



## **Tutela e difesa dei consumatori e degli utenti in Toscana: l'attuazione della l.r. 9/2008 nel corso della XI Legislatura.**

### **In sintesi**

La presente nota, elaborata sulla base delle informazioni presenti nelle relazioni approvate dalla Giunta regionale toscana in attuazione dell'articolo 11 (clausola valutativa) della l.r. 9/2008 "*Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti*", descrive lo stato di attuazione delle misure previste dalla legge regionale. La disponibilità di relazioni annuali ha consentito di delineare il quadro evolutivo di attuazione durante quasi tutto l'arco della XI Legislatura.

Le informazioni sono state integrate con ulteriori dati pubblicati dalla Giunta regionale sulle pagine web istituzionali dedicate alla materia dei consumatori e degli utenti, e da contatti intercorsi con gli uffici del settore "*Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace*" presso la Giunta regionale.

### **Sommario**

Premessa

**1. La rete delle associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti sul territorio toscano**

**2. Le iniziative promosse e le risposte alle domande valutative**

2.1 Le iniziative promosse direttamente dalla Regione

2.2 Le iniziative realizzate tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti

2.3. Il contenuto delle convenzioni

**3. Lo stato di attuazione**

Conclusioni

## Premessa

La disciplina della tutela dei consumatori e degli utenti nasce con la finalità di garantire l'equilibrio nei rapporti tra consumatori ed utenti da un lato, e professionisti dall'altro, contribuendo al funzionamento del mercato secondo criteri di trasparenza ed equità.

Un consumatore informato rispetto ai contratti, alla sicurezza dei prodotti e tutelato rispetto a pratiche commerciali scorrette, favorisce la diffusione di un consumo consapevole e contribuisce a rafforzare la fiducia nel sistema economico.

Negli anni ottanta la Toscana fu tra le prime Regioni ad approvare una normativa a tutela dei consumatori e degli utenti, la legge n. 48/1985 *"Norme per la tutela del consumatore utente"*, cui ha fatto seguito quindici anni dopo la l.r. 1/2000 *"Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti"*.

Con D.Lgs. 206/2005 l'Italia, anche grazie all'impulso dato dal legislatore europeo, ha introdotto nell'ordinamento un quadro organico di norme in materia di tutela dei diritti dei consumatori, il c.d. "Codice del consumo".

Il Codice dà una definizione di consumatore, prevede norme sulla sicurezza, garanzia e qualità dei prodotti, individua le tutele e le misure, anche di tipo sanzionatorio contro le pratiche commerciali scorrette.

Con la legge regionale n. 9/2008 la Toscana ha delineato un sistema di tutela che riconosce e promuove i diritti dei consumatori e degli utenti e che si fonda sulla cooperazione tra le istituzioni regionali e le associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti, con un modello che punta a garantire una protezione effettiva e diffusa sul territorio regionale.

La Regione infatti da un lato promuove direttamente iniziative di formazione ed informazione, dall'altra riconosce il ruolo delle associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti, istituendo un elenco regionale delle stesse, prevedendo contributi economici a sostegno delle attività svolte e forme di collaborazione strutturata nell'ambito del Comitato regionale per i consumatori e per gli utenti.

Il regolamento n. 54/2008 ha definito nel dettaglio le modalità operative e organizzative per l'attuazione delle misure.

Nella presente nota è presentato un quadro di sintesi sull'attuazione della normativa regionale toscana, sulla base delle relazioni annuali inviate dalla Giunta regionale in ottemperanza alla clausola valutativa prevista dall'articolo 11 della l.r. n.9/2008, con uno sguardo comparativo negli anni dal 2020 al 2025, durante l'arco di quasi tutta la XI Legislatura.

## 1. La rete delle associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti sul territorio toscano.

La legge regionale toscana conferisce un ruolo di primo piano alle associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti, promuovendo all'articolo 1 comma 2 della l.r.9/2008, ogni forma di associazione e aggregazione fra i consumatori e gli utenti, e sostenendo con un finanziamento regionale sia le attività promosse dalle associazioni che il funzionamento ordinario delle stesse. Queste, se in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 4 della legge e dall'articolo 12 del regolamento attuativo con riferimento all'effettiva rappresentanza sociale<sup>1</sup>, possono iscriversi all'elenco regionale che è aggiornato annualmente. A distanza di due anni dall'approvazione della legge, in base ai dati pubblicati nella nota informativa n. 19, le associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale erano 12. Dal 2020 al 2025, il quadro è cambiato sia con riferimento alle iscrizioni all'elenco regionale, sia con riguardo al numero di cittadini iscritti alle singole associazioni. Il numero delle associazioni iscritte è passato da 10 associazioni nel 2020 e fino al 2023, ad 8 nel 2024, fino a 7 nel 2025.

