



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE CONSILIARE

N. 59 del 19 giugno 2026

ADOTTATA DALLA GIUNTA REGIONALE
CON DELIBERAZIONE N. 467 DEL 18 GIUGNO 2026

***LEGGE REGIONALE 25 MAGGIO 2016 N. 6, ART. 7 - APPROVAZIONE DEL
PROGRAMMA STRATEGICO TRIENNALE PER LA TUTELA DEI
CONSUMATORI E DEGLI UTENTI, ANNUALITÀ 2026 - 2027 - 2028***

ASSEGNATA ALLE COMMISSIONI: XI - IV

ALTRI PARERI RICHIESTI: -

ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE
(SEDUTA DEL 18 GIUGNO 2026)

L'anno duemilaventisei, il giorno di giovedì diciotto del mese di giugno, alle ore 14.41 presso la Presidenza della Regione Lazio (Sala Giunta), in Roma - via Cristoforo Colombo n. 212, previa formale convocazione del Presidente per le ore 14.30 dello stesso giorno, si è riunita la Giunta regionale così composta:

1) ROCCA FRANCESCO	<i>Presidente</i>	7) MASELLI MASSIMILIANO	<i>Assessore</i>
2) ANGELILLI ROBERTA	<i>Vicepresidente</i>	8) PALAZZO ELENA	“
3) BALDASSARRE SIMONA RENATA	<i>Assessore</i>	9) REGIMENTI LUISA	“
4) CALVI ALESSANDRO	“	10) RIGHINI GIANCARLO	“
5) CIACCIARELLI PASQUALE	“	11) RINALDI MANUELA	“
6) GHERA FABRIZIO	“		

Sono presenti: *la Vicepresidente e gli Assessori Baldassarre, Calvi, Ghera, Palazzo e Regimenti.*

Sono assenti: *il Presidente e gli Assessori Ciacciarelli, Maselli, Righini e Rinaldi.*

Partecipa la sottoscritta Vicesegretario della Giunta dottoressa Stefania Borrelli.

(O M I S S I S)

Deliberazione n. 467

Oggetto: Proposta di Deliberazione Consiliare concernente: "Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6, art. 7 – Approvazione del Programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, annualità 2026 – 2027 - 2028".

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore allo Sviluppo Economico, Commercio, Artigianato, Industria, Internazionalizzazione

- VISTA** la legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, recante modifiche al Titolo V, parte seconda, della Costituzione;
- VISTO** lo Statuto della Regione Lazio;
- VISTA** la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 e ss.mm.ii. concernente *"Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale"*;
- VISTO** il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 concernente *"Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale"* e ss.mm.ii.;
- VISTO** il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, recante: "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della Legge 5 maggio 2009, n. 42", come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126 e, in particolare l'art. 10, comma 3, lett. a);
- VISTA** la Legge regionale del 12 agosto 2020, n. 11, concernente "Legge di contabilità regionale";
- VISTO** il Regolamento regionale n. 26 del 9 novembre 2017 "Regolamento regionale di Contabilità", che, ai sensi dell'articolo 56, comma 2, della l.r. n. 11/2020 e fino alla data di entrata in vigore del Regolamento di Contabilità di cui all'articolo 55 della citata l.r. n. 11/2020, continua ad applicarsi per quanto compatibile con le disposizioni di cui alla medesima l.r. n. 11/2020;

- VISTA** la legge regionale 31 dicembre 2025, n. 20, "Legge di stabilità regionale 2026";
- VISTA** la Legge regionale 31 dicembre 2025, n. 21, recante: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028";
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale 30 dicembre 2025, n. 1349, concernente: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028. Approvazione del "Documento tecnico di accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate e in missioni, programmi, titoli e macroaggregati per le spese";
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale 30 dicembre 2025, n. 1350, concernente: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028. Approvazione del "Bilancio finanziario gestionale", ripartito in capitoli di entrata e di spesa e assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa";
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale 22 gennaio 2026, n. 21, concernente: "Indirizzi per la gestione del bilancio regionale 2026-2028 e approvazione del bilancio reticolare, ai sensi degli articoli 30, 31 e 32, della legge regionale 12 agosto 2020, n. 11";
- VISTA** la D.G.R. n. 97 del 26 febbraio 2024 che ha conferito alla Dr.ssa Tiziana Petucci l'incarico di Direttore della Direzione Regionale Sviluppo Economico, Attività Produttive e Ricerca;
- VISTA** la Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6, e s.m.i.: "Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti";
- VISTO** il Regolamento regionale 14 marzo 2017, n. 5: "Regolamento di attuazione ed integrazione della Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 (Disposizioni in materia tutela di consumatori ed utenti)";
- VISTO** in particolare, l'art. 7 della Legge regionale n.6/2016, rubricato "Programmazione degli interventi";
- CONSIDERATO** che il comma 1 del suddetto art. 7 prevede che:
- la Giunta regionale, previo parere del CRCU (Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti), predispone la proposta di Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti (di seguito Programma triennale), suscettibile di aggiornamento annuale;

