



# CITTA' DI TERRACINA

PROVINCIA DI LATINA

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. delib. 713

data 18.11.2010

OGGETTO: L.R. 24 agosto 2001, n.23- Approvazione progetto "Emergenza sovra indebitamento"- Individuazione soggetto attuatore.

L'anno duemiladieci, il giorno DICIOTTA del mese di NOVEMBRE alle ore 13,00 e seguenti, nella sede Comunale, in seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale, alla presenza degli Assessori:

LAURETTI FRANCESCA	PRESENTE		ASSENTE	X
AMURO GIUSEPPE	PRESENTE		ASSENTE	X
FERRARI FRANCO	PRESENTE	X	ASSENTE	
D'AMICO GIANNI	PRESENTE		ASSENTE	X
MARAGONI LORETO	PRESENTE	X	ASSENTE	
MASCI GIOVANNI	PRESENTE	X	ASSENTE	
PECCHIA LUCIANO	PRESENTE		ASSENTE	X
ZICCHIERI FRANCESCO	PRESENTE	X	ASSENTE	

Partecipa alla seduta il sottoscritto Segretario Comunale, Dott. Luigi Pitone

Assume la presidenza il Sindaco Stefano Nardi, il quale, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta per la trattazione degli argomenti proposti.

### PARERI PREVISTI DALL'ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18 AGOSTO 2000, N. 267

#### PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in argomento

Terracina,

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

18/11/2010  
 RESPONSABILE  
 (Dott. Giancarlo De Simone)

#### PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione in argomento

Terracina,

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

## LA GIUNTA COMUNALE


- Vista la legge regionale 24 agosto 2001, n. 23: "Interventi regionali per prevenire e combattere il fenomeno dell'usura";
- Premesso che la Giunta Regionale ha deliberato in data 17 settembre 2010 con provvedimento n. 405 l'approvazione dei criteri e delle modalità per l'utilizzo del fondo per prevenire e combattere il fenomeno dell'usura;
- Preso atto che in data 21 ottobre 2010 è stato pubblicato sul BURL n. 39 l'avviso pubblico per l'utilizzo del fondo per prevenire e combattere il fenomeno dell'usura di cui alla L. R. n. 23/01;
- Considerato che con questi provvedimenti si mira a prevenire e combattere il fenomeno dell'usura attraverso la promozione di interventi di solidarietà sociale mediante la creazione di appositi "Sportelli di contrasto all'usura" per sostenere i soggetti a rischio ed incentivare e sostenere azioni di prevenzione del fenomeno;
- Visto che il progetto a tutela del risparmio e accesso al credito "Emergenza Sovraindebitamento" rispecchia pienamente i fini e gli scopi che questa Amministrazione intende perseguire unitamente alle Amministrazioni Comunali di Lenola, Prossedi e San Felice Circeo;
- Accertato che i comuni che sostengono la creazione di appositi "sportelli di contrasto all'usura" possono presentare richiesta di finanziamento per progetti che verranno gestiti direttamente da soggetti terzi esterni che intervengano con le loro specifiche professionalità ai sensi della Legge Regionale 23/01;
- Stante la disponibilità delle Associazioni Nazionali "Mondoconsumatori Lazio", "Federconsumatori Regione Lazio" e "Salvaconsumatori Lazio (o AIRP)" che si propongono quali soggetti attuatori del progetto, sulla base di un protocollo formalmente sottoscritto con i comuni interessati;
- Tenuto conto che le Associazioni di cui sopra sono titolate ed in grado di realizzare tale attuazione attraverso l'apporto di proprie risorse umane che vantano una matura e solida esperienza nel settore, atte a sostenere sotto il profilo psicologico, legale, giuridico ed economico le persone che si rivolgono allo Sportello ed ad orientarli verso strumenti correttivi;
- Vista la richiesta formale dell'Associazione Nazionale Consumatori "Mondoconsumatori" protocollata al n. 61039/1 il 10 novembre 2010 tesa ad ottenere la nomina quali soggetti attuatori del progetto relativo all'apertura di "Sportelli di contrasto all'usura";
- Preso atto delle dichiarazioni di adesione al progetto da parte dei Comuni di Lenola, Prossedi, e San Felice Circeo;

