



Dicembre 2010

a cura del Settore  
Analisi della normazione  
Biblioteca del Consiglio regionale



## Le politiche regionali in materia di difesa dei consumatori e di educazione al consumo: i primi risultati del monitoraggio degli interventi ex l.r. 9/2008

Questa nota costituisce, sulla base delle informazioni riportate nella relazione approvata dalla Giunta regionale in data 22/11/2010 e trasmessa al Consiglio in ottemperanza a quanto stabilito dalla clausola valutativa di cui all'art. 11 della l.r. 9/2008 "Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti", l'aggiornamento della precedente nota n. 15.

### ***In sintesi***

Dall'esame dei dati raccolti emergono in particolare i seguenti elementi:

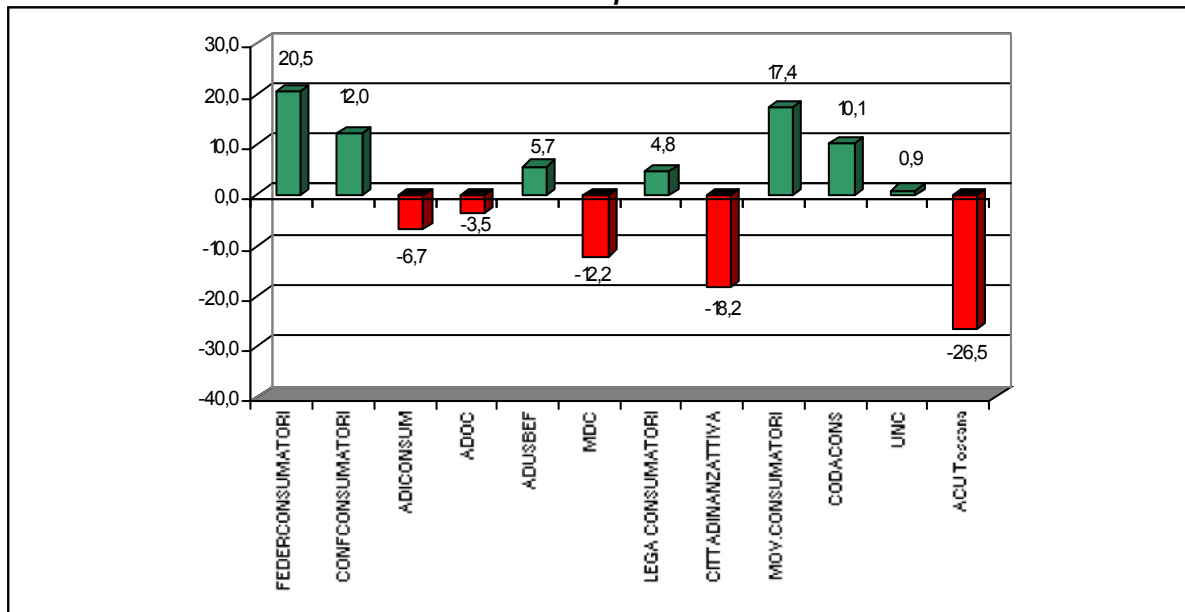
- l'opportunità di una più precisa definizione dei criteri per l'iscrizione nell'**Elenco regionale delle associazioni**;
- **razionalizzazione della rete degli sportelli** informativi;
- significative modifiche nel **numero di iscritti** alle associazioni;
- una pressoché **completa attuazione** delle iniziative previste per l'anno 2009;
- **risorse finanziarie per il funzionamento degli sportelli** delle associazioni erogate e rendicontate per **circa 670.000 euro** ;
- **controlli** sulle associazioni senza rilievi;
- **controlli** sui 133 sportelli informativi che hanno rilevato **19 casi di difformità** da quanto dichiarato;
- oltre **17.000 pratiche gestite** dagli sportelli informativi, con un livello di **operatività non omogeneo** tra le diverse associazioni.