- il Consiglio regionale approva il Programma triennale;
- nel Programma triennale sono individuati gli ambiti prioritari d'intervento tra quelli elencati all'art. 2 della Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i.;
- il Programma triennale deve contenere gli obiettivi da perseguire nel triennio di riferimento, con i relativi valori attesi di risultato e rispettivi indicatori, nonché l'entità delle risorse disponibili a legislazione vigente per realizzare gli interventi;

CONSIDERATO che con la citata Legge regionale 31 dicembre 2025, n. 21, è stato stanziato un importo di € 100.000,00 sul capitolo U0000R31923, Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, di cui alla missione 14 programma 02 - PCF. U.1.04.04.01.000 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori" - per ciascuno degli esercizi finanziari 2026 – 2027 e 2028, per un totale di € 300.000;

VISTO il "Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti triennio 2026 – 2028", "Allegato 1" alla presente Deliberazione, di cui è parte integrante e sostanziale;

PRESO ATTO del parere positivo del CRCU alla proposta di Programma triennale 2026 – 2028, espresso all'unanimità nella seduta del 17 marzo 2026;

ATTESO che, ai sensi del comma 3, art. 7 della Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 e s.m.i., il Consiglio regionale approva la proposta di Programma triennale adottata dalla Giunta regionale entro sessanta giorni dal ricevimento della stessa;

CONSIDERATO che, per le iniziative a vantaggio dei consumatori, previste nel triennio 2026 – 2028, sono stati stanziati sul cap. U0000R31923 complessivamente € 300.000,00, così ripartiti:

- Annualità 2026 – € 100.000,00
- Annualità 2027 – € 100.000,00
- Annualità 2028 – € 100.000,00

ATTESO che ai sensi del comma 2 dell'art. 7 della L.R. n. 6/2016 il Programma triennale sarà attuato mediante l'approvazione, sentita la Commissione consiliare competente, del Piano di attività annuale per la tutela dei consumatori e degli utenti, che individua, oltre agli strumenti di controllo, verifica e divulgazione del piano, gli ambiti di intervento da finanziare;

RITENUTO pertanto di adottare e sottoporre all'esame del Consiglio Regionale la proposta di Deliberazione consiliare concernente: "Legge regionale 25

maggio 2016 n. 6, art. 7 – Approvazione del Programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, annualità 2026 – 2027 – 2028”.

DELIBERA

per le motivazioni indicate in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate

di adottare e di sottoporre all’esame del Consiglio Regionale la seguente proposta di deliberazione consiliare concernente “Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6, art. 7 – Approvazione del Programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, annualità 2026 – 2027 - 2028”.

IL CONSIGLIO REGIONALE

- VISTA** la legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, recante modifiche al Titolo V, parte seconda, della Costituzione;
- VISTO** lo Statuto della Regione Lazio;
- VISTA** la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 concernente *"Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale"* e s.m.i.;
- VISTO** il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 concernente *"Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale"* e s.m.i.;
- VISTO** il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, recante: "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della Legge 5 maggio 2009, n. 42", come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126 e, in particolare l'art. 10, comma 3, lett. a);
- VISTA** la Legge regionale del 12 agosto 2020, n. 11, concernente "Legge di contabilità regionale";
- VISTO** il Regolamento regionale n. 26 del 9 novembre 2017 "Regolamento regionale di Contabilità", che, ai sensi dell'articolo 56, comma 2, della l.r. n. 11/2020 e fino alla data di entrata in vigore del Regolamento di Contabilità di cui all'articolo 55 della citata l.r. n. 11/2020, continua ad applicarsi per quanto compatibile con le disposizioni di cui alla medesima l.r. n. 11/2020;
- VISTA** la legge regionale 31 dicembre 2025, n. 20, "Legge di stabilità regionale 2026";
- VISTA** la Legge regionale 31 dicembre 2025, n. 21, recante: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028";
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale 30 dicembre 2025, n. 1349, concernente: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028. Approvazione del "Documento tecnico di

accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate e in missioni, programmi, titoli e macroaggregati per le spese"";

