

ASSESSORATO MOBILITÀ E TRASPORTI,
INFRASTRUTTURE, TURISMO E COMMERCIO

L'ASSESSORE

Alla Presidente dell'Assemblea Legislativa
Emma Petitti

OGGETTO: Relazione clausola valutativa

Si trasmette in allegato, la relazione predisposta ai sensi dell'art. 13, della Legge regionale n.4/2017 "Norme per la Tutela dei consumatori e degli utenti. Abrogazione della Legge regionale 7 dicembre 1992 n.45" - Biennio 2018-2019.

Cordiali saluti.

Dott. Andrea Corsini
(documento firmato digitalmente)

Art. 13
Clausola valutativa

1. La Giunta regionale, dopo due anni dall'entrata in vigore della presente legge, e successivamente con periodicità triennale, presenta alla Commissione assembleare competente una relazione che fornisce le seguenti informazioni:

- a) l'evoluzione del processo di creazione ed implementazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori e le eventuali criticità;*
- b) i finanziamenti alle associazioni dei consumatori con indicazione dell'ammontare dei contributi concessi e della tipologia dei progetti e delle attività realizzate;*
- c) gli interventi realizzati per la tutela dei consumatori e degli utenti, con particolare riguardo alle attività di educazione ai consumi di cui all'articolo 8 e ai provvedimenti per il contenimento dei prezzi di cui all'articolo 10;*
- d) le attività realizzate in tema di informazione e formazione nel settore consumeristico;*
- e) le eventuali criticità riscontrate nell'attuazione della legge e l'indicazione delle proposte per superarle;*
- f) lo stato delle iscrizioni al Registro.*

* * * * *

La Regione Emilia-Romagna, con la legge regionale n. 4/2017 concernente “Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti”, riconosce il ruolo sociale ed economico dei cittadini come consumatori ed utenti di beni e servizi, sostiene e riconosce la più ampia tutela dei loro interessi e diritti di informazione, trasparenza e controllo sui singoli servizi e prodotti, sostenendo e valorizzando a tal fine, le associazioni operanti sul territorio regionale, perseguendo gli obiettivi di cui all'articolo 1, comma 5.

1. (lett. f) STATO DELLE ISCRIZIONI AL REGISTRO

La nuova legge prevede una ridefinizione dei criteri per il riconoscimento delle associazioni che vogliono iscriversi al Registro regionale, che come noto costituisce condizione necessaria per accedere ai contributi regionali. Ai fini dell'iscrizione, le associazioni dei consumatori ed utenti devono essere in possesso, secondo le disposizioni di cui all'art. 2, comma 3 della legge regionale n. 4/2017, dei seguenti requisiti:

- a) essere costituite per atto pubblico, con uno statuto che preveda come scopo esclusivo la tutela dei consumatori e degli utenti senza fine di lucro e un ordinamento a base democratica;
- b) tenere un elenco degli iscritti, aggiornato annualmente con indicazione delle quote sottoscritte e versate;
- c) tenere libri contabili dai quali risulti in modo analitico la composizione delle entrate e delle spese, e che risultino conformi alle normative vigenti;
- d) comprovare e documentare la continuità di funzionamento, le attività specifiche e la loro rilevanza esterna, protratte da almeno tre anni;
- e) non svolgere attività di promozione e pubblicità commerciale aventi per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e non avere alcuna connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione;
- f) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione

all'attività dell'associazione medesima, non essere interdetti dai pubblici uffici; gli stessi, inoltre, non devono rivestire la qualifica di imprenditori o di amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, per gli stessi settori in cui opera l'associazione;

Con deliberazione n. 1803 del 17/11/2017, la Giunta regionale, in attuazione della **lettera g)** del comma 3, dell'art.2, definisce gli ulteriori requisiti in ordine:

- al **numero minimo degli associati** (fissando nella misura non inferiore allo 0,2 per mille della popolazione regionale e, a decorrere dal 2021, non inferiore 0,5 per mille della popolazione regionale e presenza sul territorio in almeno cinque province con un numero di iscritti non inferiore al 0,2 per mille della popolazione di ciascuna di esse);
- ai **criteri per la valutazione della quota associativa** (fissando quale importo non meramente simbolico, una quota associativa annuale non inferiore a 2,00 euro, quale espressione della manifestazione di volontà di associarsi e aderire alle finalità statutarie dell'associazione);
- alle **modalità operative e alla diffusione territoriale degli sportelli** (definendoli come i luoghi fisici, coordinati da responsabili nominati dall'associazione, in cui vengono date informazioni ai cittadini, viene fornita assistenza, vengono attivate forme di tutela e gestite le relative pratiche associative, presenti in almeno cinque province e aventi i requisiti specificati al seguente punto 2.).