- Ritenuto che il progetto "Emergenza Sovraindebitamento" possa essere attuato in forma associata tra i Comuni di Lenola, Prossedi, San Felice Circeo e Terracina, individuando in Terracina il comune capofila;
- Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione reso dal responsabile del servizio;

con votazione unanime

#### DELIBERA

1. Di approvare il progetto a tutela del risparmio e accesso al credito denominato "Emergenza Sovraindebitamento" allegato alla presente deliberazione;
2. Di attuare il progetto in forma associata unitamente ai Comuni di Lenola, Prossedi e San Felice Circeo con Terracina Comune capofila;
3. Di individuare nelle Associazioni Nazionali Consumatori "Mondoconsumatori Lazio" sede provincia di Latina via Pastrengo n. 34 Latina, "Federconsumatori Regione Lazio" sede legale via Otranto n. 5 Roma e "Salvaconsumatori Lazio o AIRP" sede legale via Carlo Felice n. 77 Roma i soggetti attuatori del progetto relativo all'apertura di "Sportelli di contrasto all'usura";
4. di dare mandato al Dirigente degli Affari Generali di predisporre gli atti occorrenti per la domanda di finanziamento alla Regione Lazio ai sensi della Legge Regionale 24 agosto 2001, n. 23 e di compiere ogni altro eventuale adempimento per l'apertura e la gestione degli "Sportelli di contrasto all'usura".





# **Città di Terracina**

**PREVENZIONE ALL'USURA**

Legge Regionale 24 agosto 2001, n. 23

**EMERGENZA**

**SOVRAINDEBITAMENTO**

**PROGETTO A TUTELA DEL RISPARMIO E ACCESSO  
AL CREDITO**

A handwritten signature or set of initials is located in the bottom right corner of the page. The signature is written in dark ink and appears to be a stylized representation of a name, possibly starting with 'G' and 'F'.



## Considerazioni Generali

Il risparmio in Italia, come ben si sa, è diventato un tema molto delicato soprattutto a causa degli eventi ormai noti come Bond Cirio, Parmalat, Argentina, Giacomelli, My Way & 4 You, il problema dell'anatocismo bancario a cui si è aggiunto ormai la piaga del **Credito al Consumo**.

Il fallimento di prodotti finanziari e non, che si ritenevano assolutamente certi, le conseguenze sia del caro vita sia dello spostamento dei risparmi stessi nel settore immobiliare che a sua volta hanno causato un vertiginoso aumento del prezzo per metro quadrato degli immobili e conseguentemente un'impennata degli affitti stessi, la folle corsa a possedere sempre più beni, incoraggiata anche dalle offerte allettanti di finanziarie, banche ecc., hanno determinato uno scenario preoccupante.

È necessario individuare ed analizzare le cause del fenomeno del sovra indebitamento e conseguentemente dell'usura senza precedenti per adeguare un sistema economico e soprattutto legislativo alle nuove ed urgenti esigenze di tutela dei consumatori e lavoratori.

L'Italia è uno dei paesi in cui le famiglie destinano al risparmio una importante percentuale dei propri redditi, anche alla luce delle crescenti difficoltà del sistema pensionistico pubblico.

Come accennato, è importante analizzare le cause che oggi hanno provocato la crisi del risparmio e conseguente sovraindebitamento.

Tali cause sono facilmente evidenziabili.

È sufficiente ripercorrere il filo conduttore che, partendo dall'insolvenza dello stato argentino, conduce sino al crack finanziario di aziende come Cirio, Giacomelli, Italtractor, per giungere infine allo stato di amministrazione straordinaria di gran parte delle società del gruppo Parmalat senza trascurare il fenomeno dell'anatocismo bancario che ha determinato una profonda sfiducia nel settore bancario.

Sempre più famiglie, scoraggiate dagli eventi sopra descritti, ammaliate da conturbanti campagne pubblicitarie, desiderose di condurre una vita al di sopra delle proprie possibilità, sacrificano il proprio risparmio per un consumismo eccessivo e per rincorrere sogni legittimi ma non concreti.

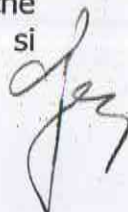
Un rapido aumento dei prezzi delle case e il conseguente indebitamento delle famiglie comincia a preoccupare lasciando l'economia vulnerabile a una successiva correzione dei prezzi con conseguenti effetti negativi sulla ricchezza, ciò che si definisce comunemente una "bolla" sul mercato immobiliare. La situazione richiede un attento controllo. In effetti, indipendentemente dal fatto che all'aumento segua o meno una brusca correzione, "alti livelli di indebitamento lasciano le famiglie vulnerabili a shocks avversi rispetto al reddito disponibile e i tassi di interesse".

I prestiti alle famiglie sono diventati inoltre anche strategici perché spingono i consumi e aiutano la ripresa dell'economia. Il mercato italiano dei finanziamenti sta riducendo il gap con il resto d'Europa, dove ci sono mercati più maturi.

Crescita esponenziale del credito al consumo e dei protesti testimonierebbero, le difficili condizioni in cui si trova il paese. I protesti, riguardano soprattutto gli assegni bancari, "che arrivano a 1,6 milioni, per un controvalore di 4 miliardi di euro".

