Lgs. 209/2005); alla tutela del risparmio (L. 262/2005); alla tutela del consumatore dalle vendite "piramidali" (L. 173/2005), agli stessi decreti "Bersani" 1 e 2 (D.L. 223/2006 e 7/2007).

Nella relazione illustrativa al codice, la competenza legislativa esclusiva dello Stato in materia di tutela del consumatore - intesa essenzialmente come "disciplina civilistica dei rapporti tra le parti contraenti, sotto lo specifico profilo della relazione tra parti non uguali, come è quello tra professionista e consumatore, caratterizzato dalla debolezza strutturale di quest'ultimo" - viene fondata sull'espressione "ordinamento civile" di cui all'articolo 117 della Costituzione.

Fatta questa premessa, se ne desume che le competenze regionali nel settore dei rapporti dei consumatori "certamente non possono incidere né sui diritti dei consumatori, né sulla disciplina dei loro rapporti precontrattuali, contrattuali o extracontrattuali con le imprese", ma possono riguardare soltanto "iniziative a favore delle associazioni, programmi di intervento per l'informazione e l'educazione, eventualmente anche per la soluzione stragiudiziale delle controversie".

Alla luce di questa ricostruzione sistematica, le leggi che varie Regioni (fra cui la Toscana: L.R. 48/1985) hanno emanato a partire dagli anni '70 per finanziare le associazioni locali dei consumatori e le iniziative da esse realizzate (leggi che trovavano il loro fondamento nella competenza regionale concorrente in materia di fiere e mercati ex articolo 117 della Costituzione allora vigente), vengono inquadrate come espressione delle competenze regionali in materia di educazione ed informazione dei consumatori.

Sempre nella relazione si legge che "la nuova versione dell'articolo 117 della Costituzione, introdotto dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, non è incompatibile con iniziative legislative regionali dello stesso contenuto. Anzi, è possibile ipotizzare che le regioni incrementeranno le proposte legislative per il sostegno di politiche di tutela dei consumatori e delle loro rappresentanze".

Il codice è imperniato sul rapporto di consumo, che viene scomposto nelle varie fasi in cui si articola: da quella preliminare (educazione, informazione, pubblicità), a quella specificamente inerente la disciplina dei contratti di acquisto e di consumo di beni e servizi (clausole vessatorie, garanzie per i beni di consumo - entrambe in precedenza normate all'interno del codice civile - recesso, responsabilità), per finire con quella dei rimedi attivabili a tutela dei consumatori (tramite le associazioni dei consumatori e l'accesso alla giustizia).

Le Regioni sono menzionate espressamente dal codice del consumo in due norme:

l'articolo 101, norma di rinvio per cui, nell'ambito delle loro competenze, le Regioni sono chiamate a garantire i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia;

l'articolo 145, "Competenze delle regioni e delle province autonome", che (introdotta su richiesta della Conferenza Unificata Stato-Regioni-Autonomie locali) fa salve le disposizioni adottate dalle Regioni nell'esercizio della propria competenza legislativa in materia di educazione ed informazione dei consumatori.

"Cittadino consumatore" - Liberalizzazioni fase 1 (decreto Bersani e disegno di legge sulla class action)

Il 30 giugno 2006 il Consiglio dei Ministri ha approvato, su proposta del Ministro dello Sviluppo Economico Bersani, cinque importanti provvedimenti:

- il testo di un decreto-legge (n. 223/2006);
- un disegno di legge-delega che riguarda "la riforma dei servizi pubblici locali e la tutela degli utenti", prevedendo come regola generale l'affidamento con gara pubblica e l'obbligo per ogni gestore di adottare e pubblicizzare tempestivamente una carta dei servizi all'utenza, il cui potere contrattuale viene esteso fino ad incidere sul permanere dell'affidamento del servizio in base ad indici di *customer satisfaction* (riscontro positivo che dovrà risultare dall'esame dei reclami e dall'effettuazione di sondaggi di mercato);
- un disegno di legge per introdurre "l'azione risarcitoria a tutela dei consumatori" (meglio conosciuta come *class action*);
- uno schema di decreto-legislativo che, integrando il codice delle assicurazioni private, mira ad introdurre maggiore trasparenza delle tariffe assicurative per la responsabilità civile automobilistica;
- uno schema di regolamento che disciplina le modalità attuative del risarcimento diretto del danno previsto dall'articolo 150 del codice delle assicurazioni private (regolamento poi approvato con D.P.R. 18 luglio 2006 n. 254 entrato in vigore il 1 gennaio 2007, che si applica ai sinistri verificatisi a partire dal 1 febbraio 2007).

Questi provvedimenti sono accomunati dal fatto di essere tutti costruiti intorno alla figura del cittadino-consumatore: soggetto meritevole di particolare attenzione in un sistema di mercato che va riequilibrato in suo favore agendo sulla leva delle liberalizzazioni e della concorrenza nei confronti delle grandi imprese e delle corporazioni, agendo così anche in funzione di un rilancio dell'economia.

Il decreto-legge "Bersani 1" (d.l. 223/2006 convertito in legge, con modificazioni, dalla l. 248/2006) contiene disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale.

L'articolo 1 del decreto (il cui titolo I reca misure urgenti per lo sviluppo, la crescita e la promozione della concorrenza e della competitività, per la tutela dei consumatori e per la liberalizzazione di settori produttivi) fa esplicito riferimento alla "improcrastinabile esigenza di rafforzare la libertà di scelta del cittadino consumatore e la promozione di assetti di mercato maggiormente concorrenziali, anche al fine di favorire il rilancio dell'economia e dell'occupazione, attraverso la liberalizzazione di attività imprenditoriali e la creazione di nuovi posti di lavoro".

Fra i settori oggetto di intervento vengono indicati:

- *servizi professionali*: sono aboliti i minimi tariffari e il divieto di farsi pubblicità. Superato un certo importo (1.000 euro, per il 2006), il compenso per il professionista non può essere pagato in contanti ma deve essere versato su un conto corrente "dedicato";
- *distribuzione commerciale*: viene meno l'obbligo di rispettare una distanza minima tra attività commerciali dello stesso tipo; non c'è più bisogno di autorizzazione per le vendite promozionali; possono essere venduti liberamente tutti i prodotti rientranti nel settore alimentare/non alimentare. Regioni ed enti locali sono tenuti ad adeguare le proprie disposizioni legislative e regolamentari entro il 1° gennaio 2007;
- *panificazione*: l'apertura di nuovi esercizi è soggetta soltanto alla dichiarazione di inizio attività, oltre che alla sussistenza dei requisiti igienico-sanitari ed urbanistico-edilizi;
- *distribuzione dei farmaci*: quelli "da banco" o di automedicazione, per cui non occorre ricetta medica, possono essere venduti - previa comunicazione al Ministero della Salute ed alla Regione - in appositi reparti degli esercizi commerciali, alla presenza di un farmacista;

- *taxi*: i Comuni possono disporre turnazioni integrative, bandire concorsi straordinari per nuove licenze (anche in deroga alla programmazione numerica), rilasciare autorizzazioni temporanee in caso di eventi straordinari o picchi di domanda;
- *beni mobili registrati (auto, moto, barche)*: per venderli non è più necessario l'intervento del notaio; la relativa autenticazione si può chiedere in Comune o presso gli sportelli telematici;
- *responsabilità civile auto*: gli agenti possono proporre polizze di più compagnie in concorrenza fra loro, indicando la provvigione loro spettante;
- *prezzi dei prodotti agro-alimentari*: al fine di garantire l'informazione del consumatore e di potenziare il sistema di rilevazione dei prezzi, i Ministeri dello sviluppo economico e delle politiche agricole mettono a disposizione di regioni ed enti locali - secondo modalità da stabilire - il collegamento ai sistemi informativi delle loro strutture (Osservatori);
- *contratti bancari*: qualunque modifica unilaterale delle relative condizioni va comunicata per iscritto - almeno trenta giorni prima - al cliente, che entro sessanta giorni può recedere dal contratto senza spese.

Il provvedimento approvato dal Governo sulla azione collettiva a tutela dei consumatori - anche se per ora si tratta solo di un disegno di legge - presenta caratteri fortemente innovativi rispetto al nostro attuale ordinamento giuridico.

Da tempo (conclusioni dell'indagine conoscitiva sulle "recenti dinamiche dei prezzi e delle tariffe e sulla tutela dei consumatori" svoltasi di fronte alle commissioni congiunte decima della camera e decima del senato nel corso degli anni 2002-2003) si discute sull'opportunità di introdurre anche in Italia, sul modello anglosassone della *class action*, uno strumento che consenta un'adeguata tutela collettiva in caso di illeciti che ledono una pluralità di consumatori o di utenti (esempio: addebito in bolletta di servizi telefonici non richiesti; se il danno è di lieve entità l'utente singolo che lo subisce non ha interesse a promuovere un'azione legale - lunga e costosa - nei confronti della compagnia telefonica).

Il disegno di legge collegato al decreto "Bersani" inserisce questo nuovo istituto, denominato "azione collettiva risarcitoria a tutela dei consumatori" all'interno del codice del consumo (subito dopo l'articolo 140, che disciplina la procedura per agire di fronte al giudice a tutela degli interessi dei consumatori). La legittimazione ad esercitare l'azione - che si sostanzia nella richiesta di risarcimento danni e di restituzione di somme dovute direttamente ai singoli consumatori vittime di atti illeciti plurioffensivi - viene riservata alle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco nazionale, alle associazioni dei professionisti ed alle camere di commercio. Il giudice, in caso di condanna, determina i criteri in base ai quali sarà fissato l'importo da liquidare, oppure stabilisce direttamente l'importo minimo. Una volta pubblicata la sentenza di condanna, e fallito il tentativo di composizione non contenziosa, il singolo consumatore può chiedere al giudice di verificare la sussistenza dei requisiti necessari e di quantificare la somma che gli spetta.

"Cittadino consumatore" - Liberalizzazioni fase 2

Successivamente alla "prima fase" delle liberalizzazioni, la finanziaria 2007 (legge 27 dicembre 2006 n. 296, articolo 1 comma 344 e seguenti) ha previsto, fra l'altro, incentivi e detrazioni in materia di:

- riqualificazione energetica degli edifici
- risparmio energetico
- realizzazione di nuovi edifici a risparmio energetico
- installazione di pannelli solari e fotovoltaici
- rinnovo parco apparecchi televisivi
- ristrutturazioni edilizie.

Un altro sostanzioso "pacchetto" di misure a tutela del cittadino consumatore è stato approvato dal Governo con decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese), che dispone tra l'altro - con tempi di attuazione che variano da caso a caso:

- il divieto, per gli operatori della telefonia mobile, di far pagare costi di ricarica aggiuntivi rispetto al traffico telefonico richiesto, nonché di fissare termini temporali massimi di utilizzo del traffico acquistato (tale divieto recepisce la petizione alla Commissione Europea sottoscritta, su iniziativa di un privato cittadino, da oltre 800.000 utenti);
- la libertà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica;

- l'obbligo per i gestori delle reti stradali ed autostradali di comunicare tempestivamente agli utenti gravi limitazioni al traffico, nonché di informarli, anche in forma comparata, sui prezzi di vendita dei carburanti;
- la trasparenza delle tariffe aeree (sono considerate ingannevoli le offerte che indicano il prezzo senza includervi spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero che si riferiscono a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta);
- l'obbligo di evidenziare la data di scadenza dei prodotti alimentari confezionati;
- l'estensione a tutti i rami danni (incendio, furto, infortuni, ecc.) del divieto per le compagnie assicurative di stipulare contratti di esclusiva con i propri agenti in materia di responsabilità civile auto ;
- la possibilità per l'assicurato di recedere dal contratto senza oneri e con un preavviso di soli 60 giorni in caso di assicurazione poliennale (modifica all'articolo 1899 del codice civile);
- l'obbligo per le compagnie assicurative di comunicare tempestivamente all'automobilista la variazione peggiorativa della sua classe di merito (classe che non può "peggiore" finché non venga accertata la sua responsabilità in caso di incidente, né tanto meno può peggiorare se viene stipulato un nuovo contratto);
- la possibilità di scegliere on line la tariffa più conveniente in tema di responsabilità civile auto (servizio a cura del Ministero dello Sviluppo Economico);
- la semplificazione del procedimento di cancellazione dell'ipoteca sui mutui immobiliari (una volta estinto il mutuo con la banca, non occorre più l'autentica del notaio, ma sarà lo stesso istituto di credito ad informare la Conservatoria che provvederà d'ufficio alla cancellazione);
- la possibilità di estinguere i mutui immobiliari in anticipo senza dover pagare penali;
- la portabilità – da un istituto di credito all'altro - dei mutui, senza oneri o perdita dei benefici per la prima casa ;
- la possibilità di avviare una nuova impresa con una comunicazione unica (la ricevuta che attesta la presentazione della domanda - anche in via telematica - all'ufficio del registro delle imprese costituisce titolo per l'esercizio dell'attività);
- la liberalizzazione di svariate attività economiche (acconciatore, estetista, facchinaggio, guida turistica e accompagnatore turistico);
- la possibilità per le piccole e medie imprese di acquistare gas naturale on line (primo passo verso la "borsa" del gas).
- la possibilità per le scuole di ricevere donazioni dalle imprese e dai cittadini (che avranno diritto alle relative detrazioni fiscali).

Il Consiglio dei Ministri ha inoltre recentemente approvato due disegni di legge:

- su ulteriori liberalizzazioni (soppressione del Pubblico Registro Automobilistico, eliminazione di vincoli minimi di distanza per i distributori di carburante, nullità della clausola di massimo scoperto -25 gennaio 2007);
- sulla riforma delle Authorities, (si prevedono tre Autorità indipendenti in materia di energia, gas e servizi idrici; di trasporti e infrastrutture terrestri; di poste e telecomunicazioni - 2 febbraio 2007).

Risultati della programmazione precedente

La Regione Toscana negli ultimi anni ha potenziato la rete di tutela dei cittadini accreditando 88 sportelli delle 11 associazioni dei consumatori riconosciute su tutto il territorio regionale e implementando un sistema di qualificazione dei servizi resi.

Importanti risultati sono stati raggiunti su tutti i fronti.

Informazione:

- Il sito internet prontoconsumatore.it conta una media 70.000 accessi unici al mese con oltre 500.000 pagine viste;
- Da circa un anno, grazie ad un accordo del Settore Sistema Statistico Regionale con l'Ufficio di Statistica del Comune di Firenze, viene effettuata la diffusione di elaborazioni e analisi mensili sugli indici Istat regionali e sub-regionali dei prezzi al consumo, che consente attraverso il sito prezzinista.it di monitorare l'andamento dell'inflazione su tutte le province della Toscana;

- Un accordo con la RAI garantisce una puntuale informazione sulle tematiche dei consumatori toscani attraverso rubriche all'interno del TG Toscana che per il 2006 ripartiranno da settembre. Inoltre la presenza delle associazioni nei network televisivi e radiofonici locali e sulla carta stampata consente un capillare contatto con i cittadini.
- Le associazioni hanno realizzato, in proprio ed in collaborazione con altri soggetti istituzionali, campagne di informazione realizzate attraverso la distribuzione di opuscoli, nonché iniziative pubbliche su molti temi quali: la sicurezza in ambito domestico, l'alimentazione, i contratti, il corretto uso dei farmaci, l'etichettatura dei prodotti, la lotta alla contraffazione, la diffusione della conciliazione, la valorizzazione dei prodotti agricoli, ecc.

Educazione al consumo

- E' stato messo a disposizione delle scuole il portale Giovaniconsumatori.it, realizzato con il contributo dell'Unione Europea dalle cinque regioni del centro Italia e all'interno del quale è possibile la realizzazione di laboratori e lo scambio di esperienze;
- All'interno di Prontoconsumatore è stata attivata una rubrica per l'educazione al consumo sostenibile, con due aggiornamenti settimanali;
- Il Centro Tecnico per il Consumo (CTC) ha realizzato un centro di documentazione, che conta già oltre 1000 documenti archiviati ed un'aula multimediale e sta realizzando corsi di aggiornamento per gli operatori degli sportelli;
- Il CTC e la CCIAA di Firenze hanno recentemente costituito l'ISEC (Istituto per lo sviluppo dell'educazione al consumo).