Guardando al numero di cittadini iscritti alle associazioni dei consumatori, si osserva una flessione delle iscrizioni nel tempo, con un numero complessivo passato da 35.185 cittadini iscritti nell'anno 2019 a 25.517 iscrizioni nel 2024.<sup>2</sup>

**Tav. 1— Numero di cittadini iscritti alle associazioni dei consumatori e variazioni percentuali**

ASSOCIAZIONE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Var.% 2019-24
ADICONSUM	2262	1642	1604	1573	1693	1849	-18,26%
ADOC	2674	2541	2489	5956	4618	-	-
ADUSBEF	1687	1652	1502	1880	1872	1325	-21,46%
AECI	4544	5594	2758	1160	-	-	-
CITTADINANZATTIVA	1148	1116	1113	1126	-	-	-
CONDACONS	1453	1170	1151	1147	1134	1129	-22,30%
CONFCONSUMATORI E UTENTI	6632	7791	9067	9328	9542	9694	+46,18%
FEDERCONSUMATORI	9926	6436	5777	6003	5653	4984	-49,79%
MOVIMENTO CONSUMATORI	3566	3807	3635	3349	4355	5336	+49,65%
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	1293	1292	1200	1200	1197	1200	-7,19%
<b>totale</b>	<b>35.185</b>	<b>33.041</b>	<b>30.296</b>	<b>32.722</b>	<b>30.064</b>	<b>25.517</b>	<b>-27,48%</b>

Fonte: dati sul numero di iscritti - relazioni inviate dalla Giunta regionale e integrazione del settore "Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace" presso la GR.

Nella tabella n.1 sono riportati per ciascun anno il numero di cittadini iscritti per ogni associazione a tutela dei consumatori al 31 dicembre di ciascun anno, mentre invece nell'ultima colonna è possibile rilevare la percentuale della variazione del numero di iscritti nel corso degli anni.

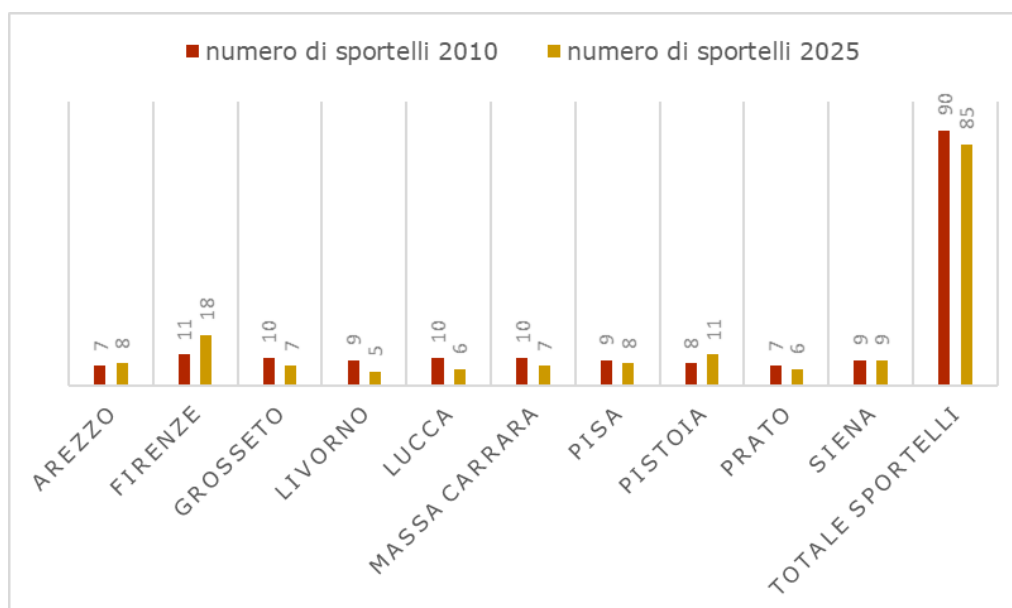
L'evoluzione dei dati mostra una flessione delle iscrizioni nel tempo, tuttavia occorre considerare il riflesso che ha la mancata iscrizione di alcune associazioni all'elenco regionale sulla rilevazione del dato relativo ai loro iscritti per l'anno di riferimento.

Al 31 dicembre 2024, l'associazione con il maggior numero di iscritti è Confconsumatori, seguita da Movimento consumatori, che insieme rappresentano, per numero di iscritti, più della metà del numero complessivo di iscrizioni nell'anno considerato. Guardando invece alla diffusione degli sportelli nelle province toscane, è possibile comparare i dati pubblicati nella nota informativa n.19, pubblicata nel 2010, con i dati riferiti al quadro attuale.

Il grafico che segue mostra una diminuzione del numero totale degli sportelli sul territorio toscano, passati da 90 a 85 (dato attuale), a fronte invece di alcuni incrementi nelle singole province, in particolare nell'area della Città metropolitana di Firenze e nella Provincia di Pistoia.

Anche in questo caso però occorre considerare che il dato totale in flessione, riflette la diminuzione del numero di associazioni iscritte all'elenco regionale, con conseguente mancanza del dato relativo agli sportelli.

**Tav. 2— Numero di sportelli presenti sul territorio toscano. Variazioni 2010–2025**



*Fonte: nostra elaborazione su dati dalla nota informativa n. 19 e del settore "Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace" presso la GR.*

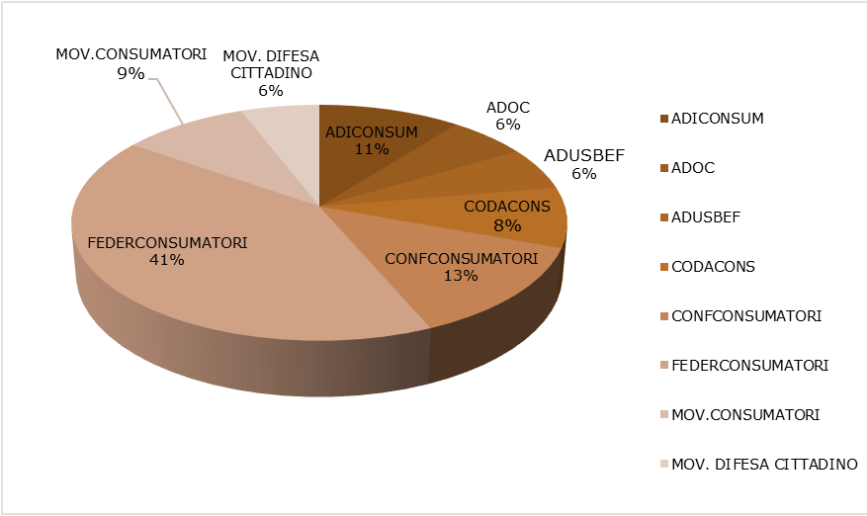
Degli 85 sportelli totali, 52 sono provinciali e 33 aggregati. Sono 45 invece quelli che offrono il servizio di facilitazione digitale.

