

Approvazione del Piano di attività per il biennio 2026-2027 di cui all'articolo 11 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 concernente norme per la tutela dei consumatori e degli utenti. Proposta all'Assemblea legislativa

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Vista la legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti. Abrogazione della Legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45" e in particolare il comma 1 dell'articolo 11 ove si prevede che l'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale, sentito il Comitato di cui all'art. 4 della legge medesima, approva il Piano di attività biennale, nel quale sono definiti le risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori, i criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare e le priorità di intervento;

Vista la propria deliberazione n. 418 del 26 marzo 2018, approvata ai sensi di quanto previsto al comma 2 dell'articolo 11 della sopra citata legge regionale, concernente "Modalità di definizione del Piano di attività biennale di cui al comma 1, articolo 11 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 concernente norme per la tutela dei consumatori e degli utenti";

Considerato che il Piano di attività costituisce, tra l'altro, il riferimento per la predisposizione e la proposizione dei progetti e programmi di attività e per l'approvazione da parte della Giunta regionale delle iniziative da incentivare e costituisce, inoltre, il presupposto per la determinazione dei criteri, termini e modalità per la concessione dei contributi previsti all'art. 12 della citata legge regionale 27 marzo 2017, n. 4;

Richiamata la deliberazione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna n. 30 del 30 settembre 2025, concernente "Integrazione al Piano di attività per il biennio 2024-2025 e anticipazione del Piano attività 2026-2027 di cui all'articolo 11 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti. abrogazione della legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45 (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti)) (Delibera di Giunta n. 1392 del 1° settembre 2025)" al fine di aggiornare il Piano di attività per la previsione di sviluppare, per il biennio 2025-2026, un progetto sperimentale di avvio di una rete di punti di ascolto per l'assistenza e la tutela a favore dei consumatori-utenti nelle aree montane e interne della regione, con riferimento all'esercizio dei diritti, opportunità e rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea;

Ritenuto, a tal fine, di proporre con il presente atto, ai sensi di quanto previsto al suddetto comma 1, dell'art. 11 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, l'aggiornamento del

Piano di attività per il biennio 2026-2027 contenente oltre agli ambiti prioritari di intervento, i criteri che dovranno informare la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare, nonché le risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori;

Sentito, ai sensi della lettera b), comma 1, art. 5 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, il Comitato regionale dei consumatori e degli utenti convocato in modalità di videoconferenza il 9 febbraio 2026;

Dato atto, ai sensi del comma 2, art. 5 della legge regionale, che sulla proposta di cui all'allegato A della presente deliberazione, si è espresso parere favorevole del Comitato, come risultante dal relativo verbale, agli atti del Servizio competente;

Attesa la necessità di provvedere all'invio della proposta all'Assemblea Legislativa;

Visti:

- la Legge regionale 29 dicembre 2025, n. 11 "Disposizioni collegate alla legge di stabilità per il 2026"
- la legge regionale 29 dicembre 2025, n. 12 ad oggetto "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2026-2028 (Legge di stabilità regionale 2026)";
- la legge regionale 29 dicembre 2025, n. 13 ad oggetto "Bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna 2026-2028";
- la deliberazione della Giunta regionale n. 2251 del 29 dicembre 2025 ad oggetto: "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento e del bilancio finanziario gestionale di previsione della Regione Emilia-Romagna 2026-2028";
- la legge regionale 26 novembre 2001, n. 43 "Testo unico in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna" e ss.mm.";
- il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- deliberazione della Giunta regionale n. 2077 del 27 novembre 2023 ad oggetto "Nomina del Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza";

- deliberazione della Giunta Regionale n. 101 del 30 gennaio 2026 ad oggetto "Piano integrato delle attività e dell'organizzazione 2026-2028. Approvazione";

Richiamate, infine, le seguenti deliberazioni proprie deliberazioni:

- n. 263 del 23 febbraio 2026 ad oggetto "XII Legislatura. Riassegnazione degli organici tra le Direzioni generali e le Agenzie regionali e disposizioni attuative a completamento della riorganizzazione in vigore dal 1° marzo 2026";
- n. 1559 del 29 settembre 2025 ad oggetto "XII Legislatura. Linee di indirizzo per la riorganizzazione delle funzioni e dei servizi della Regione e adeguamento delle strutture organizzative";
- n. 2224 del 22 dicembre 2025 ad oggetto "XII Legislatura. Riorganizzazione dell'ente in vigore dal 1° marzo 2026. Prima fase";
- n. 100 del 30 gennaio 2026 ad oggetto "XII LEGISLATURA. Riorganizzazione dell'Ente in vigore dal 1° marzo 2026. Seconda fase" e ss.mm.ii.;
- n. 278 del 27 febbraio 2026 ad oggetto "Disciplina organica in materia di organizzazione dell'Ente e gestione del personale. Aggiornamenti in vigore dal 1° marzo 2026";