## ***1. Il CRCU e l'elenco regionale delle associazioni***

Con l'inizio della nuova legislatura si è provveduto, con DPGR 30 luglio 2010, n. 128, al **rinnovo del Comitato regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU)**. E' da tenere presente che, malgrado alcuni ritardi nella nomina dei componenti, il Comitato ha potuto insediarsi in data 24 agosto 2010, in quanto esso era comunque già validamente costituito essendo stata nominata più della metà dei suoi membri.

Con decreto dirigenziale 28 settembre 2010, n. 4750 è stato approvato, ai sensi dell'art. 14 del regolamento di attuazione 54/R/2008, l'**elenco regionale delle Associazioni dei consumatori e degli utenti** per l'anno 2010. Tutte le associazioni già inserite nell'elenco per il 2009 hanno presentato la necessaria documentazione e nessuna nuova associazione ha fatto istanza di iscrizione: le associazioni iscritte all'elenco sono pertanto in numero di 12.

**Tav. 1 – Gli iscritti alle associazioni – Variazioni percentuali 2008-2009**



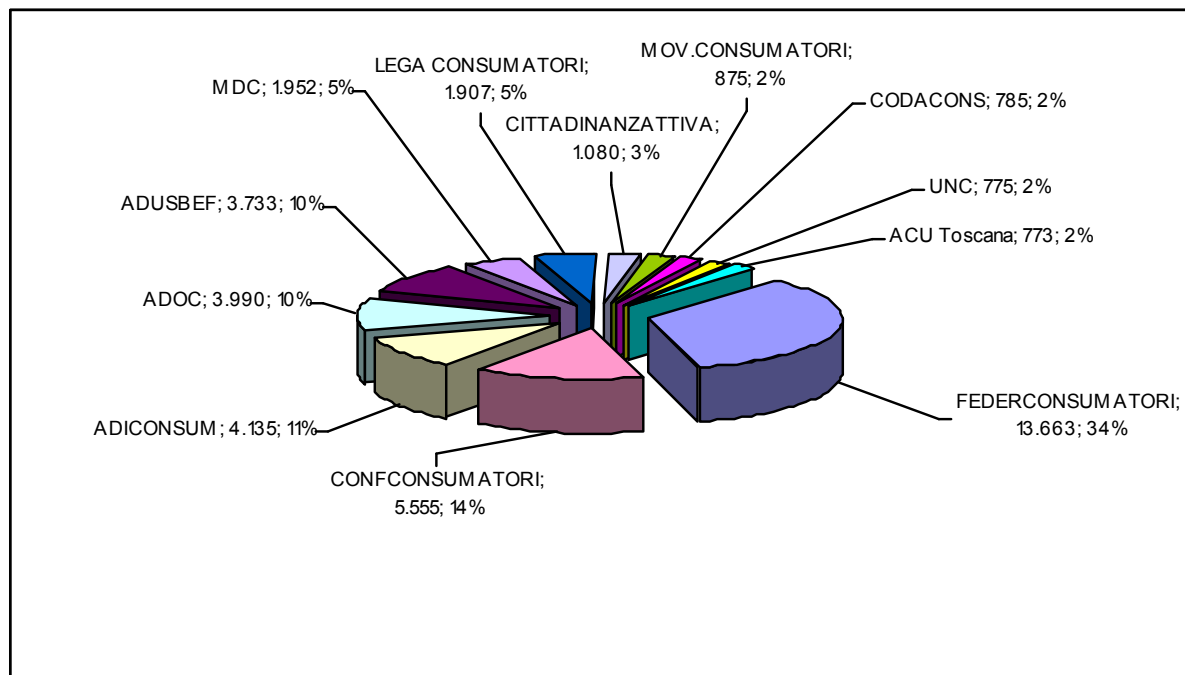
Dal grafico di **Tav. 1** è possibile rilevare come vi siano stati **consistenti variazioni**, in positivo ed in negativo, nel numero degli iscritti alle diverse associazioni, con incrementi e decrementi anche dell'ordine dei 20 punti percentuali.