Tutela

- Numerosi sono gli interventi delle associazioni per eliminare le clausole vessatorie dai contratti. Di recente sono stati ottenuti importanti successi con le compagnie di navigazione che operano nella costa toscana (Moby Lines, Toremar, Corsica Ferries);
- Fondamentale è stato il contributo dei rappresentanti delle associazioni nello studio delle tariffe sociali da applicare ai servizi pubblici, realizzato in collaborazione con Cispel, e nella definizione insieme alla CCIAA dei prezzari degli impianti edili, elettrici, idraulici e meccanici della provincia di Firenze;
- Le associazioni dei consumatori della Toscana sono state punto di riferimento per i cittadini e parte attiva nella tutela dei risparmiatori (casi Romanelli, Cirio, Parmalat, ecc.) ottenendo importanti risultati in via conciliativa con alcune banche;
- La consulenza online all'interno di Prontoconsumatore in un anno ha dato assistenza a circa 250 cittadini;
- I cittadini che si sono rivolti agli sportelli per avere informazioni ed assistenza sono alcune decine di migliaia. I casi trattati sono stati risolti sia telefonicamente (circa il 50%) che attraverso gli operatori di sportello. I contenziosi nel settore dei servizi (sanità, trasporti, acqua, gas, telecomunicazioni, elettricità, rifiuti) coprono circa il 50% dei casi trattati: di questi oltre la metà sono rappresentati da contenziosi nel settore delle telecomunicazioni.
- E' stato avviato un importante dialogo con i gestori dei servizi pubblici locali ed è stato realizzato un progetto congiunto volto a creare i presupposti per la realizzazione di un osservatorio regionale sulla qualità dei servizi pubblici attraverso indagini di customer satisfaction, studi sulle tariffe, studi sulle carte dei servizi e tavoli di lavoro congiunti imprese – associazioni.

ANALISI SWOT

I punti di forza sono rappresentati da :

- una rete di 88 punti per l'assistenza ai cittadini gestiti dalle associazioni dei consumatori, accreditati dalla Regione Toscana e diffusi su tutto il territorio regionale;
- ricchezza delle competenze, delle modalità associative e delle forme di tutela a fronte della pluralità e diversità dell'impegno richiesto dai problemi segnalati alle associazioni;
- un'associazione di secondo livello, il Centro Tecnico per il Consumo, che permette di realizzare interventi di carattere unitario in collaborazione con tutte le associazioni e che pertanto conferisce maggiore efficacia alle azioni intraprese;
- una grande dinamicità delle associazioni dei consumatori sul territorio ed una buona coesione delle medesime nell'attuazione delle politiche;

- una collaborazione ormai consolidata con il sistema camerale toscano.

I punti di debolezza sono rappresentati da:

- complessità delle forme di tutela e molteplicità degli interlocutori;
- difficoltà di reperire e mantenere il personale volontario presso gli sportelli;
- livelli di organizzazione dei servizi resi dalle associazioni non omogenei ma, comunque, in fase evolutiva;
- necessità di finanziamenti adeguati e costanti per assicurare la continuità e la crescita del servizio di assistenza svolto dagli sportelli dei consumatori.

Le opportunità sono rappresentate da :

- una significativa apertura al dialogo con le organizzazioni dei consumatori da parte delle organizzazioni del mercato di beni e servizi;
- una elevata attenzione dei "media" alle tematiche di consumo ed utenza;
- una crescita di consapevolezza da parte dei cittadini.

I rischi sono rappresentati da:

- perdita di credibilità da parte dei cittadini per gli eventuali ritardi e/o l'inefficacia delle forme di tutela attivate;
- mancanza di certezze sul sostegno economico ministeriale relativamente alla gestione delle iniziative di tutela dei consumatori;
- disorientamento dei cittadini a causa del proliferare delle forme di tutela e composizione delle controversie, e della conseguente sovrapposizione di competenze fra i soggetti a vario titolo coinvolti.

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi di tutela dei consumatori e utenti in Toscana sono individuati nell'articolo 1 della legge regionale 12 gennaio 2000 n. 1. Esiste pressoché una corrispondenza biunivoca fra gli obiettivi individuati dalla legge regionale e i diritti dei consumatori sanciti dall'articolo 2 del Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206). Tali obiettivi costituiscono quindi i macro obiettivi di riferimento per il presente piano e sono:

1. tutela della salute dei consumatori e degli utenti;
2. tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;
3. tutela dei diritti e¹ degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;
4. promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione;
5. promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale;
6. promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.

Nel perseguimento degli obiettivi si dovrà:

- mutuare l'obiettivo comunitario di sviluppare un sistema di integrazione degli interessi dei consumatori nelle altre politiche regionali;
- garantire per quanto di competenza della Regione il rispetto dei dieci principi di base enunciati dalla Commissione Europea;
 1. Comprare ciò che si vuole, dove si vuole,
 2. Restituire ciò che non funziona,
 3. Norme di sicurezza elevate per alimenti e altri beni di consumo,
 4. Informarsi su ciò che si mangia,
 5. Contratti equi nei confronti dei consumatori,
 6. A volte i consumatori possono cambiare idea,
 7. Confrontare i prezzi deve essere più facile,
 8. I consumatori non vanno ingannati,
 9. La tutela dei consumatori durante le vacanze,
 10. Mezzi di ricorso efficaci per le controversie transfrontaliere;
- dare continuità al percorso intrapreso in cui le associazioni dei consumatori, sulla base della sussidiarietà orizzontale, rappresentano i punti di riferimento per i cittadini attraverso la rete degli sportelli e dei sistemi informativi attivati;
- tenere conto delle esigenze specifiche di genere secondo il principio di mainstreaming.

¹ Alla tutela degli interessi, prevista esplicitamente dalla legge, il CRCU in fase di concertazione ha voluto aggiungere anche la tutela dei diritti con una piccola variazione rispetto agli obiettivi della legge regionale.

Diritti dei consumatori Art. 2 Codice del consumo	Obiettivi da perseguire Art.1 Legge regionale 1/2000
alla tutela della salute;	tutela della salute dei consumatori e degli utenti;
alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;	tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;
ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;	promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione;
all'educazione al consumo;	
alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;	tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;
alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti	promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale;
all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.	promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.

OBIETTIVI SPECIFICI

Nella individuazione degli obiettivi specifici si è tenuto conto di quanto segue:

- in base alla legge regionale gli interventi possono essere realizzati o direttamente dalla regione o dalle associazioni dei consumatori. In quest'ultimo caso, sono le associazioni a presentare progetti che andranno a costituire il programma annuale;
- con le risorse regionali si intende garantire una quota di finanziamento destinata alla funzionalità delle associazioni che rappresenta sostanzialmente un contributo per la promozione e sviluppo dell'associazionismo sulla base di quanto previsto nel macro obiettivo n. 5;
- gli obiettivi dovranno essere perseguiti facendo riferimento ad un sistema di strumenti di azione consolidati e rappresentati dalla rete degli sportelli, dal sistema di comunicazione, formazione e gestione banche dati gestito dal Centro Tecnico per il consumo;
- sono state recepite le proposte formulate dal Comitato regionale Consumatori utenti (elaborate da appositi gruppi di lavoro) e presentate nelle sedute del CRCU del 12/06/2006 e 14/07/2006. Sulla base dell'attività dei gruppi di lavoro istituiti dal Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU) si possono delineare le seguenti priorità d'intervento:

- a. intensificare e qualificare le azioni mirate nei settori dell'informazione, formazione ed orientamento dei cittadini in materia di prezzi e tariffe, ivi incluse quelle relative ai servizi pubblici locali, anche attraverso il potenziamento degli sportelli di assistenza al cittadino gestiti dalle associazioni ed il riconoscimento di nuovi sportelli sul territorio;
- b. favorire la ripresa economica ed il rilancio del turismo mediante una maggiore integrazione di tutti i segmenti del mercato nei dei prodotti turistici toscani: ricettività, ristorazione, trasporti e servizi aggiuntivi, nel quadro di una valorizzazione degli aspetti legati alla sostenibilità. A tale scopo, è ritenuto prioritario ottimizzare l'uso degli strumenti e delle misure nate nell'ambito delle azioni già avviate, tra cui spiccano le iniziative Benvenuti in Toscana, Vetrina Toscana a Tavola e Prezzinvista. E' inoltre necessario tenere sotto controllo l'andamento dei prezzi (ristorazione, trasporti, stabilimenti balneari, strutture ricettive, servizi, commercio) con rilevazioni periodiche per valutarne il contributo sull'inflazione e gli effetti delle politiche regionali.
- c. Rendere maggiormente efficaci i metodi di risoluzione alternativa delle controversie attraverso una loro efficiente organizzazione e la loro conoscenza da parte dei potenziali fruitori, cittadini e imprese. La Regione può intervenire attraverso azioni concertate e condivise con gli attori interessati, dalle Camere di Commercio agli Ordini professionali, dai soggetti preposti ai servizi pubblici alle associazioni di categoria e dei consumatori, con l'obiettivo di promuovere una vera e propria cultura della conciliazione fra i cittadini e gli altri attori del mercato.
- d. consentire al cittadino-consumatore di poter valutare il livello di qualità dei servizi mensa erogati e permettere che tale valutazione avvenga con criteri oggettivi e misurabili, anche in termini di sostenibilità intesa nelle tre accezioni del termine ambientale, economica e sociale.
- e. pervenire ad una migliore e più efficace tutela della cittadinanza ed in particolare della popolazione anziana, maggiormente esposta alle truffe, attraverso interventi nel settore dell'educazione al credito da svolgere in concertazione con istituti di credito e associazioni dei consumatori. Effettuare altresì una ricognizione della legge nazionale anti-usura per valutarne i campi di applicabilità e il possibile miglioramento mediante una legge regionale.
- f. Aggiornare la legge regionale per la difesa e la tutela dei consumatori sulla base delle istanze della cittadinanza e delle novità introdotte nella disciplina nazionale in materia.

E' importante sottolineare che, in ogni parte del piano, il "consumatore utente" è da intendersi il cittadino nell'accezione ampia del termine in quanto è impossibile scindere l'esercizio dei diritti di consumo e di utenza da ogni fase di vita e da ogni azione compiuta. Sotto questo aspetto i diritti dei consumatori costituiscono una parte sostanziale dei diritti di cittadinanza.

Gli obiettivi specifici individuati sono:

1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti.

1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita

Già da tempo è stata avviata una proficua collaborazione con i settori della sanità attivando campagne volte a limitare incidenti domestici e tossinfezioni alimentari e a diffondere l'uso del sale iodato. La promozione di corretti stili di vita è oggi sicuramente un ambito in cui è possibile realizzare importanti sinergie anche con l'obiettivo di prevenire l'obesità ed altri disturbi del comportamento alimentare, problemi questi ultimi particolarmente legati all'universo femminile. Ma è attuale anche l'esigenza di garantire una corretta informazione sull'uso dei farmaci affinché la liberalizzazione recentemente attuata non porti ad un aumento del consumo a prescindere dalle reali necessità. Da non dimenticare, infine, il ruolo dei fattori ambientali e della loro gestione anche familiare nella riduzione del rischio per la salute umana.

1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni nella definizione e attuazione degli standard di qualità del servizio sanitario

La Regione Toscana garantisce la rappresentanza delle associazioni di tutela nel comitato regionale per le carte dei servizi sanitari. A tale proposito è necessario permettere una partecipazione qualificata delle associazioni su tutto il territorio regionale attraverso la formazione/aggiornamento dei rappresentanti e la messa a punto di modelli e metodi che garantiscano un ruolo sostanziale degli utenti nella definizione e monitoraggio delle carte dei servizi nelle aziende sanitarie. E' fondamentale garantire pari opportunità nella rappresentanza delle associazioni per consentire una valutazione delle carte dei servizi in ottica di genere.

2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti.

2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori, anche con il fine di tutelare l'opera dell'ingegno e della creatività.

Intervenire sul fronte della domanda con una efficace informazione è fondamentale per orientare il mercato verso la sostenibilità intesa nelle sue tre accezioni: ambientale, economica e sociale.

E' per questo che attraverso specifiche azioni di informazione ed educazione i cittadini devono essere resi consapevoli della compatibilità ambientale delle proprie scelte, della eticità e correttezza nei confronti delle regole del mercato, della sicurezza dei prodotti, in modo che essi stessi diventino portatori di valori e siano in grado di sostenere l'offerta di qualità e orientare il mercato verso la sostenibilità. Si tratta di affrontare un processo culturale e pertanto è necessaria un'ampia collaborazione ed un coordinamento degli interventi, di volta in volta, con gli altri piani regionali: PIGI, PRAA e PRSE. Sul piano della correttezza nei confronti delle regole del mercato è auspicabile una collaborazione con le organizzazioni di categoria (lotta all'abusivismo commerciale e alla contraffazione). In particolare si sottolinea l'importanza di una collaborazione con gli interventi di educazione ambientale previsti nell'ambito del Sistema Toscano di Educazione Ambientale, al quale partecipano, in integrazione tra loro, le diverse articolazioni settoriali della Regione e i soggetti istituzionali e sociali di livello regionale e territoriale.

2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche.

Almeno un pasto al giorno fuori casa rappresenta oggi la norma per la maggior parte dei cittadini, a partire dai più giovani. La ristorazione collettiva è quindi uno strumento cruciale per orientare il cittadino verso corretti stili di vita alimentari. Allo stesso tempo si fa sempre più pressante la necessità di una maggiore partecipazione dell'utente nella definizione degli standard del servizio e nella valutazione della qualità offerta, per questo si prevede l'attivazione di iniziative progettuali a carattere sperimentale e programmi educativi/informativi che, in primo luogo, vedano il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche.

2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini.

Nel ciclo di pianificazione appena concluso è stato realizzato un programma di strutturazione e qualificazione degli sportelli per rendere efficace l'azione delle associazioni sul territorio attraverso la rete dei punti di assistenza al cittadino Prontoconsumatore.

Tale attività ha permesso di rendere operativi 88 sportelli sul territorio regionale che hanno l'obbligo di fornire gratuitamente ai cittadini il primo livello di assistenza (chiarire il problema, indirizzare il cittadino verso idonei strumenti di soluzione). E' necessario continuare a qualificare la rete per offrire al cittadino uno standard di servizio adeguato alle esigenze, e, se necessario, la rete degli sportelli dovrà essere implementata tenendo conto della esigenza di garantire la massima accessibilità ai cittadini di tutto il territorio toscano con particolare riferimento alle zone montane e marginali. E' auspicabile infine un maggior raccordo con gli Enti locali e le organizzazioni locali per la diffusione di servizi attraverso gli URP e l'utilizzo pieno dei Punti di accesso assistiti (PAAS) presenti sul territorio. Per un maggior livello di assistenza le associazioni potranno produrre e diffondere modelli e fac simili per consentire ai cittadini di esercitare il diritto di tutela.

3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione.

3.1 Aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale.

L'efficacia dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR – Alternative Dispute Resolution) è legata alla loro efficiente organizzazione - in termini di accessibilità, credibilità, neutralità, risultati rapidi e costi contenuti - ma anche alla loro visibilità da parte dei potenziali fruitori, che spesso ne ignorano l'esistenza e continuano a considerare il ricorso al giudice come principale strumento di tutela rispetto ad un torto subito. Per questo è necessario intervenire con iniziative volte a razionalizzare e diffondere i sistemi ADR anche sperimentando nuovi modelli e processi organizzativi in collaborazione con tutti i soggetti del mercato interessati. La conciliazione online messa a punto in Toscana dalla CCIAA di Firenze, lo sportello di conciliazione del turista operante a Firenze e gli accordi sottoscritti dal sistema camerale e le associazioni dei consumatori, rappresentano alcuni validi presupposti alla creazione di un sistema regionale organico.