Ma il massiccio ricorso al credito al consumo e la crescita dei protesti testimoniano "il disagio economico di piccole e medie imprese che arrancano e di milioni di famiglie, costrette a indebitarsi per sopravvivere, con gravissime difficoltà anche per pagare i debiti contratti".

Occorrono misure idonee per far capire alle famiglie: "di non ascoltare le sirene interessate di banche e finanziarie, cercando di evitare di cadere nella cultura del debito, che porta ad una nuova schiavitù finanziaria, spesso anticamera dell'usura". Oggi forse si affronterebbe una crisi di proporzioni più ridotte, una crisi meno grave.





E' auspicabile che per legge si istituisca ed incentivi una conciliazione seria e costruttiva tra le parti coinvolte, partendo dall'esperienza, comunque e sicuramente da migliorare, del protocollo con il Monte dei Paschi di Siena per i prodotti My Way, For You e simili.

Quindi, al di là dei controlli, delle norme e dei regolamenti, è il risparmiatore che deve essere maggiormente informato, senza lasciarsi influenzare da mode e tendenze, e senza farsi guidare dal miraggio di facili guadagni.

Molti, troppi sono i casi di cittadini che si sono rivolti presso le strutture delle Associazioni Consumatori, lamentando perdite, anche ingenti, riconnesse ad investimenti finanziari o a finanziamenti di risanamento debiti; ciò che più deve porre in allarme è il fatto che gli investimenti suggeriti o consigliati non rispondevano assolutamente al profilo di rischio, alle esigenze del risparmiatore e, cosa ancor più grave, tali investimenti erano addirittura incompatibili con quanto richiesto e dichiarato dal cittadino alla propria struttura bancaria.

Il Progetto **"EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO"**, anche e soprattutto in relazione al numero di consumatori che si sono rivolti e si rivolgono agli sportelli delle Associazioni Consumatori si propone di:

- Informare e sensibilizzare i consumatori sullo stato dell'evento e sulle ragioni di rivalsa, per consentire e favorire una presa di coscienza dei propri diritti e delle relative modalità di esercizio;
- Fornire consulenza specifica in merito alle singole pratiche, analizzando i profili di contestazione e la fattibilità di un ricorso a più livelli e con le diverse modalità;
- Operare al fine di ampliare e coordinare, per il territorio di competenza, l'attività di segnalazione e contestazione per costituire una forza sociale ed un insieme organizzato di risparmiatori che potesse intavolare una trattativa ed un confronto con il sistema finanziario su basi almeno eque;
- Promuovere azioni di contestazione nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e colpevoli della crisi del risparmio, in sede stragiudiziale e nelle varie sedi giudiziali;
- Aggiornare costantemente i consumatori attraverso le varie modalità di comunicazione e guidarli nell'esercizio efficace ed incisivo dei propri diritti al fine di consentire una completa e migliore tutela dei propri diritti.

A tal fine per approfondire il fenomeno si propone il progetto di cui sopra programmando diverse azioni e sviluppando gli strumenti di realizzazione ampiamente descritti all'interno del progetto stesso e previsti nella delibera ed esattamente:

- a) Attività di raccolta dati e monitoraggio per tutta la durata del progetto con conseguente analisi dei dati, sintesi dei risultati e divulgazione
- b) Apertura dello sportello informativo "Emergenza Sovraindebitamento" e Call Center, telematici e/o centri d'informazione, assistenza, documentazione, consultazione anche presso le sedi delle Istituzioni Regionali;
- c) monitoraggio del fenomeno sovra indebitamento/Usura ed individuazione delle criticità;
- d) divulgazione dei risultati e dati attraverso mostre, convegni e seminari;
- f) reti telematiche e siti web per l'informazione, la documentazione, l'assistenza, la consulenza e la divulgazione dei risultati;
- g) pubblicazioni, opuscoli.



# **“EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO”**

## **Prevenzione Usura**

Progetto a Tutela del Risparmio e Accesso al Credito

### Articolazione del Progetto

<b>1. CALL CENTER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>INFORMAZIONE</b></li><li>➤ <b>CONSULENZA</b></li><li>➤ <b>QUESTIONARIO</b></li></ul>
<b>2. SPORTELLO</b> <b>“EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO”</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>INFORMAZIONE</b></li><li>➤ <b>CONSULENZA</b></li><li>➤ <b>CONSEGNA FAC-SIMILI PER L'AUTOTUTELA</b></li><li>➤ <b>ASSISTENZA STRAGIUDIZIALE</b></li><li>➤ <b>CONSULENZA PSICOLOGICA</b></li></ul>
<b>3. SITO WEB</b> <b>Meglio informarsi che sovraindebitarsi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>BANCA DATI</b></li><li>➤ <b>VADEMECUM DEL CONSUMATORE</b></li><li>➤ <b>ATTIVITA' DIVULGATIVA CON VOLANTINI E GUIDA</b></li></ul>
<b>4. SEMINARI PERIODICI DI APPROFONDIMENTO E AGGIORNAMENTO, CONVEGNI PROVINCIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>2 GIORNATE FORMATIVE INERENTI LA TEMATICA DEL SOVRAINDEBITAMENTO</b></li><li>➤ <b>1 CONVEGNO DI APPROFONDIMENTO E DIBATTITO DEL TEMA IN QUESTIONE</b></li></ul>



## CALL CENTER

Interessante connubio tra telecomunicazioni ed informatica, il Call-center offre delle significative opportunità di soddisfare l'esigenza di fornire un servizio valido a migliaia di cittadini soddisfacendo le richieste di efficienza e celerità del consumatore.