Considerando il numero dei residenti in Toscana al 1 gennaio 2025 pari a 3.660.834, sul territorio vi è circa uno sportello ogni 43.000 abitanti.<sup>3</sup>

L'associazione che gestisce il maggior numero di sportelli è Federconsumatori con 35 sportelli, seguita da Confconsumatori con 11 e da Adiconsum con 9.<sup>4</sup>

Nel grafico che segue è riportata la percentuale di sportelli gestiti da ciascuna associazione rispetto al totale degli sportelli presenti ad oggi in Toscana.

Tav. 3— percentuale di sportelli gestiti da ciascuna associazione



Fonte: dati della Giunta regionale, settore "Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace"

Con riferimento all’anno 2024 le pratiche gestite dalle associazioni sono state complessivamente 11.213<sup>5</sup>, mentre invece le consulenze gratuite sono state complessivamente 17.346. Nella tabella che segue è indicato il numero di consulenze effettuate per ogni materia presso gli sportelli e il rapporto percentuale rispetto al totale. La materia oggetto del maggior numero di consulenze riguarda il gas, seguito dai servizi comunali.

Tav. 4— Numero di consulenze per materia e rapporto percentuale rispetto al totale—anno 2024

MATERIA	Numero di consulenze	Percentuale
GAS	2920	16,83%
SERVIZI COMUNALI	2706	15,60%
TELEFONIA	2386	13,76%
P.A. E TRIBUTI	986	5,68%
LUCE	2014	11,61%
SERVIZI BANCARI	1326	7,64%
GARANZIA PRODOTTI	455	2,62%
ACQUA	445	2,57%
CASA E AFFITTO	348	2,01%
TRASPORTI	330	1,90%
SERVIZI ASSICURATIVI	250	1,44%
SERVIZI SANITARI	212	1,22%
DIRITTO DI RECESSO PRODOTTI	198	1,14%
TURISMO	120	0,69%
PRESTAZIONI OPERA ARTIGIANI	101	0,58%
CONSORZI BONIFICA	20	0,12%
ALIMENTAZIONE—PRODOTTI ALIMENTARI	8	0,05%
ALTRO	2521	14,53%
<b>totale</b>	<b>17.346</b>	<b>100%</b>

Fonte: dati della Giunta regionale, settore "Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace"

## **2. Le iniziative promosse e le risposte alle domande valutative.**

Le politiche regionali in materia di consumatori vedono attività promosse direttamente dalla Regione e iniziative di sostegno alle attività svolte dalle associazioni dei consumatori e degli utenti. A supporto dell'attuazione delle politiche in materia, è costituito il Comitato regionale dei consumatori e utenti (CRCU), composto dall'assessore regionale con delega alle politiche per la tutela dei consumatori e utenti, due consiglieri regionali, senza diritto di voto, da un rappresentante per ogni associazione dei consumatori e degli utenti iscritta all'elenco regionale e da un rappresentante di Unioncamere Toscana (Unione regionale delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura).

Il Comitato svolge funzioni consultive e di impulso per le iniziative in materia di consumatori, oltre ad esprimere parere sulle proposte di legge che riguardino direttamente o indirettamente i consumatori e gli utenti.

L'articolo 11 della legge prevede una clausola valutativa che impegna la Giunta regionale a presentare annualmente una relazione al Consiglio sullo stato di attuazione della legge.<sup>6</sup>

Le domande valutative riguardano lo stato di attuazione delle iniziative promosse direttamente dalla Giunta e quelle in collaborazione con le associazioni dei consumatori, i contenuti delle convenzioni stipulate tra la Regione e le associazioni e le iniziative di informazione, educazione e formazione previste dall'articolo 10, ed infine i risultati del monitoraggio con particolare riferimento ad eventuali revoche dei finanziamenti.

### **Art. 11**

#### **Clausola valutativa.**

1. La Giunta regionale presenta annualmente al Consiglio regionale una relazione che illustra:

- a) lo stato di attuazione delle iniziative di cui all'articolo 6, comma 4;
- b) i contenuti delle convenzioni di cui all'articolo 7;
- c) le iniziative di informazione, educazione e formazione, di cui all'articolo 10;
- d) i risultati del monitoraggio di cui all'articolo 6, comma 7, con particolare riferimento ad eventuali revoche di finanziamenti ai sensi dell'articolo 8.

## **2. 1 Le iniziative promosse direttamente dalla Regione**

Le iniziative promosse direttamente dalla Regione Toscana dal 2020 al 2024 hanno visto il consolidamento e potenziamento delle piattaforme di informazione per i cittadini e dei programmi di formazione sia in ambito scolastico che rivolti all'esterno, la promozione di collaborazioni e protocolli di intesa con organizzazioni professionali, gestori di servizi e istituzioni, lo sviluppo di campagne promozionali.<sup>7</sup>

Negli anni sono stati sviluppati alcuni siti dedicati alla formazione e all'informazione dei consumatori e degli utenti, anche più giovani.<sup>8</sup>

Dal febbraio 2023 l'attività di informazione è svolta sulla piattaforma [www.infoconsumotoscana.it](http://www.infoconsumotoscana.it),<sup>9</sup> che contiene la mappa aggiornata degli sportelli informativi dove per ogni sportello, oltre all'ubicazione, sono indicate le informazioni di contatto e il tipo di servizio offerto.