3.2 Contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti

Nei dieci principi-base enunciati dall'Unione Europea è chiaro il riferimento alla correttezza nei rapporti contrattuali fra imprese e cittadini, per questo le azioni volte a predisporre e diffondere contratti tipo e ad eliminare le clausole vessatorie sono da promuovere e sostenere anche agevolando la costituzione di tavoli di lavoro presso le Camere di commercio mettendo a regime l'esperienza maturata nei progetti sperimentali realizzati in tal senso.

3.3 Migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie.

Il ricorso all'indebitamento nelle famiglie sta crescendo, ma tale crescita non è accompagnata finora da una generale ripresa dello sviluppo, da una maggiore stabilità occupazionale e da una crescente fiducia dei consumatori sulle prospettive economiche generali. E' quindi evidente che l'indebitamento può costituire un elemento di criticità nel sistema economico familiare creando situazioni di sovraindebitamento che rappresentano, in alcuni casi, l'anticamera dell'usura. Una riflessione sull'adeguatezza della normativa e sulle possibilità di intervento deve essere necessariamente realizzata, come deve essere sostenuta l'azione del governo e dell'ABI volta a rendere più trasparente il rapporto fra cittadini ed istituti di credito, meno oneroso il passaggio verso istituti che praticano condizioni migliori e più diffuso il ricorso a forme di tutela per la composizione delle controversie.

4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione.

4.1 Consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole.

Non c'è consapevolezza senza corretta informazione ed educazione all'uso critico dei mezzi di comunicazione di massa. Per questo in Toscana è stato creato, insieme alle associazioni dei consumatori e al Centro Tecnico per il Consumo, un sistema di informazione accessibile per tutti i cittadini costituito dalla rete dei punti di assistenza al cittadino, dal portale dei consumatori Prontoconsumatore.it (testata giornalistica online), da un rapporto consolidato con la testata giornalistica regionale della RAI, radio e tv locali e alcune testate giornalistiche. Inoltre, dal 2004, viene realizzata una manifestazione regionale, "La Toscana dei

consumatori", che ogni anno si propone di portare in una diversa provincia toscana iniziative informative, dibattiti e convegni per diffondere la cultura consumerista e la conoscenza delle azioni realizzata dalla Regione su tutto il territorio.

Ma l'informazione ai cittadini passa anche attraverso la realizzazione di iniziative congiunte con le categorie economiche orientate ad identificare la qualità dei prodotti e dei servizi e a informare i cittadini sull'andamento dell'inflazione e sul livello dei prezzi registrati nei vari passaggi delle filiere fino al consumo. Un osservatorio dei prezzi al consumo è già operativo dal 2004, realizzato in collaborazione con il Comune di Firenze, e permette di avere informazioni dettagliate sull'andamento dei prezzi in tutte le province toscane.

Il percorso avviato deve rappresentare il punto di partenza per raggiungere l'obiettivo; è fondamentale infatti che ogni cittadino (senza distinzione di sesso, razza, età, condizione sociale) sia messo in condizioni di poter accedere alle informazioni necessarie per orientarsi sul mercato dei beni e dei servizi.

5 Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico – professionale.

5.1 Consolidare il ruolo di strutture di sostegno tecnico – professionale alle associazioni.

Il Centro Tecnico per il Consumo rappresenta la prima esperienza in Italia di collaborazione fra le associazioni dei consumatori per sviluppare servizi tecnico progettuali, formativi, informativi, sia di supporto alle associazioni che orientati alla realizzazione di interventi di carattere unitario. E' giusto quindi sostenerne il ruolo e valorizzarne la professionalità anche per lo sviluppo di attività di aggiornamento, formazione ed educazione in materia di consumo ed utenza realizzate attraverso strutture ad esso collegate come l'ISEC (Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo) .

Allo stesso tempo è necessario garantire la funzionalità amministrativa delle associazioni e sostenere la loro capacità progettuale.

5.2 Valorizzare il ruolo del Comitato regionale consumatori utenti.

Il Comitato Regionale Consumatori Utenti è un organo consultivo previsto dalla Legge Regionale 1/2000 che esprime pareri sulle leggi e sui principali atti di interesse dei consumatori e degli utenti. Per assolvere a questa funzione il settore Tutela dei consumatori, oltre a svolgere lavoro di segreteria, è chiamato a garantire il supporto giuridico. Per valorizzare appieno il ruolo di questo organismo è importante mettere a punto modelli e processi affinché esso sia efficacemente partecipe alla formazione degli atti e delle leggi che interessano i cittadini nella loro veste di consumatori e di utenti.

6. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.

6.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di qualità del servizio e correttezza dei gestori.

Il ruolo dei cittadini nella gestione dei servizi pubblici locali è da considerarsi ancora in evoluzione. L'esternalizzazione dei servizi ha privato i cittadini di alcune garanzie che il legislatore ha voluto controbilanciare con l'obbligo di adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti gestori. Questi strumenti prevedono una funzione attiva degli utenti nella definizione degli standard e nel controllo della qualità del servizio offerto, ma finora le esperienze dimostrano una partecipazione più formale che sostanziale dei cittadini. La Regione Toscana ha promosso un importante tavolo di confronto fra le rappresentanze dei consumatori e delle aziende (Cispel Confservizi) che ha già prodotto importanti risultati. E' a partire dal dialogo fra imprese e associazioni dei consumatori e da un'adeguata formazione dei quadri delle associazioni che può essere reso effettivo il ruolo dei cittadini nella definizione e nel controllo della qualità del servizio pubblico. Inoltre occorre individuare e garantire idonei strumenti di controllo e partecipazione sui procedimenti di formazione ed approvazione delle tariffe dei servizi pubblici locali.

6.2 Promuovere la costituzione di un Osservatorio sui servizi pubblici locali.

L'osservatorio è necessario per mettere a disposizione degli organismi di indirizzo e controllo, nonché delle rappresentanze sociali e dei consumatori, le informazioni ed i dati sulla reale situazione e sui progressi relativi alla gestione dei servizi pubblici locali ivi comprese le tariffe. Opportuna ne è quindi la costituzione nell'ambito della legge sui servizi Pubblici Locali e che nel percorso della legge medesima trovino massimo coinvolgimento oltre che le istituzioni, le rappresentanze di interessi sociali e quelle dei consumatori.

POSSIBILI ALTERNATIVE (INTERVENTO 0)

L'assenza di intervento da parte della Regione Toscana pregiudica il funzionamento del sistema dei servizi resi ai cittadini dalle associazioni dei consumatori e attivati negli ultimi anni anche grazie al contributo del Ministero delle attività produttive (ora dello sviluppo economico).

Per realizzare gli obiettivi e portare a compimento le iniziative a vantaggio dei consumatori, infatti, sono stati adottati una serie di strumenti che rappresentano l'ossatura del sistema toscano per la tutela dei consumatori: la rete degli sportelli, il Centro Tecnico per il Consumo, il sistema di informazione e assistenza on line.

AZIONI, ATTORI E STRUMENTI DI ATTUAZIONE

Le azioni per il raggiungimento degli obiettivi sono strettamente correlate agli attori individuati dalla legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 e che sono rappresentati dalle associazioni dei consumatori presenti sul territorio ed iscritte nell'elenco regionale. Le associazioni dei consumatori operano attraverso:

- le loro sedi regionali
- il Comitato Regionale Consumatori Utenti
- il Centro Tecnico per il Consumo – CTC (associazione di secondo livello costituita dalle associazioni iscritte nell'elenco regionale) e le organizzazioni funzionali di cui si è dotato come l'Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo – ISEC.
- la rete degli sportelli presenti sul territorio, una parte dei quali è accreditata dalla Regione Toscana e costituisce la rete dei punti di assistenza al cittadino Prontoconsumatore.

Gli indirizzi regionali vanno a definire gli ambiti di intervento condivisi dall'amministrazione e dalle associazioni all'interno dei quali viene costruito dal basso il sistema regionale di difesa e tutela dei consumatori.

Le azioni individuate costituiscono quindi il quadro in cui si inseriscono le attività progettate dalle associazioni, tenendo conto della necessità di garantire la massima flessibilità per rispondere alle esigenze spesso contingenti dei cittadini.

Per permettere una facile lettura del programma, le azioni vengono inserite di seguito in un quadro sinottico correlandole con gli obiettivi generali e specifici, gli attori e gli strumenti di attuazione previsti.

obiettivi generali	obiettivi specifici	Azioni	Attori	Strumenti
1. tutela della salute dei consumatori e degli utenti;	1.1 Aumentare la consapevolezza e la responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita	1.1.1 Campagne di educazione alla salute. 1.1.1.2 Programmi educativi scolastici	CTC – associazioni consumatori CTC/ISEC associazioni consumatori	Strumenti di comunicazione Sportelli -Sito degli giovaniconsumatori.it sportelli - scuole internet
	1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni nella definizione e attuazione degli standard di qualità del servizio sanitario	1.2.1 formazione degli operatori degli sportelli e dei quadri delle associazioni 1.2.2 partecipazione dei rappresentanti dei cittadini nella definizione degli standard e nel controllo delle carte dei servizi sanitari	CTC/ISEC associazioni consumatori Associazioni consumatori	- dei Corsi formazione dei Comitato carte dei servizi sanitari
2. tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;	2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di tutelare l'opera dell'ingegno e la creatività;	2.1.1 Campagne di informazione 2.1.2 Programmi educativi scolastici	CTC – associazioni consumatori CTC/ISEC associazioni consumatori	Strumenti di comunicazione – sportelli sito internet - giovaniconsumatori.it sportelli - scuole
	2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche;	2.2.1 iniziative progettuali a carattere sperimentale 2.2.2 programmi educativi scolastici	a CTC – associazioni consumatori CTC/ISEC associazioni consumatori	Accordi con i prestatori di servizi - scuole -Sito degli giovaniconsumatori.it sportelli - scuole
	2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini	2.3.1 Attività di assistenza prestata dagli sportelli	associazioni consumatori	dei Sportelli – sito internet

3. tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;	3.1 aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale	3.1.1 campagne di informazione	CTC – associazioni Sistema camerale	Strumenti di comunicazione - Sportelli
	3.2 contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti	3.2.1 iniziative congiunte con il sistema camerale e/o le imprese	Regione – CTC – associazioni consumatori Sistema camerale	Accordi con i soggetti interessati
	3.3 migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie	3.3.1 campagne di informazione	CTC/ISEC degli associazioni consumatori Sistema camerale	Corsi di formazione
		3.3.2 interventi di carattere normativo e negoziale	Associazioni, operatori finanziari, enti pubblici	Strumenti normativi e negoziali
		3.3.3 formazione operatori degli sportelli	CTC/ISEC associazioni consumatori	Corsi di formazione

<p>4. promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socioeconomico più razionale con la produzione e la distribuzione;</p>		<p>4.1.1 Formazione degli operatori degli sportelli</p> <p>4.1.2 Attività informativa redazionale</p> <p>4.1.3 Informazione televisiva radiofonica e itinerante</p> <p>4.1.4 partecipazione organizzazione/ eventi di comunicazione</p> <p>4.1.5 iniziative condivise con le categorie economiche nei mercati dei beni e dei servizi (prezzi, vetrina, benvenuti in toscana, ecc.)</p>	<p>CTC/ISEC associazioni consumatori</p> <p>CTC – Associazioni</p> <p>Regione Toscana – CTC associazioni</p> <p>CTC – Associazioni</p> <p>Regione Toscana – CRCU – enti pubblici</p>	<p>– dei Corsi di formazione</p> <p>Strumenti di comunicazione</p> <p>RAI – TV Locali informazione itinerante</p> <p>Eventi, manifestazioni ecc. (manifestazioni e regionale)</p> <p>Strumenti negoziali</p>
---	--	--	--	--

<p>5. promozione e sviluppo dell'associazionismo tra consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico professionale;</p>	<p>5.1 consolidare il ruolo di strutture di sostegno tecnico – professionale alle associazioni</p> <p>5.2 valorizzare il ruolo del Comitato regionale consumatori utenti</p>	<p>5.1.1 sviluppo di servizi alle associazioni da parte del CTC/ISEC e sostegno alla funzionalità delle associazioni</p> <p>5.2.1 supporto tecnico amministrativo al Comitato Regionale Consumatori Utenti</p>	<p>CTC/ISEC- associazioni consumatori</p>	<p>Strumenti amministrativi, partecipativi, formativi</p>
<p>6. promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti egestori pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.</p>	<p>6.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di qualità del servizio e correttezza dei gestori</p> <p>6.2 Promuovere la costituzione di un osservatorio sui servizi pubblici locali</p>	<p>6.1.1 formazione degli operatori degli sportelli e dei quadri delle associazioni e delle imprese</p> <p>6.1.2 partecipazione dei rappresentanti dei cittadini nella definizione degli standard e nel controllo delle carte dei servizi pubblici locali a partire dalla formazione della nuova legge regionale.</p> <p>6.1.3 Miglioramento degli strumenti di informazione dei cittadini anche attraverso una puntuale comunicazione dei diritti di servizio e degli standard di servizio contenuti nelle carte dei servizi.</p> <p>6.2.1 Promuovere la costituzione e attivare l'operatività di un osservatorio regionale sui servizi pubblici locali</p>	<p>CTC/ISEC associazioni consumatori</p> <p>Regione Toscana, Soggetti AATO, specializzati, Associazioni consumatori, CTC/ISEC, altri</p>	<p>Strumenti formativi</p> <p>Strumenti partecipativi</p> <p>Strumenti informativi</p> <p>Strumento decisionale, strumento tecnico scientifico, strumenti di raccolta ed elaborazione dati</p>

QUADRO DI RIFERIMENTO FINANZIARIO PLURIENNALE

Le politiche di tutela dei consumatori e degli utenti in Toscana sono attuate sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale e si traducono in servizi di consulenza, informazione, formazione ed assistenza attivate dalle associazioni dei consumatori attraverso gli sportelli e dal Centro Tecnico per il Consumo. Tali servizi, in gran parte, hanno carattere di continuità e sono stati attivati nel corso del precedente periodo di pianificazione, è quindi necessario prioritariamente mantenere il livello di servizio offerto ai cittadini con le azioni previste nel piano senza creare soluzione di continuità con il passato.

Le risorse disponibili in bilancio ammontano ad euro 350.993 per ogni anno di vigenza del piano.

Quadro finanziario risorse regionali bilancio pluriennale 2007/2009

UPB	2007	2008	2009	TOTALE
117	300.000	300.000	300.000	900.000
243	50.993	50.993	50.993	152.979
TOTALE	350.993	350.993	350.993	1.052.979

Oltre alle risorse di fonte regionale stanziata sul bilancio pluriennale, risulta necessario, attivare sinergie e progettualità con altre organizzazioni (CCIAA, Enti locali, imprese, ecc.) per reperire ulteriori risorse in modo tale da garantire il mantenimento della funzionalità delle associazioni ed il livello di assistenza degli sportelli ai cittadini per un importo di circa euro 50.000 annui.

Si stima inoltre di poter ottenere un finanziamento da parte dello Stato pari ad euro 820.000,00 annui.

Quadro finanziario – Risorse "Altre fonti" (STIMA)

Fonti	2007	2008	2009	TOTALE
U.E. Stato*	820.000	820.000	820.000	2.460.000
Altri soggetti (CCIAA, Enti locali, Imprese..)	50.000	50.000	50.000	150.000
Totale altri finanziamenti pubblici(T)	870.000	870.000	870.000	2.610.000

* nel biennio 2005/2006 sono stati assegnati euro 757.000 ed è in corso di assegnazione da parte del Ministero dello sviluppo economico la somma di euro 818.594 per l'anno 2007.

