

**Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 e s.m.i.: “Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti” – articolo 12 “Clausola Valutativa” – Anno 2019.**

**1. Stato di attuazione della legge**

Il presente rapporto, redatto ai sensi dell'articolo 12 della L.R. 6/2016, contiene un resoconto delle attività svolte nel corso del 2019 per il perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla legge stessa. Tali attività hanno riguardato, in particolare, l'attuazione dei seguenti articoli:

- Art. 4 “Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio”
- Art. 5 “Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti”
- Art. 6 “Compiti del Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti”
- Art. 7 “Programmazione degli interventi”
- Art. 8 “Osservatorio dei prezzi, dei consumi e della qualità dei servizi”
- Art. 9 “Finanziamento dei progetti”

**2. Stato di iscrizioni al Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio. Rendicontazione delle attività degli accertamenti e delle verifiche di cui all'art 11.**

2.1. In ottemperanza all'art. 4, comma 11, della L.R. 6/2016, con Determinazione dirigenziale n. G002587 del 07/03/2019, pubblicata sul BURL n. 21 dell'12/03/2019, è stato aggiornato il Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, per un totale di 18 associazioni iscritte, come di seguito riportate.

- 1 A.E.C.I. LAZIO c.f. 97565450588 – via Casimiro Teja 24, Roma – [www.aecilazio.it](http://www.aecilazio.it)
- 2 ADOC ROMA E LAZIO c.f. 97082580586 - via Cavour 108, Roma – [www.adoclazio.it](http://www.adoclazio.it)
- 3 ADUSBEF c.f. 03638881007 – via Bachelet 12, 00185 Roma – [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)
- 4 ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI c.f. 03988381004 – via Emilio Albertario 56, Roma – [www.centogiovani.it](http://www.centogiovani.it)
- 5 ASSO-CONS-ITALIA c.f. 91131590597 – via degli Aurunci 26/30, Latina – [www.assoconsitalia.it](http://www.assoconsitalia.it)
- 6 ASSO-CONSUM REGIONALE LAZIO c.f. 97860780580 – via Federico De Roberto 13, Roma – [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)
- 7 ASSOUTENTI LAZIO c.f. 97421360583 – vicolo Orbitelli 10, Roma – [www.assoutenti.it/lazio](http://www.assoutenti.it/lazio)

- 8 CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS c.f. 04424031005 - via Domenico Silveri 10, Roma – [www.lazio.cittadinanzattiva.it](http://www.lazio.cittadinanzattiva.it)
- 9 CODACONS LAZIO c.f. 97409080583 - viale Mazzini 73, Roma – [www.codacons.it](http://www.codacons.it)
- 10 CODICI LAZIO c.f. 96160390587 - via Giuseppe Belluzzo 1, Roma – [www.codici.org](http://www.codici.org)
- 11 CONFCONSUMATORI LAZIO c.f. 06131271006 - via Spalato11, Roma – <http://confconsumatori.jimdo.com>
- 12 FEDERCONSUMATORI LAZIO c.f. 97385320581 - via Antonio Gallonio 23, Roma – [www.federconsumatorilazio.it](http://www.federconsumatorilazio.it)
- 13 Casa dei Diritti Sociali Lazio c.f. 04167951005 – piazza Vittorio Emanuele II, 2 Roma – [www.dirittisociali.org](http://www.dirittisociali.org)
- 14 KONSUMER ITALIA c.f. 97765200585 - via Tor dé Schiavi 233 Roma – [www.konsumer.it](http://www.konsumer.it)
- 15 LEGA CONSUMATORI REGIONE LAZIO c.f. 97409520588 - via Cutilia 17, INT. 1, 00183 Roma – [www.legaconsumatorilazio.it](http://www.legaconsumatorilazio.it)
- 16 MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO LAZIO c.f. 97386200584 - via Verdinois 6, Roma – [www.mdclazio.org](http://www.mdclazio.org)
- 17 U.DI.CON. REGIONALE LAZIO c.f. 97671230585 - via Santa Croce in Gerusalemme 63, (7° piano) 00185 Roma – [www.udiconlazio.org](http://www.udiconlazio.org)
- 18 UGCONS c.f. 97636960581 via Daniele Manin 53, Roma – [www.ugcons.it](http://www.ugcons.it)

L'associazione Cittadinanzattiva Lazio Onlus, con nota prot. n. 0636330 dell'1 agosto 2019, ha comunicato la nuova sede, ubicata presso via Ariosto 3, Roma.