Il sito ha una sezione dedicata alle "*Informazioni utili*" per i consumatori ivi comprese le principali novità normative e regolamentari, una sezione per gli "*Approfondimenti*" dedicata ad alcune tematiche di interesse per i consumatori, una sezione "*Osservaprezzi*" di informazione sui prezzi dei principali beni di consumo ed infine una sezione "*Progetti*" in cui sono pubblicati materiali e progetti promossi dalla Regione.

Attivi già dal 2020, e ancora attuati ad oggi, sono i progetti "*Patentino digitale*" e le iniziative promosse dal "*Tavolo per la qualità dei servizi*," istituito fin dal 2014 presso ANCI Toscana<sup>10</sup>, di cui fanno parte oltre alla Regione e ad ANCI, anche le associazioni dei consumatori.

## **2. 2 Le iniziative realizzate tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti**

In base all'articolo 6 comma 4 della l.r. 9/2008, la Giunta regionale prevede l'assegnazione annuale di contributi alle associazioni dei consumatori e degli utenti, destinati a finanziare le iniziative promosse, nonché per la funzionalità delle associazioni stesse.

Le convenzioni, come prevede l'articolo 7 comma 2 della l.r. 9/2008, stabiliscono i termini e le modalità di collaborazione e realizzazione delle iniziative, ma anche i termini di rendicontazione ed erogazione dei finanziamenti e i requisiti per la realizzazione degli interventi.

Nel 2022 è stato attivato il progetto “*Digitalmentis*”,<sup>11</sup> finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) e realizzato in collaborazione con le associazioni dei consumatori e degli utenti, per promuovere l’educazione digitale dei consumatori adulti e vulnerabili, con l’obiettivo di rafforzare le competenze digitali e favorire l’accesso consapevole ai servizi online.

Nel 2023 il Ministero ha previsto il riconoscimento di un contributo complessivo di 10.000.000 euro alle Regioni per la realizzazione di iniziative volte a favorire l’assistenza ai consumatori. La Regione Toscana ha ottenuto una quota pari a 714.408,43 euro. Il programma regionale di attività per il biennio 2023-2024 ha previsto 609.148,75 euro per il finanziamento degli sportelli, 100.259,68 euro per attività di assistenza, informazione e educazione dei consumatori, ed euro 5.000,00 per oneri di verifica.<sup>12</sup>

Con riferimento al 2024 non sono intervenute revoche dei finanziamenti assegnati alle associazioni dei consumatori e degli utenti. Per il biennio 2025-2026 la Regione, sia con risorse proprie che con fondi assegnati dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ha stanziato complessivamente 952.704,00 euro per il finanziamento del sistema di tutela dei consumatori toscani, così dettagliati: 636.068,88 euro per il funzionamento della rete degli sportelli, 73.202,13 euro per attività di assistenza, informazione e educazione, 50.000 euro, a valere su risorse regionali, riservati alla funzionalità delle associazioni, euro 187.833 per il proseguimento dei progetti di educazione digitale (di cui 20.000 euro per spese di coordinamento), ed infine 5.600 euro per oneri di verifica.<sup>13</sup>

Nella tabella che segue è indicato il dettaglio delle somme impegnate e liquidate alle associazioni dei consumatori e degli utenti per le attività degli sportelli e per i progetti di educazione digitale per l’anno 2025, nonché le somme impegnate per l’anno 2026.