Il possesso dei suddetti requisiti è dichiarato, in sede di prima applicazione, entro 12 mesi dalla suddetta deliberazione n. 1803/2017 (e quindi entro il 17 novembre 2018), dalle associazioni iscritte al Registro regionale di cui all'articolo 3 della legge regionale n. 45/1992, e a regime, in sede di richiesta di iscrizione al Registro, nonché in sede di conferma annuale di iscrizione al Registro per le associazioni già iscritte (da trasmettersi entro il 31 maggio di ciascun anno).

Con determinazione n. 21239/2018 vengono iscritte nel nuovo registro n. 11 associazioni di consumatori di seguito indicate, che, entro il suddetto termine hanno dichiarato il possesso dei sopra indicati requisiti (*n. 4 associazioni risultanti iscritte al vecchio registro di cui alla legge regionale n. 45/1992, non hanno dichiarato il possesso dei requisiti richiesti e, quindi, non iscritte al nuovo registro: Casa del Consumatore, Arco, Codacons e Movimento Difesa del Cittadino*):

1. Confconsumatori Emilia-Romagna (sede legale a Reggio Emilia);
2. Adoc – Associazione per la difesa e l'orientamento del consumatore (sede legale a Bologna);
3. Cittadinanzattiva Emilia-Romagna Onlus (sede legale a Bologna);
4. Acu – Associazione consumatori utenti (sede legale a Bologna);
5. Lega Consumatori Emilia-Romagna (Sede legale a Bologna);
6. Unione Nazionale Consumatori - Comitato regionale Emilia-Romagna (sede legale a Bologna);
7. U.di.con Emilia-Romagna (sede legale a Modena);
8. Assoutenti Emilia-Romagna (sede legale a Reggio Emilia);
9. Federconsumatori Emilia-Romagna (sede legale a Bologna);
10. Codici (sede legale a Roma);
11. Adiconsum Emilia-Romagna (sede legale a Bologna)

Con determinazione n. 5127 del 21/03/2019 di è proceduto all'iscrizione nel Registro dell'associazione AssoConsum (sede legale a Roma).

Con determinazione n. 13483 del 23 luglio 2019 vengono confermate le n. 12 associazioni di Consumatori che a **maggio 2019** hanno dichiarato di essere in possesso dei suddetti requisiti richiesti.

2. (lett. a) EVOLUZIONE DEL PROCESSO DI CREAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DEGLI SPORTELLI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E LE EVENTUALI CRITICITÀ

Come sopra specificato gli sportelli associativi sono i luoghi fisici, coordinati da responsabili nominati dall'associazione, in cui vengono date informazioni ai cittadini, viene fornita assistenza, vengono attivate forme di tutela e gestite le relative pratiche associative e devono a fini della presente legge regionale:

- essere ubicati in locali autonomi rispetto ad attività economiche, ivi compresi gli studi professionali a qualsiasi titolo, e non possono essere situati in abitazioni o appartamenti utilizzati contemporaneamente anche ad uso privato;
- essere dotati di numero telefonico fisso, senza comportare per l'utente costi aggiuntivi rispetto alle tariffe normalmente applicate dal proprio gestore telefonico;
- essere identificabili dall'esterno e, in caso di necessità, all'interno, mediante l'affissione di targa contenente l'indicazione della denominazione dell'associazione, delle ore e dei giorni di apertura e del numero telefonico;
- avere un'apertura non inferiore a sei ore settimanali e per almeno due giorni alla settimana.

