

Timbro Regione

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica
Via Sallustiana n. 53
00187 ROMA

**ALLEGATO ALLA DOMANDA DI APPROVAZIONE PROGRAMMA E AMMISSIONE
AL FINANZIAMENTO**

Programma generale di intervento

Titolo Programma: “ *Cultura del consumo e sovranità del consumatore. Azioni di potenziamento degli Infopoint e dei servizi di assistenza, analisi, indagine, informazione per i consumatori ed utenti della Campania- MISE 7* ”

Descrizione dell'iniziativa progettuale, compresa l'indicazione degli obiettivi, delle finalità nonché delle modalità di svolgimento:

Il programma che si intende realizzare, mira al rafforzamento delle attività di promozione, valorizzazione, informazione, assistenza dei consumatori e degli utenti campani al fine di rendere gli stessi consapevoli sulle modalità per esercitare i propri diritti, nell'ambito delle telecomunicazioni, trasporto pubblico, assicurazioni, sanità, credito al consumo, settore energetico, sicurezza ed educazione alimentare, etichettatura degli alimenti, distribuzione, prodotti e settori produttivi, informazioni sui prezzi, tariffe, servizi, ecc., nonché per promuovere l'educazione al consumo e la sovranità dei consumatori, nonché la valorizzazione delle nuove frontiere del consumo.

Pertanto, è intendimento delle Associazioni che parteciperanno alla realizzazione dello stesso di confermare la crescita dell'associazionismo nella Regione Campania, finalizzato ad interventi specifici a favore della formazione, informazione ed assistenza dei cittadini-consumatori ed utenti.

Saranno attivati degli appositi nuovi sportelli “Infopoint” presso le sedi delle Associazioni - da n.3 a n.5 sportelli informativi/punti di ascolto e di assistenza e consulenza per ogni associazione, (pertanto in un range da almeno un minimo di 54 ad un massimo di 90 nuovi sportelli), dislocati sull'intero territorio della regione, in modo da coprire lo stesso. Per consentire alle Associazioni dei consumatori di poter fornire adeguate informazioni ed assistenza ai cittadini al fine di favorire una educazione al consumo, è necessario che i rispettivi operatori, addetti a tale servizio, siano opportunamente formati, attraverso corsi di aggiornamento sulle principali tematiche consumeristiche.

Saranno sviluppate azioni di informazione presso le scuole ed elaborati anche documenti, pubblicazioni e materiale divulgativo sull'educazione al consumo, sull'analisi sul ruolo dei consumatori, degli utenti e del consumo in Campania, sulle tendenze della evoluzione da consumatore passivo a prosumer attivo.

Una particolare attenzione sarà data allo sviluppo di conoscenze e competenze specifiche dei consumatori nelle tematiche di Alimentazione e Salute, in linea con le evidenze scientifiche, con particolare riferimento allo stile alimentare tradizionale campano della Dieta Mediterranea-ed alla lotta allo spreco alimentare.

Gli Sportelli potranno sviluppare reti e servizi informatici e telematici, database integrati al fine di offrire una larga assistenza ai cittadini ed utenti e per la gestione ed il monitoraggio delle richieste pervenute, oltre che per fornire supporti utili alle analisi di mercato ed allo studio di fenomeni legati al consumo ed al mondo dei consumatori..

E', inoltre, previsto che gli operatori degli Sportelli effettuino una attività di monitoraggio continuo delle problematiche pervenute, al fine di ottenere un quadro generale degli argomenti e dei problemi che più comunemente vengono proposti dai cittadini alle Associazioni dei consumatori e sulle modalità di risoluzione delle relative problematiche.

Le risultanze del monitoraggio costituiranno un archivio documentale ed un report contenenti le segnalazioni pervenute e le relative azioni attivate e contribuiranno a sviluppare analisi, indagini e la divulgazione di dati sul consumo in Campania.