Le risorse regionali, stanziata sul bilancio pluriennale, verranno destinate prioritariamente al finanziamento delle azioni 2.3.1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1.

Con l'eventuale trasferimento di risorse da parte dello Stato e con l'attivazione di ulteriori risorse da parte degli altri soggetti, potranno essere attivate le ulteriori azioni individuate dal piano, non richiamate al capoverso precedente.

E' attualmente in corso una trattativa con il Ministero dello Sviluppo Economico per ottenere questo risultato e dare continuità alle disposizioni contenute nell'articolo 148 della legge 388/00 che hanno permesso alla Regione Toscana di realizzare interventi per circa 2.000.000 di euro nel periodo 2003/2006.

Un discorso a parte merita l'azione 4.1.5 dove, fra le iniziative, è previsto l'osservatorio prezzi. Tale attività è stata attivata nel 2004 e finanziata interamente nell'ambito del Sistema statistico regionale. Il prodotto è rappresentato dal rapporto mensile "Le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) nelle città toscane" pubblicato sul sito Prezzinvista.it.

Il fabbisogno preventivato per la gestione dell'attività nell'ambito del Sistema statistico regionale è di euro 20.000,00 annui, necessario per mantenere il livello di servizio.

Le risorse disponibili nel bilancio regionale sono sufficienti per mantenere l'attuale livello di servizio. Il miglioramento della qualità e l'estensione del servizio quindi dovranno essere oggetto di apposite iniziative progettuali da finanziare con risorse statali da attivare.

Le risorse disponibili sul bilancio regionale sono così individuate:

UPB	Importo 2007	Importo 2008	Importo 2009
142	20.000	20.000	20.000

INDICATORI

Per avere una misura reale dell'efficacia degli interventi realizzati in materia di tutela dei consumatori, il Comitato Regionale Consumatori Utenti ha istituito un apposito gruppo di lavoro con l'obiettivo di individuare un sistema di indicatori condivisi allo scopo di:

adattarsi agli obiettivi regionali generali e specifici;

ottenere dati omogenei dalle associazioni;

poter realizzare un rapporto annuale sullo stato della tutela dei consumatori in Toscana;

adottare uno strumento di misura dell'attività svolta non eccessivamente oneroso per le associazioni.

Nella seduta del 14 luglio sono stati proposti una serie di indicatori di output relativi a tre tipologie di processi/attività realizzate dalle associazioni dei consumatori:

- attività di sportello;
- attività d'informazione;
- attività istituzionali;
- attività di verifica e di monitoraggio dei servizi pubblici

Gli indicatori individuati ed adottati nel piano sono:

Attività di sportello

- Contatti telefonici
- Consulenza online al proprio sito
- Procedure conciliative attivate
- Pratiche totali (*di cui*)

Servizi pubblici locali

Servizi bancari/assicurativi

Servizi telecomunicazione

Pubblica amministrazione

Turismo

Sanità

Commercio

Servizi per la casa

Altro

Attività d'informazione

- Partecipanti incontri/persone coinvolte
- Accessi sito
- Pagine viste
- Partecipazioni a trasmissioni radiofoniche
- Partecipazioni a trasmissioni televisive

Attività istituzionali

- Numero corsi di formazione/aggiornamento organizzati
- Numero partecipanti (complessivo)
- Attività giudiziaria (ricorsi, azioni inibitorie)
- Consistenza centro di documentazione (CTC)
- Accessi centro di documentazione (CTC)

Attività di verifica e di monitoraggio dei servizi pubblici

- Tipo attività e soggetti interessati

Ai suddetti indicatori, che saranno direttamente evidenziati dal monitoraggio delle iniziative realizzate dalle associazioni, vanno aggiunti, ai fini del monitoraggio del presente piano:

- il numero di iniziative attivate
- partecipazione ad iniziative di terzi
- proposte avanzate ad interlocutori pubblici e privati
- il numero dei rappresentanti dei consumatori nominati in organi consultivi/partecipativi
- il numero di istruttorie realizzate per il supporto al CRCU

RACCORDO CON ALTRI LIVELLI ISTITUZIONALI

L'Unione Europea

E' in corso di approvazione il nuovo Programma d'azione comunitaria in materia di tutela dei consumatori (2007/2013). Analogamente alla precedente programmazione, è probabile che vengano rese disponibili delle risorse per realizzare progetti nei Paesi membri. La Regione Toscana già nel 2001 è stata capofila di un progetto che ha portato alla realizzazione della scuola elettronica del consumo – Progetto YES – costituita insieme alle regioni Umbria, Marche, Lazio ed Abruzzo. Attualmente è in corso un progetto per la creazione di una rete europea di organizzazioni regionali dei consumatori. A partire da queste due esperienze, i cui risultati dovrebbero essere partecipati alla Commissione, potranno essere attivati partenariati finalizzati a presentare progetti all'Unione Europea per accedere ai finanziamenti del nuovo programma comunitario.

Il Governo nazionale

Il Ministero dello Sviluppo Economico, a partire dal 2003, ha assegnato importanti finanziamenti alle regioni per realizzare interventi a vantaggio dei consumatori utilizzando, sulla base dell'articolo 148 della legge 388/2000, parte delle risorse derivanti dalla multe irrogate dall'Autorità Antitrust. Con queste risorse la Toscana ha potuto realizzare la rete degli sportelli ed il centro di documentazione e formazione che rappresentano gli strumenti cardine per la realizzazione degli interventi sul territorio. E' necessario che il governo continui anche nei prossimi anni a sostenere le politiche territoriali di tutela dei consumatori garantendo finanziamenti per il mantenimento del livello dei servizi attivati. Per questo, già nella sessione programmatica annuale del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti del 2005, la Toscana, insieme alle altre regioni, ha presentato un documento al ministero ed è attiva una trattativa costante per dare seguito alla richiesta.

Gli enti locali ASL Società della salute

La realizzazione degli interventi a tutela dei consumatori prevede il coinvolgimento degli Enti locali, chiamati a supportare le associazioni dei consumatori nell'organizzazione e gestione delle attività sul territorio.

Comuni, Comunità Montane ASL e Società della salute possono rappresentare un importante volano per la diffusione dei servizi resi dagli sportelli Prontoconsumatore. E' altresì auspicabile lo sviluppo di sinergie fra gli Uffici Relazioni con il Pubblico, PAAS (punti di accesso assistiti) e gli sportelli delle associazioni dei consumatori con l'obiettivo di rendere maggiormente accessibile la rete di difesa del cittadino a tutte le categorie sociali e target di utenti. Infatti sono molti i cittadini che, per fattori come età e/o cultura, non hanno accesso alle tecnologie ed è pertanto necessario mantenere un punto di assistenza supportato da un operatore.

L'estensione della rete degli sportelli dovrà inoltre tener conto della necessità di presidiare anche le zone marginali e montane

La collaborazione fra le associazioni dei consumatori, la loro rete di assistenza al cittadino e gli enti locali potrà svilupparsi sia attraverso accordi specifici (ANCI, UNCEM, URPT, ASL, Società della salute) che con una mirata campagna di informazione/formazione degli URP.

Per rendere massima la condivisione delle attività per la difesa e la tutela dei consumatori potranno essere organizzati momenti di confronto/concertazione fra Comitato regionale consumatori utenti e rappresentanze degli Enti locali sia nella fase preventiva che consuntiva del programma annuale.

Le CCIAA

Altro importante fronte di raccordo istituzionale da sviluppare riguarda il fronte camerale. Le CCIAA infatti svolgono importanti compiti istituzionali nella regolazione del mercato e, fra l'altro, da alcuni anni hanno attivato su tutto il territorio regionale i servizi di composizione stragiudiziale delle controversie.

Il coinvolgimento del sistema camerale è fondamentale per due motivi:

- dare forza alle azioni intraprese a tutela dei consumatori collaborando in particolare alla formazione di un sistema toscano per la composizione delle controversie;
- le CCIAA rappresentano un importante tavolo di confronto del mercato dei beni e dei servizi al quale sono chiamate a partecipare anche le associazioni dei consumatori. E' quindi il luogo in cui possono nascere azioni condivise per il miglioramento dei rapporti fra imprese e consumatori.

In questo senso devono essere osservati con attenzione e promossi gli accordi fra associazioni dei consumatori e sistema camerale a partire dal protocollo sottoscritto da Unioncamere Toscana con il Centro Tecnico per il Consumo.

La presenza di un rappresentante di Unioncamere all'interno del CRCU e dell'assemblea del Centro Tecnico per il Consumo rappresentano un importante elemento di raccordo allo scopo di impostare accordi specifici per il perseguimento di obiettivi comuni.

Le altre regioni

La Regione Toscana è partner con le regioni del centro Italia di un progetto per la realizzazione della scuola elettronica del Consumo. Il progetto, inizialmente finanziato dall'Unione Europea DG SANCO, ha portato alla realizzazione di un portale internet giovaniconsumatori.it dove le scuole con la collaborazione delle associazioni dei consumatori, costituiscono laboratori, si scambiano esperienze, realizzano programmi educativi. Il sito internet rappresenta uno strumento per la realizzazione dei programmi educativi realizzati dalla Regione Toscana e previsti nel presente piano, è attualmente gestito dal Centro Tecnico per il Consumo con risorse stanziare da tutte le regioni partner. La collaborazione con le regioni deve rappresentare, come in questo caso, una possibilità di razionalizzare le risorse, trasferire il know-how, valorizzare le buone pratiche, perciò nell'ambito degli obiettivi previsti potranno essere attivate sinergie con altre amministrazioni anche con l'obiettivo di attivare finanziamenti comunitari.

E' inoltre necessario continuare a partecipare attivamente ai gruppi di lavoro tecnici per supportare la regione capofila nella predisposizione dei documenti da portare all'attenzione della Conferenza dei presidenti.

ALLEGATO B

**REGIONE
TOSCANA****Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti.****Rapporto di valutazione integrata**

INDICE

ANALISI DI FATTIBILITÀ.....	32
VERSIONI DEL PIANO	34
INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITÀ DI CONFRONTO ED INFORMAZIONE.....	35
AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA VERIFICA PREVENTIVA	37
RISULTATI DELLE VARIE FASI DI ELABORAZIONE DEL PIANO	38
VALUTAZIONE DI COERENZA ESTERNA.....	40
VALUTAZIONE DI COERENZA INTERNA DI TIPO VERTICALE.....	58
VALUTAZIONE DI COERENZA INTERNA ORIZZONTALE.....	60
VALUTAZIONE DI FATTIBILITÀ ECONOMICO FINANZIARIA.....	64
VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI ATTESI	67
SISTEMA DI MONITORAGGIO.....	68

Analisi di fattibilità

Premessa

Le modalità di predisposizione del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti sono conformi al contesto delineato dalla normativa regionale in materia di programmazione, dall'art. 48 dello Statuto alle procedure previste in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 agosto 1999, n. 49 (Norme in materia di programmazione regionale), alle modifiche apportate dalla legge regionale 61/2004. In considerazione della natura peculiare del Piano rispetto ad altri atti di programmazione regionale (PRAA, PSR, ecc.) viene utilizzata una procedura semplificata di formazione, sulla base del principio di adeguatezza e proporzionalità rispetto ai contenuti del Piano.

La procedura, concordata con l'Area di Coordinamento Programmazione e Controllo della Regione Toscana, prevede la stesura di un'unica Proposta di Piano da avviare alla fase di concertazione. La procedura si colloca nelle linee-guida dettate dalla citata normativa regionale, che si pongono l'obiettivo di semplificare e razionalizzare il processo di formazione di piani e programmi ed assegnano particolare importanza alla partecipazione dei soggetti pubblici e privati nell'elaborazione ed attuazione delle politiche regionali, da esercitarsi sia attraverso il confronto nei tavoli di concertazione sia attraverso la comunicazione e l'informazione delle varie fasi di predisposizione del piano alla generalità dei soggetti interessati.

Processo di formazione del Piano

Nel processo di formazione del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori, e degli utenti possiamo identificare tre fasi principali:

- una fase preliminare di orientamento, impostazione ed avvio del Piano, che ha condotto alla stesura del Documento preliminare presentato al Consiglio regionale. Coerentemente con il disposto dell'art. 48 dello Statuto regionale, all'interno di tale documento sono analizzate le motivazioni della scelta di procedere alla formazione del piano, ne vengono definiti gli indirizzi generali (contesto, finalità e obiettivi), sono esplicitate le relazioni e sinergie con gli altri piani e programmi e sono identificati i livelli istituzionali da coinvolgere;
- una fase di formazione, redazione ed adozione del Piano, che si struttura in diversi momenti sequenzialmente legati:
 - o studio del quadro analitico di riferimento, mediante una ricognizione degli scenari normativi, un'analisi degli esiti del ciclo di programmazione precedente e un'apposita analisi SWOT;
 - o individuazione degli obiettivi generali;
 - o articolazione degli obiettivi generali in obiettivi specifici e definizione di possibili alternative;
 - o articolazione delle azioni mediante l'individuazione di indicatori di output e strumenti di attuazione, nonché del raccordo con gli altri livelli istituzionali;
 - o definizione degli effetti attesi del piano in termini ambientali, economici, sociali e sanitari.

In questa fase si concretizza altresì la valutazione di coerenza esterna, sia verticale sia orizzontale e vengono individuate le modalità di confronto e di informazione esterna.

Tale processo dà luogo a due elaborati distinti: la Proposta di piano, sottoposta alla concertazione secondo quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti regionali, ed il presente Rapporto di piano, in cui si dà conto degli aspetti relativi a sequenza logica, tempi di attuazione e risorse necessarie e si definiscono le modalità di confronto ed informazione;

- una fase dedicata al processo di attuazione del Piano. In questa fase si procede inoltre alla messa a punto degli strumenti da utilizzare per la procedura di valutazione e monitoraggio del piano e, nella parte finale della fase, viene elaborato il documento di valutazione e monitoraggio.