Richiamati infine:

- la determinazione dirigenziale n. 4206 del 27 febbraio 2026 ad oggetto "Conferimento e proroga incarichi dirigenziali - Direzione generale Sviluppo economico, Cultura e Turismo;
- la deliberazione della Giunta regionale n. 1187 del 16 luglio 2025 ad oggetto "XII legislatura. Affidamento degli incarichi di Direttore Generale e di Direttore di alcune Agenzie regionali ai sensi degli artt. 43 e 18 della L.R. n. 43/2001";

Dato atto che il responsabile del procedimento, nel sottoscrivere il parere di legittimità, attesta di non trovarsi in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi;

Dato atto dei pareri allegati;

Su proposta del Presidente della Giunta regionale;

A voti unanimi e palesi

D E L I B E R A

- 1) di approvare, sulla base di quanto indicato in premessa che qui si intende integralmente riportato, l'aggiornamento del Piano di attività per il biennio 2026-2027 ai sensi di quanto previsto al comma 1, articolo 11 della legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, di cui all'allegato A, che

costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- 2) di proporre all'Assemblea legislativa regionale il Piano di attività 2026-2027 di cui al precedente punto 1), per l'approvazione a norma di legge;
- 3) di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale telematico della Regione Emilia-Romagna;
- 4) di precisare che, per quanto previsto in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, si provvederà ai sensi delle disposizioni normative ed amministrative richiamate in parte narrativa alle pubblicazioni previste dal PIAO 2026-2028, incluse le ulteriori pubblicazioni ai sensi dell'art. 7 bis del D.Lgs. n. 33 del 2013".

ALLEGATO A

PIANO DI ATTIVITA' PER IL BIENNIO 2026-2027 DI CUI ALL'ARTICOLO 11 DELLA LEGGE REGIONALE 27 MARZO 2017, N. 4 CONCERNENTE NORME PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI.

Premessa

La legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 *“Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti. Abrogazione della legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45 (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti)”* riconosce il ruolo economico e sociale dei cittadini come consumatori ed utenti di beni e servizi, sostiene e promuove la più ampia tutela dei loro diritti e interessi di associazione, informazione, trasparenza e controllo sui singoli servizi e prodotti, sostenendo e valorizzando a tal fine, le associazioni operanti sul territorio regionale. In particolare, persegue gli obiettivi di cui all'articolo 1, comma 5.

Per il perseguimento di tali fini, la Regione promuove lo sviluppo dell'associazionismo di consumatori ed utenti, l'azione degli enti pubblici e dei soggetti privati, delle autonomie locali e funzionali e lo sviluppo di possibili azioni coordinate tra i diversi soggetti coinvolti.

La suddetta legge regionale prevede all'articolo 11, comma 1 che l'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale, sentito il Comitato regionale dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 4, approvi il Piano di attività biennale, nel quale sono definite le risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori, i criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare e le priorità di intervento in conformità a quanto stabilito con deliberazione della Giunta regionale n. 418 del 26 marzo 2018, concernente le modalità di definizione del suddetto piano di attività biennale.

In coerenza con gli obiettivi e le finalità della legge regionale e, secondo quanto definito dalla citata deliberazione della Giunta regionale n. 418 del 26 marzo 2018, gli interventi rientranti nel Piano di attività da realizzarsi nel biennio di riferimento possono consistere in:

- 1) attività e iniziative dirette della Regione realizzate in adempimento alle norme vigenti per l'acquisizione di servizi da soggetti terzi o in collaborazione, nell'ambito di protocolli o convenzioni, con le associazioni dei consumatori e altri soggetti pubblici o privati;
- 2) progetti e programmi di attività proposti dalle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al Registro regionale di cui all'articolo 2 della legge regionale, negli ambiti di intervento individuati nel Piano di attività e realizzati dalle medesime a seguito del riconoscimento dei contributi di cui all'articolo 12 della legge regionale, anche con il coinvolgimento di altri partner in grado di assicurare idonee capacità professionali e organizzative, risorse strumentali e finanziarie in modo da sviluppare sinergie in termini di progettualità, partenariato, territorialità e ottimizzazione delle risorse a disposizione.

Per le attività e le iniziative in materia di tutela dei consumatori e degli utenti da realizzare nel biennio 2026-2027, sono previsti nel bilancio regionale, in adempimento alla legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, stanziamenti ammontanti ad € 600.000,00 (€ 300.000,00 per l'anno in corso ed € 300.000,00 per l'anno 2027) finalizzati alla concessione di contributi di cui all'articolo 12 della legge regionale, alle associazioni dei consumatori e degli utenti, per la realizzazione di progetti e programmi di attività proposti dalle medesime a seguito di apposito avviso pubblico contenente i criteri, termini e modalità per la concessione dei contributi, da emanarsi da parte della Giunta regionale, ai sensi di quanto previsto al comma 2 del medesimo articolo 12.