## FATTIBILITA'

Il Call Center, vuole essere un prezioso strumento teso ad incrementare, attraverso risposte esaurienti e professionali, l'efficienza e l'efficacia della comunicazione. In tal senso costituisce un strumento utile di distensione sociale.

Inoltre l'esperienza maturata nei diversi anni in tale settore attraverso anche lo strumento del Call Center è un ulteriore dato significativo come si può ben evincere dall'introduzione al progetto.

Inoltre ad ogni consumatore verrà sottoposto un breve questionario composto da dieci domande attinenti la tematica del Risparmio e dell'Accesso al Credito allo scopo di individuare posizioni di sovraindebitamento (Indagine facilitata dal totale anonimato della persona intervistata di cui non si conoscerà neanche l'aspetto fisico).

## TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE

Il servizio verrà garantito da 3 operatori (esperti) che forniranno, ai vari richiedenti, informazioni e consulenze varie su tutta la tematica; i casi più complessi e particolari, risolvibili per via telefonica, otterranno risposta immediata, mentre per i casi non gestibili per via telefonica o per i quali è necessario un maggior approfondimento verranno discussi in sede dall'Esperto di turno, il quale provvederà ad inoltrare per via fax, e-mail o direttamente dal vivo, la risposta al consumatore.

I vari operatori compileranno delle schede sulle quali anoteranno le telefonate ricevute e i quesiti posti, per quelli di maggior complessità verrà redatto un apposito modulo (formulario europeo dei reclami) da inoltrare agli Esperti, che nel giro di **48 ore** al massimo formuleranno una risposta.

Nei giorni e negli orari di chiusura del Call Center sarà attivato un risponditore automatico con voce registrata che indicherà ai vari interlocutori telefonici gli orari di funzionamento del servizio, nonché gli altri mezzi alternativi per potersi mettere in contatto con la struttura che gestisce il Call Center ovvero e-mail, fax. I consumatori potranno contattare gli esperti qualificati e preparati attraverso le linee telefoniche e multimediali messe a disposizione.

Il servizio innanzi tutto, si basa sull'utilizzo di Tre linee, con basso costo a carico dell'utente (il costo di una telefonata urbana-regionale senza altri oneri aggiuntivi), con messa a disposizione di Tre (**3**) Operatori/Esperti, di cui due a tempo pieno e uno a tempo parziale opportunamente formati.

Il Call Center per il Progetto EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO sarà in funzione:

lunedì – mercoledì – venerdì  
dalle ore 11,00 alle ore 13,00  
dalle ore 15,00 alle ore 18,00



## OBIETTIVO

L'iniziativa del Call Center, ha come scopo quello di fornire servizi di informazione e consulenza alle famiglie del territorio interessato, in modo particolare di quelle categorie sociali più deboli. Per assicurare il miglior servizio all'utenza, verranno garantiti diversi parametri:

- accessibilità;
- livello di qualità;
- relazione.

Naturalmente, ai fini di un'ottima pubblicizzazione e relativa conoscenza dei numeri telefonici, gli stessi verranno inseriti nei 10 mila volantini che verranno fatti stampare e appositamente distribuiti nonché nelle mille locandine che verranno inviate ed affisse nei maggiori Comuni della Provincia di Latina, nei punti più nevralgici, Asl, ecc. ed infine nel vademecum disponibile sul sito e consultabile in sede.

## SPORTELLO EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO

### FATTIBILITA'

Lo Sportello ha lo scopo di fornire, a livello regionale, informazioni, documentazioni, consulenza, Assistenza stragiudiziale nonché Consulenza Psicologica su problemi specifici e su problematiche generali connesse alla tematica del Risparmio e del Sovraindebitamento così come già ampiamente descritto, intervenendo sui soggetti interessati tramite l'ausilio di persone competenti ed esperte.

### TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE

**Lo Sportello EMERGENZA SOVRAINDEBITAMENTO prevede un servizio di:**

➤ **Informazione e Consulenza diretta e telefonica**, presso le sedi operative di Mondoconsumatori Lazio nel territorio locale, e presso locali messi a disposizione dai Comuni interessati tramite la permanenza in sede per 3 giorni la settimana di personale esperto nelle problematiche sul Risparmio e del Sovraindebitamento -Usura.