Le attività sviluppate nel corso del programma potranno favorire la definizione di proposte delle stesse di policies alla Regione e alle sue strategie.

- durata del programma: **9 mesi**

- **Cronogramma** di realizzazione del programma: vedi schede interventi
- **Previsione del costo totale del programma: € 927.225,00.**

Soggetti coinvolti nella realizzazione del programma (Comuni, Camere di Commercio, altre Regioni e/o Pubbliche Amministrazioni)

Modalità di individuazione dei soggetti attuatori

Partecipazione, alla realizzazione degli interventi del programma mirati al miglioramento dell'assistenza e dell'informazione ai consumatori e degli utenti campani, nonché di azioni per la valorizzazione del consumo e delle sue prospettive in Campania anche attraverso le Associazioni dei consumatori e iscritte all'elenco del MISE di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e facenti parte del CNCU costituito presso lo stesso MISE.

Criteri per la verifica dei risultati

Data la complessità degli interventi e le peculiarità di ognuno di essi in ordine agli strumenti da adottare ed agli obiettivi da conseguire, la Regione Campania, avvalendosi del personale regionale in servizio presso il competente ufficio regionale cui è demandata l'attività di tutela dei consumatori e degli utenti, attua l'attività di monitoraggio e controllo in itinere su tutto il territorio regionale. La competente U.O.D. 08 "Concorrenza ed Aiuti di Stato-Tutela dei Consumatori" della Dg 02 "Sviluppo Economico ed Attività Produttive" preciserà ulteriori criteri e modalità di verifica di risultati delle attività attraverso i provvedimenti di propria competenza. Le verifiche ed i controlli in loco saranno effettuate senza preavviso, dovranno essere non meno di tre per ogni intervento posto in essere dalle Associazioni e dovranno interessare tutto il territorio regionale. I documenti, il materiale informativo e le pubblicazioni prodotte rappresenteranno strumenti di verifica dei risultati, insieme ai questionari di feed-back ed al numero degli sportelli attivati.

Modalità e tempi del monitoraggio effettuato dalla Regione

Al fine di monitorare lo stato di avanzamento del progetto, le Associazioni riferiranno bimestralmente alla Regione sulle attività avviate e sulle spese sostenute, indicando le iniziative programmate per il bimestre successivo e quelle ancora da avviare. Qualora, rispetto al programma esecutivo, si registrino ritardi nella realizzazione delle attività tali da pregiudicare il rispetto del termine finale di completamento del progetto, le Associazioni dovranno relazionare sulle motivazioni del ritardo al fine di verificare, previ approfondimenti istruttori, se permangano le condizioni per l'ultimazione dei progetti nei termini.

Modalità e riferimenti normativi per la rendicontazione

L'art. 6 della L.R. n. 19/2002 disciplina le modalità di erogazione dei contributi alle Associazioni dei consumatori. In particolare il comma 4 stabilisce che il contributo è revocato e l'eventuale somma erogata è recuperata quando l'iniziativa viene realizzata in difformità a quanto stabilito nel provvedimento di concessione ed in caso di irregolarità accertate nella contabilizzazione delle spese. Gli interventi saranno avviati entro 15 giorni dalla sottoscrizione delle convenzioni ed ultimati nell'arco temporale previsto da ciascuna scheda di intervento.

L'erogazione degli importi stanziati per la realizzazione del progetto è effettuata con le modalità di cui all'art.13 del DM 24 febbraio 2016.

Le Associazioni sono tenute a restituire immediatamente, con versamento presso la Tesoreria regionale, le somme in eccesso qualora l'importo complessivo della spesa, rideterminata a seguito delle verifiche disposte dalla Regione, risulti inferiore all'ammontare complessivo delle quote già erogate a titolo di anticipazione.

In ogni caso, per tutto quanto non previsto dalle disposizioni generali sopra esposte, si applicano le disposizioni previste dal decreto ministeriale 24 febbraio 2016, oltre a quelle di cui al richiamato art. 6 della legge n.19/2002.