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 30 dicembre 2025, n. 1350, concernente: "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2026-2028. Approvazione del "Bilancio finanziario gestionale", ripartito in capitoli di entrata e di spesa e assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa";

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 22 gennaio 2026, n. 21, concernente: "Indirizzi per la gestione del bilancio regionale 2026-2028 e approvazione del bilancio reticolare, ai sensi degli articoli 30, 31 e 32, della legge regionale 12 agosto 2020, n. 11";

VISTA la Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i.: "Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti";

VISTO il Regolamento regionale 14 marzo 2017, n. 5: "Regolamento di attuazione ed integrazione della Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 (Disposizioni in materia tutela di consumatori ed utenti)";

VISTO in particolare, l'art. 7 della Legge regionale n. 6/2016, rubricato "Programmazione degli interventi";

CONSIDERATO che il comma 1 del suddetto art. 7 prevede che:

- la Giunta regionale, previo parere del CRCU (Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti), predispone la proposta di Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti (di seguito Programma triennale), suscettibile di aggiornamento annuale;
- il Consiglio regionale approva il Programma triennale;
- nel Programma triennale sono individuati gli ambiti prioritari d'intervento tra quelli elencati all'art. 2 della Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i.;
- il Programma triennale deve contenere gli obiettivi da perseguire nel triennio di riferimento, con i relativi valori attesi di risultato e rispettivi indicatori, nonché l'entità delle risorse disponibili a legislazione vigente per realizzare gli interventi;

CONSIDERATO che con la citata Legge regionale 31 dicembre 2025, n. 21, è stato stanziato un importo di € 100.000,00 sul capitolo U0000R31923, Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, di cui alla missione 14 programma 02 - PCF. U.1.04.04.01.000 "Commercio - reti

distributive - tutela dei consumatori" - per ciascuno degli esercizi finanziari 2026 – 2027 e 2028, per un totale di € 300.000;

VISTO il Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti triennio 2026 – 2028, "Allegato 1" alla presente Deliberazione, di cui è parte integrante e sostanziale;

ATTESO che, ai sensi del comma 3, art. 7 della Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i., il Consiglio regionale approva la proposta di Programma triennale adottata dalla Giunta regionale entro sessanta giorni dal ricevimento della stessa;

CONSIDERATO che, per le iniziative a vantaggio dei consumatori, previste nel triennio 2026 – 2028, sono stati stanziati sul cap. U0000R31923 complessivamente € 300.000,00, così ripartiti:

- Annualità 2026 – € 100.000,00
- Annualità 2027 – € 100.000,00
- Annualità 2028 – € 100.000,00

ATTESO che ai sensi del comma 2 dell'art. 7 della L.R. n. 6/2016 il Programma triennale sarà attuato mediante l'approvazione da parte della Giunta regionale, sentita la Commissione consiliare competente, del Piano di attività annuale per la tutela dei consumatori e degli utenti, che individua, oltre agli strumenti di controllo, verifica e divulgazione del piano, gli ambiti di intervento da finanziare;

VISTA la proposta di Deliberazione consiliare concernente: "Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6, art. 7 – Approvazione del Programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, annualità 2026 – 2027 - 2028", adottata dalla Giunta regionale, con deliberazione n.....del.....;

RITENUTO di procedere all'approvazione del "Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti, triennio 2026 - 2028";

DELIBERA

per le motivazioni di cui in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate

di approvare il "Programma strategico triennale degli interventi per la tutela dei consumatori e degli utenti triennio 2026 - 2028", allegato alla presente Deliberazione, come parte integrante e sostanziale;

La presente Deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale e sul portale istituzionale della Regione Lazio www.regione.lazio.it

Allegato I

**PROGRAMMA STRATEGICO TRIENNALE DEGLI INTERVENTI
PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
TRIENNIO 2026 – 2028**

**(articolo 7 Legge Regionale 25 maggio 2016 n. 6 “Disposizioni
in materia di tutela dei consumatori e degli utenti”)**

PREMESSA

Nel 2016 la Regione Lazio ha approvato la Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6, “Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti” (di seguito denominata legge), pubblicata sul BURL n. 42 del 26 maggio 2016. La finalità della legge è quella di promuovere e riconoscere la più ampia tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi, svolgendo attività di informazione, formazione, educazione ed assistenza in materia di tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti.