Come si può osservare dalla tabella sotto riportata, gli sportelli gestiti dalle 12 associazioni iscritte al registro regionale, aventi i sopra richiamati requisiti, sono n. 121 e nel corso del biennio 2018-2019 non si è verificato alcuna variazione. La Provincia con il maggior numero di sportelli è Modena con n. 27 sportelli, seguita dalla Città metropolitana di Bologna e dalla Provincia di Reggio Emilia con n. 17 sportelli ciascuna. La Provincia con meno sportelli risulta essere quella di Piacenza con n. 6 sportelli, preceduta dalle Province di Rimini (n. 7 sportelli) e Forlì-Cesena (n. 8 sportelli). Mentre, l'associazione che gestisce il maggior numero di sportelli è Federconsumatori con n. 25 sportelli, seguita da Udicon (n. 19 sportelli) e Cittadinanzattiva (n. 16 sportelli), mentre quelle con il minor numero sono Confconsumatori, Assoutenti, Codici e AssoConsum con n. 5 sportelli ciascuna. Infine, solo Federconsumatori, Udicon e Adiconsum hanno propri sportelli in tutte le Province.

ASSOCIAZIONI ISCRITTE AL REGISTRO	EVOLUZIONE SPORTELLI		LOCALIZZAZIONE PROVINCIALE SPORTELLI									
	1° ISCRIZIONE	CONFERMA 2019	BO	FE	FC	MO	PR	PC	RA	RE	RN	TOTALE
CONFCONSUMATORI	5	5	1	1		1	1			1		5
ADOC	8	8	3	1	1	1	1		1			8
CITTADINANZATTIVA	16	16	2	1		2	1		2	6	2	16
ACU	5	5	1	1		1	1		1			5
LEGA CONSUMATORI	10	10	1	3	2		1	1		1	1	10
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	7	7	1	1		1	1	1	1	1		7
U.DI.CON	19	19	1	2	1	9	1	1	2	1	1	19
ASSOUTENTI	5	5	1			1	1	1		1		5
FEDERCONSUMATORI	25	25	2	1	2	8	4	1	3	3	1	25
CODICI	5	5	1			1			1	1	1	5
ADICONSUM	11	11	1	1	2	1	1	1	2	1	1	11
ASSOCONSUM	5	5	2			1	1			1		5
TOTALI	121	121	17	12	8	27	14	6	13	17	7	121

3. (lett. b) I FINANZIAMENTI ALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CON L'INDICAZIONE DELL'AMMONTARE DEI CONTRIBUTI CONCESSI E DELLA TIPOLOGIA DEI PROGETTI E DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE

Nel biennio in considerazione sono stati concessi contributi per un importo complessivo di € 400.000,00, come di seguito specificato.

3.1 Bando e concessione contributi annualità 2018

Con deliberazione n. 1535 del 24 settembre 2018, la Giunta regionale ha approvato il bando per la concessione dei contributi alle associazioni dei consumatori e utenti iscritte al registro regionale per la

realizzazione dei **programmi di attività** rientranti nelle finalità di cui all'art.1 della L.R. 4/2017.

Con determinazione dirigenziale n. 21577 del 20 dicembre 2018 sono stati concessi contributi nella misura del 64% circa a n. 7 associazioni dei consumatori che ne hanno fatto richiesta, per un totale complessivo di € 200.000,00, come di seguito dettagliato:

SOGGETTI RICHIEDENTI/BENEFICIARI	SPESA RICHiesta	SPESA AMMESSA (*)	CONTRIBUTO CONCESSO
ACU	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 959,54
ADICONSUM	€ 61.200,00	€ 61.200,00	€ 39.149,21
CODACONS	€ 3.300,00	€ 3.300,00	€ 2.110,99
FEDERCONSUMATORI	€ 132.800,00	€ 132.800,00	€ 84.951,22
LEGA CONSUMATORI	€ 4.200,00	€ 4.200,00	€ 2.686,71
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	€ 9.300,00	€ 9.300,00	€ 5.949,14
U.DI.CON	€ 100.350,00	€ 100.350,00	€ 64.193,19
TOTALI	€ 312.650,00	€ 312.650,00	€ 200.000,00

L'attività oggetto di finanziamento è consistita nella risoluzione extragiudiziale delle controversie mediante procedure di conciliazione, nelle diverse forme previste dalla normativa vigente, nonché nell'assistenza fornita attraverso i propri sportelli sul territorio per pratiche di contenzioso che si risolvono positivamente senza la necessità di avviare eventuali procedure di conciliazione. Complessivamente sono state realizzate **n. 2606** pratiche di assistenza relative a contenziosi e **n. 3768** procedure di conciliazione, con particolare riferimento ai settori dell'energia, delle telecomunicazioni, del credito ecc.