Il grafico di **Tav. 2**, che riporta la distribuzione degli iscritti fra le 12 associazioni inserite nell'elenco, evidenzia in primo luogo una forte **differenziazione delle associazioni riguardo alla loro consistenza**. Le due associazioni più rappresentative comprendono infatti da sole quasi la metà del totale degli iscritti, mentre le

prime 6 associazioni della "graduatoria" raccolgono insieme oltre l'84% degli iscritti e le restanti 6 meno del 16%.

Si evidenzia altresì come alcune associazioni abbiano un numero di iscritti di poco superiore al valore minimo previsto dall'art. 12 del regolamento attuativo come requisito per l'iscrizione, valore che risulta essere pari a 746 iscritti<sup>1</sup>. Tale circostanza suggerisce **l'opportunità di una più univoca definizione di tali parametri nello stesso articolo 12 del regolamento attuativo**, al fine di evitare possibili contenziosi

**Tav. 2 – Associazioni per numero di iscritti – Anno 2009 (Valori assoluti e percentuali)**



Fonte: ns. elaborazioni su dati Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

qualora, in futuro, si determinassero le condizioni per escludere alcune associazioni dall'elenco per la mancanza di tale requisito.

L'art. 12 del regolamento 54/R/2008 alla lettera a) del comma 3, infatti, così recita: "numero di iscritti non inferiore allo 0,2 per mille degli abitanti in Toscana evidenziato da un proprio elenco regionale". Se appare pacifico che il numero di iscritti da considerare sia quello relativo all'anno precedente a quello per il quale si richie-

de l'iscrizione, altrettanto non può dirsi per il significato da attribuire alla locuzione "degli abitanti in Toscana". Si suggerisce pertanto l'opportunità di modificare tale espressione con la seguente "della popolazione residente in Toscana quale risulta dall'ultimo aggiornamento disponibile del movimento anagrafico della popolazione curato dal Sistema Statistico Regionale".

## 2. Il monitoraggio delle attività

Le attività previste dal piano di attuazione 2009 si distinguono fra:

- quelle realizzate **direttamente dalla Regione**;
- quelle realizzate **tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti** iscritte all'elenco regionale;

- quelle realizzate **tramite il Centro tecnico per il consumo (CTC)**, che riunisce le associazioni dei consumatori e degli utenti.

LE INIZIATIVE DIRETTE DELLA REGIONE - Nel prospetto di **Tav. 3** è riportato lo stato di attuazione delle **iniziative gestite direttamente dalla Regione**.