In data 13 dicembre 2019, è stata trasmessa, con prot. n. 1019747, una nota a tutte le associazioni dei consumatori iscritte nel Registro per sollecitare l'invio della comunicazione annuale relativa al mantenimento dei requisiti che le stesse devono garantire, tramite autocertificazione, ai sensi della L.R. 6/2016 - art. 4, comma 9 – e del R.R. 5/2017 – art. 5 – utilizzando l'apposita modulistica approvata con la Determinazione n. G03804 27 marzo 2017 e pubblicata sul sito istituzionale della Regione Lazio. La mancata presentazione dell'autocertificazione, relativa al mantenimento dei requisiti entro il termine del 31 dicembre di ogni anno, prevede la cancellazione dell'associazione dal Registro, nonché la contestuale cancellazione dal CRCU (R.R. 5/2017 art. 5).

Tutte le associazioni hanno ottemperato all'invio dell'autocertificazione relativa al mantenimento dei requisiti previsti dalla L.R. 6/2016, art. 4, entro il termine di legge.

Nel corso del secondo semestre del 2019 sono state svolte le attività istruttorie e di verifica in ordine all'istanza d'iscrizione nel Registro presentata dall'associazione Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti con prot. n. 0486074/2019. Sulla base dell'esito positivo delle suddette attività l'iscrizione nel Registro dell'Associazione ha avuto luogo in sede di aggiornamento del Registro per l'annualità 2020.

2.2. In adempimento all'art. 11, della L.R. 6/2016 e all'art. 6, del R.R. 5/2017, sono stati effettuati controlli a campione presso le sedi e gli sportelli delle Associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio per verificare la corrispondenza e la veridicità dei dati comunicati in fase di invio del mantenimento dei requisiti, nonché l'effettiva presenza sul territorio laziale degli sportelli.

Le associazioni controllate sono le seguenti:

- Casa dei Diritti Sociali Lazio
- U.DI.CON
- UG.CONS

Presso le associazioni sopracitate, è stata verificata la seguente documentazione prevista dall'art. 4, della L.R. 6/2016, in dettaglio:

- a) copia autentica dell'atto costitutivo attestante l'avvenuta costituzione dell'associazione da almeno due anni;
- b) copia autentica dello statuto vigente alla data di presentazione della domanda di iscrizione e delle eventuali modifiche statutarie intervenute nell'ultimo biennio;
- c) copia autentica del bilancio annuale consuntivo o del rendiconto economico contenente l'indicazione delle quote versate dagli associati, nonché la dichiarazione sulla tenuta regolare dei libri contabili ai sensi della normativa vigente in materia di contabilità delle associazioni.

Sono stati monitorati tutti i siti web delle associazioni ai fini della verifica della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati previsti dalla lett. f), comma 2, dell'art. 4 della legge.

### **3. Aggiornamento e attività del Consiglio Regionale Consumatori e Utenti–CRCU**

3.1. In ottemperanza all'art. 5, comma 3, della L.R. 6/2016, con Decreto del Presidente n. T00104 del 24 aprile 2019, pubblicato sul BURL n. 34 del 26 aprile 2019 supplemento 1, è stato aggiornato il Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti, composto dall'Assessore competente per materia, o un suo delegato, che lo presiede, nonché da un rappresentante per ciascuna delle associazioni iscritte nel Registro. Le funzioni di supporto alle sedute del CRCU sono svolte dalla struttura regionale competente in materia di consumatori ai sensi dell'art. 5, L.R. 6/2016.

