

## **1) Verifica sportelli del consumatore**

### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina le modalità di verifica telefonica ed in loco degli sportelli accreditati dalla Regione Piemonte.

### **PROCEDURA**

#### **a) generalità**

La modalità di controllo è di tipo a campione ed ha lo scopo di verificare la sussistenza dei requisiti di accreditamento, mediante l'accertamento dei seguenti elementi di fatto:

- 1) possibilità di accesso ad Internet ed esistenza di una casella di posta elettronica intestata all'associazione;
- 2) attivazione di una segreteria telefonica;
- 3) rispetto dell'orario di apertura al pubblico comunicato alla Regione;
- 4) uso dedicato della postazione secondo modalità che consentano al consumatore di percepire l'unicità del servizio offerto;
- 5) esposizione, al di fuori dell'ufficio, di una targa che lo identifichi quale sportello del consumatore;
- 6) gratuità delle prestazioni di primo intervento e disponibilità di un esperto legale e di un conciliatore;

#### **b) avvio del procedimento**

Il procedimento di controllo inizia con la comunicazione di avvio del procedimento a tutte le Associazioni interessate. La comunicazione si sostanzia nella trasmissione via fax e per posta elettronica del presente documento nonché nell'indicazione dei nominativi degli incaricati del controllo e del responsabile del procedimento.

I controlli saranno effettuati senza preavviso a partire dalla data della comunicazione di avvio fino al 31.12.2009.

#### **c) modalità del controllo**

Le verifiche sugli sportelli accreditati saranno effettuate sia telefonicamente che mediante sopralluoghi in loco.

Gli sportelli da sottoporre a controllo saranno individuati mediante sorteggio (da effettuarsi da parte del Responsabile del procedimento in presenza del Responsabile della Direzione Commercio, Sicurezza e Polizia locale o suo delegato) della provincia nel cui territorio sono ubicati.

Gli Sportelli saranno sottoposti a verifica sia telefonica che su sopralluogo.

#### **c.1. Verifica telefonica**

La verifica consiste nella chiamata telefonica allo sportello durante l'orario di apertura comunicato alla Regione.

L'esito positivo della verifica è determinato dalla risposta alla chiamata da parte del responsabile di sportello o di un operatore.

L'esito negativo della verifica è determinato dalla mancanza di risposta, da parte del responsabile di sportello o di un operatore, a tre chiamate fatte in giorni diversi nell'arco di un mese.

In caso di telefono occupato il personale incaricato riproverà a chiamare lo sportello fino al termine dell'orario di apertura, indicando in verbale il numero di tentativi. Qualora il telefono risultasse sempre occupato, l'esito del controllo è sospeso e si procederà a sopralluogo per verificare la funzionalità del telefono e gli eventuali problemi connessi.

In caso di risposta tramite segreteria telefonica il personale addetto al controllo adotterà la procedura prevista per la linea di telefono occupata.

Ogni chiamata sarà effettuata alla presenza di un'altra persona fra quelle incaricate del controllo e sarà verbalizzata.

### **c.2. Verifica su sopralluogo**

Il sopralluogo sarà effettuato durante gli orari di apertura dichiarati ad opera di uno/due incaricati e sarà verbalizzato.

L'esito positivo sarà determinato dal riscontro degli elementi di fatto di cui al precedente paragrafo a).

L'esito negativo sarà determinato dall'accertamento della chiusura dello sportello ovvero dall'assenza di riscontro per almeno uno degli elementi di cui al precedente paragrafo a).

### **d) Conseguenze per esito negativo della verifica**

Ai sensi della D.G.R. n. 37 – 10294 del 16 dicembre 2008, se accertata a seguito di sopralluogo:

a) "l'inagibilità dello Sportello in orario di apertura al pubblico determina la riduzione del dieci per cento del contributo concesso; la recidiva un'ulteriore riduzione del venti per cento; una terza violazione la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento;

b) l'inadempimento di oneri di corretta comunicazione (ricollegabile alla mancata ostensione di una targa identificativa) determina una riduzione del cinque per cento del contributo concesso, la perseveranza nell'inadempimento per più di un mese dall'accertamento un'ulteriore riduzione del dieci per cento;

c) il deficit di requisiti strutturali (accesso ad internet – mailbox – segreteria telefonica) od organizzativi (esclusività della postazione – gratuità della prestazione di primo intervento – disponibilità di personale qualificato) determina una riduzione dal cinque al dieci per cento del contributo concesso, il loro mancato ripristino nell'arco di un mese dall'accertamento un'ulteriore riduzione pari al doppio di quella precedentemente inflitta, una terza violazione la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento".

Se accertata a seguito di verifica telefonica "la mancata risposta a chiamata effettuata nell'orario di apertura al pubblico per tre volte in giorni diversi, nell'arco di un mese, determina la riduzione del dieci per cento del contributo concesso. Un nuovo accertamento di identico comportamento un'ulteriore riduzione del quindici per cento ed infine il suo protrarsi ulteriore per identico periodo la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento".