**Tav. 3 – Lo stato di attuazione delle iniziative dirette della Regione**

Iniziative	Stato di attuazione
<b>NEPIM</b>	E' proseguita la partecipazione della Regione Toscana all'associazione senza scopo di lucro, con sede legale a Bruxelles, Nepim e di cui, attualmente, ha la vice-presidenza attraverso l'assessore alle politiche di tutela dei consumatori . Tra gli scopi prioritari dell'associazione c'è la promozione in Europa di un consumo critico e responsabile e la difesa di tale diritto esercitato dai consumatori. Le Regioni contribuiscono con una quota associativa annua di € 5.000.
<b>Variazioni dell'indice dei prezzi al consumo nelle città toscane</b>	Questa iniziativa ha preso vita da quando, nel 2005, è iniziata la collaborazione tra il Settore Tutela dei consumatori e degli utenti, il Settore Sistema Statistico Regionale della Regione Toscana e l'Ufficio Comunale di Statistica di Firenze. Tale attività si è sviluppata in questi anni con approfondimenti mensili e la creazione di una banca dati all'interno del sito "prezzinvista.it", realizzato in collaborazione con il Centro Tecnico per il Consumo.
<b>Infoconsumo</b>	E' un progetto nato nel 2009 con l'intento di creare un possibile modo di "fare sistema" e di avviare un'efficace collaborazione all'interno e all'esterno dell'ente. Le fasi previste dal progetto sono tre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sistema informatico per la gestione delle attività</i>: con risorse regionali è stata acquisita la strumentazione necessaria alla realizzazione di attività multimediale.</li> <li>• <i>www.giovaniconsumatori.it</i>: oltre alle spese dirette per la gestione dell'hosting, la Regione Toscana ha provveduto alla fornitura di prestazioni d'opera per le attività assegnate dalla convenzione in qualità di gestore dell'intervento in partenariato con le Regioni Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo e Puglia.</li> <li>• <i>Produzioni multimediali</i>: nel corso del 2010 il Settore ha avviato la produzione di video informativi. In via sperimentale ne sono stati realizzati 2 aventi per oggetto la diffusione dell'acqua del rubinetto e la promozione degli sgravi fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici.</li> </ul>
<b>Interventi sui media</b>	Il rapporto con RAI TG Toscana ha portato nel 2009/2010 alla realizzazione di rubriche all'interno del TG (Buona spesa) e della nuova trasmissione Buongiorno Regione (La Bussola), tuttora in svolgimento con cadenza settimanale. E' inoltre iniziata una collaborazione con Toscana TV per la realizzazione della trasmissione "Le nostre tasche. Consumatori, diritti e opportunità" .
<b>Programma generale "Costo sociale e ambientale dei consumi"</b>	L'iniziativa è ispirata alle linee di azione "Costo sociale e ambientale dei consumi" con l'intento di perseguire attraverso la popolazione toscana, dal mondo della scuola a quello del lavoro, stili di vita volti al risparmio delle risorse, allo sviluppo sostenibile e al consumo consapevole. L'attività programmata è stata completata nel 2010 con la distribuzione del materiale informativo realizzato in house nel corso del 2009.

LE INIZIATIVE REALIZZATE TRAMITE LE ASSOCIAZIONI – Esse comprendono le **attività di assistenza svolte tramite gli sportelli** delle associazioni e le iniziative di formazione ed informazione; esse sono regolate dalle convenzioni stipulate tra la Regione e le associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte all'elenco regionale.

i loro sportelli in tutte le 10 province toscane, mentre in tre casi<sup>3</sup> viene raggiunto solo il limite minimo posto come condizione per l'iscrizione.

Per un esame dell'attività svolta dagli sportelli informativi si rinvia al successivo paragrafo specificamente dedicato a tale tema.

Per quanto riguarda le **attività di formazione**

**Tav. 4 – Distribuzione degli sportelli per provincia e associazione**

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	Tot. sportelli associazione
ACU Toscana											6
ADICONSUM											10
ADOC											9
ADUSBEF											8
CITTADINANZATTIVA											9
CODACONS											6
CONFCONSUMATORI											10
FEDERCONSUMATORI											10
LEGA CONSUMATORI											5
MDC											5
MOV.CONSUMATORI											7
UNC											5
<b>Totale sportelli nella provincia</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>90</b>

Fonte: ns. elaborazioni su dati Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

Per il biennio 2009/2010, le **risorse stanziare** per le attività di assistenza al cittadino ammontano a **€ 821.037,50** e gli sportelli delle associazioni finanziati erano 133 con 207 sedi operative.

Nel corso del 2010 la gestione degli sportelli è stata razionalizzata, riconoscendo per ogni associazione **un solo sportello provinciale**, cui fanno capo le varie sedi operative denominate **“punti di assistenza”**: così, ad ottobre 2010, gli sportelli sono in tutto 90, con 202 punti di assistenza.

Nel prospetto di **Tav. 4** è riportata la distribuzione degli sportelli per associazione e provincia.

Da esso si può rilevare la **diversa diffusione territoriale delle associazioni** iscritte nell'elenco regionale: tre di esse<sup>2</sup> sono presenti con

**ed informazione** erano state finanziate 8 iniziative, proposte da altrettante associazioni, scelte tenendo conto della progettualità espressa e della loro coerenza con le linee di azione “Il costo sociale e ambientale dei consumi”, con un **finanziamento complessivo pari ad € 131.660**. Nella tabella di **Tav. 5** è riportato il dettaglio di tali iniziative.