In data 16 marzo 2017, sul BURL n. 22, è stato pubblicato il Regolamento 14 marzo 2017 n. 5 di attuazione ed integrazione della Legge.

Per la realizzazione delle finalità sopra espresse, la Regione Lazio promuove l'associazionismo libero e volontario, collabora - con soggetti istituzionalmente deputati alla tutela del consumatore - nelle attività di formazione e informazione, favorisce, inoltre, gli interventi degli enti locali e di altri enti pubblici relativi alla tutela dei consumatori e degli utenti.

In attuazione dell'art. 4 è stato istituito il Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, suscettibile di aggiornamento entro il mese di aprile di ciascun anno. Per l'anno 2026 il Registro è stato aggiornato con Determinazione n. G05869 del 4 maggio 2026.

In attuazione dell'art. 5 della legge, è stato istituito il CRCU (Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti), aggiornato per l'anno 2025 con Decreto del Presidente della Regione Lazio n.T00101 del 21 luglio 2025.

L'art. 7 della legge prevede, per il perseguimento delle finalità sopra richiamate, la definizione di una programmazione strategica triennale, suscettibile di aggiornamento annuale, che individua gli ambiti prioritari d'intervento - tra quelli elencati all'articolo 2 della legge - nonché gli obiettivi da perseguire nel triennio, con i relativi valori di risultato attesi e i rispettivi indicatori, oltre all'entità delle risorse disponibili a legislazione vigente per la realizzazione degli interventi.

Il Programma Strategico triennale (di seguito denominato Programma triennale) è proposto dalla Giunta regionale, previo parere del CRCU, ed è approvato dal Consiglio regionale entro 60 giorni dal ricevimento della proposta. In assenza di risposta da parte del Consiglio, la Giunta procede adottando un Piano provvisorio di attività annuale, redatto nel rispetto delle disposizioni contenute nella normativa vigente, valido nelle more dell'approvazione del Programma triennale.

Al fine dell'attuazione del Programma triennale, la Giunta regionale, sentito il CRCU e la Commissione consiliare competente, approva, in coerenza con il Programma triennale, il Piano di attività annuale per la tutela dei consumatori e degli utenti con il quale sono individuati, unitamente agli strumenti di controllo, verifica e divulgazione del Piano, gli ambiti di intervento da finanziare e la ripartizione delle risorse finanziarie, disponibili a legislatura vigente.

Gli interventi del Programma triennale e dei relativi programmi annuali sono realizzati attraverso progetti proposti dalle associazioni iscritte nel Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio, a seguito di appositi avvisi pubblici (art. 7 del Regolamento regionale n. 5 del 14 marzo 2017) che disciplinano la concessione dei finanziamenti.

AMBITI PRIORITARI D'INTERVENTO

Il Programma triennale 2026 – 2028 individua, in coerenza con gli obiettivi e le finalità della legge, i seguenti ambiti prioritari di intervento fra quelli indicati al comma 1 dell'articolo 2:

a) Monitoraggio del livello di tutela del consumatore e analisi dei fenomeni emergenti

Monitoraggio sistematico del livello di tutela dei consumatori e degli utenti nel territorio regionale, nonché analisi dei principali fenomeni emergenti che incidono sui diritti economici, giuridici e sociali dei cittadini.

b) Informazione, trasparenza e tutela del consumatore nei mercati, nei servizi digitali e nell'uso dell'intelligenza artificiale

È finalizzato a garantire ai cittadini un'informazione chiara, accessibile e aggiornata sull'evoluzione del quadro normativo, tecnologico e di mercato, con particolare attenzione ai nuovi bisogni e alle criticità emergenti, come l'utilizzo dei servizi digitali e dell'intelligenza artificiale nei rapporti di consumo.