**Tav. 5—somme impegnate e liquidate alle associazioni dei consumatori (2025-2026)**

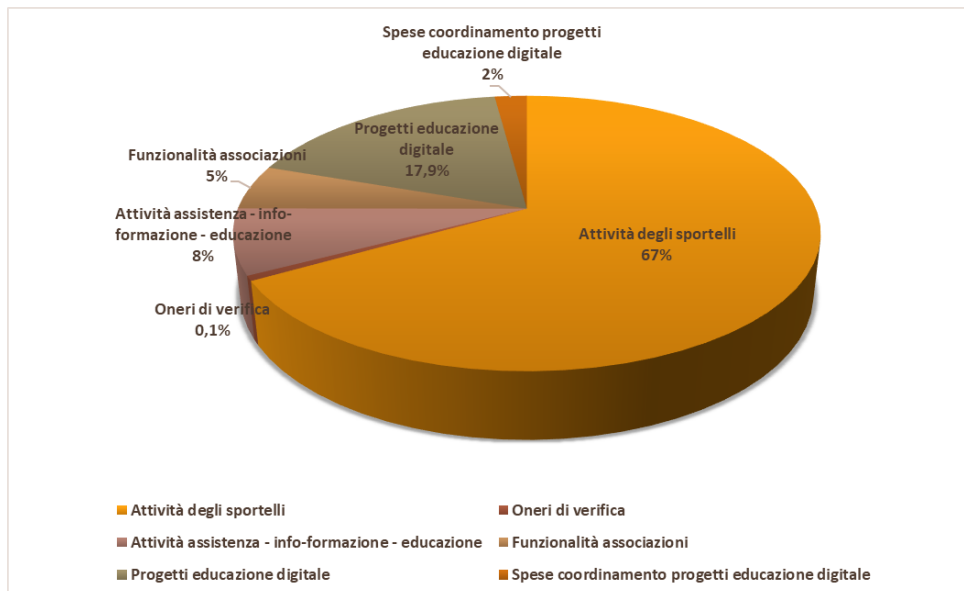
<b>Associazione</b>	<b>2025</b> (impegno per spese di Funzionamento ex art.6 comma 4 lett d) l.r. 9/2008)	<b>2025</b> (impegno e liqui- dazione progetto sportelli D.D. MIMIT 14/02/2025)	<b>2025</b> (impegno e liquidazio- ne per progetti educa- zione digitale D.D. MIMIT 29/11/2024)	<b>2026</b> (impegno pro- getto sportelli D.D. MIMIT 14/02/2025)	<b>2026</b> (impegno per progetti educazio- ne digitale D.D. MIMIT 29/11/2024)
<b>ADICONSUM</b>	€ 6.250,00	€ 42.719,95	€ 16.800,00	€ 18.308,55	€ 7.200,00
<b>ADOC</b>	€ 6.250,00	€ 32.459,70	€ 7.583,18	€ 13.911,30	€ 3.249,94
<b>ADUSBEF</b>	€ 6.250,00	€ 22.106,18	€ 4.200,00	€ 9.474,08	€ 1.800,00
<b>CONDACONS</b>	€ 6.250,00	€ 33.392,45	-	€ 14.311,05	-
<b>CONFCONSUMATORI</b>	€ 6.250,00	€ 66.924,80	€ 10.500,00	€ 28.682,08	€ 4.500,00
<b>FEDERCONSUMATORI</b>	€ 6.250,00	€ 178.621,63	€ 54.600,00	€ 76.552,13	€ 23.400,00
<b>MOV.CONSUMATORI</b>	€ 6.250,00	€ 47.570,25	€ 15.400,00	€ 20.387,25	€ 6.600,00
<b>MOV.DIFESA CITTADINO</b>	€ 6.250,00	€ 21.453,25	€ 8.400,00	€ 9.194,25	€ 3.600,00
	<b>€ 50.000</b>	<b>€ 445.248,21</b>	<b>€ 117.483,18</b>	<b>€ 190.820,67</b>	<b>€ 50.349,94</b>

Fonte : Decreto dirigenziale n. 6174 del 23/03/2025 (allegato A), Decreto dirigenziale n. 13441 del 23/05/2025 (allegato A), e Decreto dirigenziale n. 17039 del 26/07/2025 (allegato A).



Nella tabella che segue è indicata la percentuale di risorse impegnate dalla Regione per il biennio 2025-2026 per ciascuna attività progettuale, da cui si evince che oltre il 65% delle risorse stanziare è destinato all'attività degli sportelli.

Tav. 6— percentuale di risorse impegnate per progetti a tutela dei consumatori e degli utenti - biennio 2025-2026



Fonte: nostra elaborazione su dati della Giunta regionale .

Le risorse sono a valere per circa il 95% su fondi ministeriali in virtù della partecipazione della Regione ad avvisi pubblici banditi dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy per il finanziamento di progetti e attività rivolte alla tutela dei consumatori, e per il 5% su fondi regionali per spese di funzionamento delle associazioni dei consumatori e degli utenti previste dall'articolo 6 comma 4 lettera d) della l.r. 9/2008.

### 2.3. Il contenuto delle convenzioni

Con riferimento al contenuto delle convenzioni le relazioni inviate annualmente dalla Giunta allegano lo schema di testo vigente<sup>14</sup>, un modello che è variato negli anni ma che contiene, come prevede l'articolo 7 comma 2 della l.r. 9/2008, i termini e le modalità di collaborazione tra la Regione e le associazioni dei consumatori e degli utenti, i termini di rendicontazione ed erogazione dei finanziamenti e i requisiti per la realizzazione degli interventi.

Il modello è stato aggiornato negli anni in funzione dell'evoluzione della normativa e dell'adesione da parte della Regione a specifici avvisi ministeriali rivolti al finanziamento degli sportelli e ad altre attività svolte in ambito regionale a tutela dei consumatori, che hanno determinato quindi anche un aggiornamento periodico degli indicatori di monitoraggio.

### 3. Lo stato di attuazione

Nello schema che segue è illustrato il quadro dello stato di attuazione delle iniziative promosse direttamente dalla Regione e tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti nel 2024, in attuazione degli articoli 6 comma 4, e 10 della l.r. 9/2008.