### **e) Obbligo di contestazione**

L'esito negativo di ciascuna verifica telefonica e l'accertamento in loco della mancata apertura dello sportello vengono comunicati via mail al responsabile dell'Associazione.

I provvedimenti di riduzione o di revoca del contributo e del ritiro dell'accreditamento vengono adottati previa comunicazione, con raccomandata A.R., dei motivi che li sorreggono.

Il responsabile dell'Associazione, nel termine di dieci giorni dal ricevimento, può presentare per iscritto proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti.

Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

## **2) Rilevazione dell'indice di attività sportellistica**

### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina le modalità di verifica della corretta compilazione, da parte delle Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte all'Albo regionale ai sensi della L.R. 21/1985 s.m.i., della modulistica volta ad evidenziare, per ciascun ambito provinciale, l'attività svolta presso ogni sportello.

### **PROCEDURA**

#### **a) generalità**

La modalità di controllo è di tipo a campione ed ha lo scopo di verificare l'attendibilità dei dati comunicati all'Amministrazione regionale relativi a quella parte di attività sportellistica oggetto di

rilevazione tramite la modulistica approvata con D.D. n. 755 del 22.12.2008 e qui allegata (all. a) e b).

#### **b) avvio del procedimento**

Il procedimento di controllo inizia con la comunicazione di avvio del procedimento a tutte le Associazioni interessate. La comunicazione si sostanzia nella trasmissione via fax e per posta elettronica del presente documento nonché nell'indicazione dei nominativi degli incaricati del controllo e del responsabile del procedimento.

Potrà essere assoggettata a controllo l'attività sportellistica svolta presso gli sportelli accreditati dalla Regione con D.D. n. 746 del 5/12/2008 nonché, previa disponibilità espressamente manifestata al riguardo, quella svolta al di fuori delle sedi sportellistiche accreditate.

I controlli potranno essere effettuati, con preavviso di giorni quindici, a partire dal mese di aprile 2009 sino al 31 dicembre 2009.

#### **c) modalità del controllo**

Le verifiche saranno effettuate mediante accesso diretto alle schede di rilevazione dell'attività ed alla relativa documentazione giustificativa rimanendo ovviamente inibita, a quest'ultimo riguardo, l'accesso a dati sensibili.

In caso di pluralità di autonome strutture organizzative gestite da una medesima Associazione in un identico ambito provinciale, le verifiche potranno interessare anche solo talune di esse.

La scelta delle Associazioni rispetto alle quali effettuare il controllo avverrà tenendo conto delle eventuali anomalie dei dati ad esse riferibili rispetto alle medie estrapolabili dall'insieme di flussi informativi omogenei.

Il ritardo o l'irregolarità nella trasmissione dei reports trimestrali determinano, di per sé soli, la sottoposizione a controllo.

L'accesso alle schede ed ai documenti da parte del personale incaricato dell'attività di controllo avverrà alla presenza del responsabile di sportello o suo delegato e di esso sarà redatto apposito verbale.

#### **d) esito negativo della verifica e sue conseguenze**

Qualora dall'insieme delle schede e dei documenti esaminati risulti evidente che le modalità di rilevazione dell'attività sportellistica non sono idonee a rappresentarne in modo veritiero le risultanze quali-quantitative, il responsabile del procedimento assegna un termine entro il quale ricondurre a congruenza i dati esposti e riportare entro i canoni di regolarità le modalità della loro rilevazione. Qualora ciò non avvenga ovvero non risulti più possibile, l'intero periodo per il quale è stata riscontrata l'inattendibilità dei dati viene considerato non utile ai fini della generazione dei flussi di attività.

In caso di persistenza o reiterazione dell'inadempimento si procede alla revoca del contributo ed al ritiro dell'accreditamento oltre che a sancire l'inutilità dell'attività svolta in quella provincia e/o in quello sportello ai fini dell'accreditamento per l'anno 2010.

#### **e) fase iniziale di rilevazione dei dati e concertazione delle sue modalità**

Nel corso del primo trimestre 2009 viene attivata una forma di consultazione permanente fra Regione ed Associazioni finalizzata alla risoluzione delle criticità derivanti dalla prima applicazione della modulistica. Ciascuna associazione potrà in particolare, via e-mail, formulare quesiti o richieste di chiarimento circa la corretta riconduzione delle fattispecie (che di volta in volta si verifichino) alla casistica tipizzata e riportata nei moduli. Se la problematica sollevata risulterà di non chiara ed immediata soluzione, il Responsabile del procedimento invierà la richiesta a tutte le Associazioni al fine di acquisire il rispettivo avviso, valutati i quali, deciderà nel merito, comunicando a tutti la decisione assunta che risulterà in tal modo vincolante rispetto alla totalità delle associazioni coinvolte.