Criteri per la determinazione degli oneri della Commissione di verifica

I componenti della Commissione di verifica saranno nominati con decreto del Dirigente della U.O.D. 08 "Concorrenza ed Aiuti di Stato – Tutela del Consumatore" – Dip. 51. - D.G.52 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 12 del decreto ministeriale del 24 febbraio 2016 e previa designazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico del proprio rappresentante. Gli oneri della Commissione sono a carico del programma finanziato, sono determinati nella misura di euro 6.000,00 e saranno rendicontati secondo quanto previsto dal predetto decreto ministeriale.

INTERVENTI:

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	(*)	
1	Cultura del consumo, formazione continua settoriale per operatori ed attività educative nelle scuole a favore dei consumatori	Associazioni consumatori / ATS		C
2	Potenziamento degli Infopoint e degli sportelli informativi delle Associazioni e analisi dei consumi e dei consumatori in Campania	Associazioni consumatori / ATS		C
3	Progetto : "Vivi sano, Mangia Campano".	Associazioni consumatori / ATS	N	

(aggiungere eventualmente altre righe)

(*) Barrare N se si tratta di Nuovo Intervento, barrare C se si tratta di completamento di intervento già avviato

Scheda descrittiva intervento

Compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma.

Intervento n. 1

Titolo intervento (breve)

Cultura del consumo, formazione continua settoriale per operatori ed attività educative nelle scuole a favore dei consumatori.

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato X

Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento:

Il consumatore, negli ultimi anni, sta acquisendo una maggiore consapevolezza dei propri diritti, ma sempre più avverte la necessità di acquisire validi punti di riferimento cui richiedere informazioni, ottenere chiarimenti o aggiornamenti sulle normative di riferimento, ma anche cui fare riferimento in caso di bisogno. Questa esigenza è ancor di più sentita in Campania, dove le iniziative di promozione e di informazione dei consumatori e degli utenti, nell'ambito della tutela dei diritti e applicazione delle normative, richiedono una forma strutturalmente organizzata in maniera capillare. Pertanto, una corretta informazione rafforza nei consumatori la conoscenza dei propri diritti, la protezione contro pratiche commerciali scorrette e aggressive, operatori disonesti, pubblicità ingannevole, ecc., oltre a rendere lo stesso più consapevole delle modalità di applicazione delle normative in materia di tutela della salute, erogazione di servizi pubblici, credito, assicurazioni e nel settore energetico, alimentazione ed etichettatura dei prodotti, distribuzione, settori ed attività produttive, ecc.. A tal fine occorre continuamente aggiornare gli operatori di front-office/sportellisti delle Associazioni dei consumatori sulle normative di riferimento o sulla applicazione delle normative nei settori in cui si registrano continui cambiamenti: prezzi e tariffe, assicurazioni, trasporti, credito al consumo, finanziamenti, energia, alimentazione ed etichettatura, ecc. Saranno svolte attività di presentazione del progetto, di comunicazione/pubblicità. Punto centrale dell'intervento sarà la realizzazione di corsi di formazione continua, rivolta agli operatori di front-office/sportellisti delle Associazioni dei consumatori, tenuti da esperti. In particolare saranno organizzati appositi corsi di formazione continua specialistici, nei seguenti settori di interesse: Trasporti locali; Energia; Telecomunicazioni; Sanità; Assicurazioni; Credito; Conciliazione, Accesso alla Giustizia, Alimentazione ed Etichettatura dei prodotti, distribuzione, prodotti e settori produttivi, ecc. Il progetto in questione intende promuovere la qualificazione, adeguare la preparazione, migliorare la consulenza e l'assistenza già fornita presso le sedi delle associazioni dei consumatori. I contenuti di tale attività formativa e di tale aggiornamento sarà utilizzato anche per promuovere l'educazione al consumo e la diffusione di informazioni sui diritti dei consumatori ed utenti attraverso la realizzazione di incontri, in numero congruo per gli obiettivi del programma, che saranno organizzati presso gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, con il coinvolgimento dei docenti, degli studenti e rispettive famiglie. Saranno stampati apposito materiale divulgativo e altre pubblicazioni da distribuire presso le sedi regionali, presso gli sportelli delle Associazioni e durante gli incontri nelle scuole. Oltre a tali materiali dovranno stamparsi anche i questionari per le opportune analisi ed il monitoraggio delle attività.

