

PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI PER L'ANNO 2024

Art. 6 della l.r. 6/2012

SOMMARIO

1. Premessa
2. Soggetti attuatori
3. Contenuti del Programma
4. Sportelli Qualificati: requisiti
5. Sportelli Qualificati: elenco.

Paragrafo 1. PREMESSA

Il presente Programma si riferisce alle attività delle Associazioni dei Consumatori da realizzarsi nell'anno 2024, con il contributo regionale previsto dall'art. 6 della legge regionale 5 marzo 2012 n. 6, recante "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti".

Sul presente Programma si è espressa favorevolmente la Consulta regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 4 della l.r. 6/2012 (verbale CRCU prot. 0531431/2024).

Paragrafo 2. SOGGETTI ATTUATORI

I Soggetti Attuatori del presente Programma, beneficiari del contributo regionale previsto dalla l.r. 6/2012, sono le Associazioni dei Consumatori (AA.CC.) indicate nel decreto dirigenziale n. 7888 del 27.11.2023 "Aggiornamento per l'anno 2024 dell'Elenco regionale delle Associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 2 della l.r. 6/2012" e l'Istituto Ligure per il Consumo (ILC), Associazione di secondo livello che raggruppa tutte le AACC iscritte nell'Elenco, che svolge il ruolo di Capofila.

Paragrafo 3. CONTENUTI DEL PROGRAMMA

La dotazione finanziaria del Programma è pari a euro 40.000,00, fatta salva la possibilità di implementazione. Le risorse vengono destinate a sostenere le seguenti iniziative:

A) Sportelli del Consumatore.

B) Iniziative specifiche di cittadinanza responsabile, riguardanti i seguenti temi:

- 1) Lo sport come pratica salutistica
- 2) Il contrasto alla violenza economica
- 3) La gestione del proprio animale domestico

All'iniziativa di cui alla lettera A è destinato l'80% delle risorse, alle iniziative di cui alla lettera B è destinato il restante 20%.

Le risorse destinate alle iniziative di cittadinanza responsabile verranno gestite direttamente da ILC come Capofila.

A) SPORTELLI DEL CONSUMATORE

Le AACC garantiscono la presenza sul territorio regionale di 25 Sportelli Qualificati, aventi i requisiti di cui al paragrafo 4, vale a dire standard di qualità superiori rispetto ai requisiti minimi previsti per le sedi dalla l.r. 6/2012. In particolare essi assicurano un orario di apertura al pubblico di almeno **18 ore alla settimana**, raggiungibili anche sommando le ore di più sedi operative, purché situate nella stessa provincia.

Viene garantita inoltre una copertura territoriale abbastanza omogenea, con la presenza di almeno 4 Sportelli Qualificati per ogni provincia;

Le attività degli Sportelli consistono nell'erogazione ai cittadini liguri di servizi di informazione, assistenza e consulenza su questioni e problematiche riguardanti vari settori della vita sociale.

Nel corso del 2024, dovrà essere dato ampio spazio **all'assistenza e alle campagne di informazione relative alla fine del mercato tutelato**.

In generale, l'attività degli Sportelli sarà diretta ad assistere soprattutto i soggetti più fragili nelle varie problematiche consumeristiche:

- Trasporti, autostrade, parcheggi, multe
- canoni, tariffe, servizi pubblici, servizi digitali della P.A
- servizi postali
- operatori telefonici
- polizze assicurative, mutui bancari, investimenti credito
- contenzioso commerciale
- bonus e agevolazioni varie
- bollette, consumi energetici, carovita
- affitti, casa e condominio
- viaggi, alberghi e turismo
- sanità e tutela della salute

Dovrà essere garantito inoltre il mantenimento dei seguenti servizi a sistema:

- a) il numero verde 800 180 431, attivo 24 ore su 24 attraverso una turnazione delle AA.CC.;
- b) la consulenza on line tramite il sito www.consumatoriliguria.it;
- c) l'informazione tramite il sito www.consumatoriliguria.it;
- d) il profilo facebook @consumatoriliguria;
- e) la newsletter "Consumatori Liguria";

L'assistenza prestata dalle AA.CC. a favore di consumatori e utenti nei vari settori dovrà risultare da una pagina stampabile dell'applicativo Gestionale di cui si avvalgono le AA.CC.

In particolare, ciascuna Associazione dovrà produrre alla Regione una reportistica estraibile dal sistema informatico, da cui risulti il numero di richieste di informazioni evase, il numero di pratiche/consulenze e il numero di conciliazioni effettuate.

B) INIZIATIVE SPECIFICHE DI CITTADINANZA RESPONSABILE

1) LO SPORT COME PRATICA SALUTISTICA

La Liguria sarà la Regione Europea dello Sport 2025.

In linea con questa missione, le AC realizzeranno iniziative dirette a vivere lo sport lato consumatori, in particolare a vivere **lo sport come pratica salutistica**: avvicinare tutti i cittadini, anche le persone anziane, all'attività sportiva, motoria, promuovere condotte e tecniche improntate alla preservazione della salute e all'ottimizzazione del benessere, ossia stili di vita sani e consapevoli, come una corretta alimentazione, l'attività fisica, l'astensione dall'uso di alcol, droghe, fumo, anabolizzanti, contribuire alla tutela sanitaria delle attività sportive (lotta contro il doping), alla prevenzione di comportamenti ossessivi riguardo al controllo del peso, che portano poi a problemi quali l'anoressia e la bulimia. Potranno essere attivate collaborazioni anche con le associazioni che si occupano, ad es., della manutenzione dei sentieri.