Lo Sportello, pronto a fornire tutte le informazioni necessarie per far usufruire a tutti gli interessati il servizio del Progetto al massimo delle sue potenzialità, verte principalmente sugli esperti della Consulta Giuridica dell'Associazione che prestano, in maniera saltuaria e non, la loro collaborazione alla struttura.

Inoltre il **pool** della consulta giuridica costituirà un punto di osservazione, un occhio vigile, sulle leggi e sulla giurisprudenza italiana e comunitaria rilevanti per gli interessi dei consumatori. Gli operatori si incaricheranno di ricevere le telefonate e compilare il modulo (es.

formulario europeo dei reclami) che verrà sottoposto all'Esperto; nei casi di particolare complessità, gli operatori fisseranno degli appuntamenti in sede per l'Esperto. Una volta formulate le risposte queste verranno inoltrate prontamente ai destinatari.

➤ **Predisposizione dei fac-simili** per le varie tematiche connesse al settore del credito e del risparmio, al fine di fornire anche un valido supporto tecnico-giuridico per la risoluzione dei vari contenziosi che verranno consegnati al consumatore.

➤ **Assistenza stragiudiziale** errà predisposta una lettera di reclamo su carta intestata da parte dei nostri consulenti al fine di meglio tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini.

Allo scopo di fornire un valido e necessario sostegno alle necessità della collettività nonché al fine di non appesantire la struttura e nello stesso tempo di rispettare criteri di economicità dell'azione verrà richiesto a coloro che intendono usufruire di tale assistenza stragiudiziale di prima fase un contributo per le spese effettive e vive da sostenere; tali spese sono inerenti alle raccomandate da spedire e relative incombenze, al costo della carta e relative fotocopie, ecc. L'assistenza stragiudiziale ha il precipuo scopo di raccogliere e convogliare le proteste delle migliaia di cittadini vessati nel settore del risparmio al fine di costituire una forte e potente domanda aggregata in grado di interloquire a pari livello con la controparte che rappresenta sicuramente un potere forte. Nei casi accertati di **Usura** si indirizzerà il soggetto verso gli organi reputati ad intervenire.

**CONSULENZA PSICOLOGICA** : Per i casi più gravi dove viene riscontrato una propensione all'indebitamento dovuto anche a forme patologiche, è previsto l'intervento di un consulente psicologo (che sarà in sede una volta al mese) che avrà il compito di analizzare meglio la situazione al fine di risolvere la questione o indirizzare, laddove il caso lo richieda, il soggetto agli Enti Preposti che sono in grado di intervenire.

**Posta Elettronica** al fine di garantire anche la possibilità di porre quesiti tramite e-mail. I quesiti, una volta raccolti da un addetto, saranno sottoposti agli esperti, che, una volta formulate le risposte, provvederanno ad inoltrarle prontamente ai destinatari.

La realizzazione del Servizio telematico prevede pertanto l'impiego di 2 persone incaricate di "scaricare" e distribuire il flusso di e-mail e di 1 esperto.

Per quanto concerne la presenza dell'esperto, sarà presente in sede la mattina secondo i seguenti orari e giorni:

**Lunedì - Venerdì**

**dalle ore 10.30 alle ore 12.30**

I due operatori dedicheranno 2 (due) ore, in totale, giornaliera, per svolgere il loro operato all'interno del progetto.

Infine il servizio di risposta telematica sarà organizzato in modo tale che i quesiti telematici pervenuti, avranno una risposta nel termine di 2 giorni lavorativi fatta eccezione per i casi urgenti a cui si provvederà a dare una risposta immediata ed ove possibile anche ad un contatto telefonico per meglio definire il problema e fornire una risposta esauriente.

Anche in questo caso verrà proposto, a tutti gli interessati, la compilazione del questionario in materia di sovraindebitamento.

Il servizio di Informazione, Consulenza ed Assistenza Stragiudiziale, nei modi previsti come sopra, fornito dagli esperti di Mondoconsumatori Lazio vorrebbe essere promotore di una procedura di Conciliazione sulla base di criteri e parametri certi e sotto il controllo dei Comuni interessati, che diventerebbe garante dell'imparzialità nella risoluzione delle relative controversie. Bisogna costituire un Tavolo permanente di confronto e di risoluzione dei casi.





# SITO WEB

## *Meglio informarsi che sovraindebitarsi*

Il Sito vuole essere un punto di riferimento per l'informazione e la tutela del risparmiatore, offrendo la possibilità di consultare dati sia di carattere pratico, per affrontare le situazioni quotidiane nel modo giusto e proficuo, sia di carattere più specifico e dettagliato, strumento utile in caso di particolari controversie.

