

Deliberazione della Giunta Regionale 18 dicembre 2012, n. 1-5055

DGR n. 4 - 4640 dell' 1/10/2012 - Sportelli del consumatore. Procedure per il controllo, la verifica delle modalita' di funzionamento e il monitoraggio dei volumi di attivita'. Regime sanzionatorio.

A relazione del Presidente Cota:

Con deliberazione n. 4-4640 del 1°/10/2012, la Giunta regionale ha individuato (nell' Allegato A) le caratteristiche strutturali ed ubicazionali della rete degli Sportelli del consumatore che sarà finanziata, il prossimo anno, con i fondi statali previsti dall'art. 148 della Legge 388/2000 e dal D.M. 25/06/2012. Ha inoltre stabilito che per "l'attività di monitoraggio e di controllo dell'attività finanziata è prevista l'applicazione di apposita disciplina regionale".

È necessario quindi dettare i criteri cui gli uffici dovranno attenersi per esercitare l'attività di controllo necessaria a far sì che gli Sportelli garantiscano ai consumatori un servizio di livello qualitativo adeguato rispetto agli standard richiesti.

Occorre, in particolare, individuare le conseguenze a carico delle Associazioni dei consumatori titolari degli Sportelli per le violazioni al regime di accreditamento di cui si rendessero responsabili, graduandole in relazione alla tipologia, gravità e reiterazione nel tempo dei comportamenti trasgressivi.

A tal fine si ritiene utile continuare a fare riferimento alle DD.G.R. nn. 46-8709 del 28/04/2008 (modificata dalla D.G.R. n. 37-10294 del 16/12/2008) e 52-12994 del 30/12/2009, che hanno delineato negli scorsi anni la disciplina dell'attività di controllo sulla rete degli Sportelli accreditata. Appaiono, infatti, condivisibili le motivazioni che le hanno sorrette così come equilibrato e - anche alla prova successiva dei fatti - efficace il regime sanzionatorio che ne scaturiva.

Era previsto (se l'accertamento della violazione fosse avvenuto a seguito di sopralluogo):

- a) nel caso di inagibilità dello Sportello in orario di apertura al pubblico, la riduzione del dieci per cento del contributo concesso e, nel caso di recidiva, un'ulteriore riduzione del venti per cento e, a seguito di una terza violazione, la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento;
- b) nel caso di inadempimento degli oneri di corretta comunicazione (ricollegabili alla mancata ostensione di una targa identificativa), la riduzione del cinque per cento del contributo concesso e, perseverando l'inadempimento per più di un mese, un'ulteriore riduzione del dieci per cento;
- c) nel caso di 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), una riduzione dal cinque al dieci per cento del contributo concesso mentre il loro mancato ripristino nell'arco di un mese dall'accertamento avrebbe comportato un'ulteriore riduzione pari al doppio di quella precedentemente inflitta ed una terza violazione la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento.

Era ancora previsto che la mancata risposta a verifica telefonica effettuata nell'orario di apertura al pubblico, per tre volte in giorni diversi nell'arco di un mese, comportasse la riduzione del dieci per cento del contributo concesso, un ulteriore accertamento di identico comportamento una riduzione del quindici per cento ed un terzo la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento.

Infine con riferimento alle modalità di rilevazione dei dati di attività sportellistica, qualora gli uffici avessero accertato irregolarità tali da inficiare l'attendibilità dei risultati statistici, avrebbero dovuto procedere alla relativa contestazione fissando un termine entro cui ovviare alle manchevolezze riscontrate trascorso inutilmente il quale si sarebbe proceduto alla revoca dell'accreditamento.

Tali criteri necessitano soltanto di un adattamento alla diversa articolazione organizzativa che caratterizzerà la rete sportellistica 2013.

La rete si connoterà, infatti, (ed è questa la più rilevante differenza rispetto al passato), per l'esistenza di tre distinte tipologie di Sportelli:

- a) gli Sportelli collocati nel capoluogo di Regione e nei capoluoghi di provincia che costituiscono la nervatura principale della rete e che garantiscono un orario minimo di apertura settimanale al pubblico di 22 ore (c.d. Rete principale);
- b) gli Sportelli ulteriori che garantiscono un numero di ore di apertura settimanale al pubblico non inferiore a 7 e che compensano un deficit orario di taluni Sportelli della rete principale (c.d. Rete compensativa);
- c) gli Sportelli eventuali che le Associazioni dei consumatori ritengono di sottoporre a standards qualitativi minimi stabiliti dalla Regione e le cui spese rientrano nella rendicontazione conclusiva (c.d. Rete complementare).

Questa novità impone un adattamento del precedente regime sanzionatorio. Gli originari criteri prevedevano – come si è visto - una diretta correlazione fra entità della sanzione e misura del contributo concesso per lo Sportello in cui la violazione veniva accertata, ma l'inesistenza di un'autonoma tariffazione per gli Sportelli appartenenti alla Rete compensativa e complementare rende ora impossibile una loro trasposizione automatica.

Bisognerà allora stabilire, poiché ciascun Sportello della Rete compensativa garantisce (attraverso la propria dotazione oraria) il raggiungimento di uno standard di apertura al pubblico altrimenti insufficiente di uno Sportello della Rete principale, che le manchevolezze in esso riscontrate vengano considerate inadempienze dello Sportello della Rete principale con deficit orario e, come tali, sanzionate.