ATTIVITA'	INIZIATIVE	STATO DI ATTUAZIONE
<b>INFOCONSUMO TOSCANA</b>	<p>Il sito internet <a href="http://www.infoconsumotoscana.it">www.infoconsumotoscana.it</a> contiene alcune informazioni utili per i consumatori quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>mappa degli sportelli territoriali</b>: con indicazione degli orari di apertura, i tipi di servizi offerti;</li> <li>-sezione <b>"Informazioni utili"</b>: in cui sono indicate le principali novità normative e regolamentari in materia di consumo;</li> <li>-sezione <b>"Approfondimenti"</b>: dove vengono pubblicati articoli di aggiornamento su tematiche di interesse per i consumatori;</li> <li>-sezione <b>"Osservaprezzi"</b> in cui vi sono collegamenti alle principali banche dati dei prezzi a carattere nazionale e regionale. Sono presenti rilevazioni mensili dei prezzi al consumo di Istat, il portale offerte luce e gas di Arera, l'osservatorio immobiliare dell'Agenzia delle entrate, le tariffe dell'acqua di AIT, i listini settimanali dei prezzi all'ingrosso a cura della Camera di Commercio di Firenze.</li> <li>-sezione <b>"Progetti"</b> in cui sono indicate attività e materiali realizzati nell'ambito dei principali progetti promossi da Regione Toscana e Comitato Regionale Consumatori e utenti. Le sezioni presenti riguardano il progetto <b>"Nato in Toscana"</b>, dedicato alla conoscenza e alla promozione dei prodotti agroalimentari tipici toscani e il progetto <b>"La stagione del paniere"</b> per favorire la conoscenza della stagionalità dei prodotti.</li> </ul>	<p>Nel corso del 2024 la <b>mappa degli sportelli</b> territoriali è stata arricchita con gli elenchi dei punti facile digitale aperti nell'ambito del programma <b>"Digitalmentis"</b>. Il sito si è arricchito di contenuti video illustrativi dei disciplinari di produzione DOP e IGP della Toscana.</p> <p>Nell'ambito dell'iniziativa <b>"Osservaprezzi"</b> è stata consolidata la <b>collaborazione con Mercatofir</b> che gestisce il Centro Alimentare Polivalente di Firenze: settimanalmente viene inviato un report dei prezzi, realizzato in collaborazione con A.G.O.F.I. (Associazione Grossisti Ortofrutticoli Firenze) che indica il rapporto qualità-prezzo della frutta e verdura di stagione.</p>
<b>TAVOLO PER LA QUALITA' DEI SERVIZI</b>	<p>Istituito nel 2014 in attuazione dell'accordo approvato con DGR 59/2014, il Tavolo per la qualità dei servizi è formato da Regione Toscana, ANCI Toscana e associazioni dei consumatori. Promuove iniziative di formazione in collaborazione con le autorità regionali come AIT ed elabora analisi sulla qualità dei servizi.</p>	<p>Nel corso del 2024 le associazioni dei consumatori hanno partecipato alla redazione della <b>Carta dei servizi della società SAS di Firenze</b>.</p>
<b>PROGETTO PATENTINO DIGITALE</b>	<p>Progetto promosso in attuazione del protocollo di intesa tra Regione Toscana, CORECOM, Polizia di Stato, Ufficio scolastico regionale e Istituto degli Innocenti, in attuazione del protocollo d'intesa approvato con DGR 872/2022 per il proseguimento dell'iniziativa avviata con DGR 1115/2019. Il progetto, rivolto alle studentesse e agli studenti delle scuole secondarie di primo grado della Toscana, intende migliorare l'alfabetizzazione e le competenze digitali, e proteggere i minori dai pericoli della rete.</p>	<p>Nel corso del 2024 il CORECOM e l'Istituto degli Innocenti hanno sottoscritto un <b>nuovo accordo</b> per la realizzazione di <b>50 percorsi formativi</b> per studenti delle classi prime delle scuole secondarie di primo grado.</p>
<b>RETE TOSCANA SPORTELLI INFOCONSUMO GESTITI DALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI</b>	<p>Nel 2025 gli sportelli di assistenza e consulenza per i consumatori e per gli utenti dislocati in tutte le province del territorio toscano sono 85. Gli sportelli offrono gratuitamente all'utenza informazioni di primo contatto, comprese quelle di primo studio della controversia.</p>	<p>Nel corso del 2024 la mappa degli sportelli è stata implementata con l'indicazione dei <b>punti "facile digitale"</b>, che svolgono un servizio di consulenza gratuita per servizi digitali rivolto a persone in difficoltà con le nuove tecnologie, in particolare anziani e fragili.</p>
<b>PROGETTO DIGITALMENTIS</b>	<p>Con avviso pubblico del 29/11/2022 il Ministero delle imprese e del Made in Italy ha pubblicato un avviso rivolto alle Regioni per la realizzazione di un progetto in materia di educazione digitale dei consumatori.</p> <p>In data 29/11/2024 il Ministero delle imprese e del Made in Italy ha pubblicato un avviso pubblico rivolto alle Regioni per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e vulnerabili.</p>	<p>Nel 2024 è stato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-implementato il <b>portale di formazione moodle</b>. La piattaforma è strutturata in sei macroaree di formazione (utilizzo consapevole di PC e smartphone; social network; acquisti online; truffe bancarie; identità digitale; servizi online). I corsi sono composti da videolezioni.</li> <li>-realizzata una <b>campagna di comunicazione</b> del progetto Digitalmentis e del numero di assistenza e informazione dedicato, con realizzazione di materiale informativo</li> </ul>

## Conclusioni

La tutela dei consumatori e degli utenti in Toscana si colloca su un piano trasversale che investe più ambiti della vita dei cittadini, come testimonia l'articolo 1 della l.r. 9/2008 che individua le finalità dell'intervento normativo. Il carattere generale della materia si coglie anche nel vigente Documento di economia e finanza regionale, che individua il supporto alle associazioni dei consumatori e alla rete degli sportelli regionali di informazione come centrale per favorire non solo la regolazione del mercato ma anche per promuovere *"il conseguimento degli obiettivi di Agenda 2030 quali l'economia circolare e il contrasto ai cambiamenti climatici, nonché l'uso consapevole della tecnologia."*<sup>15</sup> La natura trasversale eleva la tematica ad un livello di portata più ampia perché coinvolge ambiti diversi, allo stesso tempo però tale ampiezza rende più complesso misurare in modo diretto i risultati della legge rispetto ad alcune finalità, quali ad esempio la "tutela della salute" e "promozione dei diritti di cittadinanza".