Nel corso del 2019, si è proceduto alla liquidazione e all'erogazione dei contributi concessi per un importo totale pari ad € 197.386,85. Si è rilevata un' economia di spesa pari ad € 502,16 (a seguito di minor spesa sostenuta da Lega Consumatori (per un importo pari ad € 470,17) ed Unione Nazionale Consumatori (per un importo pari ad € 31,99). È stata disposta la revoca del contributo concesso a **Codacons**, in quanto, al momento dell'erogazione del saldo non risultava più iscritta nel Registro regionale (*requisito fondamentale che deve essere mantenuto dal momento della presentazione della domanda di accesso al contributo e fino alla data di erogazione dello stesso*).

3.2 Bando e concessione contributi annualità 2019

Con deliberazione n. 1730 del 22 ottobre 2018, la Giunta regionale ha approvato il bando per la concessione dei contributi alle associazioni dei consumatori e utenti iscritte al registro regionale per la realizzazione di **progetti di informazione e sensibilizzazione** rientranti nei seguenti ambiti prioritari di intervento individuati nel Piano di attività 2018-2019, approvato con delibera dell'Assemblea legislativa n.170/2018:

- 1) Promozione e educazione al consumo consapevole e sostenibile, con particolare riferimento alle fasce deboli e meno protette della popolazione, nonché, con il coinvolgimento di istituzioni scolastiche deve rivolgersi alle nuove generazioni, quali futuri consumatori;
- 2) Informazione e sensibilizzazione all'utilizzo responsabile del denaro, nonché alle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento;
- 3) Informazione in merito ai diritti degli utenti per l'accesso e fruizione dei servizi pubblici, con particolare riferimento alle fasce deboli.

Con determinazione dirigenziale n. 3962 del 5 marzo 2019, è stato concesso un contributo per un totale complessivo pari ad € 200.000,00 per il progetto denominato **“Formiamo ConsumAUTORI del futuro”** presentato da **Federconsumatori** in qualità di soggetto capofila con la partecipazione di altre sette

associazioni dei consumatori: Adiconsum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Udicon, Acu e Confconsumatori, come di seguito indicato:

DENOMINAZIONE PROGETTO: “Formiamo ConsumAUTORI del futuro”

IMPORTO PROGETTO:	€ 228.375,00
IMPORTO RICHIESTO:	€ 200.000,00
IMPORTO CONTRIBUTO CONCESSO:	€ 200.000,00

4. (lett. d) LE ATTIVITÀ REALIZZATE IN TEMA DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE NEL SETTORE CONSUMERISTICO

Nell’ambito del suddetto progetto “Formiamo ConsumAUTORI del futuro” e con riferimento ai sopra riportati ambiti prioritari di intervento, sono stati realizzati:

- n. 135 incontri info-formativi con cittadini in circa n. 55 Comuni della Regione;
- n. 150 iniziative info-educative in n. 40 istituti scolastici di n. 20 Comuni della Regione;
- n. 100 interventi radio-televisivi;
- specifici sportelli informativi su “sovraindebitamento”, “risparmio” e “SOS truffa”;
- materiale informativo vario sia in formato cartaceo che digitale.