Tale piano di attività, in considerazione delle risorse stanziante in bilancio è realizzato, al netto del già avviato progetto sperimentale relativo ad una rete di punti di ascolto per l'assistenza e la tutela a favore dei

consumatori-utenti nelle aree montane e interne della regione approvato con determinazione dirigenziale n. 24703 del 15/12/2025, in attuazione della propria deliberazione n. 1864 del 10/11/2025, attraverso ulteriori progetti e programmi di attività proposti dalle associazioni dei consumatori e utenti, a seguito di ulteriori avvisi pubblici da emanarsi nel biennio 2026-2027.

Risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori

CAPITOLI DI BILANCIO	FINALITA'	RISORSE DISPONIBILI	
		ANNO 2026	ANNO 2027
26500	CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ED UTENTI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "RETE DI PUNTI DI ASCOLTO PER L'ASSISTENZA E LA TUTELA A FAVORE DEI CONSUMATORI-UTENTI NELLE AREE MONTANE E INTERNE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA" DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 1864/2025	€ 100.000,00*	
	CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ED UTENTI PER LA REALIZZAZIONE DI PROGRAMMI DI ATTIVITA' DI ASSISTENZA FINALIZZATI ALLA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE ANCHE MEDIANTE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE PREVISTE DALLA NORMATIVA VIGENTE	€ 200.000,00	
	CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI TRA CONSUMATORI ED UTENTI PER LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI INFORMAZIONE E EDUCAZIONE DEI CONSUMATORI RIENTRANTI NELLE FINALITÀ DI CUI ALL'ART. 1 DELLA LR 4/2017.		€ 200.000,00
	CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ED UTENTI PER LA PROSECUZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PROGETTO "RETE DI PUNTI DI ASCOLTO PER L'ASSISTENZA E LA TUTELA A FAVORE DEI CONSUMATORI-UTENTI NELLE AREE MONTANE E INTERNE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA" DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 1864/2025		€ 100.000,00
TOTALE		€ 300.000,00	€ 300.000,00

** Risorse già impegnate per la realizzazione del sopra citato progetto sperimentale di avvio di una rete di punti di ascolto per l'assistenza e la tutela a favore dei consumatori-utenti nelle aree montane e interne della regione.*

Eventuali ulteriori risorse previste in assestamento per le annualità 2026 e/o 2027, potranno essere utilizzate senza la necessità di procedere alla modifica del presente piano di attività.

Ambiti prioritari di intervento

Come previsto dalla deliberazione della Giunta regionale n. 418 del 26 marzo 2018, la definizione degli ambiti prioritari di intervento derivano dagli obiettivi individuati in documenti programmatici della Regione e in particolare nei Documenti di economia e finanza regionale DEFR degli anni di riferimento del presente piano di attività, ove prevale, nei vari ambiti settoriali, l'obiettivo della "Promozione di una cultura del consumo sostenibile e consapevole", nonché dal costante confronto, anche nell'ambito dell'attività del Comitato di cui all'articolo 4 della legge regionale, con le associazioni dei consumatori e degli utenti, che per la loro rete di sportelli presente sul territorio e per la loro funzione di osservatori del rispetto delle regole nei rapporti tra operatori economici e i consumatori-utenti di beni e servizi, sono in grado di cogliere e farsi interpreti delle esigenze e dei bisogni attuali dei cittadini e svolgere un'azione di sussidiarietà orizzontale e di affiancamento alle istituzioni e agli altri soggetti economici e sociali nel sistema della tutela dei consumatori e degli utenti.

Gli interventi proposti dalle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al registro di cui all'articolo 2 della legge regionale, a seguito di specifico avviso pubblico, devono consistere:

- A) con riferimento ai **programmi di attività**: nella promozione e sensibilizzazione di strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie tramite l'attività di assistenza finalizzata alla risoluzione delle stesse mediante procedure di conciliazione previste dalla normativa vigente e per pratiche di contenzioso che si risolvono positivamente senza la necessità di avviare eventuali procedure di conciliazione;
- B) con riferimento ai **progetti**: in iniziative di informazione e educazione dei consumatori rientranti nelle finalità di cui all'art. 1 della LR 4/2017. Si confermano come prioritari i seguenti ambiti:
- B1) la promozione della cultura del consumo consapevole, con riferimento, prioritariamente alle fasce deboli e meno protette della popolazione (anziani, persone con disabilità e consumatori sovra indebitati), nonché, con il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche, nei confronti delle nuove generazioni, quali futuri consumatori;
 - B2) l'informazione, la formazione e la sensibilizzazione all'utilizzo responsabile del denaro, per promuovere una cultura finanziaria e del risparmio con particolare attenzione ai temi dell'indebitamento;
 - B3) l'informazione e la sensibilizzazione circa i rischi potenziali dell'uso di sistemi di IA generativa legati alla proliferazione di pubblicità occulte, di pubblicità talmente personalizzate sulle caratteristiche e fragilità personali (o bias cognitivi) da incidere sulla capacità degli utenti di assumere decisioni consapevoli, che possono integrare gli estremi di pratiche commerciali scorrette ai sensi della normativa vigente, nonché di nuove forme più sofisticate di attacchi di phishing;
 - B4) l'informazione in merito ai diritti degli utenti all'accesso ed alla fruizione dei servizi pubblici, con particolare attenzione all'accessibilità digitale e al digital divide.

Considerata la tipologia eterogenea degli interventi finanziabili dalla legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, consistenti in progetti di informazione e educazione e programmi di attività, si ritiene opportuno, al fine di non appesantire le attività delle Associazioni con entrambe le tipologie di intervento nella medesima annualità, procedere al finanziamento, ad anni alterni, dei programmi di attività e dei progetti, prevedendo, nell'annualità 2026, il finanziamento dei programmi di attività.

Pertanto, si stabilisce che le risorse disponibili per le annualità 2026-2027 siano così destinate:

- annualità 2026: finanziamento dei programmi di attività di cui alla lettera A)
- annualità 2027: finanziamento dei progetti di cui alla lettera B) e prosecuzione e aggiornamento del progetto "Rete di punti di ascolto per l'assistenza e la tutela a favore dei consumatori-utenti nelle aree montane e interne della Regione Emilia-Romagna" sopra citato.

I criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare

I programmi di attività (ambito di intervento di cui alla lettera A), sono finanziati prevedendo un contributo a tutte le associazioni richiedenti e ritenute ammissibili e qualora le risorse disponibili non consentano di finanziare totalmente la spesa richiesta, si procede alla ripartizione rispetto alla medesima.

I progetti di informazione e educazione dei consumatori (ambito di intervento di cui alla lettera B) sono valutati in base ai seguenti criteri e punteggi:

- 1) completezza progettuale, intesa, anche, come precisione e grado di definizione operativa dell'intervento proposto (max 5 punti);
- 2) rispondenza del progetto agli ambiti prioritari di intervento individuati (max 5 punti);

- 3) qualità e significatività del progetto, in termini di impatto e di potenziale efficacia per i consumatori, con riferimento:
- 3.1) al carattere originale ed innovativo, alle modalità attuative, alla tipologia dei prodotti e attività da realizzare, ai materiali e strumenti di comunicazione nonché al dimensionamento dei risultati da raggiungere (max 60 punti);
 - 3.2) alla diffusione degli sportelli attivi, aventi i requisiti minimi previsti dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1803/2017, assegnando 0,20 punti per ogni sportello attivo (max 8 punti);
 - 3.3) alla rappresentatività sociale derivante dal numero degli associati iscritti a ciascuna associazione, assegnando:
 - 0,25 punti ogni 1.000 associati, oltre la soglia minima dello 0,5 per mille della popolazione regionale (max 4 punti)
 - 0,16 punti ogni 10.000 euro, oltre l'importo di 1.800 euro, di quote associative risultanti dal bilancio al 31 dicembre dell'anno precedente alla presentazione della domanda di contributo (max 4 punti);
 - 4) aggregazione tra associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al registro regionale, che presenta congiuntamente la domanda di partecipazione progettuale, assegnando 1 punto per ogni associazione partecipante (Max 5 punti);
 - 5) conferimento volontario di risorse finanziarie proprie, fino al 20% dell'importo del progetto (Max 5 punti);
 - 6) partnership con soggetti terzi, non rientranti nella categoria delle attività economiche/imprese di produzione o distribuzione, che garantiscano addizionalità di servizi e/o risorse strumentali e/o finanziarie (max 4 punti).

Al fine di incentivare progetti efficaci, incisivi e di qualità, sono considerati idonei e quindi ammessi a contributo, quelli che raggiungono il punteggio minimo di 60 punti. Se le risorse disponibili non consentono di finanziare interamente i progetti ammessi a contributo, si procede al relativo riparto, assegnando un contributo parametrato proporzionalmente rispetto al punteggio conseguito e all'importo richiesto.

In considerazione del carattere settoriale e trasversale delle diverse tematiche consumeristiche, la valutazione dei progetti è demandata ad apposito gruppo di lavoro interdirezionale costituito con atto del Direttore generale della Struttura regionale competente per materia con i componenti designati da ciascun Direttore generale.