

Programma generale di intervento denominato

“ AZIONI DI COMPLETAMENTO E POTENZIAMENTO DEL MAP 4”

Descrizione degli obiettivi del programma

Le “Azioni di completamento e potenziamento del MAP 4” perseguono le stesse finalità e obiettivi del programma presentato nell'anno precedente. Pertanto anche quest'anno il programma è rivolto a:

- ✓ Applicare in pieno la Legge Regionale n. 19 del 3 settembre 2002 al fine di garantire realmente, “sul campo”, la tutela del consumatore e dell'utente campano;
- ✓ Colmare il notevole gap regionale in ordine a strutture telematiche dedicate all'informazione ed all'assistenza mirata dei cittadini campani nella loro qualità di consumatori e fruitori di servizi;
- ✓ Implementare una struttura stabile di assistenza al consumatore, con un orizzonte il più possibile di lungo periodo, che diventi il principale punto di riferimento per i consumatori campani e possa fungere anche da piattaforma “di lancio” e da cassa di risonanza per tutte le iniziative in quest'ambito, anche promosse da associazioni o privati;
- ✓ Realizzare attività il più possibile capillari, raggiungendo anche, e soprattutto, fasce di consumatori solitamente poco attenti e sensibili a queste problematiche.

Descrizione delle finalità che si intendono raggiungere

La finalità evidente è rafforzare la conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione del consumatore. Il consumatore, negli ultimi anni, sta acquisendo una maggiore consapevolezza dei propri diritti, ma sempre più reclama 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 nell'ambito della tutela dei consumatori sono state avviate solo da poco tempo e, per di più, non presenti in maniera univoca, uniforme e capillare. A ciò si associa il cambiamento della struttura sociale e del tessuto economico campano che ha fatto sorgere una maggiore domanda d'informazione soprattutto in materia di risparmio energetico, qualità dei servizi e dell'agroalimentare.

Appare utile sottolineare che, alla stregua delle altre regioni italiane, anche nella regione Campania si vuole rafforzare il legame con il cittadino-consumatore attraverso una costante azione di informazione ed assistenza. Il programma, per la maggior parte, si prefigge lo scopo di completare ed implementare le strutture informative diffuse su tutto il territorio regionale, attraverso strumenti divulgativi, al fine di mettere in atto una incisiva ed efficace strategia di comunicazione, sia istituzionale che associativa. Un siffatto programma, da un lato, potrà consentire ai consumatori-utenti campani di essere maggiormente informati e tutelati sui propri diritti e, dall'altro, allineare la Regione Campania alle eccellenze nazionali ed europee in materia di tutela dei consumatori.

INTERVENTI

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	(*)	
1	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA /ATS		C
2	CAMPANIA: INFORMA PROCESSO CIVILE	REGIONE CAMPANIA /ATS	N	
3	RISPARMIO ENERGETICO: DIFFUSIONE CULTURA FER	REGIONE CAMPANIA /ATS	N	
4	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA /ATS		C
5	CAMPANIA INFORMA: TUTELA C/O PA	REGIONE CAMPANIA/ATS	N	
6	RISPARMIO ENERGETICO: DIFFUSIONE CULTURA FER	REGIONE CAMPANIA/ATS		C

N se si tratta di Nuovo Intervento, C se si tratta di completamento di intervento già avviato

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DA REALIZZARE

Descrizione degli obiettivi e delle finalità previste

Le "Azioni di completamento e potenziamento del MAP 4" perseguono le stesse finalità e obiettivi del programma presentato nell'anno precedente. Pertanto anche quest'anno il programma è rivolto a:

- ✓ Applicare in pieno la Legge Regionale n. 19 del 3 settembre 2002 al fine di garantire realmente, "sul campo", la tutela del consumatore e dell'utente campano;
- ✓ Colmare il notevole gap regionale in ordine a strutture telematiche dedicate all'informazione ed all'assistenza mirata dei cittadini campani nella loro qualità di consumatori e fruitori di servizi;
- ✓ Implementare una struttura stabile di assistenza al consumatore, con un orizzonte il più possibile di lungo periodo, che diventi il principale punto di riferimento per i consumatori campani e possa fungere anche da piattaforma "di lancio" e da cassa di risonanza per tutte le iniziative in quest'ambito, anche promosse da associazioni o privati;
- ✓ Realizzare attività il più possibile capillari, raggiungendo anche, e soprattutto, fasce di consumatori solitamente poco attenti e sensibili a queste problematiche.

La finalità evidente è rafforzare la conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione del consumatore. Il consumatore, negli ultimi anni, sta acquisendo una maggiore consapevolezza dei propri diritti, ma sempre più reclama 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 nell'ambito della tutela dei consumatori sono state avviate solo da poco tempo e, per di più, non presenti in maniera univoca, uniforme e capillare. A ciò si associa il cambiamento della struttura sociale e del tessuto economico campano che ha fatto sorgere una maggiore domanda d'informazione soprattutto in materia di risparmio energetico, qualità dei servizi e dell'agroalimentare.

Appare utile sottolineare che, alla stregua delle altre regioni italiane, anche nella regione Campania si vuole rafforzare il legame con il cittadino-consumatore attraverso una costante azione di informazione ed assistenza. Il programma, per la maggior parte, si prefigge lo scopo di completare ed implementare le strutture informative diffuse su tutto il territorio regionale, attraverso strumenti divulgativi, al fine di mettere in atto una incisiva ed efficace strategia di comunicazione, sia istituzionale che associativa. Un siffatto programma, da un lato, potrà consentire ai consumatori-utenti campani di essere maggiormente informati e tutelati sui propri diritti e, dall'altro, allineare la Regione Campania alle eccellenze nazionali ed europee in materia di tutela dei consumatori.

1° MODULO FUNZIONALE

(Le attività del presente modulo saranno finanziate sulla base delle risorse disponibili ai sensi dell'art. 2, co. 1 del D. D. 6 agosto 2010 - Colonna 3 della tabella allegata al richiamato D.D. 6 agosto 2010)

INTERVENTI PREVISTI

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	Finanziamento ministeriale	(*)	
1	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA /ATS	150.000,00		C
2	CAMPANIA INFORMA PROCESSO CIVILE	REGIONE CAMPANIA /ATS	200.000,00	N	
3	RISPARMIO ENERGETICO:DIFFUSIO NE CULTURA FER	REGIONE CAMPANIA /ATS	200.000,00	N	
	Compenso per la Commissione di verifica		2.157,54		
		TOTALE	552.157,54		

N se si tratta di Nuovo Intervento, C se si tratta di completamento di intervento già avviato

II°MODULO FUNZIONALE

(Nota bene: Le attività del presente modulo saranno finanziate sulla base delle risorse che si renderanno disponibili ai sensi dell'art. 9, co. 5 del D. D. 6 agosto 2010 - Colonna n. 4 della tabella allegata al richiamato D. D. 6 agosto 2010)

INTERVENTI PREVISTI

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	Finanziamento ministeriale	(*)	
4	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA /ATS	271.166,87		C
5	CAMPANIA INFORMA TUTELA C/O PA	REGIONE CAMPANIA /ATS	200.000,00	N	
6	RISPARMIO ENERGETICO:DIFFUSIO NE CULTURA FER	REGIONE CAMPANIA /ATS	200.000,00		C
	Compenso per la Commissione di verifica		7.842,46		
		TOTALE	679.009,33		

N se si tratta di Nuovo Intervento, C se si tratta di completamento di intervento già avviato