Guardando agli obiettivi connessi in modo diretto alla tutela degli interessi economici e giuridici dei consumatori e alle risposte alle domande valutative introdotte dalla clausola valutativa prevista dalla legge regionale toscana, è possibile descrivere come si è evoluto negli anni il quadro di attuazione. Il modello di tutela dei consumatori e degli utenti in Toscana disegnato con la legge regionale 9/2008, vede al centro la sinergia tra la Regione e le associazioni a tutela dei consumatori e degli utenti, una collaborazione che è strutturata nell'ambito del Comitato regionale previsto dall'articolo 3 della legge e che vede nella rete degli sportelli la principale linea di intervento, che risulta essere anche quella destinataria della maggior parte delle risorse stanziare. Gli avvisi ministeriali per specifici progetti a tutela dei consumatori, a cui la Regione ha partecipato negli ultimi anni, hanno contribuito a definire il quadro entro cui si sviluppano le progettualità promosse. Gli sportelli di informazione e consulenza svolgono un ruolo di primo piano nel quadro delle forme di tutela del consumatore previste a livello regionale, con un sistema diffuso in ogni provincia del territorio, costituito da luoghi fisici quanto più vicini e accessibili ai cittadini. Gli sportelli, la cui strutturazione e disciplina è puntualmente individuata e monitorata dalla Regione, offrono ai cittadini un tipo di assistenza in grado di intercettare bisogni e problematiche quotidiane dei consumatori e degli utenti su materie diverse. Ad oggi sono 7 le associazioni iscritte all'elenco regionale, un numero in leggera flessione rispetto al trend degli ultimi anni, che si riflette sia sulla rilevazione del numero totale delle iscrizioni dei cittadini alle associazioni dei consumatori e degli utenti, che sul numero complessivo degli sportelli accreditati sul territorio toscano. A questo sistema di tutela tradizionale fatto di luoghi fisici, il modello toscano unisce anche il rafforzamento delle piattaforme di informazione e formazione digitale come *"Infoconsumo"*, puntando anche a rafforzare le competenze digitali per le persone adulte e per soggetti vulnerabili con progetti come *"Digitalmentis"*, alla luce anche dei profondi cambiamenti del mercato, sempre più digitale e caratterizzato da nuove forme di commercio online. A ciò si aggiungano altre iniziative sviluppate in questi anni grazie alla collaborazione con altri soggetti istituzionali e il mondo scolastico. La clausola valutativa, prevista dall'articolo 11 della legge 9/2008, ha consentito di fotografare lo stato di attuazione dell'intervento normativo, mostrando, nelle relazioni annuali inviate dalla Giunta regionale, l'evoluzione delle forme di tutela.

## Note

<sup>1</sup> Articolo 4 comma 1 “1. Ai fini della presente legge, è istituito l'elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti, al quale possono iscriversi le associazioni senza fini di lucro, costituite da almeno tre anni, il cui statuto prevede come scopo la tutela dei consumatori e degli utenti, e che possiedono i seguenti requisiti: a) effettiva rappresentanza sociale; b) strutturazione regionale e decentrata nel territorio; c) svolgimento di un'attività continuativa sul territorio regionale da almeno tre anni.”; Articolo 12 R n.54/2008 “L'articolo 12 del Regolamento attuativo della normativa regionale prevede che l'effettiva rappresentanza sociale sia comprovata da alcuni indicatori: a) numero di iscritti in possesso dei requisiti previsti per l'iscrizione al registro nazionale non inferiore allo 0,3 per mille della popolazione toscana e presenza su almeno 5 province con un numero di iscritti non inferiore allo 0,2 per mille della popolazione provinciale, risultanti da adesione specifica; b) ammontare delle quote sottoscritte e delle somme versate dagli associati non inferiore al 10 % del bilancio o rendiconto annuale e comunque non inferiore ad euro 4.000,00 evidenziate nelle scritture contabili.”;

<sup>2</sup> Con riferimento al 2024, la relazione inviata in attuazione dell'articolo 11 della l.r.9/2008, specifica che tutte e dieci le associazioni iscritte all'elenco nel 2023 hanno prodotto la documentazione necessaria al fine del rinnovo dell'iscrizione ma che le verifiche effettuate hanno avuto esito negativo nei confronti di due associazioni che pertanto non sono state iscritte all'elenco per l'anno 2024. Le associazioni iscritte per l'anno 2025 sono ADICONSUM TOSCANA APS, FEDERCONSUMATORI UTENTI TOSCANA APS, CONFCONSUMATORI TOSCANA APS, CODACONS TOSCANA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO TOSCANA APS, ADUSBEP TOSCANA, MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA APS. (Decreto n. 20808 del 18 settembre 2025);

<sup>3</sup> Dato Istat sulla popolazione residente in Toscana al 1 gennaio 2025 disponibile al seguente indirizzo <https://demo.istat.it/app/?l=it&a=2025&i=POS>;

<sup>4</sup> Sul sito della Giunta regionale è disponibile il link alla mappa aggiornata degli sportelli con il dettaglio del servizio offerto e i contatti dell'associazione che li gestisce. <https://www.regione.toscana.it/contattare-gli-sportelli-delle-associazioni-consumatori-e-utenti-per-assistenza>;

<sup>5</sup> Con riferimento al numero di pratiche, in base ai dati rinvenibili nelle relazioni inviate dalla Giunta regionale in ottemperanza alla clausola valutativa prevista all'art. 11 della l.r. 9/2008, nel 2019 queste sono state 12.074, nel 2020 sono state 18.000 e nel 2022 sono state 11.984;