Si riportano di seguito i rappresentanti in seno al CRCU, designati nel 2019 dalle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio, iscritte nel Registro:

1. Ivan Marinelli, quale rappresentante effettivo e Susanna Giannachi, quale rappresentante supplente dell'associazione A.E.C.I. LAZIO c.f. 97565450588 – via Casimiro Teja 24, Roma;
2. Giancarlo Balla, quale rappresentante effettivo e Pirri Mario, quale rappresentante supplente dell'associazione ADOC ROMA E LAZIO c.f. 97082580586 – via Cavour 108, Roma;
3. Federico Novelli, quale rappresentante effettivo e Massimo Campanella, quale rappresentante supplente dell'associazione ADUSBEF c.f. 03638881007 – via Bachelet 12, Roma;

4. Barbara Gerace, quale rappresentante effettivo e Vellucci Simone, quale rappresentante supplente dell'associazione ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI c.f. 03988381004 – via Emilio Albertario 56, Roma;
5. Daniele Mazzoli, quale rappresentante effettivo e Fabio Della Rossa, quale rappresentante supplente dell'associazione ASSO-CONS-ITALIA c.f. 91131590597 – via degli Aurunci 26/30, Latina;
6. Augusto Camicioli, quale rappresentante effettivo e Giuseppe Ferone, quale rappresentante supplente dell'associazione ASSO-CONSUM REGIONE LAZIO c.f. 97860780580 – via Federico De Roberto 13, Roma;
7. Antonio Balbis, quale rappresentante effettivo e Nicola Augusto Tosti Croce, quale rappresentante supplente dell'associazione ASSOUTENTI LAZIO c.f. 97421360583 – vicolo Orbitelli 10, Roma;
8. Giulio Ernesto Russo, quale rappresentante effettivo e Giuseppe Zarbo, quale rappresentante supplente dell'associazione CASA DEI DIRITTI SOCIALI LAZIO c.f. 04167951005 – piazza Vittorio Emanuele II 2, Roma;
9. Elio Rosati, quale rappresentante effettivo e Salvatore Speranza, quale rappresentante supplente dell'associazione CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS c.f. 04424031005 – via Domenico Silveri 10, Roma;
10. Pieralfoso Longo, quale rappresentante effettivo e Federica Marchetti, quale rappresentante supplente dell'associazione CODACONS LAZIO c.f. 97409080583 – viale Mazzini 73, Roma;
11. Giammarco Florenzani, quale rappresentante effettivo e Carmine Laurenzano, quale rappresentante supplente dell'associazione CODICI LAZIO c.f. 96160390587 – via Giuseppe Belluzzo 1, Roma;
12. Barbara D'Agostino, quale rappresentante effettivo e Franco Conte, quale rappresentante supplente dell'associazione CONFCONSUMATORI LAZIO c.f. 06131271006 – via Spalato 11, Roma;
13. Stefano Monticelli, quale rappresentante effettivo e Violetta Scipinotti, quale rappresentante supplente dell'associazione FEDERCONSUMATORI LAZIO c.f. 97385320581 – via Antonio Gallonio 23, Roma;
14. Fabrizio Premuti, quale rappresentante effettivo e Raffaella Grisafi, quale rappresentante supplente dell'associazione KONSUMER ITALIA c.f. 97765200585 – via Tor de Schiavi 233, Roma;
15. Pino Bendandi, quale rappresentante effettivo e Antonio Serra, quale rappresentante supplente dell'associazione LEGA CONSUMATORI REGIONE LAZIO c.f. 97409520588 – via Cutilia 17, Roma;
16. Camillo Bernardini, quale rappresentante effettivo e Noemi Prisco, quale rappresentante supplente dell'associazione MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO LAZIO c.f. 97386200584 – via Verdinois 6, Roma;

17. Martina Donini, quale rappresentante effettivo e Fabrizio Ciliberto, quale rappresentante supplente dell'associazione U.DI.CON. REGIONALE LAZIO c.f. 97671230585 – via Santa Croce in Gerusalemme 63, Roma;
18. Carla Ciocci, quale rappresentante effettivo e Carlo Piccolo, quale rappresentante supplente dell'associazione Associazione UGCONS c.f. 97636960581 – via Daniele Manin 53, Roma.

L'Ufficio di presidenza del CRCU è composto dall'Assessore, competente per materia, che lo presiede e da Pino Bendandi (Lega dei Consumatori Regione Lazio) quale Vice Presidente; Violetta Scipinotti (Federconsumatori Lazio), Ivan Marinelli (A.E.C.I. Lazio) e Giammarco Florenzani (Codici Lazio).