### FATTIBILITA'

Il Sito consente al cittadino di instaurare con gli operatori del settore un rapporto nel quale il consumatore non sia parte debole e non subisca in silenzio comportamenti scorretti e/ o illegittimi. Siamo convinti che un cittadino più informato, cosciente e dunque tutelato possa a lungo termine stimolare una reale ed utile concorrenza nel mercato e possa così determinare un miglioramento dell'offerta in termini di qualità e varietà nei diversi settori.

Il Servizio intende sviluppare la comunicazione tra la Pubblica Amministrazione, i Cittadini e la Società Civile organizzata mediante canali quali la posta elettronica e i gruppi di discussione (newsgroups).

### TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE

Il Sito si prefigge di ottenere tali risultati mettendo a disposizione dei cittadini:

- Una banca dati elettronica, accessibile inoltre on-line anche al sito dell'associazione e contenente materiale relativo alle tematiche trattate dal presente progetto, nello specifico:
  - Raccolta legislativa, normativa e giurisprudenziale;
  - Raccolta di facsimile e di schede esplicative delle procedure attuative;
- Una banca dati cartacea, contenente:
  - Codici, testi legislativi e normativi, Sentenze, Dottrina;
  - Guide esplicative delle specifiche procedure attuative;
- L'Opuscolo "Vademecum per l'autotutela del Consumatore Risparmiatore":

Come già segnalato in premessa, molto spesso il consumatore non è a conoscenza degli strumenti esistenti a tutela dei propri interessi. Per ovviare al problema si è pensato di far ricorso ad una "**Guida**" che raccolga in maniera organica - ma in forma semplice e divulgativa - tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accesso degli stessi.

Una guida on line (formato A/5 di pagine 32) in cui trovare tante notizie ed informazioni utili su argomenti inerenti il settore del Risparmio e del Credito e che raccoglierà alcuni fac-simili per consentire l'Autotutela dei consumatori-utenti.

Ciascun argomento sarà trattato con la massima precisione da esperti e professionisti dei vari settori, riportando novità in materia nonché risposte agli interrogativi più frequenti dei cittadini. La "**Guida**", potrà essere consultata in sede e on line in quanto avrà uno spazio all'interno del sito internet dei comuni interessati, e del Sito appositamente costituito al fine di facilitarne al massimo la diffusione dell'informazione.



## **Seminari e Convegni periodici di approfondimento e aggiornamento**

La presente proposta formativa/informativa mira a divulgare ed a rendere fruibili i diritti riconosciuti al consumatore dall'art. 1 della Legge n. 281 del 1998 ed a tutta la normativa in materia di Tutela del Risparmio ed Accesso al Credito attraverso un percorso formativo composto da una serie di incontri fortemente orientati alla pratica operativa.

Infatti questi seminari pur senza prescindere da un inquadramento normativo e scientifico della materia, avranno un taglio eminentemente pratico: ciò con l'intento di divulgare nella maniera più accessibile le azioni a garanzia dei diritti del Cittadino in qualità di risparmiatore.

I seminari saranno dedicati ad un ampio ventaglio di problematiche inerenti il settore in questione e avranno la finalità di accrescere e rafforzare le conoscenze del cittadino-consumatore relativamente ai suoi diritti e agli strumenti di tutela nelle differenti situazioni che possono presentarsi nel quotidiano.

L'obiettivo è pertanto quello di rendere consapevole il cittadino dei propri diritti e della maniera più efficace di farli valere, combattendo la ancora troppa diffusa ignoranza della materia che costituisce la principale causa di soccombenza del consumatore e di approfittamento ai suoi danni.

Il convegno, invece, si caratterizza per la sua naturale funzione di focalizzare in maniera dialettica e critica specifiche problematiche concernenti il consumerismo, consentendo l'apertura di un dibattito costruttivo e propositivo sulle possibili soluzioni e sviluppi, coinvolgendo anche i rappresentanti istituzionali ed aziendali del territorio, esponenti delle formazioni e delle compagini sociali presenti sul territorio (amministratori locali, rappresentanti sindacali, presidi e insegnanti, ecc.).

L'obiettivo primario non è soltanto quello di rendere edotto il consumatore sulla specifica questione ma anche quello di individuare idonei percorsi e azioni la cui attuazione possa contribuire ad un potenziamento e ad un miglioramento della tutela del consumatore.

### **Destinatari**

I destinatari di questi seminari e convegni sono tutti coloro che per interesse, studio o lavoro hanno l'esigenza di migliorare e potenziare la conoscenza degli strumenti e delle azioni a tutela dei diritti del cittadino-consumatore, nonché le varie Istituzioni ed operatori del settore.

Sono previsti 3 seminari di approfondimento e aggiornamento, ognuno dedicato ad un singolo aspetto della tematica in questione e 1 convegno.