Soggetto attuatore*

A.T.S.

Via e N° civico	PIAZZA MATTEOTTI, 26	CAP	81100	CITTÀ	Caserta
-----------------	----------------------	-----	-------	-------	---------

Telefono	0823 442221	FAX	0823 442221	E-MAIL	caserta@unioneconsumatori.it
----------	-------------	-----	-------------	--------	--

*la presente tabella va redatta con riferimento a ciascun soggetto attuatore dell'intervento.

Atri soggetti coinvolti nella realizzazione dell'intervento (Comuni, Camere di Commercio, altre Regioni e/o Pubbliche Amministrazioni), specificando gli ambiti di collaborazione:

Luogo di realizzazione: intero territorio regionale

- **Durata dell'intervento** (in mesi): **9**

- **Cronogramma:** **9 mesi** a far data dalla stipula della convenzione

- **Previsione del costo totale dell'intervento:** **€. 200.000,00**

Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento: L'efficacia

dell'intervento potrà essere misurata attraverso un'attività di monitoraggio istituzionalizzata, che preveda sia il controllo diretto dello svolgimento delle attività di formazione , sia la valutazione del feed-back dell'intervento da parte dei consumatori .

Scheda descrittiva intervento

Compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma.

Intervento n. 2

Titolo intervento (breve)

Potenziamento degli Infopoint e degli sportelli informativi delle Associazioni e analisi dei consumi e dei consumatori in Campania

Nuovo intervento ☒

Completamento di intervento già avviato ☐

Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento:

L'intervento intende garantire ai consumatori la migliore fruizione dei principali settori del consumo quali trasporti, energia, telecomunicazioni, sanità, assicurazioni, credito e modalità di accesso alla giustizia attraverso la conciliazione e la mediazione, alimentazione ed etichettatura alimentare, distribuzione, educazione al consumo ecc., tali da rafforzare e valorizzare la formazione degli operatori delle Associazioni che sono stati formati e qualificati attraverso la realizzazione di appositi corsi.

Le finalità progettuali saranno raggiunte mediante il potenziamento degli sportelli "fisici" e "telematici", presidiati da personale qualificato fornito dalle Associazioni partecipanti, il quale, con l'ausilio di consulenti specialistici, potrà fornire informazioni, consigli per orientare il cittadino verso la migliore opportunità di fruizione dei servizi; ovvero, di come poter esercitare in maniera corretta i propri diritti di consumatore-utente.

L'assistenza ai consumatori ed agli utenti è diretta a rendere gli stessi consapevoli sulle modalità per esercitare i propri diritti, nell'ambito delle telecomunicazioni, trasporto pubblico, assicurazioni, sanità, credito al consumo, settore energetico, sicurezza ed educazione alimentare e lotta agli sprechi, etichettatura alimentare, distribuzione, prodotti e settori produttivi, informazioni sui prezzi, tariffe, servizi, ecc., nonché per promuovere un'educazione al consumo e la sovranità del consumatore.

Inoltre, al fine di creare sinergia fra gli sportelli "territoriali" delle Associazioni con l'esistente struttura regionale ed assicurare il costante aggiornamento del portale WEB, è prevista, presso l'amministrazione regionale, la presenza una volta a settimana, a turno, di personale fornito dalle Associazioni.

Gli Sportelli opereranno anche sviluppando reti e servizi informatici e telematici, database integrati al fine di offrire una più ampia assistenza ai cittadini ed utenti e per la gestione ed il monitoraggio delle richieste pervenute, oltre che come base per ulteriori analisi e indagini di carattere territoriale.

E', inoltre, previsto che gli operatori degli Sportelli effettuino una attività di monitoraggio continuo delle problematiche pervenute, al fine di ottenere un quadro generale degli argomenti e dei problemi che più comunemente vengono proposti dai cittadini alle Associazioni dei consumatori e sulle modalità di risoluzione delle relative controversie.

Le risultanze del monitoraggio costituiranno un archivio documentale ed un report contenenti le segnalazioni pervenute e le relative azioni attivate.

Al fine di ottenere una panoramica ampia e dettagliata sulle problematiche proposte dai consumatori-utenti, ogni sportello sarà fornito di apposito modulo da sottoporre agli interlocutori, nei quali saranno riportate le motivazioni che avranno portato il cittadino a rivolgersi allo sportello. I dati e le informazioni ottenute, saranno classificate per settori di interesse, per aree geografiche, per fasce di età, ecc., in maniera tale da ottenere una precisa banca dati delle problematiche oggetto di segnalazione, e delle condizioni del mercato campano, oltre che dei comportamenti e delle preferenze dei consumatori.

Gli stessi dati saranno pubblicati sul sito regionale, al fine di rendere noto, da una parte, le attività effettuate con la realizzazione della iniziativa, dall'altra, per fornire informazioni sulle situazioni che hanno arrecato maggiori disagi ai consumatori-utenti e come e con quali criteri e modalità sono state affrontate.

Saranno predisposti e stampati appositi materiali informativi, ed ogni forma di pubblicazione utile, che saranno distribuiti presso le sedi regionali e presso gli sportelli delle Associazioni e durante gli incontri nelle scuole.

Sarà sviluppata, pubblicata e divulgata un' analisi sul consumo e sul ruolo dei consumatori nell'economia della Campania e sui relativi dati, e sulle tendenze della evoluzione da consumatore passivo a prosumer attivo. Tale indagine sarà pubblicata nelle forme più idonee(volume, opuscoli, portale web, ecc.) atte a promuovere la cultura del consumo e del consumatore.

Le attività sviluppate dalle Associazioni nel corso del programma potranno favorire la definizione di proposte di policies delle stesse alla Regione e alle sue strategie.

Soggetto attuatore*

A.T.S.

Via e N° civico	PIAZZA MATTEOTTI, 26			CAP	81100	CITTÀ	Caserta
Telefono	0823 442221	FAX	0823 442221	E-MAIL	caserta@unioneconsumatori.it		

*la presente tabella va redatta con riferimento a ciascun soggetto attuatore dell'intervento.

Atri soggetti coinvolti nella realizzazione dell'intervento (Comuni, Camere di Commercio, altre Regioni e/o Pubbliche Amministrazioni), specificando gli ambiti di collaborazione:

Luogo di realizzazione: intero Territorio regionale

- **Durata dell'intervento** (in mesi): **9**

- **Cronogramma:** **9 mesi** a far data dalla stipula della convenzione

- **Previsione del costo totale dell'intervento:** **€. 589.000,00**

Scheda descrittiva intervento

Compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma.

Intervento n. 3

Titolo intervento (breve)

Progetto . “Vivi sano, Mangia Campano”.

Nuovo intervento ☒

Completamento di intervento già avviato ☐

Descrizione dell’iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento:

L’iniziativa intende riscoprire l’alimentazione tradizionale della Campania e l’educazione alla dieta mediterranea ed a una corretta alimentazione, come fattore naturale di prevenzione. In particolare quella che oggi viene definita Dieta Mediterranea costituisce un regime alimentare ed uno stile di vita, legato alle più radicate tradizioni e alla cultura del Mezzogiorno d’Italia. Ciò nonostante, negli anni più recenti si è assistito ad un progressivo e radicale cambiamento delle abitudini alimentari, con un consistente aumento del consumo di cibi ad alta densità calorica, incluso latte e derivati, carni rosse, grassi animali e altri grassi aggiunti, zuccheri raffinati. Tale fenomeno si è tradotto in un aumento dei livelli di incidenza di malattie croniche, di un incremento della percentuale di soggetti sovrappeso e obesi, principalmente nella età infantili e nell’adolescenza.