3.2 Il CRCU, in plenaria, si è riunito presso la sede della Regione Lazio ubicata in Roma, via R.R. Garibaldi n. 7, a seguito di regolare convocazione, nelle seguenti date:

- 10 luglio 2019, alle ore 9.30, con il seguente ordine del giorno:
  - 1) Piano strategico triennale 2019/2021
  - 2) Osservatorio dei prezzi
  - 3) Designazione di un rappresentante in seno al CRCU per la nomina del nuovo Comitato consultivo del mercato all'ingrosso dei fiori e delle piante ornamentali di Roma Capitale
  - 4) Varie ed eventuali.
- 23 settembre 2019, alle ore 11.00, con il seguente ordine del giorno:
  - 1) Programma generale d'intervento denominato: "Regione Lazio per il cittadino consumatore VI" (MISE 8) – Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 12 febbraio 2019 art. 2 – D.D. 17 giugno 2019.
  - 2) Varie ed eventuali.
- 05 novembre 2019, alle ore 11.30, con il seguente ordine del giorno:
  - 1) Piano di attività annuale 2019, per la tutela dei consumatori e degli utenti, predisposto in coerenza con il Programma strategico triennale 2019, 2020, 2021, ai sensi dell'articolo 7 della Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6;
  - 2) Osservatorio dei prezzi – Costituzione e proposte;
  - 3) Varie ed eventuali.
- 29 novembre 2019, alle ore 09.00, con il seguente ordine del giorno:
  - 1) Intervento del Presidente del Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti – CRCU;
  - 2) Osservatorio dei prezzi – Costituzione e proposte;
  - 3) Varie ed eventuali.

Le associazioni, oltre agli incontri ufficiali, hanno svolto una intensa attività interna al fine di cementare i propri rapporti in seno al CRCU. Ai sensi dell'art. 6 della legge, il CRCU ha elaborato idee relative al mondo consumeristico, ha predisposto iniziative, progetti ed incontri con le Istituzioni, gli Assessorati, le Commissioni regionali, nonché ha partecipato a incontri, eventi e convegni. Tutta l'attività del CRCU è stata indirizzata al miglioramento dei diritti dei consumatori-utenti regionali e alla crescita del movimento consumerista laziale. Nell'anno 2019 è stata definita l'agenda dei lavori del CRCU, in particolare:

1. I gruppi di lavoro sulle problematiche relative alla sanità, alla mobilità, all'ambiente, all'usura, al gioco d'azzardo.
2. Protocollo di Intesa con l'Assessorato alla mobilità siglato nel 2018 da estendere a tutta la Regione.
3. Le audizioni con i vari Assessorati a partire da quello della mobilità per riprendere il lavoro fatto nelle precedenti legislature.
4. Il parere sulle proposte di legge a partire da quella sul commercio che non prevede, se non in minima parte, la presenza del CRCU.
5. Tavoli operativi tra Amministrazione regionale e la presidenza al fine di migliorare la qualità progettuale del settore affinché essa sia più armoniosa con quanto previsto per legge e quanto stabilito dalle direttive Ministeriali e Regionali.

I gruppi di lavoro a cui hanno partecipato i rappresentanti delle associazioni, esperti nelle varie materie, si sono riuniti:

- a) Trasporti e Mobilità, venerdì 22 marzo 2019 alle ore 10 presso la sede di Federconsumatori, via Gallonio 23.
- b) Ambiente, lunedì 25 marzo alle ore 16 presso la sede di CODICI, via Giuseppe Belluzzo 1.
- c) Sanità e servizi sociali, giovedì 21 marzo 2019 alle ore 10 presso la sede della Lega Consumatori Regione Lazio, via Cutilia 17.
- d) Rifiuti e idrico, giovedì 21 marzo 2019 alle ore 15 presso la sede di Aeci, Via Casimiro Teja 26.

Con nota del 27 giugno 2019, il CRCU, al fine di formulare osservazioni e proposte in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, ha richiesto incontri agli Assessorati regionali competenti in Mobilità, Sanità, Rifiuti, Ambiente, Politiche sociali.

Inoltre, l'Ufficio di Presidenza del CRCU ha partecipato a numerosi incontri con l'Area Commercio e Servizi al Consumatore per concordare il Programma strategico triennale 2019-2021 ed il Piano di attività annuale 2019, di cui al successivo paragrafo approvati in seduta plenaria dal CRCU.

#### **4. Programmazione degli Interventi/Piano Strategico Triennale e Piano Annuale. Finanziamento progetti (L.R. 6/2016, artt. 7 e 9)**

4.1 L'assegnazione di risorse nel bilancio pluriennale 2019-2021, avvenuta con la L.R. 13/2018 "Legge di stabilità regionale 2019" (per l'annualità 2019) e con la L.R. 8/2019 "Disposizioni finanziarie di interesse regionale e misure correttive di leggi regionali varie" (per le annualità 2020 e 2021) – ha consentito la predisposizione del Programma Strategico Triennale 2019-2020-2021, approvato con Deliberazione del Consiglio regionale 20 novembre 2019 n. 12.

Gli interventi previsti nel Programma Strategico Triennale in coerenza con gli obiettivi e le finalità della legge, da realizzare nel triennio, in collaborazione con le Associazioni rappresentate nel Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti di cui all'art. 5 della legge, riguardano:

- a) Percorsi di formazione, attinenti alla materia dei consumatori, nonché all'educazione al consumo critico;
- b) Percorsi di informazione, rivolti ai cittadini riguardo ai seguenti temi:
  - 1) Trasparenza amministrativa
  - 2) Accesso al credito
  - 3) Modelli di vendita – informazione e liceità

- 4) Informazione al diritto alla salute e alla qualità della vita e dei servizi pubblici
- c) Promozione di processi produttivi etici e sostenibili, relativi al consumo consapevole, rivolti alla popolazione laziale;
- d) Promozione e sensibilizzazione di strumenti extragiudiziali delle controversie, tramite l'attività finalizzata alla risoluzione delle stesse, mediante procedure di conciliazione previste dalla normativa vigente.

Gli obiettivi previsti nel Programma triennale, sono quelli della partecipazione e dell'empowerment sia individuale che collettivo, attraverso un processo in cui i soggetti prendono attivamente parte alle decisioni delle istituzioni, ai programmi ed agli ambiti tematici del consumerismo.

Inoltre, l'obiettivo del Programma è quello di fornire ai consumatori e alle fasce più deboli e scarsamente scolarizzate informazioni, dati, elementi conoscitivi e suggerimenti semplici e chiari, che illustrino in maniera agile ed efficace i diritti dei consumatori e degli utenti e gli strumenti di tutela a loro disposizione, alla luce soprattutto delle recenti e costanti innovazioni normative in materia consumeristica, data la crescente incertezza dei cittadini, amplificata dalla crisi economico-finanziaria e dalla complessità dei rapporti che si riscontrano nel mercato consumeristico.

Per raggiungere tali obiettivi, il Programma strategico triennale 2019-2020-2021, si avvale delle risorse imputate sul cap. R31923 denominato: "Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi". Per le iniziative previste nel triennio, è stanziato nel Bilancio regionale un importo pari ad € 300.000,00 così ripartito:

Capitolo	Oggetto	Missione	Programma	Aggregato
R31923	Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi – L.R. 6/2016	14 Sviluppo Economico e competitività	02 Commercio – Reti distributive – tutela dei consumatori	1.04.04.01.000 - trasferimenti correnti a Istituzioni Sociali Private
Annualità	Importo			
2019	€ 100.000,00			
2020	€ 100.000,00			
2021	€ 100.000,00			

4.2 In coerenza con il Programma strategico triennale, è stata predisposta la Delibera di Giunta regionale 20 dicembre 2019 n. 1001, con la quale è stato approvato il Piano di attività annuale 2019, relativo al seguente ambito tematico: "Percorsi di formazione, attinenti alla materia della tutela dei consumatori, nonché all'educazione al consumo critico". Con il Piano sono stati individuati, tra l'altro, gli strumenti di controllo, la verifica, la divulgazione, gli ambiti di intervento da finanziare e la ripartizione delle risorse.