I punti trattati, per i seminari, saranno i seguenti:

- I CONTRATTI DI FINANZIAMENTO DEI BENI DI CONSUMO.
- LE CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI BANCARI E DI ACCESSO AL CREDITO.

Quanto all'articolazione della singola giornata, durante la mattina, dopo una relazione introduttiva che presenterà la tematica e le attività in programma, si svolgeranno relazioni con le quali sarà inquadrata la materia dal punto di vista normativo, scientifico e giurisprudenziale e ne verranno approfonditi alcuni aspetti particolarmente rilevanti anche con riferimento a casi concreti.

Il pomeriggio sarà invece dedicato all'attività di esercitazioni pratiche svolte individualmente o in gruppo dai partecipanti con le quali si persegue lo scopo didattico di consentire ai partecipanti di poter applicare operativamente i concetti e gli strumenti presentati durante la mattinata. Al termine della giornata è prevista la discussione e la verifica dei casi affrontati nell'esercitazione.

Per quanto riguarda il convegno, la tematica trattata sarà la seguente:



➤ **I PROTOCOLLI DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE FINANZIARIO: UNA VALIDA ALTERNATIVA**

Durante la mattina, dopo una relazione introduttiva dei lavori e la presentazione dei relatori, saranno sviluppate relazioni tese a fornire una descrizione attuale della problematica vista dalle prospettive dei singoli soggetti coinvolti.

Nel pomeriggio si terrà una tavola rotonda attraverso la quale si svilupperà un confronto arricchito dagli stimoli che proverranno dalla platea dei partecipanti durante un apposito "question time". Una breve valutazione conclusiva dei lavori chiuderà il convegno.

Ai singoli partecipanti saranno rilasciati attestato di partecipazione, scheda di valutazione e materiale didattico costituito da cartellina, una penna, una matita, un blocco per appunti, dispense e guide informative.

I seminari e il convegno saranno pubblicizzati mediante la stampa e la diffusione di locandine e pieghevoli contenenti il programma di ciascuna giornata. La diffusione avverrà principalmente mediante affissione nei locali di tutte le Università presenti nella Provincia di Latina e mediante comunicati stampa agli organi di informazione locali. Per ogni partecipante sarà prevista una scheda di iscrizione.

<b>Date:</b>	da stabilirsi, con cadenza trimestrale ed ogni 5 mesi
<b>Costo di partecipazione:</b>	gratuito.
<b>Numero di partecipanti:</b>	dagli 80 ai 100 partecipanti per ogni giornata.
<b>Modalità di iscrizione:</b>	prenotazione telefonica, mediante fax o mediante posta elettronica fino ad esaurimento dei posti.
<b>Sede di svolgimento:</b>	I seminari ed il convegno avranno sede a Roma al Circolo di Via Otranto, 1/a ed a Santa Marinella.

## Campagna Promozionale

Per una buona riuscita dell'iniziativa è necessario nonché indispensabile un'efficace campagna promozionale.

1. **N. 2 Conferenze Stampa** di cui una all'apertura dell'iniziativa, al fine del lancio e relativa esposizione dell'intero evento, un'altra, alla chiusura delle attività previste nel Progetto, le restanti due conferenze da realizzarsi a metà dei rispettivi anni di durata del progetto stesso avente lo scopo di diffondere i risultati ottenuti e fare il punto della situazione. Tali Conferenze Stampa verranno effettuate presso locali messi a disposizione dai comuni interessati al fine di informare in maniera appropriata tutta la stampa locale che dovrà dare maggior risalto all'intero Progetto. Sono previsti periodicamente comunicati per tenere informata la Stampa e quindi tutta o quasi la popolazione territoriale dello sviluppo dell'iniziativa e dei vari risultati raggiunti.



**2. Locandine**, da affiggere presso tutte le sedi della Provincia, dei Comuni, ASL, Biblioteche, Uffici Postali... e nei luoghi di maggior afflusso dei cittadini, per un totale di quasi **2.000 Punti**;

Le locandine avranno il seguente formato:

<b>patinata lucida 100gr.</b>	<b>Quadricromia Fronte</b>
<b>Formato A/3</b>	<b>n. copie 2.000</b>

**3. Volantini**, da spedire e distribuire presso tutte le sedi della Regione, delle 5 Province del Lazio, Municipi, ASL, Biblioteche, Uffici Postali... e nei luoghi di maggior afflusso dei cittadini. I Volantini avranno il seguente formato:

<b>USOMANO</b>	<b>Fronte/Retro</b>
<b>Cm 14 x cm 21</b>	<b>N. copie 10.000</b>

**4.** L'opuscolo "**Vademecum per l'Autotutela del Consumatore Risparmiatore**", da inserire nel sito Web sarà anche consultabile in sede.