Denominazione della fase	Piano	Rapporto di valutazione
1. Fase preliminare di orientamento, impostazione ed avvio del Piano	Documento preliminare per il Consiglio	Fattibilità del piano e processo di formazione - percorso progettuale - tempi - risorse - informazione e partecipazione

2. Fase di Formazione, redazione ed adozione del Piano	Quadro analitico - Scenari di riferimento - Esiti del ciclo di programmazione precedente - Analisi SWOT	
	Linee di indirizzo del Consiglio regionale	
	Obiettivi generali	Valutazione di coerenza esterna: - fra quadro analitico e obiettivi generali - con gli atti di programmazione - con gli altri piani/programmi
	Obiettivi specifici (articolazione obiettivi generali) Possibili alternative	Coerenza interna verticale (linee di indirizzo, scenari, obiettivi generali, obiettivi specifici, alternative)
	Azioni (articolazione delle azioni) Indicatori di output (individuazione) Strumenti di attuazione Raccordo con gli altri livelli istituzionali	Valutazione di coerenza interna orizzontale (obiettivi, azioni, risultati) Valutazione di fattibilità economica-finanziaria
	Effetti attesi (indicatori d'impatto) - ambientali - economici - sociali - sanitari	Valutazione degli effetti attesi
3. Fase di attuazione del Piano	Sistema di monitoraggio	

Cronoprogramma

Fase	Operazione	Tempistica
1. Fase preliminare di orientamento, impostazione ed avvio del Piano	Documento preliminare da inviare al Consiglio Regionale.	Maggio – Luglio 2006
2. Fase di Formazione, redazione ed adozione del Piano	Avvio percorso elaborazione della prima bozza del Piano ed individuazione del processo di valutazione integrata	Luglio 2006
	Predisposizione della Proposta di Piano, del Rapporto di Piano e del Rapporto di Valutazione Integrata	Agosto 2006
	Avvio fase di confronto istituzionale e generale (CRCU, tavoli di concertazione) e informazione esterna	Entro il 15 novembre 2006
	Approvazione della proposta finale di Piano da parte della Giunta Regionale e trasmissione al Consiglio Regionale	Entro il 30 novembre 2006
	Approvazione del Consiglio Regionale	Entro il 31 dicembre 2006

Fase di confronto istituzionale e generale		
organismo	Data di invio/convocazione	Data seduta
NURV	26 settembre	11 ottobre
CTP	5 ottobre	13 ottobre
CRCU	13 ottobre	24 ottobre
Tavolo Conc. Istituzionale	30 ottobre	6 novembre
Tavolo Conc. Generale	30 ottobre	7 novembre

Fase di approvazione della proposta finale		
Organismo	Data di invio/convocazione	Data seduta
Giunta	15 novembre	27 novembre
Consiglio	28 novembre	

Risorse

Nel processo di elaborazione e costruzione del Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti vengono utilizzate le risorse umane del Settore regionale competente. Il personale del Settore Tutela dei consumatori e degli utenti – pari opportunità e politiche di genere è impiegato secondo le modalità indicate, in forma schematica, nella tabella seguente:

Nome	Ruolo	Risorsa finanziaria
Daniela Bambini	Coordinamento generale ed integrazione con i settori	Personale interno
Paolo Caldesi	Linee operative generali, definizione del quadro analitico, predisposizione del rapporto di valutazione	Personale interno
Marco Giordani	Ricerca quadri riferimento normativo, predisposizione materiali di lavoro	Personale interno
Cristian Iozzelli	Strumenti di partecipazione e comunicazione, predisposizione e aggiornamento del rapporto di piano.	Personale interno
Angelo Malcontenti	Valutazione di coerenza esterna con altri piani/programmi	Personale interno
Claudia Pagnini	Attivazione e resoconto degli strumenti di partecipazione	Personale interno
Lorenza Vannini	Aggiornamento del rapporto di piano e del rapporto di valutazione	Personale interno

Il processo di attuazione del piano vede coinvolti l'ufficio regionale, le associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale e il Centro Tecnico per il Consumo con le risorse economiche previste nel bilancio regionale e quelle che verranno attivate o trasferite dallo Stato

La valutazione di efficacia e degli effetti attesi sarà realizzata dall'ufficio in collaborazione con le associazioni dei consumatori ed il Centro Tecnico per il Consumo.

Versioni del Piano

Si prevede di realizzare le seguenti versioni del Piano:

Versione 01	prima bozza	da confrontare internamente con i settori coinvolti.
Versione 02	recepisce le indicazioni dei settori coinvolti	da inviare al NURV
Versione 03	recepisce le indicazioni del NURV	da inviare al CTP
Versione 04	recepisce le indicazioni del CTP	da inviare al CRCU e ai tavoli di concertazione
Versione finale	recepisce le indicazioni del CRCU e dei tavoli di concertazione e partecipazione	da approvare in giunta

La versione del Piano e del rapporto sarà indicata nel file (ver.01) e nel frontespizio del documento.

La versione 04 sarà quella diffusa nella fase di partecipazione e informazione.

Individuazione delle modalità di confronto ed informazione

Riferimenti e principi generali

Il crescente processo di coinvolgimento dei cittadini e delle loro organizzazioni di rappresentanza nelle scelte pubbliche in materia di tutela dei consumatori e utenti trae fondamento da numerosi riferimenti nazionali (tra cui il recente Codice del Consumo) e comunitari (tra cui spicca la Comunicazione 2005-115 della Commissione del 6.4.2005). In particolare, il documento dell'UE indica tra i propri obiettivi quello di "incrementare la partecipazione della società civile e degli stakeholders nel processo decisionale".

Coerentemente con tali linee di indirizzo, la Regione Toscana ha scelto da tempo di individuare obiettivi condivisi per lo sviluppo sostenibile della società toscana, attraverso la governance cooperativa. In quest'ottica sono state individuate specifiche procedure di confronto e concertazione, nell'ambito dei processi di formazione di atti di programmazione regionale.

Forme, strumenti e contenuti del processo di confronto e partecipazione

Le forme e gli strumenti di informazione e partecipazione adottate sono state decise autonomamente dal responsabile del procedimento, in coordinamento con il settore della comunicazione istituzionale. Il responsabile ha tenuto conto delle le procedure ufficiali, individuate dalla Regione Toscana con riferimento all'art. 6 del Regolamento di Disciplina del Processo di Valutazione integrata degli strumenti di programmazione regionale.

Gli esiti del processo di partecipazione saranno riportati nel rapporto di valutazione.

Il processo di partecipazione utilizzerà i seguenti strumenti:

- il Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU), il cui parere sugli atti di programmazione è previsto dall'articolo 2, comma 6, lettera a) della l.r. 1/2000;
- i tavoli di concertazione istituzionale e generale, previsti dall'art. 48 dello Statuto regionale.

Nell'ambito di tali organi il processo di partecipazione coinvolgerà i decisori politici, funzionari e tecnici, nonché gli attori che si possono configurare come portatori di interessi generali e diffusi.

Allo scopo di coinvolgere un pubblico più vasto, nonché di rispettare il principio di sostenibilità di genere quale elemento di trasversalità in tutti i piani regionali, il processo di partecipazione utilizzerà pertanto ulteriori strumenti, destinati alla società toscana nella sua globalità:

- la rete dei punti di assistenza al cittadino Prontoconsumatore, gestiti dalle associazioni dei consumatori e diffusi capillarmente su tutto il territorio regionale;
- i prodotti informatici, ed in particolare:
 - o il sito web Prontoconsumatore.it, sito gestito dal Centro Tecnico per il Consumo;
 - o l'apposita sezione del sito web regionale dedicata alla tutela dei consumatori;
 - o l'apposita sezione del sito web regionale dedicata alle pari opportunità e alle politiche di genere.
- l'informazione sui media:
 - o stampa;
 - o tv;
 - o radio.

I documenti, con funzione di strumento per l'informazione e la comunicazione, che saranno messi a disposizione delle autorità e del pubblico sono:

- la Proposta di Piano (Versione 04);
- il Rapporto di Valutazione.

I documenti saranno disponibili in formato integrale presso la Presidenza della Giunta Regionale, Settore Tutela dei consumatori e degli utenti – pari opportunità e politiche di genere, Via Cavour 18, Firenze. Una loro copia completa sarà altresì depositata presso la sede dell'Ufficio relazione con il pubblico regionale, Via di Novoli 26, Firenze.

I documenti saranno accessibili in formato integrale anche per via telematica, collegandosi ai siti web sopraindicati. Essi saranno presenti, in forma sintetica, anche presso le sedi dei punti di assistenza al cittadino della rete regionale Prontoconsumatore.

I siti internet saranno tempestivamente aggiornati sullo stato di avanzamento dei lavori, con le informazioni sugli esiti dei vari passaggi a livello istituzionale, allo scopo di consentire al pubblico di intervenire con indicazioni, suggerimenti e proposte per via telematica, prima di pervenire alla fase conclusiva e alle successive decisioni.

PARTECIPAZIONE

Strumenti di Informazione e Partecipazione				
Strumenti	Tipo di iniziativa	Obiettivi	Target	Tempi
Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU)	Parere favorevole sulla proposta di Piano	Confrontare ipotesi ed idee nell'ambito di processi decisionali complessi, con meccanismi di massima interazione/integrazione e minimizzazione dei problemi e delle occasioni di conflittualità	Associazioni dei consumatori e utenti	Riunione entro il 25.10.2006
Tavoli di concertazione istituzionale e generale	Parere sulla Proposta di Piano	Confrontare ipotesi ed idee nell'ambito di processi decisionali complessi, con meccanismi di massima integrazione e minimo innesco di conflittualità	I portatori d'interesse della comunità regionale	Riunioni entro il 15.11.2006
Rete dei punti di assistenza al cittadino Prontoconsumatore	Divulgazione dei contenuti del Piano. Contributi dei cittadini (indicazioni, suggerimenti, proposte)	Informare evidenziando gli obiettivi di maggior rilievo. Ottenere contributi dai cittadini	Pubblico vasto, con particolare attenzione alle fasce sociali che non utilizzano internet	Novembre 2006
Sito web Prontoconsumatore e sezioni dedicate del sito web regionale	Divulgazione dei contenuti del Piano. Contributi dei cittadini (indicazioni, suggerimenti, proposte)	Fornire ulteriori possibilità di stabilire un dialogo attivo con il processo di formazione.	Pubblico vasto, in linea generale la società toscana nella sua globalità.	Novembre 2006

AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA VERIFICA PREVENTIVA

Di cui all'art.12 del "Regolamento di disciplina del processo di valutazione integrata degli strumenti di programmazione di competenza della Regione"

SEZIONE 1

Piani e Programmi che si ritiene abbiano effetti significativi sull'ambiente e quindi soggetti a valutazione ambientale ai sensi della Direttiva 2001/42/CE

1 - a

Il piano/programma è elaborato per uno dei seguenti settori:

AGRICOLO	no
FORESTALE	No
DELLA PESCA	No
ENERGETICO	No
INDUSTRIALE	No
DEI TRASPORTI	No
DEI RIFIUTI	No
DELLE ACQUE	No
DELLE TELECOMUNICAZIONI	No
DEL TURISMO	No
DELLA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	No
DELLA DESTINAZIONE DEI SUOLI	No

1 - b

Il piano/programma contiene la definizione del quadro di riferimento per l'approvazione, l'autorizzazione, l'area di localizzazione o comunque la realizzazione di interventi i cui progetti sono sottoposti a VIA secondo la normativa vigente.	No
--	----

2 -

Il piano/programma concerne i siti designati come zone di protezione speciale (ZPS) per la conservazione degli uccelli selvatici e quelli classificati come siti di importanza comunitaria (SIC) o proposti tali (pSIC) per la protezione degli habitat naturali e della flora e fauna selvatica.1	No
--	----

SEZIONE 2

Piani e Programmi che potrebbero avere effetti significativi sull'ambiente previa verifica preventiva.

1 -

Il piano/programma non soddisfa i criteri di cui alla sezione 1.a ma contiene la definizione del quadro di riferimento per l'approvazione, l'autorizzazione, l'area di localizzazione o comunque la realizzazione di opere ed interventi .	no
--	----

2 -

Il piano/programma soddisfa i criteri di cui alla sezione 1 ma determina l'uso di piccole aree a livello locale.	no
--	----

Risultati delle varie fasi di elaborazione del piano

Fase di predisposizione

1. In data 1 settembre la versione 01 del piano è stata sottoposta all'attenzione dei settori regionali competenti nelle materie interessano la tutela dei consumatori.

Sono pervenute osservazioni, che sono state integrate e fanno parte della versione 02 del documento, da parte di:

- Settore Sistema Statistico Regionale
- DG Politiche Territoriali e ambientali
- Settore informazione multimediale

Inoltre il documento è stato rimodulato sulla base dei suggerimenti pervenuti dal settore Strumenti della programmazione regionale e locale.

Insieme alla segreteria dell'assessore ed agli uffici competenti è stato predisposto il calendario delle fasi successive del Piano.

In data 26 settembre è stata ultimata la versione 02 che in data 27 settembre è stata inviata al NURV.

2. Il NURV si è riunito in data 10 ottobre per la validazione del processo di valutazione. Nel frattempo sono stati chiariti alcuni aspetti all'interno del documento sottoposto all'attenzione del NURV anche successivamente ad un incontro con l'assessore (avvenuto il 6 ottobre) che ha voluto integrare alcuni punti.

Le considerazioni del NURV riguardano l'estensione degli indicatori alla valutazione delle attività di informazione e partecipazione del piano. Si è deciso quindi di fare un resoconto su questo capitolo del Rapporto di valutazione sull'attività d'informazione e partecipazione.

L'istruttoria di validazione del NURV ha dato esito positivo.

3. Il CTP si è riunito in data 13 ottobre per l'esame preliminare della proposta di deliberazione sul piano. L'esame preliminare ha dato esito positivo. E' stato tuttavia necessario effettuare delle precisazioni nell'ambito degli aspetti di carattere finanziario per:

- evidenziare meglio le risorse disponibili sul bilancio pluriennale,
- stimare le risorse finanziarie provenienti da altre fonti di finanziamento;
- indicare quali azioni hanno priorità in mancanza di ulteriori finanziamenti;
- indicazione dell'UPB sull'osservatorio prezzi e sulle risorse afferenti al piano.

Fase di Concertazione e partecipazione

1. Il CRCU si è riunito il 24 ottobre per analizzare il Piano. Sono state effettuate le seguenti osservazioni e proposte di integrazioni:

- Consumatore utente è da intendersi il cittadino nell'accezione ampia del termine in quanto è impossibile scindere l'esercizio dei diritti di consumo e di utenza da ogni fase di vita e da ogni azione compiuta;
- Fra i punti di debolezza deve essere inserita la necessità di adeguati e costanti finanziamenti per dare continuità e far crescere il servizio di assistenza attivato in Toscana;
- Deve essere messa in evidenza la necessità di sviluppare, anche numericamente, la rete degli sportelli per l'assistenza ai cittadini;
- Dove prevista la tutela degli interessi economici deve essere aggiunta per completezza la tutela dei diritti dei consumatori;
- Sul tema dei servizi pubblici è necessario che la partecipazione ed il controllo dei cittadini debba riguardare anche i procedimenti di formazione ed approvazione delle tariffe.
- In tema di conciliazione e di clausole vessatorie devono essere richiamate le esperienze maturate dal sistema camerale toscano e gli accordi con le associazioni dei consumatori toscane.
- In conclusione le associazioni hanno condiviso con l'assessore la necessità di sottolineare agli organi politici regionali e nazionali l'esigenza di garantire continuità nei finanziamenti per mantenere un elevato livello di assistenza ai cittadini sul territorio regionale e dare pieno compimento al piano in corso di approvazione.

2. Il tavolo di concertazione istituzionale si è riunito in data 6 novembre. Sono state fatte le seguenti osservazioni al piano dei consumatori:

- Uncem (Giurlani) - Chiede una maggiore capillarità degli sportelli con particolare riferimento ai territori montani. E' necessario anche un maggior coinvolgimento degli enti locali nella materia e definire le modalità di raccordo fra gli stessi e la Regione. Fra i soggetti da coinvolgere, visti gli aspetti di cui si occupano, sono da prevedere anche le Società della salute. Nelle zone montane è necessario inoltre anche tenere conto dello sviluppo degli URP e della presenza dei PAAS (punti di accesso assistiti) con i quali creare una forma di raccordo.
- ANCI (Pesci) - Chiede un incontro con l'assessore per definire le forme e le modalità di coinvolgimento dei Comuni nelle politiche regionali in materia. Ritiene strategico che l'incontro venga effettuato prima del passaggio in giunta (approvazione del Piano). Chiede inoltre che sia previsto un momento istituzionale in cui ANCI e Regione possano condividere le scelte in materia.

3. Il Tavolo di concertazione generale si è riunito in data 7 novembre. Le osservazioni al piano dei consumatori sono state le seguenti:

- Confcommercio (Picchi) - ha messo in evidenza la necessità di inserire, fra le azioni di informazione, interventi di contrasto all'abusivismo commerciale. I cittadini devono essere informati della presenza dell'abusivismo e dei rischi che corrono (non ultima l'ammenda amministrativa). Su questo fronte i commercianti sono disponibili a collaborare con la Regione. Sulla liberalizzazione del commercio è stato fatto un inciso. L'adeguamento al Decreto Bersani da parte della Regione è già nel codice del Commercio, quindi siamo perfettamente in linea, tuttavia è utile sottolineare che le vendite straordinarie regolamentate sono quelle che danno maggiori garanzie ai cittadini.
 - Confindustria (Faccetti) Sottolinea l'esigenza di collegare l'obiettivo 2.1 (Aumentare la conoscenza sui prodotti e sui processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute dell'ambiente dei lavoratori anche al fine di tutelare l'opera dell'ingegno e della creatività) con il PRAA e le attività sviluppate in questi anni come il progetto PRODIGA della Regione Toscana.
- E' stato chiesto infine un chiarimento sul punto b) di pag. 15 (Obiettivi specifici) in riferimento alla "strutturazione dei prodotti turistici toscani in pacchetti", chiedendo maggiore chiarezza sugli intenti che si intendono perseguire con tali strumenti.