L'obiettivo del processo formativo previsto dal Piano ha il duplice scopo di:

- fornire ai cittadini, utenti e consumatori, elementi certi di valutazione e quant'altro possa permettere di affrontare le molteplici problematiche legate al mondo del consumo e di effettuare, quindi, scelte responsabili, con la piena consapevolezza dei propri diritti, anche e soprattutto in caso di disservizi;

- formare cittadini, docenti, studenti, funzionari pubblici e associazioni dei consumatori e degli utenti in materia di consumo critico, etico e sostenibile, sia dei beni sia dei servizi primari, per migliorare la qualità della vita e affermare il concetto di autopromozione dei propri interessi e diritti.

Per l'attività formativa del Piano annuale, è stato stanziato nel Bilancio regionale – al cap. R31923 denominato: “Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi” – un importo pari a € 100.000,00. Tale importo ha finanziato n. 9 progetti, di cui € 12.000,00 al 1° classificato e € 11.000,00 a ciascuno degli altri 8 progetti proposti dalle Associazioni iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio.

4.3 In attuazione alla Delibera di Giunta 1001/2019, è stato redatto l'avviso pubblico, approvato con Determinazione dirigenziale G18535 del 23/12/2019, per la concessione dei contributi alle associazioni dei consumatori per la realizzazione dell'attività formativa. Per lo svolgimento dell'attività, articolata su 5 giornate, di durata non inferiore alle 3 ore giornaliere, con almeno 15 partecipanti per ciascuna giornata, le associazioni costituite in ATI, hanno presentato la propria candidatura per sviluppare i seguenti ambiti tematici:

- Programmazione europea (AECI Lazio + Lega Consumatori Regione Lazio) –
- Conciliazioni – Utenze domestiche – Telefonia (UDICON + Asso.Cons.Italia) –
- Tutela collettiva e singola del consumatore tramite ricorso alle Authority dei vari settori (bancario, assicurativo, energia, telefonia, Antitrust, etc.) (CODICI + Cento Giovani) –
- Diritti sanitari – dipendenze (MDC + Assoconsum) –
- Digitalizzazione dei servizi offerti dalle P.A. (Assoutenti + Codacons) –
- Assicurazioni - danni catastrofali (Konsumer Italia + Adusbef) –
- Orientamento al consumo critico (Adoc Roma e Lazio + Confconsumatori) –
- Privacy (Cash back) – tutela dell'identità digitale (Federconsumatori Lazio + UG.cons) –
- Carta dei servizi e cittadinanza (Cittadinanzattiva + Casa dei Diritti del Cittadino) -

I progetti sono stati valutati attraverso i criteri di pertinenza, efficacia ed efficienza. Inoltre, sono stati considerati, ulteriori strumenti di valutazione: semplicità e rapidità di somministrazione, comprensibilità e multimodalità. Considerato che al Progetto “Programmazione europea”, presentato dall'ATI (AECI Lazio + Lega Consumatori Regione Lazio), è stato attribuito il punteggio più alto, pari a 70 punti, e la misura del finanziamento più elevata (€ 12.000,00), agli altri sono stati attribuiti 60 punti e un finanziamento pari ad € 11.000,00.

Relativamente al risultato ed all'impatto, i percorsi formativi saranno valutati, nell'anno in corso, attraverso gli indicatori previsti quali: risultato (qualità del servizio e numero di persone formate); impatto (aumento del livello di consapevolezza dei propri diritti – cittadino) e (problem solving – associazioni dei consumatori, funzionari pubblici).

## **5. Osservatorio dei prezzi, dei consumi e della qualità dei servizi**

Con Determinazione dirigenziale n. G18634 del 24 dicembre 2019 avente ad oggetto: “Osservatorio dei prezzi, dei consumi e della qualità dei servizi. Costituzione e approvazione schema di convenzione”, è stato costituito l'Osservatorio previsto dall'art. 8 della L.R. 6/2016. Contestualmente, è stato creato uno spazio sul sito istituzionale dell'area “Commercio e servizi al consumatore” per la pubblicazione delle attività svolte dall'Osservatorio, quali, indagini e rilevazioni dei prezzi e servizi, nonché studi e ricerche nell'ambito della tutela dei consumatori e degli utenti del



Lazio. La Regione si avvarrà della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, iscritte nel registro regionale, per la realizzazione delle attività dell'Osservatorio.