<sup>6</sup> Si precisa che le modifiche apportate alla l.r. 9/2008 dalle l.r. 2/2015 e 35/2017 non hanno riguardato l'articolo 11 che pertanto è rimasto invariato dal 2008;

<sup>7</sup> Nel 2020 sono stati attivati protocolli di intesa relativi alle principali criticità derivanti dall'emergenza dovuta all'epidemia di Covid 19 tra la Regione e vari soggetti (AATO, ANCI Toscana, Confservizi CISPTEL). Sono stati siglati protocolli tra la Regione, il Comitato regionale consumatori e utenti e le organizzazioni regionali del Commercio e dell'artigianato (Confcommercio, Confesercenti, CNA e Confartigianato Imprese). Sempre nel 2020 la Regione ha promosso la campagna a sostegno degli esercizi di vicinato e delle botteghe artigiane “Vicinconviene”. Con DGR n. 643 del 13 giugno 2022 è stato aggiornato il protocollo di intesa tra Regione Toscana, Comitato Regionale Consumatori e Utenti e Organizzazioni Professionali dell'Agricoltura (già siglato nel 2020 con Delibera n.787 del 29-06-2020), per la realizzazione di iniziative nell'ambito della comunicazione al cittadino consumatore. Nel settembre 2022, in seguito all'approvazione del “Protocollo d'intesa per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori delle piattaforme digitali del cibo a domicilio e per una corretta applicazione contrattuale (rider-fattorini)” è stato istituito il “Marchio etico” - Regione Toscana - per i diritti e la sicurezza dei rider - Delivery responsabile”. La Giunta regionale con deliberazione n. 946 del 13/09/2021 ha approvato il “Protocollo d'intesa per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori delle piattaforme digitali del cibo a domicilio e per una corretta applicazione contrattuale (rider-fattorini)” che impegna le associazioni dei consumatori in collaborazione con il Comitato Regionale Consumatori e utenti alla diffusione del “Marchio etico”, contrassegno che garantisce eticità del ciclo del lavoro ed il rispetto dei principi stabiliti nel protocollo. Il Marchio etico “Regione Toscana - per i diritti e la sicurezza dei rider - Delivery responsabile” e il relativo regolamento d'uso sono stati approvati con deliberazione della Giunta regionale n. 1080 del 22/09/2022. <https://www.regione.toscana.it/-/marchio-etico-delivery-responsabile>

<sup>8</sup> Fino a luglio 2023 è stato attivo il sito [www.giovaniconsumatori.it](http://www.giovaniconsumatori.it), un portale di scambio e condivisione di documenti e attività in materia di consumo realizzate dalle scuole;

<sup>9</sup> Infoconsumo è la piattaforma regionale che ha sostituito il sito [www.progettoinfoconsumo.it](http://www.progettoinfoconsumo.it) attivo fino a gennaio 2023;

<sup>10</sup> Nel 2020 il Tavolo ha avviato un'attività di monitoraggio dei servizi ferroviari attraverso un panel di pendolari. Nel corso del 2021 il Tavolo ha contribuito alla predisposizione del contratto di servizio di ATO Costa. Nel corso del 2023 è stata realizzata un'analisi sulla qualità del servizio a cui il tavolo ha partecipato nella fase di predisposizione del contratto;

<sup>11</sup> La Regione Toscana ha partecipato all'avviso pubblico del MIMIT del 29/11/2022 per la realizzazione di un progetto in materia di educazione digitale dei consumatori;

<sup>12</sup> Delibera della Giunta regionale n. 1231 del 23 ottobre 2023 “Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori. D.M. 6 maggio 2022 art. 7 (sportelli regionali del consumatore) - D.D. 04/08/2023. Proposta di Regione Toscana. Determinazioni” Decreto dirigenziale n. 27808 del 29 dicembre 2023;

<sup>13</sup> Delibera della Giunta regionale n. 346 del 17 marzo 2025 “Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori. D.M. 31 luglio 2024 art. 7 -D.D. 14/02/2025. Avviso pubblico 29/11/2024. Proposta di Regione Toscana. Determinazioni” e successivi Decreto dirigenziale n. 6174 del 23/03/2025, Decreto dirigenziale n. 13441 del 23/05/2025 e decreto n. 17039 del 26/07/2025;

<sup>14</sup> Schema di convenzione approvato con DGR n. 1231 del 23 ottobre 2023, modificato con Decreto n.10514 del 13-05-2024;

<sup>15</sup> Documento di economia e finanza regionale approvato con DCR n. 73 del 2 ottobre 2024. La Nota di aggiornamento al Documento di economia e finanza regionale (NaDEFR) 2025 - approvata con DCR n. 100/2024 - che all'allegato 1A Progetto Regionale 12 “Successo scolastico, Formazione di qualità ed educazione alla cittadinanza”, prevede la “promozione di iniziative sulla trasparenza e migliore comunicazione, nei rapporti fra imprese e consumatori anche attraverso il rapporto già consolidato con le organizzazioni economiche unitamente ad azioni di sostegno agli strumenti di assistenza ai cittadini per la gestione dei contenziosi”;

La nota è stata curata dalla dott.ssa Selene Samà, funzionaria dell'Ufficio per l'analisi di fattibilità e valutazione delle politiche regionali - Settore “Assistenza generale alle Commissioni di controllo, per le politiche dell'Unione Europea, istituzionali, speciali e d'inchiesta. Analisi di fattibilità. Assistenza alla Commissione pari opportunità, al CdAL e all'Autorità regionale per la partecipazione.”