I percorsi informativi possono riguardare le seguenti tematiche prioritarie:

- trasparenza amministrativa e accesso ai servizi pubblici, anche digitali;
- accesso al credito e strumenti finanziari digitali;
- modelli di vendita e di erogazione dei servizi tramite tecnologie dell'informazione e della comunicazione, incluse vendite online;
- utilizzo dell'intelligenza artificiale nei servizi e nei rapporti di consumo (chatbot, sistemi automatizzati, profilazione, prezzi dinamici);
- tutela del diritto alla salute, alla qualità della vita e alla qualità dei servizi pubblici.

c) Promozione e diffusione delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Interventi finalizzati a favorire l'accesso dei consumatori a strumenti rapidi, efficaci e alternativi al contenzioso giudiziario per la risoluzione delle controversie.

d) Formazione ed educazione al consumo critico e consapevole

Divulgazione di competenze e conoscenze utili attinenti alla materia della tutela dei consumatori allo scopo di rafforzare la capacità dei cittadini di esercitare in modo consapevole i propri diritti nei rapporti di consumo.

e) Informazione sulle politiche regionali e partecipazione attiva dei consumatori

Interventi indirizzati a garantire un'adeguata informazione sulle attività svolte dalla Regione in materia di tutela dei consumatori e a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini e delle associazioni.

f) Promozione del consumo consapevole, sostenibile e responsabile

Promozione di scelte di consumo consapevoli, sostenibili e responsabili, nel rispetto del principio di precauzione e dei processi produttivi etici.

OBIETTIVI DA PERSEGUIRE NEL TRIENNIO

Obiettivo di carattere generale è promuovere e garantire la più ampia partecipazione - sia individuale, che collettiva attraverso le associazioni di consumatori ed utenti - alle decisioni delle istituzioni e alla definizione delle politiche in materia di tutela dei consumatori.

La realizzazione nel triennio degli interventi individuati dal Programma strategico triennale in coerenza con gli obiettivi e le finalità stabiliti dalla legge ed in collaborazione con le Associazioni rappresentate nel Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti, contribuisce al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) Fornire ai cittadini consumatori e alle fasce più deboli e scarsamente scolarizzate informazioni, dati, elementi conoscitivi e suggerimenti che illustrino in maniera agile, semplice, chiara ed efficace i diritti dei consumatori e degli utenti e gli strumenti di tutela a loro disposizione, alla luce soprattutto delle recenti innovazioni normative in materia consumeristica e considerata la crescente situazione di incertezza, amplificata dalla crisi economico-finanziaria e dalla complessità dei rapporti che si riscontrano nel mercato consumeristico.
- 2) 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.
- 3) Formare i cittadini e tutti i soggetti coinvolti 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.

AZIONI E/O TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le azioni e/o tipologie di intervento che saranno realizzate potranno prevedere:

1. Attività di raccolta dati, studi e ricerche;
2. Attività di assistenza e informazione sul territorio, anche attraverso l'apertura e l'attività di sportelli, siti internet, campagne informative su canali social e web, call center e redazione di specifici materiali divulgativi, con preferenza per i contenuti digitali;
3. Incontri e manifestazioni pubbliche, corsi/percorsi di formazione, seminari e-learning, laboratori educativi;
4. Rilevazione, monitoraggio e analisi del numero e del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti dall'intervento;
5. Azioni che contribuiscono all'elaborazione di metodi e pratiche innovative intese a migliorare la qualità dell'intervento.

Tra le azioni volte a realizzare il processo di educazione, conoscenza e consapevolezza del consumatore possono rientrare anche le seguenti tipologie:

- **Individuali:** è il primo livello d'azione per una maggiore consapevolezza critica e un maggior controllo sulle proprie capacità, e riguarda proprio il consumatore coinvolto nel progetto. Il cittadino consumatore può decidere di modificare alcune sue abitudini per ridurre la portata dei problemi emersi dall'attività di ricerca/progettualità. Da ciò deriva una diffusione di competenze per l'esercizio consapevole dei diritti nei rapporti di consumo.
- **Istituzionali:** il processo può prevedere un momento di confronto con le istituzioni per permettere a queste di venire a conoscenza delle esigenze dei cittadini. Interfacciarsi con le istituzioni diventa necessario poiché alcuni cambiamenti riguardano aspetti che di solito

competono loro. Queste azioni sono utili per rafforzare la trasparenza, favorire la partecipazione e consolidare il dialogo con le istituzioni.

- **Progettuali-partecipative:** gli stessi individui che hanno preso parte al processo possono prendersi carico della soluzione del problema, operando come gruppo: dopo aver analizzato il proprio contesto e individuato le possibili soluzioni, possono quindi attivarsi per creare un percorso condiviso per raggiungere concretamente le soluzioni ipotizzate, diventando attori principali del cambiamento.

VALORI ATTESI DI RISULTATO

Il Programma triennale, attraverso la qualità progettuale proposta dalle associazioni dei consumatori, compatibilmente con le risorse a disposizione nel triennio, intende raggiungere quale target i cittadini consumatori, in particolar modo quelli appartenenti alle fasce deboli della popolazione, tramite l'attività di formazione, informazione, assistenza e ricerca. Gli strumenti di misurazione dei risultati devono essere attendibili, al fine di ottenere dati corretti e, allo stesso tempo, devono possedere le seguenti caratteristiche:

1. Semplicità e rapidità di somministrazione;
2. Comprensibilità;
3. Multimodalità.

Il programma triennale è orientato al conseguimento di valori attesi finalizzati al rafforzamento del livello di tutela dei consumatori e degli utenti, attraverso il miglioramento della conoscenza dei diritti, della capacità di scelta consapevole e dell'accesso a strumenti efficaci di tutela.

In particolare, il programma mira a:

- **incrementare il livello di informazione e consapevolezza dei cittadini** in relazione alla trasparenza amministrativa, all'accesso al credito, ai modelli di vendita – anche nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione – nonché alla tutela del diritto alla salute, alla qualità della vita e dei servizi pubblici;
- **rafforzare le competenze dei cittadini e dei soggetti coinvolti** in materia di tutela dei consumatori e di educazione al consumo critico, rafforzare l'autonomia decisionale, migliorare la qualità delle scelte, diffondere la cultura dei diritti;
- **favorire l'adozione di scelte di consumo consapevoli**, nel rispetto del principio di precauzione e dei processi produttivi etici e sostenibili;
- **promuovere una maggiore diffusione e utilizzo di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie**, quale modalità efficace di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

INDICATORI DI RISULTATO

Le attività messe in atto attraverso la realizzazione dei progetti dovranno rispondere ai criteri di pertinenza, efficacia, efficienza e saranno valutate attraverso i seguenti indicatori:

- I. Realizzazione finanziaria:
 - I.1 capacità di impegno delle risorse stanziare;
 - I.2 capacità di spesa e di pagamento.

2. Realizzazione fisica – volume di prodotti e servizi erogati:
 - 2.1 numero di beneficiari (diretti e indiretti);
 - 2.2 numero di utenti raggiunti;
 - 2.3 ammontare degli interventi completati;
 - 2.4 percorsi di formazione realizzati.
3. Risultato:
 - 3.1 Qualità del servizio;
 - 3.2 Numero di persone formate.
4. Impatto:
 - 4.1 Aumento del livello di consapevolezza dei propri diritti;
 - 4.2 Maggiore utilizzo di prodotti/servizi eco-sostenibili.

QUADRO ECONOMICO

Per la realizzazione delle attività e delle iniziative previste nel triennio 2026 – 2028 sono state stanziare nel Bilancio regionale – al capitolo U0000R3I923 denominato: “Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi” – risorse complessive per un importo pari a € 300.000,00 così ripartite:

Capitolo	Oggetto	Missione	Programma	Aggregato
U0000R3I923	Fondo per la tutela dei consumatori e degli utenti di beni e servizi – L.R. 6/2016	I4 Sviluppo Economico e competitività	02 Commercio – Reti distributive – tutela dei consumatori	I.04.04.01.000 - trasferimenti correnti a Istituzioni Sociali Private

Annualità	Importo
2026	€ 100.000,00
2027	€ 100.000,00
2028	€ 100.000,00

Il Presidente pone ai voti, a norma di legge, il suesteso schema di deliberazione che risulta approvato all'unanimità.

(O M I S S I S)

IL VICESEGRETARIO
(Stefania Borrelli)

LA VICEPRESIDENTE
(Roberta Angelilli)