L'opuscolo avrà il seguente formato:

<b>USOMANO</b>	<b>FRONTE/RETRO</b>
<b>n. 32 pagine autocopertinato</b>	<b>Rilegatura a punto metallico</b>
<b>cm 14 x cm 21</b>	<b>DISPONIBILE ON LI</b>

**5. Addetto Stampa**, operativo dall'inizio del Progetto per tutta la sua durata, dovrà curare l'organizzazione degli incontri con i cittadini, della promozione delle varie iniziative previste, dei contatti con i rappresentanti delle Istituzioni e delle varie parti interessate al Progetto nonché della gestione degli aspetti di comunicazione connessi con l'iniziativa.

N.B. Le locandine, gli inviti, i volantini, gli opuscoli come qualsivoglia pubblicazione saranno preliminarmente sottoposte al vaglio dell'Amministrazione al fine di concordare i contenuti, l'impostazione grafica ecc.. così come previsto dalla convenzione. **Il coordinamento organizzativo provvederà a fornire all'Ente cofinanziatore una relazione/rapporto attività con allegata una statistica dettagliata dei contatti nonché del contenzioso emerso per aree geografiche e tipologia delle controversie.**

#### **DURATA DEL PROGETTO N. 10 MESI (DIECI MESI)**

L'inizio, presumibilmente, dal \_\_\_\_\_ 2010 al \_\_\_\_\_ 2011 o con decorrenza dalla data di stipula della convenzione prevista o da altra data e durata indicata dalla Regione Lazio.

#### **ASPETTI ECONOMICI DEL PROGETTO**

Il personale impiegato nel progetto sarà costituito anche da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto nonché da collaboratori rispettivamente per la costituzione del pool di Esperti e degli Operatori impegnati nel progetto relativamente alle varie azioni in esso contenute.

Per quanto riguarda la forma giuridica del rapporto con il personale sarà rispettato la normativa in materia che regola i contratti di collaborazione professionale, contratti di



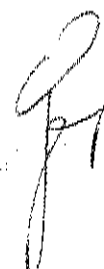


collaborazione a progetto oppure occasionale e/o contratto part-time ai sensi del D. Lgs. 10/09/2003 n. 276.

In merito sono stati previsti diversi contratti a tempo limitato ai fini di contenimento dei costi come ben si evince dagli schemi di calcolo delle varie figure professionali impegnate nel Progetto allegati.

I costi del Personale sono da ritenersi al lordo delle ritenute Irpef, dei contributi previdenziali e dell'IRAP come per legge.

<b>COSTO TOTALE</b>	
<b>DESCRIZIONE SINTETICA SPESE</b>	<b>IMPORTO (€)</b>
<b>Costi Generali</b>	<b>16.000,00</b>
<b>Personale impiegato x la gestione del progetto</b>	<b>35.000,00</b>
<b>Altri Costi Sviluppo Azioni</b>	<b>26.000,00</b>
<b>Spese Complessive</b>	<b>77.000,00</b>



**URossi**

---

**Da:** MONDOCONSUMATORI LATINA [latina@mondoconsumatori.it]

**Inviato:** giovedì 18 novembre 2010 12.04

**A:** ulderico.rossi@comune.terracina.it.it

**Oggetto:** l: allegato f) e dicitura sul documento d'identità del Sindaco

**Priorità:** Alla

La fotocopia del documento d'identità del Sindaco deve riportare la dicitura "consapevolezza che le dichiarazioni mendaci, la formazione e l'uso di atti falsi o l'esibizione di atti contenenti dati non rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia"

*ul*  
*17*

Il presente verbale viene così sottoscritto :

IL PRESIDENTE  
Dr. Stefano Nardi

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Luigi Pilone

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE (art.124 D.Lgs. 18 agosto 2000 n.267)**

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del Messo, che copia del presente verbale è stato pubblicato il giorno **19 NOV. 2010** all'Albo Pretorio ove rimarrà esposto per 15 giorni consecutivi.

Terracina, **19 NOV. 2010**  
IL MESSO COMUNALE

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Luigi Pilone

~~MESSO NOTIFICAZIONE~~  
(Ottavento Gianpaolo)

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_:

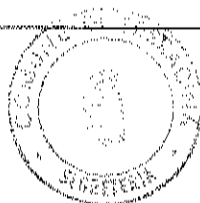
perché trascorsi 10 giorni dalla data di inizio pubblicazione (art. 134, comma 3, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

perché adottata con la formula della immediata eseguibilità (art. 134, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Terracina,

p. L'UFFICIO DELIBERAZIONI

IL SEGRETARIO COMUNALE



COMUNE DI TERRACINA

E' copia conforme all'originale

Terracina, il **19 NOV. 2010**

L'Istruttore Amministrativo  
Salvatore Leccagnina