4. Partecipazione dei cittadini

Per favorire la partecipazione dei cittadini sono stati attivati i seguenti strumenti:

- è stato pubblicato un avviso sul BURT;
- il piano è stato messo a disposizione presso l'URP della Regione;
- è stato realizzato un comunicato stampa diffuso a giornali, radio e TV;
- la sintesi del piano è stata pubblicata sul Prontoconsumatore;
- è stata data la possibilità di inserire commenti direttamente on-line nel Prontoconsumatore;
- la versione integrale del piano è stata pubblicata nel sito della regione alla pagina internet;
http://www.regione.toscana.it/presidenza/tutela_consumatori/programmi.shtml
- tutte le associazioni sono state sollecitate a favorire la partecipazione attraverso gli sportelli di assistenza al cittadino.

I risultati sono stati:

- L'avviso è stato pubblicato sul BURT n.45 del 8/11/2006.
- La notizia è stata pubblicata in internet su:
Prontoconsumatore.it, Prima pagina, Tuttoconsumatori.it, HelpConsumatori.it, Greenreport.it, adncronos.com, Firenze.metropolisinfo.it, trend-online.com, yahoo.
- Su Prontoconsumatore ci sono stati i seguenti accessi unici:254
- I commenti e suggerimenti inviati online sono stati 5.
- All'URP il documento non è stato visionato da nessun cittadino
- Non sono pervenuti suggerimenti e osservazioni per fax ed e-mail.

Valutazione di coerenza esterna

Coerenza degli obiettivi da perseguire con i diritti dei consumatori enunciati nel Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005)

Diritti dei consumatori e utenti Art. 2 Codice del consumo	Obiettivi da perseguire Art.1 Legge regionale 1/2000
alla tutela della salute;	tutela della salute dei consumatori e degli utenti;
alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;	tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;
ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;	promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione;
all'educazione al consumo;	
alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;	tutela degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;
alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti	promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale;
all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.	promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.

Coerenza esterna: Quadro sinottico di sintesi

Obiettivi generali	P.R.A.A.	P.S.R.	P.I.G.I.	P.R.S.
1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti	Si integra con tutte le "Aree di azione prioritaria" del P.R.A.A. e con i suoi 14 macroobiettivi	SI INTEGRA CON TUTTI GLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO SANITARIO REGIONALE	Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 2	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.7 e 2.8 e previste nei programmi strategici 2.2, 2.3, 2.5, 3.2, 3.3
2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e della qualificazione dei prodotti	Si integra con le "Aree di azione prioritaria" 4.1, 4.2 e 4.4 del P.R.A.A. e con i relativi macroobiettivi Si integra inoltre con l'azione trasversale "implementazione dello sviluppo sostenibile"	Si integra con gli Obiettivi specifici del Piano Sanitario Regionale del punto 3.1 e 3.2	Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 3, 4 e 5	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.3, 2.7, 2.8 e 2.9 e previste nei programmi strategici 1.3, 3.1, 3.2, 3.3
3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti, favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione			Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 2, 3, 4 e 6	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.1, 2.2, 2.5 e 2.9 e previste nei programmi strategici 2.1, 2.3, 2.5, 4.2, 4.4
4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione	Si integra con le "Aree di azione prioritaria" 4.1, 4.3 e 4.4 del P.R.A.A. e con i relativi macroobiettivi. Si integra inoltre con l'azione trasversale "educazione ambientale"		Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 2, 3, 4 e 5	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.3, 2.5, 2.7, 2.8 e 2.9 e previste nei programmi strategici 1.3, 4.2, 4.3 e 4.4
5. Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale			Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 2, 3, 4 e 5	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.5, 2.7, 2.8 e 2.9 e previste nei programmi strategici 4.2, 4.3 e 4.4
6. Promozione della collaborazione tra associazioni di consumatori e utenti e Pubbliche Amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità ed efficienza	Si integra con le "Aree di azione prioritaria 4.1 e 4.4 del P.R.A.A. e con i relativi macroobiettivi"		Si integra con l'obiettivo principale del P.I.G.I. e in particolare con gli Obiettivi strategici nn. 1, 2, 3, 4 e 5	Esplica le direttive del P.R.S. espresse nelle priorità programmatiche nn. 2.5, 2.7, 2.8 e 2.9 e previste nei programmi strategici 4.2, 4.3 e 4.4

Valutazione di coerenza esterna verticale degli obiettivi generali e specifici con il Piano Regionale di Sviluppo 2006 – 2010

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti	<p>Si integra con alcune delle priorità programmatiche del P.R.S.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sfida dell'innovazione: investire in ricerca e alta formazione • La sfida del territorio: le infrastrutture, la logistica, l'accessibilità • La sfida dell'ambiente: le risorse, i rifiuti, l'energia pulita • La sfida sociale: un welfare solidale, efficiente, produttivo

Obiettivi specifici	P.S.R.
1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo spazio regionale della ricerca e dell'innovazione • Innovazione e sostenibilità nell'offerta turistica e commerciale • Innovazione e qualità del sistema rurale, agricolo e forestale • Sostenibilità e competitività del sistema energetico • Coesione e integrazione socio-sanitaria nella società della salute • Efficienza e sostenibilità nella politica dei rifiuti • Governo unitario e integrato delle risorse idriche • Sviluppo sostenibile del sistema della montagna toscana
1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni di tutela nella definizione degli standard di qualità del servizio sanitario	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coesione e integrazione socio-sanitaria nella società della salute • Le nuove infrastrutture del sistema sanitario regionale

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e della qualificazione dei prodotti	<p>Si integra con alcune delle priorità programmatiche del P.R.S.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sfida dell'innovazione: investire in ricerca e alta formazione • La sfida lavoro: qualità e sicurezza • La sfida produttiva: un distretto integrato regionale • La sfida del territorio: le infrastrutture, la logistica, l'accessibilità • La sfida dell'ambiente: le risorse, i rifiuti, l'energia pulita • La sfida sociale: un welfare solidale, efficiente, produttivo

Obiettivo specifico	P.R.S.
<p>2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di limitare la diffusione di prodotti contraffatti</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo spazio regionale della ricerca e dell'innovazione • Distretto integrato regionale. • Innovazione e qualità del sistema rurale, agricolo e forestale • Sostenibilità e competitività del sistema energetico • Efficienza e sostenibilità nella politica dei rifiuti • Governo unitario e integrato delle risorse idriche • Sviluppo sostenibile del sistema della montagna toscana • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • Innovazione, qualità e sicurezza del lavoro • Organizzazione, produzione e fruibilità della cultura
<p>2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e sostenibilità nell'offerta turistica e commerciale • Innovazione e qualità del sistema rurale, agricolo e forestale
<p>2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo spazio regionale della ricerca e dell'innovazione • Innovazione e qualità del sistema rurale, agricolo e forestale • Sostenibilità e competitività del sistema energetico • Efficienza e sostenibilità nella politica dei rifiuti • Innovazione e sostenibilità nell'offerta turistica e commerciale • Coesione e integrazione socio – sanitaria nella società della salute • Sistema dei servizi pubblici a rilevanza economica • Accessibilità territoriale, mobilità integrata

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
<p>3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti, favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione</p>	<p><i>Si integra con le seguenti priorità programmatiche del P.R.S.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La sfida del futuro: puntare sui giovani e le donne</i> • <i>La sfida lavoro: qualità e sicurezza</i> • <i>La sfida produttiva: un distretto integrato regionale</i> • <i>La sfida sociale: un welfare solidale, efficiente, produttivo</i>

Obiettivo specifico	P.R.S.
<p>3.1 Aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo spazio regionale della ricerca e dell'innovazione • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • Organizzazione, produzione e fruibilità della cultura • Innovazione, qualità e sicurezza del lavoro • Partecipazione, <i>governance</i>, sistema delle autonomie, aree vaste, sicurezza • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione

<p>3.2 Contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • Organizzazione, produzione e fruibilità della cultura • Partecipazione, <i>governance</i>, sistema delle autonomie, aree vaste, sicurezza • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione
<p>3.3 Migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • Partecipazione, <i>governance</i>, sistema delle autonomie, aree vaste, sicurezza • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
<p>4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione</p>	<p><i>Si integra con le seguenti priorità programmatiche del P.R.S.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La sfida del futuro: puntare sui giovani e le donne</i> • <i>La sfida dell'innovazione: investire in ricerca e alta formazione</i> • <i>La sfida lavoro: qualità e sicurezza</i> • <i>La sfida produttiva: un distretto integrato regionale</i> • <i>La sfida sociale: un welfare solidale, efficiente, produttivo</i>

Obiettivo specifico	P.R.S.
<p>4.1 Consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione • Distretto integrato regionale

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
<p>5. Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori/utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale</p>	<p><i>Si integra con le seguenti priorità programmatiche del P.R.S.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La sfida della cultura: qualità, diritto, valore per lo sviluppo • La sfida della <i>governance</i> e efficienza e semplificazione

Obiettivo specifico	P.R.S.
<p>5.1 Consolidare il ruolo delle strutture di sostegno tecnico-professionale alle Associazioni di tutela dei consumatori</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione
<p>5.2 Valorizzare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti</p>	

<i>Obiettivo generale</i>	<i>P.R.S.</i>
<p>6. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori - utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione di servizi conformemente a standard di qualità e efficienza</p>	<p><i>Si integra con le seguenti priorità programmatiche del P.R.S.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La sfida della cultura: qualità, diritto, valore per lo sviluppo</i> • <i>La sfida della governance e efficienza e semplificazione</i> • <i>La sfida del futuro: puntare sui giovani e le donne</i> • <i>La sfida lavoro: qualità e sicurezza</i> • <i>La sfida produttiva: un distretto integrato regionale</i> • <i>La sfida sociale: un welfare solidale, efficiente, produttivo</i> • <i>La sfida dei servizi: più efficienza e liberalizzazione</i>

Obiettivo specifico	P.R.S.
<p>6.1 Rendere effettivo il ruolo delle Associazioni dei consumatori nella definizione e il controllo degli standard di qualità dei servizi e correttezza dei gestori.</p>	<p>Vi è particolare attinenza con i seguenti programmi strategici e progetti integrati regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo spazio regionale della ricerca e dell'innovazione • Qualità della formazione lungo tutto l'arco della vita • Organizzazione, produzione e fruibilità della cultura • Innovazione, qualità e sicurezza del lavoro • Partecipazione, <i>governance</i>, sistema delle autonomie, aree vaste, sicurezza • La società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government • Efficienza, riorganizzazione, semplificazione

Valutazione di coerenza esterna orizzontale degli obiettivi generali e specifici in relazione al Piano Sanitario Regionale 2005 – 2007

Obiettivo generale	Piano Sanitario Regionale
<p>1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti</p>	<p>Si integra con tutti gli obiettivi strategici del P.S.R.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gli obiettivi de salute 2. I progetti speciali di interesse regionale 3. I servizi territoriali per le comunità locali 4. I livelli e i tempi appropriati di erogazione dell'assistenza 5. La programmazione 6. L'evoluzione del sistema delle Aziende <p>E con la maggioranza dei relativi obiettivi specifici</p>
Obiettivi specifici	P.S.R.
<p>1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita</p>	<p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 1 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diritti uguali per tutti • Che ne pensano i cittadini? • Miglioriamo la salute con un ambiente di qualità • Allunghiamo la vita aumentando la sicurezza • Una maggiore competenza delle persone a mantenersi in buona salute • I servizi per le persone anziane <p>Con l'obiettivo strategico n. 2 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interventi di sorveglianza per la popolazione anziana • Il controllo del dolore come diritto del cittadino • Odontoiatria: un percorso sostenibile • Alimentazione e salute • Sicurezza e salute • Sicurezza alimentare <p>Con l'obiettivo strategico n. 3 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione dell'offerta e il governo della domanda dei servizi territoriali • Erogazione di livelli assistenziali integrati <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I Piani integrati di salute • I rapporti con il cittadino: comunicazione, partecipazione, tutela della riservatezza • I sistemi tariffari <p>Con l'obiettivo strategico n. 5 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educazione e promozione della salute • La prevenzione per la salute
<p>1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni di tutela nella definizione degli standard di qualità</p>	<p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 3 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione dell'offerta e il governo della domanda dei servizi territoriali

del servizio sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione di livelli assistenziali integrati <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appropriatelyzza della domanda e programmazione dell'offerta • Appropriatelyzza della prevenzione • " " nei servizi territoriali • " " nella specialistica ambulatoriale • " " nelle cure • " " e le liste di attesa <p>Con l'obiettivo strategico n. 5 per quanto riguarda il seguente relativo obiettivo specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il livello aziendale e di area vasta <p>Con l'obiettivo strategico n. 6 per quanto riguarda il seguente relativo obiettivo specifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il controllo della gestione e la produttività del sistema <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I Piani integrati di salute • I rapporti con il cittadino: comunicazione, partecipazione, tutela della riservatezza • I sistemi tariffari <p>Con l'obiettivo strategico n. 5 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educazione e promozione della salute • La prevenzione per la salute
------------------------	--

Obiettivo generale	P.S.R.
<p>2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e della qualificazione dei prodotti</p>	<p>Si integra con alcuni degli obiettivi strategici del P.S.R.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obiettivi di salute 3. Servizi territoriali per le comunità locali 4. Livelli e tempi appropriati di assistenza 6. Il sistema delle Aziende

Obiettivo specifico	P.S.R.
<p>2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di limitare la diffusione di prodotti contraffatti</p>	<p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 1 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diritti uguali per tutti • Migliore salute con un ambiente di qualità • Aumentare la sicurezza • Più competenza a mantenersi in salute <p>Con l'obiettivo strategico n. 2 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza e luoghi di lavoro • Sicurezza alimentare <p>Con l'obiettivo strategico n. 3 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione dell'offerta e il governo della domanda dei servizi territoriali • Erogazione di livelli assistenziali integrati <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Appropriately della domanda e programmazione dell'offerta • Appropriately e liste di attesa <p>Con l'obiettivo strategico n. 6 per quanto riguarda il seguente relativo obiettivo specifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il controllo della gestione e la produttività del sistema
2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche	<p>Con l'obiettivo strategico n. 2 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentazione e salute • Sicurezza e salute • Sicurezza alimentare
2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini	<p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 1 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diritti uguali per tutti • Migliore salute con un ambiente di qualità • Aumentare la sicurezza • Più competenza a mantenersi in salute <p>Con l'obiettivo strategico n. 2 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza e luoghi di lavoro • Sicurezza alimentare <p>Con l'obiettivo strategico n. 3 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione dell'offerta e il governo della domanda dei servizi territoriali • Erogazione di livelli assistenziali integrati <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appropriately della domanda e programmazione dell'offerta • Appropriately e liste di attesa <p>Con l'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I Piani integrati di salute • I rapporti con il cittadino: comunicazione, partecipazione, tutela della riservatezza • I sistemi tariffari <p>Con l'obiettivo strategico n. 5 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educazione e promozione della salute • La prevenzione per la salute <p>Con l'obiettivo strategico n. 6 per quanto riguarda il seguente relativo obiettivo specifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il controllo della gestione e la produttività del sistema

Obiettivo generale	P.S.R.
3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti, favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione	<p>Si integra con alcuni degli obiettivi strategici del P.S.R.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obiettivi di salute 4. Livelli e tempi appropriati di assistenza 6. Il sistema delle Aziende