L’iniziativa, pertanto, mira ad attivare un programma educativo regionale di elevata qualità finalizzato allo sviluppo di conoscenze e competenze specifiche nelle tematiche di Alimentazione e Salute, in linea con le evidenze scientifiche, con particolare riferimento all’impiego di uno stile alimentare tradizionale campano (Dieta Mediterranea) come strumento di prevenzione primaria per le principali patologie. Pertanto, avvalendosi di formatori ed educatori in materia di educazione alimentare, forniti dalle Associazioni dei consumatori, nonché avvalendosi di enti qualificati, come l’Istituto Zooprofilattico di Portici, degli enti strumentali previsti dalla legge e/o di professionisti del settore, tali conoscenze saranno tradotte e trasmesse ai destinatari finali delle diverse aree di intervento, attraverso la realizzazione di incontri, in numero congruo con gli obiettivi del programma, che saranno organizzati presso gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, con il coinvolgimento dei docenti, degli studenti e rispettive famiglie, al fine di promuovere comportamenti alimentari e stili di vita corretti, oltre che una nuova cultura del consumo. Saranno stampate apposite pubblicazioni ed opuscoli divulgativi da distribuire presso le sedi regionali e presso gli sportelli delle Associazioni e durante gli incontri nelle scuole. Oltre agli opuscoli dovranno stamparsi anche i questionari ed altre pubblicazioni (ad es. un volume).

Inoltre, sostenendo una dieta tradizionale campana, sorvegliandone l’adozione e monitorandone l’impatto, attraverso la compilazione di appositi questionari che saranno distribuiti nei predetti Istituti, le risultanze dei questionari costituiranno un data base elaborato dalle Associazioni che sarà fornito alla Regione. Incentivare una alimentazione salutare nell’ambito delle famiglie, consolidando una cultura alimentare fondata sui principi del vivere sano, del rispetto ambientale, della qualità, della riscoperta della propria identità e storia alimentare. Promuovere, infine, la diffusione ed il consumo di alimenti sani nella popolazione regionale, favorendo il rispetto della stagionalità del prodotto, della produzione locale (Km 0), la capacità della comprensione dei contenuti della etichettatura dei prodotti e della tracciabilità delle filiere produttive, migliorando le scelte degli acquisti degli alimenti, valorizzando e proteggendo quelli propri della migliore tradizione alimentare campana. Si intendono promuovere consumi sostenibili, educando al consumo consapevole ed incentivando acquisti responsabili, e promuovendo la lotta allo spreco alimentare, coordinando tutta questa attività con tutta quella già in corso da parte della Regione Campania e dei suoi Dipartimenti.

Soggetto attuatore*

A.T.S.

Via e N° civico	PIAZZA MATTEOTTI, 26			CAP	81100	CITTÀ	Caserta
Telefono	0823 442221	FAX	0823 442221	E-MAIL	caserta@unioneconsumatori.it		

*la presente tabella va redatta con riferimento a ciascun soggetto attuatore dell'intervento.

Atri soggetti coinvolti nella realizzazione dell'intervento (Comuni, Camere di Commercio, altre Regioni e/o Pubbliche Amministrazioni), specificando gli ambiti di collaborazione:

Luogo di realizzazione: intero Territorio regionale

- **Durata dell'intervento** (in mesi): **6**

- **Cronogramma:** **6 mesi** a far data dalla stipula della convenzione

- **Previsione del costo totale dell'intervento:** €. €. **180.800,00**