**Tav. 5 – Le iniziative di formazione e informazione finanziate**

Associazione	Titolo iniziativa	Importo (€)
ACU Toscana	Acu Toscana informa 2009	35.000,00
Adiconsum	Consconsapevole-Mercato e consumatori	20.000,00
Adoc	Prontoconsumatore 2009	15.000,00
Federconsumatori	Corsi sicurezza alimentare Informazione alle famiglie sulle carte dei servizi	15.000,00
Lega Consumatori	Comportamento degli acquisti e dei fatti di pratiche familiari che aiutano a risparmiare	20.000,00
Movimento Difesa del Cittadino	Progetto multimediale diritti e consumi	15.000,00
Movimento Consumatori	Educazione all'acquisto equo e solidale e alla costituzione di un GAS	6.000,00
Unione Nazionale Consumatori	Come evitare incidenti domestici	5.660,00
<b>Totale</b>		<b>131.660,00</b>

Fonte: Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

**Tav. 6 – Lo stato di attuazione delle iniziative del CTC**

Iniziative	Stato di attuazione
<b>Informazione/ educazione al consumo consapevole</b>	L'iniziativa si è indirizzata verso l'ottimizzazione della testata online "pronto consumatore.it", fornire consulenza online, incrementare il centro di documentazione CdocCTC, realizzare interventi formativi e realizzare la manifestazione "La Toscana dei consumatori". L'iniziativa è stata finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico per un totale di € 195.000.
<b>Trasparenza prezzi e tariffe</b>	Grazie ad un finanziamento della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, nel corso del 2007 e del 2008 è stata realizzata un'iniziativa per la trasparenza dei prezzi e delle tariffe denominata "Prezzinvista" con lo scopo di promuovere attività in favore dei consumatori realizzate a livello locale ed orientate alla riduzione dei costi attraverso una maggiore sostenibilità dei consumi. Il relativo sito internet "Prezzinvista.it" è stato ristrutturato ed arricchito con contenuti statistici, attività redazionale e banche dati sulle buone pratiche economicamente ed ambientalmente sostenibili. L'iniziativa è stata finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico per €20.000 solo nel periodo di validità del programma per cui, al fine di dare continuità all'iniziativa, è stato necessario un cofinanziamento regionale per un ammontare di €20.000 previsto nel bilancio di esercizio 2009 e 2010.
<b>Crescere insieme alimentando la salute</b>	Per il triennio 2008-2010 il CTC e la Regione Toscana hanno deciso di approfondire, insieme, l'azione di tutela dei giovani in età scolare. A tale scopo già nel Documento di attuazione 2008 era stato finanziato l'intervento "Con la Scuola per la prevenzione dei disturbi alimentari" per completare il quale, il CTC ha promosso e realizzato un intervento che, coinvolgendo i bambini, i genitori e gli insegnanti, ha interessato 53 scuole per l'infanzia e 65 scuole primarie.

Nell'ambito di tali iniziative sono state realizzate numerosi incontri ai quali hanno partecipato complessivamente **circa 6.600 cittadini** ed è stato distribuito materiale informativo cartaceo da parte di 7 associazioni. Sono inoltre state realizzate **pagine web con circa 15.000 accessi** e 311.000 pagine visitate e svolte campagne multimediali su radio e TV da parte di 5 associazioni. Infine, **i corsi realizzati sono stati 27 con circa 750 partecipanti**<sup>4</sup>.

LE INIZIATIVE REALIZZATE TRAMITE IL CTC - Nel prospetto di **Tav. 6**, infine, è riportato lo stato di attuazione delle iniziative realizzate tramite il Centro tecnico per il consumo.