Obiettivi specifici	P.S.R.
<p>3.1 Aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale</p>	<p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 1 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diritti uguali per tutti • Che ne pensano i cittadini? <p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 4 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appropriatelyzza della domanda e programmazione dell'offerta <p>Vi è particolare attinenza all'obiettivo strategico n. 6 per quanto riguarda i seguenti relativi obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il controllo della gestione e la produttività del sistema
<p>3.2 Contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti</p>	
<p>3.3 Migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie</p>	

Valutazione di coerenza esterna orizzontale degli obiettivi generali e specifici in relazione al P.R.A.A. 2007 - 2010

Obiettivo generale	Piano Regionale di Azione Ambientale
<p>1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti</p>	<p>Si integra con tutte le "aree di azione prioritaria" del P.R.A.A.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiamenti climatici 2. Natura, biodiversità e difesa del suolo 3. Ambiente e salute 4. Uso sostenibile delle risorse naturali e gestione dei rifiuti <p>E con la maggioranza dei relativi macroobiettivi del Piano</p>

Obiettivi specifici	P.R.A.A.
<p>1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita</p>	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici b) Aumentare la percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili <p>Con l'area di azione prioritari n. 2 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> c) Aumentare la percentuale delle aree protette d) Prevenzione e riduzione del rischio idrogeologico <p>Con l'area di azione prioritari n. 3 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> e) Ridurre la percentuale di popolazione esposta all'inquinamento atmosferico f) Ridurre la percentuale di popolazione esposta

	<p>all'inquinamento acustico, elettromagnetico e alle radiazioni ionizzanti</p> <p>g) Ridurre l'impatto di pesticidi e di sostanze chimiche pericolose per la salute umana e l'ambiente</p> <p>h) Ridurre il grado di accadimento di incidente rilevante</p> <p>Con l'area di azione prioritari n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>i) Ridurre la produzione di rifiuti, migliorare il sistema di raccolta differenziata e diminuire la percentuale in discarica</p> <p>j) Tutelare la qualità delle acque interne e costiere e promuovere un uso sostenibile della risorsa idrica</p>
1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni di tutela nella definizione degli standard di qualità del servizio sanitario	

Obiettivo generale	Piano Regionale di Azione Ambientale
2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti	<p>Si integra con tutte le "aree di azione prioritaria" del P.R.A.A.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiamenti climatici 2. Biodiversità e difesa del suolo 3. Ambiente e salute 4. Uso sostenibile delle risorse naturali e gestione dei rifiuti <p>E con la maggioranza dei relativi macroobiettivi del Piano, in particolare sono evidenti sinergie e complementarità con obiettivi ed azioni trasversali come implementazione dello sviluppo sostenibile</p>

Obiettivi specifici	P.R.A.A.
2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di limitare la diffusione di prodotti contraffatti	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici b) Aumentare la percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili <p>Con l'area di azione prioritaria n. 2 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> c) Aumentare le aree protette e conservare la biodiversità terrestre e marina <p>Con l'area di azione prioritaria n. 3 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> d) Ridurre la percentuale di popolazione esposta all'inquinamento atmosferico e) Ridurre l'impatto di pesticidi e agenti chimici pericolosi per la salute umana e l'ambiente f) Ridurre il grado di accadimento di incidente rilevante <p>Con l'area di azione prioritari n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> g) Ridurre la produzione di rifiuti e favorire la raccolta differenziata h) Bonificare i siti inquinati i) Tutelare la qualità delle acque interne e costiere

<p>2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche</p>	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>j) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici</p> <p>Con l'area di azione prioritaria n. 2 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>k) Aumentare le aree protette e conservare la biodiversità terrestre e marina</p> <p>Con l'area di azione prioritaria n. 3 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>l) Ridurre l'impatto di pesticidi e agenti chimici pericolosi per la salute umana e l'ambiente</p> <p>Con l'area di azione prioritari n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>m) Ridurre la produzione di rifiuti e favorire la raccolta differenziata</p> <p>n) Promuovere un uso sostenibile della risorsa idrica</p>
<p>2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini</p>	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>o) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici</p> <p>p) Aumentare la percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili</p> <p>Con l'area di azione prioritari n. 3 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>q) Ridurre l'impatto di pesticidi e agenti chimici pericolosi per la salute umana e l'ambiente</p> <p>r) Ridurre il grado di accadimento di incidente rilevante</p> <p>Con l'area di azione prioritari n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>s) Ridurre la produzione di rifiuti e favorire la raccolta differenziata</p> <p>t) Bonificare i siti inquinati</p> <p>u) Tutelare la qualità delle acque interne e costiere</p>

Obiettivo generale	Piano Regionale di Azione Ambientale
<p>4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione</p>	<p>Si integra con le seguenti "Aree di azione prioritaria" del P.R.A.A.</p> <p>1. Cambiamenti climatici</p> <p>3. Ambiente e salute</p> <p>4. Uso sostenibile delle risorse naturali e gestione dei rifiuti</p> <p>E con la maggioranza dei relativi macroobiettivi del Piano in particolare sono evidenti sinergie e complementarietà con obiettivi ed azioni trasversali come educazione ambientale.</p>

Obiettivi specifici	P.R.A.A.
<p>4.1 Consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole</p>	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>a) Ridurre le emissioni di gas serra in accordo col Protocollo di Kyoto</p> <p>b) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici</p>

	<p>c) Aumentare la percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili</p> <p>Con l'area di azione prioritaria n. 3 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>d) Ridurre la percentuale di popolazione esposta all'inquinamento atmosferico</p> <p>e) Ridurre l'impatto di pesticidi e di sostanze chimiche pericolose per la salute umana e l'ambiente</p> <p>Con l'area di azione prioritaria n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>f) Ridurre la produzione di rifiuti, migliorare il sistema di raccolta differenziata e diminuire la percentuale in discarica</p> <p>g) Promuovere un uso sostenibile della risorsa idrica</p>
--	--

Obiettivo generale	Piano Regionale di Azione Ambientale
<p>6. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori - utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione di servizi conformemente a standard di qualità e efficienza</p>	<p>Si integra con le seguenti "Aree di azione prioritaria" del P.R.A.A.</p> <p>1. Cambiamenti climatici</p> <p>4. Uso sostenibile delle risorse naturali e gestione dei rifiuti</p> <p>E con la maggioranza dei relativi macroobiettivi del Piano</p>

Obiettivi specifici	P.R.A.A.
<p>6.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di qualità del servizio e correttezza dei gestori.</p>	<p>Vi è particolare attinenza di intenti con l'area di azione prioritaria n.1 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>a) Ridurre le emissioni di gas serra in accordo col Protocollo di Kyoto</p> <p>b) Razionalizzare e ridurre i consumi energetici</p> <p>c) Aumentare la percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili</p> <p>Con l'area di azione prioritaria n. 4 per quanto riguarda i seguenti macroobiettivi:</p> <p>d) Ridurre la produzione di rifiuti, migliorare il sistema di raccolta differenziata e diminuire la percentuale in discarica</p> <p>e) Promuovere un uso sostenibile della risorsa idrica</p>

Valutazione di coerenza esterna orizzontale degli obiettivi generali e specifici in relazione al Piano di Indirizzo Generale Integrato 2006 – 2010

Obiettivo generale	P.I.G.I.
<p>1. Tutela della salute dei consumatori e degli utenti</p>	<p>Si integra con l'Obiettivo generale del Piano, che si occupa di istruzione, formazione e lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sostenere lo sviluppo di una Regione della conoscenza attraverso un sistema regionale integrato che garantisca il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio, al lavoro, per la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale</i> <p>Si integra con la maggior parte dei relativi obiettivi strategici del Piano</p>

Obiettivo specifico	P.I.G.I.
<p>1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 1, 2, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
<p>1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni di tutela nella definizione degli standard di qualità del servizio sanitario</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 1, 4, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b) l'aggregazione delle funzioni delle varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>

Obiettivo generale	P.I.G.I.
<p>2. Tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti</p>	<p>Si integra con l'Obiettivo generale del Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sostenere lo sviluppo di una Regione della conoscenza attraverso un sistema regionale integrato che garantisca il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio, al lavoro, per la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale</i> <p>Si integra con la maggior parte dei relativi obiettivi strategici del Piano</p>

Obiettivi specifici	P.I.G.I.
<p>2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di limitare la diffusione di prodotti contraffatti</p>	<p>Vi è particolare attinenza con tutti gli obiettivi strategici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 3. <i>Sviluppare la dimensione internazionale delle politiche di educazione e formazione</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b)l'aggregazione delle funzioni delle varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
<p>2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
<p>2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 1, 2, 4, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b)l'aggregazione delle funzioni delle</i>

	<p>varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
--	--

Obiettivo generale	P.I.G.I.
<p>3. Tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti, favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione</p>	<p>Si integra con l'Obiettivo generale del Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sostenere lo sviluppo di una Regione della conoscenza attraverso un sistema regionale integrato che garantisca il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio, al lavoro, per la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale</i> <p>Si integra con alcuni dei relativi obiettivi strategici del Piano</p>

U

Obiettivi specifici	P.I.G.I.
<p>3.1 Aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 1, 2, 4, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione etc.</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b) l'aggregazione delle funzioni delle varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
<p>3.2 Contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>

<p>3.3 Migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 2, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>
---	--

Obiettivo generale	P.I.G.I.
<p>4. Promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione</p>	<p>Si integra con l'Obiettivo generale del Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sostenere lo sviluppo di una Regione della conoscenza attraverso un sistema regionale integrato che garantisca il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio, al lavoro, per la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale</i> <p>Si integra con la maggior parte dei relativi obiettivi strategici del Piano</p>

Obiettivo specifico	P.I.G.I.
<p>4.1 Consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole</p>	<p>Vi è particolare attinenza con tutti gli obiettivi strategici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 3. <i>Sviluppare la dimensione internazionale delle politiche di educazione e formazione</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b) l'aggregazione delle funzioni delle varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>

Obiettivo generale	P.I.G.I.
<p>6. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori - utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione di servizi conformemente a standard di qualità e efficienza</p>	<p>Si integra con l'Obiettivo generale del Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sostenere lo sviluppo di una Regione della conoscenza attraverso un sistema regionale integrato che garantisca il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio, al lavoro, per la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale</i> <p>Si integra con alcuni dei relativi obiettivi strategici del Piano</p>

Obiettivo specifico	P.I.G.I.
<p>6.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di qualità del servizio e correttezza dei gestori.</p>	<p>Vi è particolare attinenza con gli obiettivi strategici nn. 1, 2, 4, 5 e 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. <i>Consolidare il sistema regionale integrato per il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per assicurare un quadro di orientamento, istruzione e formazione</i> • 2. <i>Sostenere le politiche del lavoro e adeguare l'offerta dei servizi ai mutamenti dell'offerta del lavoro etc.</i> • 4. <i>Promuovere e sostenere come priorità per lo sviluppo: a) la ricerca scientifica, b) l'aggregazione delle funzioni delle varie realtà, c) la certificazione della qualità degli interventi etc.</i> • 5. <i>Sostenere l'attuazione del Piano con azioni volte all'innovazione e all'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento, alla modernizzazione e potenziamento dei servizi</i> • 6. <i>Perseguire la crescita della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti mediante la costruzione di un sistema regionale delle competenze e dell'orientamento</i>

Valutazione di coerenza interna di tipo verticale

Scenari	obiettivi generali	obiettivi specifici
<p>1. Art. 153 del Trattato istitutivo della Comunità Europea, ai sensi del quale la Comunità, al fine di promuovere gli interessi dei consumatori, contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori.</p>	<p>1. tutela della salute dei consumatori e degli utenti;</p>	<p>1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita</p> <p>1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni nella definizione e attuazione degli standard di qualità del servizio sanitario</p>
<p>1. Art. 153 del Trattato istitutivo della Comunità Europea, ai sensi del quale la Comunità, al fine di promuovere gli interessi dei consumatori, contribuisce a tutelarne la salute e la sicurezza. 2. L.R. 48/1985.</p>	<p>2. tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;</p>	<p>2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di tutelare l'opera dell'ingegno e la creatività;</p> <p>2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche;</p> <p>2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini</p>
<p>1. In attuazione della L. 388/2000, il D.M. 23/11/2004, individua iniziative da realizzare nel 2005: promozione attività di conciliazione extragiudiziale delle controversie. Sostenere il credito al consumo.</p> <p>D.L. 223/06, "Bersani" contiene disposizioni relative alla modifica unilaterale dei contratti bancari.</p>	<p>3. tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;</p>	<p>3.1 aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale</p> <p>3.2 Contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti</p> <p>3.3 migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie</p>

<p>1. 1. Art. 153 del Trattato istitutivo della Comunità Europea, ai sensi del quale la Comunità, al fine di promuovere gli interessi dei consumatori, contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori, nonché a promuoverne il loro diritto all'informazione e all'educazione all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi.</p> <p>2. Art. 145 Codice del Consumo prevede competenze per le Regioni e Province Autonome e fa salve le disposizioni adottate dalle Regioni, nell'esercizio della propria competenza legislativa, in materia di educazione ed informazione dei consumatori.</p>	<p>4. promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione;</p>	<p>4.1 consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole</p>
<p>1. In attuazione dell' art. 117 della Costituzione, introdotto dalla L. Costituzionale 3 del 2001, la L.R. 48/1985.</p>	<p>5. promozione e sviluppo dell'associazionismo tra consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico - professionale;</p>	<p>5.1 consolidare il ruolo di strutture di sostegno tecnico - professionale alle associazioni</p> <p>5.2 valorizzare il ruolo del Comitato regionale consumatori utenti</p>
<p>1. Art. 101 Codice del Consumo, per cui le Regioni sono tenute a garantire i diritti degli utenti dei servizi pubblici.</p> <p>2. D.L. 223/06, relativamente alla riforma dei servizi pubblici locali e alla tutela degli utenti.</p>	<p>6. promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.</p>	<p>6.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di qualità del servizio</p>

Valutazione di coerenza interna orizzontale

Nella tabella di seguito vengono correlati obiettivi, azioni e indicatori. Non avendo una misurazione del livello iniziale non può essere riportata la distanza con il livello atteso dei risultati.

obiettivi generali	obiettivi specifici	azioni	indicatori	Livello attuale/ Risultati attesi	
1. tutela della salute dei consumatori e degli utenti;	1.1 Aumentare la consapevolezza e responsabilità dei consumatori come strumento di prevenzione e miglioramento delle condizioni generali di vita	1.1.1 Campagne di educazione alla salute. 1.1.2 Programmi educativi scolastici	Personae coinvolte Personae coinvolte		
	1.2 Aumentare la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni nella definizione e attuazione degli standard di qualità del servizio sanitario	1.2.1 formazione degli operatori degli sportelli e dei quadri delle associazioni 1.2.2 partecipazione dei cittadini nella definizione degli standard e nel controllo delle carte dei servizi sanitari	Numero corsi partecipanti Partecipanti		
2. tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;	2.1 Aumentare la conoscenza sui prodotti e processi produttivi orientati allo sviluppo sostenibile che garantiscono il rispetto della salute, dell'ambiente, dei lavoratori anche con il fine di tutelare l'opera dell'ingegno e la creatività;	2.1.1 Campagne di informazione	Personae coinvolte		
		2.1.2 Programmi educativi scolastici	Personae coinvolte		
	2.2 Elevare il livello di qualità della ristorazione collettiva con particolare riferimento alle mense scolastiche;	2.2.1 iniziative progettuali a carattere sperimentale	Personae coinvolte	Iniziativa attivate Personae coinvolte	
		2.2.2 programmi educativi scolastici	Personae coinvolte	Personae coinvolte	

	2.3 Elevare il livello di assistenza ai cittadini	2.3.1 Attività di assistenza prestata dagli sportelli	Contatti telefonici Consulenza online Procedure conciliative attivate Pratiche
		3.1.1 campagne di informazione	Persone coinvolte
	3.1 aumentare l'accessibilità dei cittadini alle forme di tutela ed il ricorso a forme di soluzione stragiudiziale	3.1.2 iniziative per razionalizzare e diffondere la tutela stragiudiziale delle controversie	Persone coinvolte
3. tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;		3.1.3 formazione operatori degli sportelli e dei conciliatori	Numero corsi Numero partecipanti
	3.2 contribuire ad eliminare le clausole vessatorie nei contratti	3.2.1 iniziative congiunte con il sistema camerale e/o le imprese	Iniziative attivate
	3.3 migliorare le condizioni dei cittadini nei confronti del sistema creditizio e bancario e ridurre il rischio di sovraindebitamento da parte delle famiglie	3.3.1 campagne di informazione 3.3.2 interventi di carattere informativo e negoziale 3.3.3 formazione operatori degli sportelli	Persone coinvolte Iniziative attivate Numero corsi Numero partecipanti

<p>4. promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di un rapporto socio-economico più razionale con la produzione e la distribuzione;</p>	<p>4.1 consentire alla maggior parte dei cittadini la possibilità di esercitare il diritto di scelta in modo consapevole</p>	<p>4.1.1 Formazione degli operatori degli sportelli</p> <p>4.1.2 Attività informativa redazionale</p> <p>4.1.3 Informazione televisiva/radiofonica</p> <p>4.1.4 organizzazione/partecipazione di eventi di comunicazione</p> <p>4.1.5 iniziative condivise con le categorie economiche nei mercati dei beni e dei servizi (osservatorio prezzi, prezzinista, vetrina toscana, benvenuti in toscana, ecc.)</p>	<p>Numero corsi</p> <p>Numero partecipanti</p> <p>Accessi siti internet</p> <p>Pagine viste</p> <p>Partecipazioni a trasmissioni</p> <p>Personne coinvolte</p> <p>Iniziative attivate</p> <p>Personne coinvolte</p>	
<p>5. promozione e sviluppo dell'associazionismo tra consumatori e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico professionale;</p>	<p>5.1 consolidare il ruolo di strutture di sostegno tecnico – professionale alle associazioni</p> <p>5.2 valorizzare il ruolo del Comitato regionale consumatori utenti</p>	<p>5.1.1 sviluppo di servizi alle associazioni da parte del CTC</p> <p>5.2.1 supporto amministrativo al Comitato Regionale Consumatori Utenti</p>	<p>Consistenza di centro documentazione</p> <p>Accessi centro di documentazione</p> <p>Numero tecnico</p> <p>Numero istruttorie</p>	

<p>6. promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblicamente a standard di qualità e di efficienza.</p>	<p>6.1.1 Rendere effettivo il ruolo delle associazioni dei consumatori nella definizione e controllo degli standard di servizio e correttezza dei servizi pubblici locali</p>	<p>6.1.1.1 formazione degli operatori degli sportelli e dei quadri delle associazioni</p> <p>6.1.1.2 partecipazione dei rappresentanti dei cittadini nella definizione degli standard e nel controllo delle carte dei servizi pubblici locali</p> <p>6.1.1.3 Miglioramento degli strumenti di informazione dei cittadini anche attraverso una puntuale comunicazione dei diritti e degli standard di servizio contenuti nelle carte dei servizi.</p>	<p>Numero corsi partecipanti</p>	
---	---	--	----------------------------------	--

Valutazione di fattibilità economico finanziaria

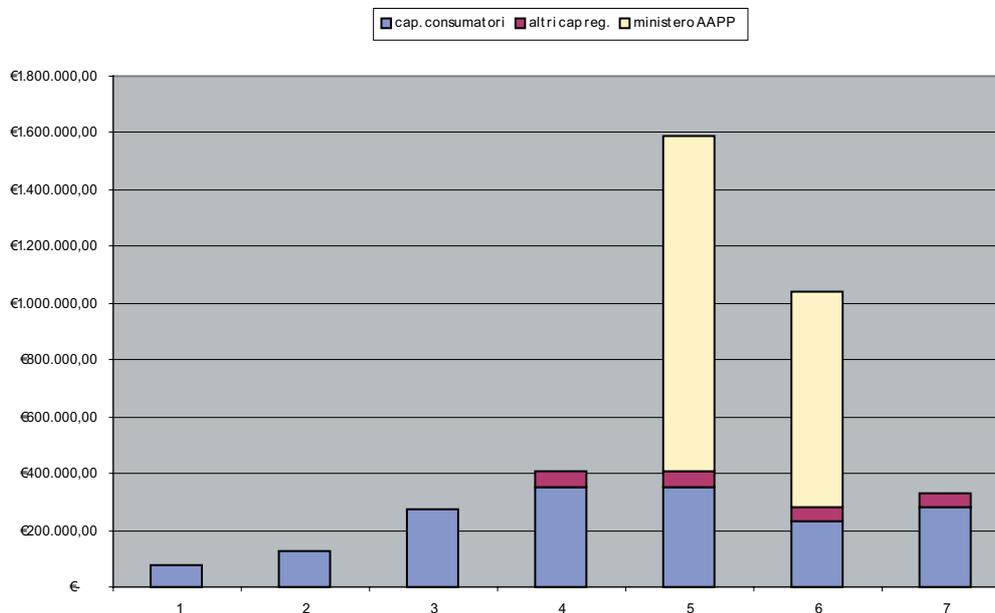
Le risorse impegnate nell'ultimo periodo di programmazione ammontano a circa € 3.000.000,00, grazie ai finanziamenti assegnati alla Regione Toscana dal Ministero negli anni 2003 e 2004 ed impegnati rispettivamente negli anni 2004 e 2005.

Gran parte delle risorse ministeriali sono servite a strutturare la rete degli sportelli e il centro di documentazione oltre che a realizzare un importante progetto in collaborazione con Cispel Confservizi Toscana volto a creare i presupposti per la realizzazione di un osservatorio regionale sulla qualità dei servizi pubblici locali. Quindi sono stati finanziati i servizi resi dalle associazioni attraverso la rete degli sportelli e realizzati corsi di formazione per gli operatori e strutturati e avviati servizi di informazione.

Risulta chiaro che nei prossimi anni non sono necessari interventi di carattere strutturale e di start up, alla stregua di quanto avvenuto in passato. Le risorse dovranno quindi essere prevalentemente orientate alla realizzazione delle attività nel perseguimento degli obiettivi del presente piano.

Quadro delle risorse impegnate dal 2000 al 2006

Anno	cap. consumatori	altri cap reg.	ministero AAPP	Totale
2000	€ 77.469,00			€ 77.469,00
2001	€ 129.114,00			€ 129.114,00
2002	€ 271.026,45			€ 271.026,45
2003	€ 354.000,00	€ 52.000,00		€ 406.000,00
2004	€ 354.000,00	€ 52.000,00	€ 1.182.000,00	€ 1.588.000,00
2005	€ 228.600,00	€ 52.000,00	€ 757.579,00	€ 1.038.179,00
2006	€ 280.000,00	€ 52.000,00		€ 332.000,00



Sono escluse dal quadro sopraindicato le risorse impegnate per la realizzazione dell'osservatorio dei prezzi al consumo che consiste nella realizzazione, in collaborazione con il Comune di Firenze, e pubblicazione mensile di un rapporto "Le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) nelle città toscane".

Quadro di riferimento finanziario pluriennale

Trattandosi di politiche attuate sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale che si traducono in servizi di consulenza, informazione, formazione ed assistenza attivate dalle associazioni dei consumatori, si può affermare che le risorse necessarie per l'attuazione del piano si debbano suddividere in due livelli:

- risorse essenziali pari a € 400.000,00, necessarie per mantenere la funzionalità delle associazioni ed il livello di assistenza degli sportelli ai cittadini, nonché per dare continuità alle azioni d'informazione realizzate dal Centro tecnico per il Consumo;
- risorse ottimali per permettere la realizzazione di campagne di informazione, di manifestazioni e la qualificazione delle associazioni e dei loro operatori.

E' necessario infatti tener conto che:

- le associazioni iscritte nell'elenco regionale sono 11 (attualmente con una candidata in corso di istruttoria) a cui nel 2006 è stato concesso un contributo per la funzionalità pari a € 7.500;
- la maggior parte delle risorse finanziano l'attività di gestione dell'informazione e formazione del Centro Tecnico per il Consumo, la realizzazione delle iniziative delle associazioni e l'assistenza ai cittadini, realizzata attraverso la rete degli 88 punti di assistenza presenti sul territorio e dal Centro Tecnico per il Consumo.

Nella valutazione di fattibilità si deve tener conto che inoltre di due scenari:

1. il primo scenario considera la presenza del solo finanziamento regionale (al momento della redazione del piano è infatti ancora in corso la trattativa con il governo per il trasferimento alle regioni di parte delle risorse derivanti dalle multe dell'autorità Antitrust per interventi a vantaggio dei consumatori).
2. Il secondo considera il possibile trasferimento di risorse dal Ministero dello sviluppo economico.

Le risorse disponibili in bilancio ammontano ad € 350.993 per ogni anno di vigenza del piano.

Quadro finanziario risorse regionali bilancio pluriennale 2007/2009

UPB	2007	2008	2009	TOTALE
117	300.000	300.000	300.000	900.000
243	50.993	50.993	50.993	152.979
TOTALE	350.993	350.993	350.993	1.052.979

Oltre alle risorse di fonte regionale stanziare sul bilancio pluriennale si possono attivare sinergie e progettualità con altre organizzazioni (CCIAA, Enti locali, imprese, ecc.) per reperire ulteriori risorse in modo tale da garantire il mantenimento della funzionalità delle associazioni ed il livello di assistenza degli sportelli ai cittadini per un importo di circa € 50.000 annui.

Si stima inoltre di poter ottenere un finanziamento da parte dello Stato pari ad euro 820.000,00 annui.

Quadro finanziario – Risorse "Altre fonti" (STIMA)

Fonti	2007	2008	2009	TOTALE
U.E.				
Stato*	820.000	820.000	820.000	2.460.000
Altri soggetti (CCIAA, Enti locali, Imprese..)	50.000	50.000	50.000	150.000
Totale altri finanziamenti pubblici(T)	870.000	870.000	870.000	2.610.000

* nel biennio 2005/2006 sono stati assegnati euro 757.000 ed è in corso di assegnazione da parte del Ministero dello sviluppo economico la somma di euro 818.594 per l'anno 2007.

Le risorse regionali, stanziare sul bilancio pluriennale, verranno destinate prioritariamente al finanziamento delle azioni 2.3.1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1.

Con l'eventuale trasferimento di risorse da parte dello Stato e con l'attivazione di ulteriori risorse da parte degli altri soggetti, potranno essere attivate le ulteriori azioni individuate dal piano, non richiamate al capoverso precedente.

E' attualmente in corso una trattativa con il Ministero dello Sviluppo Economico per ottenere questo risultato e dare continuità alle disposizioni contenute nell'articolo 148 della legge 388/2000 che hanno permesso alla regione Toscana di realizzare interventi per circa 2.000.000 di euro nel periodo 2003/2006.

Un discorso a parte merita l'osservatorio prezzi rappresentato dal rapporto mensile "Le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) nelle città toscane" (azione 4.1.5).

Ad oggi il rapporto è stato interamente finanziato dal settore Sistema Statistico Regionale con il budget assegnato.

Il fabbisogno per il periodo di programmazione anche in questo caso tiene conto di:

- mantenere il livello di servizio attivato e arricchirlo con newsletter da inviare a tutti i soggetti interessati
- estendere la rilevazione dei prezzi ad alcuni comuni non capoluogo in modo da ottenere un sistema di informazione più completo.

Risorse annue necessarie:

Per mantenere il livello di servizio	€ 20.000,00
Per estendere il sistema di rilevazione	€ 40.000,00
Per migliorare la qualità dei dati	€ 20.000,00

Tali risorse sono previste nel Piano Statistico Regionale.

Le associazioni dei consumatori e l'assessore in sede di CRCU hanno sottolineato la necessità di un impegno da parte di tutti i soggetti interessati, prima fra tutti la Regione, affinché siano garantite le risorse necessarie al perseguimento completo degli obiettivi indicati nel piano.

Valutazione degli effetti attesi

Anche grazie alle associazioni dei consumatori in questi ultimi anni è cresciuta la consapevolezza dei cittadini sulle tematiche di consumo ed utenza. Maggiore consapevolezza sostanzialmente significa maggiore conoscenza dei propri diritti e attenzione nei confronti del mercato. Gli effetti finali sono:

- visione più critica nei confronti del mercato e costante aumento del ricorso agli strumenti di tutela e di informazione;
- richiesta di prodotti e servizi di qualità e orientamento verso stili di vita più sostenibili;

Questi sono gli effetti principali attesi con l'attuazione del piano che hanno naturalmente riflessi sul piano ambientale, economico, sociale e sanitario.

Difficile è però la loro misurazione, soprattutto in relazione ad una eventuale valutazione dell'impatto generato dal singolo piano regionale.

Le componenti che inducono il cittadino a modificare il proprio stile di vita infatti sono molteplici: il mercato stesso, le pressioni mediatiche e la situazione economica sono fattori che possono invalidare qualsiasi tentativo di ricondurre un effetto all'intervento regionale. Ne sono esempio eclatante fenomeni che hanno coinvolto i cittadini in questi ultimi anni nella loro veste di consumatori e utenti quali gli scandali finanziari, gli allarmi sanitari legati a possibili epidemie o, piuttosto e per altri aspetti, il crescente ricorso dei cittadini al credito al consumo.

E' possibile però misurare il maggiore ricorso agli strumenti di tutela attraverso le associazioni dei consumatori e l'utilizzo degli strumenti di informazione. A partire da ciò, mediante i rapporti annuali potrà essere tentata una valutazione sulla relazione fra gli effetti attesi e le politiche regionali attivate, tenendo conto della loro dimensione di genere.

Di seguito vengono elencati gli effetti che il piano contribuisce a ottenere di concerto con gli altri piani/programmi regionali:

ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maggiore utilizzo delle fonti rinnovabili e risparmio energetico ▪ riduzione dei rifiuti domestici ▪ ricorso a prodotti/servizi sostenibili ▪ riduzione e razionalizzazione dei consumi di risorse naturali
economici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maggiore fiducia nel mercato dei prodotti di qualità (ambientale, etica, certificazione di prodotto) ▪ minore ricorso ai prodotti contraffatti ▪ riduzione del danno economico alle famiglie
sociali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riduzione di situazioni di sovraindebitamento delle famiglie ▪ maggiore correttezza nei rapporti fra imprese e consumatori ▪ maggiore protezione dei soggetti e delle fasce sociali deboli
sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riduzione dell'incidenza delle tossinfezioni e degli incidenti domestici ▪ maggiore adozione di corretti stili di vita ▪ maggiore tutela dei cittadini/utenti dei servizi sanitari ▪ maggior controllo nel funzionamento dei servizi sanitari ▪ miglioramento dei servizi sanitari
pari opportunità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ diminuzione dell'incidenza dei disturbi del comportamento alimentare nelle donne a rischio ▪ maggiore capacità di scelta della donna nel mercato dei beni e dei servizi con particolare riferimento a quelli ad elevata caratterizzazione di genere (maternità)

Sistema di monitoraggio

Condividere gli indicatori con le associazioni dei consumatori ha, fra gli altri scopi che abbiamo esaminato, anche quello di realizzare un rapporto annuale sullo stato della tutela dei consumatori in Toscana.

Tale rapporto costituisce un elemento di supporto per la misurazione dell'efficacia dell'azione politica e per la successiva la programmazione degli interventi.

Per ottenere il rapporto è necessario che ogni associazione dei consumatori, al termine dell'attività annuale programmata, presenti la documentazione di monitoraggio organizzata secondo modelli e procedure condivise.

Il rapporto di sintesi verrà poi realizzato di concerto con le associazioni e con il supporto del CTC, con l'obiettivo di presentare al Consiglio Regionale la situazione annuale aggiornata e la sua evoluzione nel tempo.