2) IL CONTRASTO ALLA VIOLENZA ECONOMICA

Le AC realizzeranno interventi sul tema delle pari opportunità e in particolare sul **contrasto alla violenza economica**, alla sudditanza economica, comprese iniziative di alfabetizzazione bancaria, con un focus sul mondo femminile. L'indipendenza economica è il primo fattore di emancipazione di una donna, e quindi occorrono interventi mirati ad agevolare questa autonomia.

3) LA GESTIONE DEL PROPRIO ANIMALE DOMESTICO.

Questa iniziativa si pone in continuità con l'anno 2023, e riguarda soprattutto i proprietari di un animale *impegnativo*, ad es. i molossoidi, specie canine la cui gestione appare, per l'indole e l'esuberanza degli stessi, più problematica sotto ogni aspetto, etologico (comportamentale), igienico-sanitario e psico-fisico.

Paragrafo 4. SPORTELLI QUALIFICATI: REQUISITI.

Per "Sportello Qualificato" si intende lo Sportello del Consumatore che garantisce un determinato standard di qualità nell'erogazione dei servizi al consumatore/utente - resi anche in modalità remota - in quanto possiede i seguenti requisiti:

- a) è aperto al pubblico e liberamente accessibile dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b) garantisce un orario di apertura al pubblico di almeno **18 ore alla settimana**, raggiungibili anche sommando le ore di più sedi operative, purché situate nella stessa provincia;
- c) è gestito da un'Associazione dei consumatori iscritta nell'Elenco regionale di cui alla l.r. 6/2012;
- d) possiede un accesso ad Internet e una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore;
- e) ha un numero telefonico e una segreteria telefonica;
- f) ha un Responsabile di Sportello, distinto dagli Operatori di Sportello;
- g) garantisce la gratuità della prestazione relativa alle informazioni di primo contatto e al primo inquadramento della questione segnalata dal consumatore;
- h) informa il consumatore che l'attività resa è cofinanziata con i fondi regionali di cui alla l.r. 6/2012;
- i) opera in locali destinati in modo esclusivo all'attività di assistenza ai consumatori, con divieto di uso promiscuo con altre attività, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello Sportello;
- j) espone una targa per il riconoscimento dello Sportello all'esterno dell'edificio;
- k) registra le Richieste di informazioni, le Pratiche/Consulenze e le Conciliazioni in distinti Archivi, tramite apposito sistema informatico;
- l) rileva il grado di soddisfazione del consumatore per il servizio ricevuto, mediante appositi questionari;
- m) fornisce adeguata informazione, sul sito del soggetto gestore, della propria ubicazione, orario di apertura e servizi resi.

Paragrafo 5. SPORTELLI QUALIFICATI: ELENCO.

Le AACCC garantiscono l'operatività sul territorio regionale di 25 Sportelli Qualificati, come di seguito elencati:

SPORTELLI DEI CONSUMATORI

n.	Associazione	Sportello Qualificato	Provincia
1	Adiconsum Liguria	Piazza Campetto 10/38 Genova	GE
2	Adiconsum Liguria	Via Des Geneys 8/1 Imperia	IM
3	Adiconsum Liguria	Via E. Taviani 52 La Spezia	SP
4	Adiconsum Liguria	Piazza Martiri Della Libertà 28r Savona	SV
5	Adoc	Piazza Colombo 4/4 - Genova	GE
6	Adoc	Corso Tardy & Benech 59r - Savona	SV
7	Adoc	Via Persio, 35 - La Spezia	SP
8	Adoc	Piazza Doria 3 - Imperia	IM
9	Assoutenti	Via Malta, 3/1 Genova	GE
10	Assoutenti	V. Marexiano, 29- Borghetto S. Spirito (SV)	SV
11	Assoutenti	Via Persio, 49 La Spezia	SP
12	Assoutenti	Via De Magny, 7 Imperia	IM
13	Codacons	Via XXV Aprile 14/6 Genova	GE
14	Codacons	Via Tasso 15r Savona	SV
15	Federconsumatori	Via Milano 40b/2 Genova	GE
16	Federconsumatori	Via De Sonnaz 10 Imperia	IM
17	Federconsumatori	Via Boito 9r Savona	SV
18	Federconsumatori	Via F.Ili Rosselli 45 La Spezia	SP
19	La Casa Del Consumatore	Salita San Leonardo 9/2 Genova	GE
20	La Casa Del Consumatore	Piazza Guzman 48 La Spezia	SP
21	Lega Consumatori Liguria	Via XX Settembre N. 20/94 Genova	GE
22	Lega Consumatori Liguria	Via Don Abbo Il Santo 22 Imperia	IM
23	Lega Consumatori Liguria	Piazza Chiodo 8 La Spezia	SP
24	Sportello Del Consumatore	Via Del Colle 66 R Genova	GE
25	Sportello Del Consumatore	Via Generale Cagna 4 Finale Ligure (SV)	SV