I CONTROLLI SULLE ASSOCIAZIONI – Dal settembre 2009 sono stati avviati i **controlli sugli sportelli delle associazioni**, che si sono conclusi nel luglio 2010. La gran parte delle osservazioni presentate dalle associazioni sono state accettate e le revoche dei finanziamenti e la non ammissione ai finanziamenti 2010 sono state effettuate solo per il riscontro della mancanza di accesso per disabili (se dichiarato) e per la non ottemperanza di quanto previsto dall'art. 24, comma 5 del regolamento 54/R/2008.

La verifica ha riguardato tutti i 133 sportelli attivi nel 2009 e **le revoche hanno interessato 26 sportelli**, pari al 19,5% del totale. Ciò ha comportato revoche dei finanziamenti per un ammontare di € 4.680,00 e decurtazioni dai fi-

nanziamenti per il 2010 pari ad € 6.500,00, per un totale di risorse per complessivi € 11.180,00, che sono stati destinati, d'intesa con le associazioni stesse, al finanziamento del progetto "Pranzo sano fuori casa".

Nella tabella di **Tav. 7** è riportato il dettaglio delle **risorse impegnate nel 2009 per il finanziamento delle attività degli sportelli** delle associazioni, **tutte regolarmente rendicontate** nel corso del 2010.

**Tav. 7 – Finanziamenti alle associazioni per le attività di sportello - Anno 2009**

Associazioni	Finanziamento impegnato e rendicontato (€)
ACU Toscana	33.525,00
ADICONSUM	106.086,00
ADOC	51.260,50
ADUSBEF	62.017,00
CITTADINANZATTIVA	52.393,00
CODACONS	26.850,00
CONFCONSUMATORI	50.748,00
FEDERCONSUMATORI	160.022,50
LEGA CONSUMATORI	20.416,00
MDC	24.528,00
MOV.CONSUMATORI	66.178,00
UNC	16.013,50
<b>Totale</b>	<b>670.037,50</b>

Fonte: Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

### 3. L'attività degli sportelli informativi

Nel corso del periodo che va dall'1/1/2009 al 30/6/2010 gli sportelli delle associazioni hanno svolto complessivamente **17.309 pratiche**, delle quali 3.277, pari al 18,9%, relative ad attività di conciliazione<sup>5</sup>. Nel grafico di **Tav 8** è riportato il dettaglio per singola associazione.

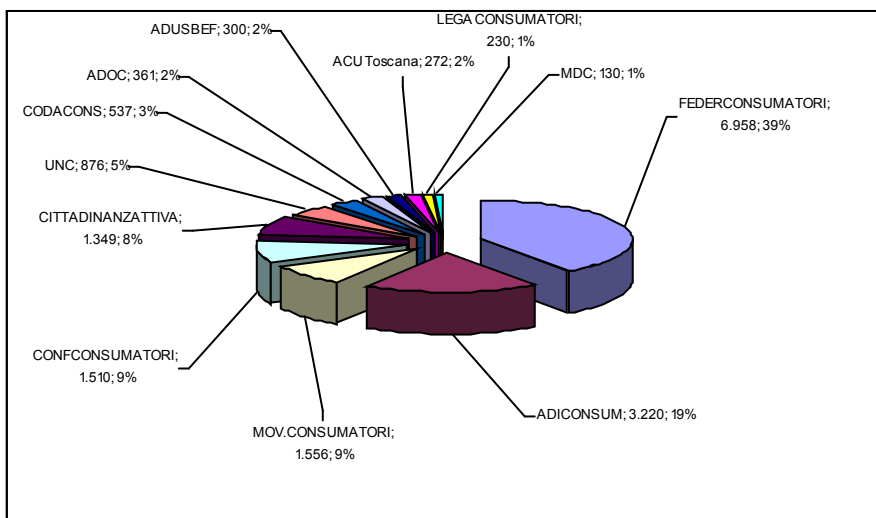
L'incidenza delle pratiche di conciliazione sul totale delle pratiche è però **molto differenziato da associazione ad associazione**: si va dal caso di Cittadinanzattiva,

per la quale le pratiche conciliative costituiscono meno dell'uno per cento del totale, a quello di MDC<sup>6</sup> dove esse sono il 47,7%.

Per quanto riguarda le materie oggetto delle pratiche, la parte più consistente di esse (**42,9% del totale**) riguarda le **telecomunicazioni**: nel grafico di **Tav. 9** è riportato il dettaglio per materia<sup>7</sup>.

Molto **differenziata tra associazione e associazione** è anche la situazione relativa al **rapporto tra numero di iscritti e numero di pratiche** svolte. A fronte di una **media di circa 44 pratiche** ogni 100 iscritti, per le singole associazioni si va dalle 177 pratiche per 100 iscritti del Movimento Consumatori a meno di 10 pratiche

**Tav. 8 – Numero di pratiche per associazione Periodo 1/1/2009-30/6/2010**



Fonte: ns. elaborazioni su dati Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale

ogni 100 iscritti per le ultime tre associazioni della graduatoria. Nel grafico di **Tav. 10** è riportato il dato di dettaglio.

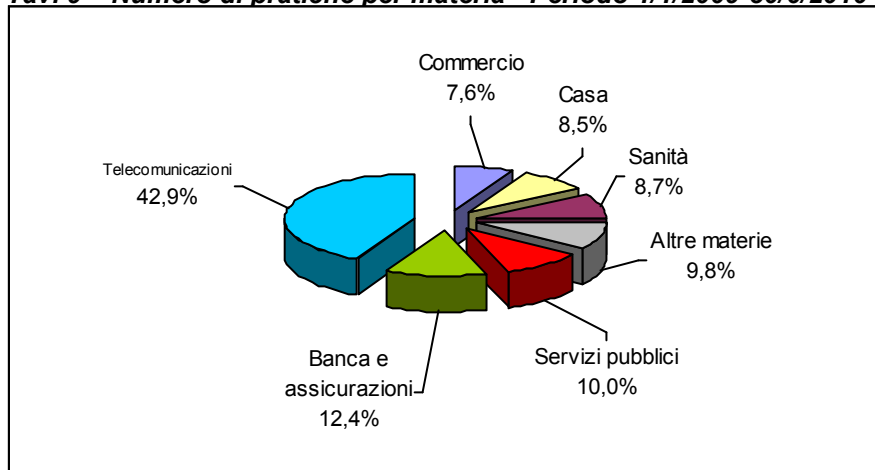
Dalle informazioni raccolte presso gli uffici della Giunta regionale sembra che la causa di tale elevata differenza sia riconducibile a due **ordini di motivi**:

- le **diverse modalità di adesione** alle associazioni;
- la **non univoca definizione del concetto di pratica**.

Riguardo al **primo elemento** occorre infatti segnalare che, oltre all'ordinaria adesione annuale alla singola associazione, vi sono alcune per le quali il rinnovo dell'iscrizione avviene tacitamente salvo espressa disdetta mentre alcune risultano **apparentate** con altre associazioni operanti in settori diversi dalla tutela dei consumatori e l'adesione ad una di esse comporta automaticamente l'adesione alle altre associazioni ad essa collegate.

Riguardo al **secondo punto**, infine, si rileva come, in **assenza di precise direttive** per un'univoca definizione di "pratica", le singole as-

**Tav. 9 – Numero di pratiche per materia - Periodo 1/1/2009-30/6/2010**

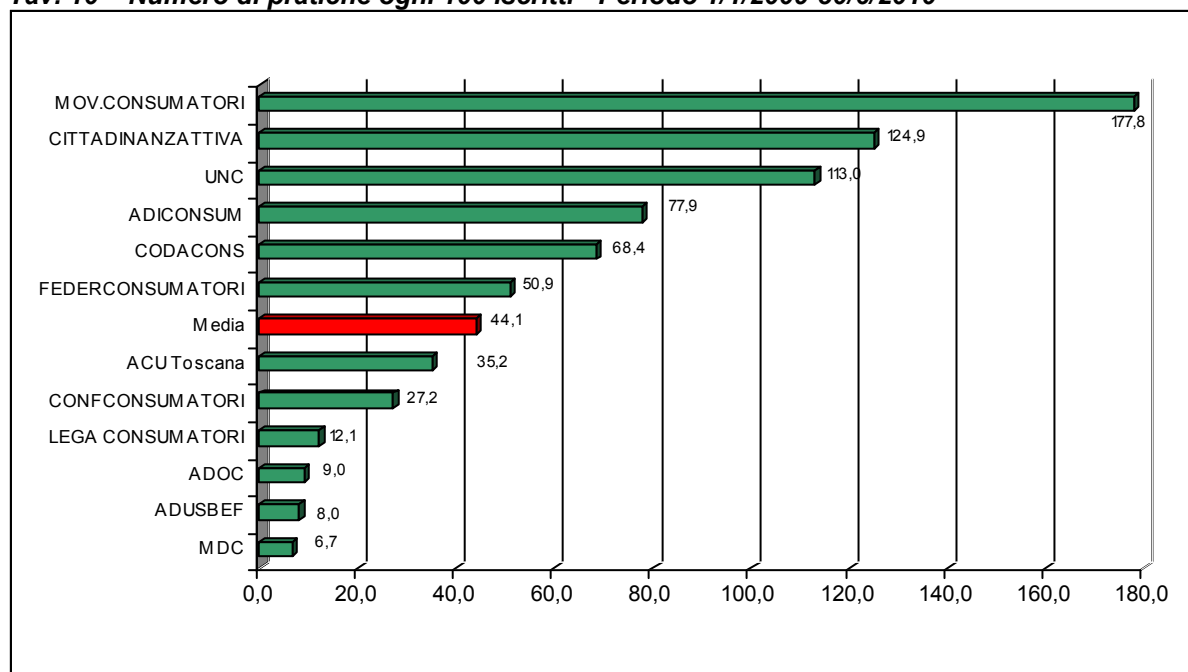


Fonte: ns. elaborazioni su dati Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

sociazioni possano adottare criteri più o meno inclusivi, fino al caso limite di classificare come pratica una semplice richiesta di informazioni. A tale proposito si ricorda come alcune delle

**stesse associazioni abbiano sollecitato indicazioni più puntuali** in merito, in modo da evitare possibili distorsioni in sede di rendicontazione.

**Tav. 10 – Numero di pratiche ogni 100 iscritti - Periodo 1/1/2009-30/6/2010**



Fonte: ns. elaborazioni su dati Giunta regionale - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze

## Note

<sup>1</sup> Tale valore è stato calcolato con riferimento alla popolazione residente in Toscana al 31/12/2009, quale risulta dai dati del movimento anagrafico della popolazione pubblicati dal Sistema Statistico Regionale.

<sup>2</sup> Si tratta di Adiconsum, Confconsumatori e Federconsumatori.

<sup>3</sup> Si tratta di Lega Consumatori, MDC e UNC.

<sup>4</sup> A quanto indicato sono da aggiungere le attività (incontri pubblici, distribuzione di materiale informativo, pagine web e svolgimento di corsi) svolte da Cittadinanzattiva e CODACONS che pure non avevano stipulato specifiche convenzioni e, quindi, non erano

tenute a fornire il rendiconto in quanto non beneficiarie dei contributi per tali progetti.

<sup>5</sup> In generale, ed in particolare per le pratiche di conciliazione, i valori si riferiscono alle pratiche avviate e non a quelle giunte a conclusione del loro iter.

<sup>6</sup> Anche per Lega dei Consumatori e ADUSBEF le pratiche conciliative costituiscono una quota molto rilevante del totale, rispettivamente il 32,2% ed il 30,7%.

<sup>7</sup> La voce "Altre materie" raggruppa le materie che singolarmente non superano il 5% del totale.

*La nota è stata curata dalla dott.sa Antonella Brazzini, funzionario del Settore Analisi della normazione. Biblioteca del Consiglio regionale*

*La foto in prima pagina è tratta dall'Archivio Fotografico della Regione Toscana*