Per quanto riguarda, invece, gli Sportelli appartenenti alla Rete complementare, poiché la loro attivazione comporta unicamente la facoltà di inserirne le spese nella rendicontazione complessiva dell'Associazione titolare, appare ragionevole prevedere che l'accertamento del difetto di qualcuna delle caratteristiche minime per essi previste implichi la decadenza da tale facoltà.

Va poi precisato che, dal momento che è stato aggiunto l'obbligo della redazione ed esposizione nei locali di tutti gli Sportelli di "una nota informativa destinata al consumatore (...) che dia conto delle caratteristiche e modalità di erogazione del servizio e che, in particolare, garantisca la piena conoscenza della natura delle prestazioni rese gratuitamente nonché di quelle ricomprese nella quota associativa" (cfr. D.G.R. n. 4 cit.), il suo inadempimento costituirà una violazione degli oneri di corretta comunicazione che già incombevano sulle Associazioni titolari e, come tale, andrà sanzionato.

Rimane infine da precisare, con riferimento alla frequenza del monitoraggio dell'attività sportellistica ed in considerazione del periodo di attività finanziata (dieci mesi), che esso sarà attivato (sempre con modalità a campione) ogni cinque mesi anziché ogni tre.

Tutto ciò premesso,

visto l'art. 148 della Legge 388/2000;

visto il D.M. 25/06/2012;

viste le LL.RR. nn. 7/2005, 23/2008 e 24/2009;

vista la D.G.R. n. 46-8709 del 28/04/2008 (modificata dalla D.G.R. n. 37-10294 del 16/12/2008);

vista la D.G.R. n. 52-12994 del 30/12/2009;

vista la D.G.R. n. 4-4640 del 1°/10/2012;

la Giunta regionale, a voti unanimi resi nelle forme di legge,

delibera

di configurare il regime sanzionatorio ricollegabile all'inosservanza dei requisiti minimi strutturali previsti per la rete sportellistica finanziata per il periodo gennaio – ottobre 2013 con le risorse previste dall'art. 148 della Legge 388/2000 e dal D.M. 25/06/2012;

di prevedere, in particolare:

a) nel caso di inagibilità dello Sportello in orario di apertura al pubblico, la riduzione del dieci per cento del contributo concesso, e nel caso di recidiva, un'ulteriore riduzione del venti per cento nonché, a seguito di una terza violazione, la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento;

b) nel caso di inadempimento degli oneri di corretta comunicazione (ricollegabili alla mancata ostensione di una targa identificativa ed alla mancata esposizione nei locali della nota informativa sulle caratteristiche del servizio) la riduzione del cinque per cento del contributo concesso e, perseverando l'inadempimento per più di un mese dall'accertamento, un'ulteriore riduzione del dieci per cento;

c) nel caso di 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) una riduzione dal cinque al dieci per cento del contributo concesso, determinando il loro mancato ripristino nell'arco di un mese dall'accertamento, un'ulteriore riduzione pari al doppio di quella precedentemente inflitta ed una terza violazione, la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento;

di prevedere altresì che la mancata risposta a verifica telefonica effettuata nell'orario di apertura al pubblico, per tre volte in giorni diversi nell'arco di un mese, comporti la riduzione del dieci per cento del contributo concesso, un ulteriore accertamento di identico comportamento una riduzione del quindici per cento ed un terzo la revoca del contributo ed il ritiro dell'accreditamento;

di stabilire, con riferimento alle modalità di rilevazione dei dati di attività sportellistica, che in caso di accertata irregolarità di gravità tale da inficiare l'attendibilità dei risultati statistici, si procederà alla relativa contestazione fissando un termine entro cui ovviare alle manchevolezze riscontrate, trascorso inutilmente il quale si procederà alla revoca dell'accreditamento;

di dare atto che il regime sanzionatorio così definito trova applicazione per le inottemperanze riscontrate negli Sportelli del consumatore facenti parte della Rete principale e della Rete compensativa nelle rispettive accezioni di cui alle premesse del presente atto;

di prevedere che le medesime violazioni accertate con riferimento agli Sportelli appartenenti alla Rete complementare (nell'accezione anch'essa meglio descritta in premessa) comportino la perdita da parte dell'Associazione gerente della facoltà di inserire le spese nella rendicontazione e che la medesima conseguenza sia ricollegabile alla mancata o irregolare rilevazione dei dati di attività sportellistica richiesti;

di incaricare la struttura regionale competente di procedere - previa individuazione delle relative procedure che dovrà intervenire secondo principi che si ispirino ad esigenze di garanzia del contraddittorio e di riduzione del margine di discrezionalità adottando, in particolare, il criterio "a campione - al controllo e alla verifica delle modalità di funzionamento degli Sportelli del consumatore, nonché al monitoraggio dei volumi di attività a ciascuno di essi riferibili.

Si precisa che, ai sensi dell'art. 3 u.c. legge 241/90 s.m.i., contro la presente deliberazione può essere presentato ricorso al T.A.R. entro sessanta giorni, ovvero innanzi al Capo dello Stato entro centoventi giorni, dalla piena conoscenza della stessa.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. n. 22/2010.

(omissis)