Le tematiche maggiormente affrontate:

- la sana alimentazione e le sue conseguenze su salute ed economia;
- la corretta alimentazione e l’importanza della lettura delle etichette alimentari;
- gli stili di vita sani e sostenibili e la lotta allo spreco alimentare;
- il riciclo dei rifiuti e la raccolta differenziata;
- i vantaggi dei prodotti a km 0;
- il rispetto delle fonti energetiche;
- l’utilizzo responsabile delle risorse;
- il gioco d’azzardo patologico e le conseguenze sulle finanze familiari e sul sovraindebitamento;
- la tutela del risparmio, la gestione del debito e l’uso consapevole del denaro;
- il fenomeno del sovraindebitamento e relative procedure di esdebitazione ex lege 3/2012;
- il risparmio tradito e il Fondo indennizzo risparmiatori ex lege 145/2018;
- trasporto pubblico locale e regionale e mobilità sostenibile;
- la carta dei servizi e gli standard di qualità;
- accessibilità al servizio bonus energia, gas e idrico;
- risparmio energetico e liberalizzazione del mercato dell’energia;
- telefonia e telecomunicazioni

5. (lett. e) LE EVENTUALI CRITICITÀ RISCONTRATE NELL’ATTUAZIONE DELLA LEGGE E L’INDICAZIONE DELLE PROPOSTE PER SUPERARLE

Il processo di attuazione della nuova legge regionale avviatosi a fine 2017 con la **deliberazione n. 1803 del 17 novembre 2017**, con la quale la Giunta regionale approva, in attuazione della lettera g) del comma 3, dell’art.2, gli ulteriori criteri (numero minimo degli associati, i criteri per la valutazione della quota associativa e le modalità operative e alla diffusione territoriale degli sportelli) necessari per l’iscrizione al registro regionale, nonché le modalità operative per l’iscrizione al Registro, è proseguito con la **deliberazione n. 1934 del 4 dicembre 2017** di approvazione delle modalità di costituzione e funzionamento del “Comitato regionale dei consumatori e degli utenti” di cui all’art. 4, e successivamente con la **deliberazione n. 418 del 26 marzo 2018** di approvazione delle modalità di definizione del piano di attività

biennale di cui al comma 1 dell'articolo 11, in ordine alle risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori, alle priorità di intervento e ai criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare.

Nei primi anni di gestione della suddetta legge, le risorse previste a bilancio sono state interamente destinate per il finanziamento di progetti e programmi di attività delle associazioni dei consumatori ed utenti, come specificato nel piano di attività per il biennio 2018-2019, approvato con deliberazione assembleare n. 170/2018, e pertanto non sono state attuate azioni dirette da parte della Regione, con riferimento alle attività educative per giovani in età scolare su tematiche inerenti alla tutela del consumatore di cui all'articolo 8, realizzate, comunque, nell'ambito delle iniziative finanziate alle associazioni dei consumatori, come sopra indicato. Si evidenzia, inoltre, che, considerata la mole di atti attuativi prevista dalla novella legge regionale, anche in ragione delle novità introdotte, si è necessariamente data priorità alla definizione degli aspetti per i quali erano previste specifiche tempistiche, prevedendo di procedere, ove se ne ravvisino le condizioni, alla definizione di provvedimenti per il contenimento dei prezzi di cui all'articolo 10, mediante la sottoscrizione di intese e protocolli tra le associazioni dei consumatori e quelle imprenditoriali. Infine, si segnala che, ad un anno dall'istituzione del *"Comitato regionale dei consumatori e degli utenti"*, con **deliberazione della Giunta regionale n. 707/2019**, si è rilevata la necessità di apportare alcune modifiche alle modalità operative dello stesso, al fine di consentire la reale partecipazione delle associazioni dei consumatori e utenti alla fase di elaborazione dei programmi e dei provvedimenti nelle materie di rilevanza consumeristica di competenza di altri assessorati regionali.

Allo stato non sono emerse particolari criticità da segnalare. Si ravvisa, tuttavia, l'opportunità, conformemente al principio di economicità dell'azione amministrativa, di semplificare la procedura di concessione dei contributi alle associazioni dei consumatori e utenti di cui all'art. 12, con riferimento al previsto passaggio alla competente Commissione assembleare dei bandi di approvazione dei criteri, termini e modalità per la concessione dei contributi, in considerazione del fatto gli stessi vengono emanati in attuazione del Piano di attività biennale di cui all'art. 11, approvato con deliberazione Assembleare e nel quale vengono già definiti le risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori, le priorità di intervento e i criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare.