

Deliberazione della Giunta Regionale 23 settembre 2013, n. 1-6376

**Art. 148 della legge n. 388 del 23/12/2000 s.m.i. Approvazione del Programma generale di iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte".**

A relazione del Presidente Cota e del Vicepresidente Pichetto Fratin:

In sede di riparto dei fondi ex art. 148 della legge n. 388/2000, era stata assegnata alla Regione Piemonte, con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 21/03/2013, una disponibilità di Euro 718.478,00 per la realizzazione di iniziative a vantaggio dei consumatori.

Successivamente l'art. 4, comma 1, lettera c), n. 1) del decreto legge 21 maggio 2013, n. 54 ha disposto, al fine di dare copertura finanziaria ad un incremento dello stanziamento del Fondo sociale per l'occupazione e la formazione, che "il Fondo di cui all'articolo 148, comma 2, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, è ridotto per l'anno 2013 di 10 milioni di Euro".

Le risorse del Fondo di cui all'art. 148 cit. effettivamente disponibili dopo la riduzione non hanno però consentito il finanziamento delle iniziative a vantaggio dei consumatori da realizzarsi da parte delle Regioni, così vanificando la possibilità di rendere immediatamente disponibile anche lo stanziamento previsto a favore della Regione Piemonte.

Tuttavia il Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto direttoriale del 2/07/2013, ha ritenuto opportuno (fermo restando il riparto dei fondi tra le Regioni approvato con il decreto all'inizio citato e, dunque, per la Regione Piemonte confermando la quantificazione della somma sopra individuata) definire comunque termini e modalità di presentazione dei programmi di intervento di iniziativa regionale, pur subordinandone la definitiva approvazione ed il loro finanziamento al ripristino di un'adeguata dotazione finanziaria.

Coerentemente l'art. 8, comma 1 del decreto ha stabilito che le Regioni debbano presentare i propri programmi, entro il 18 ottobre p.v., mentre l'art. 2, comma 2, modificato dall'art. 1 del successivo decreto direttoriale del 24/07/2013, ha definito dei criteri di priorità per l'ordine di approvazione e finanziamento dei programmi regionali nel caso in cui le risorse necessarie siano riassegnate in più fasi.

Tali criteri danno priorità ai programmi presentati dalle Regioni che hanno, da maggior tempo, concluso e rendicontato i precedenti programmi oggetto di analogo finanziamento e, in subordine, a quelli prima presentati.

Tenuto conto che il programma della Regione Piemonte da ultimo finanziato con le risorse di cui al Fondo di cui all'art. 148 della legge 388 cit., denominato "Per una nuova cultura del consumo", è tuttora in fase di realizzazione (e dunque non è ancora rendicontabile), appare opportuno provvedere quanto prima all'approvazione del nuovo programma per poter così acquisire priorità nella sua approvazione e finanziamento.

Il programma che l'Amministrazione regionale intende sottoporre all'approvazione ministeriale (e che trova in allegato più esaustiva illustrazione) si pone in assoluta continuità con le precedenti iniziative finanziate con i medesimi fondi (DDGR nn. 21 – 737 del 7/10/2010 e 4 – 4640 del 1°/10/2012) risultando in particolare immutata l'ispirazione tesa a valorizzare il ruolo centrale delle Associazioni di tutela dei consumatori.

L'Intervento n. 1, infatti, è destinato a finanziare, per 12 mesi con la somma di Euro 560.000,00, l'attività di assistenza diretta ai consumatori erogata attraverso gli "sportelli del consumatore", che rappresenta il fulcro delle competenze assistenziali e vertenziali delle Associazioni dei consumatori.

Per quanto riguarda le sue modalità attuative va sottolineato che nulla è mutato rispetto al quadro delle circostanze già descritto nella DGR n. 4 – 4640 del 1°/10/2012 che aveva allora impedito ed impedisce tuttora di dare piena attuazione all'art. 7 della L.R. 24/2009. In particolare continua a permanere l'indisponibilità di risorse finanziarie regionali utili ad integrare quelle statali al fine di consentire una connotazione temporale del servizio conforme alla previsione normativa e, con essa, l'applicazione della norma anche nei suoi aspetti correlati.

Appare dunque opportuno riproporre *in toto* i criteri generali già approvati con la DGR n. 4-4640 cit., salvi gli adattamenti dovuti alla diversa quantificazione delle risorse destinate alla realizzazione dell'Intervento. Ad esso viene infatti destinata la somma di Euro 560.000,00 che, rispetto a quella allora stanziata, giustifica un prolungamento della durata dell'attività finanziata.

Con l'Intervento n. 2 l'Amministrazione regionale intende invece proseguire e potenziare il progetto di lotta agli sprechi alimentari che è stato già avviato (DGR n. 1 – 5015 dell'11/12/2012) insieme alla Regione Autonoma Valle d'Aosta (Intervento n. 4 del Programma denominato "Per una nuova cultura del consumo" approvato con la DGR n. 4 – 4640 cit.).

Al riguardo rimane immutato l'intendimento delle due Regioni di realizzare insieme il progetto, anche in questa nuova fase prendendo spunto, per quanto riguarda la definizione dei contenuti, dalla comune volontà di procedere ad una revisione di quanto originariamente previsto.

Più in particolare si tratta di tenere conto del fatto che la Commissione UE non ha accolto la proposta del Parlamento Europeo di proclamare l'anno 2014 "Anno europeo contro lo spreco alimentare", mentre invece la lotta agli sprechi alimentari compare tra gli obiettivi qualificanti di EXPO 2015.

Ciò induce a prevedere che il convegno, già ipotizzato quale momento conclusivo del primo step e originariamente previsto per il mese di marzo del prossimo anno, venga invece organizzato nell'ambito delle manifestazioni di EXPO 2015 quale evento di illustrazione di best practice sul tema e dunque venga cancellato dalle attività previste nell'Intervento n. 4 cit. per essere previsto in questa nuova fase.

Le risorse previste dalla DGR n. 4 – 4640 cit. per l'organizzazione del convegno saranno utilizzate per la realizzazione di un "totem" multimediale itinerante presso alcuni dei punti vendita della GDO coinvolti nell'iniziativa al fine di rafforzare l'efficacia del messaggio comunicativo.

L'Intervento n. 2, cui sono destinate (per quanto riguarda la Regione Piemonte) risorse pari ad Euro 156.000,00 (e per quanto riguarda la Regione Autonoma Valle d'Aosta Euro 87.310,00), intende ampliare rispetto al precedente progetto il dibattito sulle tematiche collegate al problema degli sprechi alimentari, sia sotto il profilo contenutistico che del target.

Sarà approfondito il tema degli sprechi alimentari causati da carenze informative o da cattive pratiche adottate dai consumatori nella conservazione degli alimenti e saranno inoltre coinvolti nell'attività di sensibilizzazione, mediante iniziative mirate (incontri formativi, concorso di idee), gli studenti delle scuole secondarie di II grado che aderiranno al progetto.

Saranno inoltre ampliati i contenuti del sito web attraverso la creazione di nuove sezioni, attivata una App per smartphone per rendere più agevoli le pratiche virtuose, ampliato l'utilizzo di "totem" multimediali per veicolare i contenuti del progetto anche nelle scuole ed infine organizzati eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento proiettando pellicole cinematografiche dedicate al tema.

Viene infine confermato, ed anzi rafforzato rispetto alla precedente fase, il ruolo di protagonista delle Associazioni dei consumatori: diverranno infatti gli attori principali in una delle fasi più importanti del progetto, quella degli incontri formativi e di sensibilizzazione sui temi della lotta agli sprechi alimentari rivolti agli studenti delle scuole secondarie di II grado.

La residua somma di Euro 2.478,00 è destinata allo svolgimento, da parte della Commissione prevista dall'art. 12 del decreto direttoriale del 2/07/2013, dell'attività di controllo sulla realizzazione del Programma.

Alla copertura delle spese derivanti dalla realizzazione del Programma (nel caso di approvazione e finanziamento da parte del Ministero dello Sviluppo Economico), quantificabili in Euro 718.478,00, si farà fronte con le risorse stanziare sui capitoli nn. 114273 e 182238 dell'UPB DB06071 e n. 116764 dell'UPB DB06981 del Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2013.

La Giunta regionale, unanime,

visto l'art. 148 della Legge n. 388 del 23/12/2000 s.m.i.;  
visto il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 21/03/2013;  
visti i decreti direttoriali del 2/07/2013 e del 24/07/2013;  
viste le LL.RR. nn. 7/2001, 23/2008, 24/2009 e 9/2013;  
viste le DD.G.R. nn. 21 – 737 del 7/10/2010, 4 – 4640 del 1°/10/2012 e 1 – 5015 dell'11/12/2012;  
visto l'art. 12 della legge 241/1990;

sentita la Consulta regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti che, nella seduta del 19 settembre 2013, ha espresso parere favorevole,

*delibera*

- di approvare il Programma generale d'intervento denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte", con i contenuti di cui all'allegato alla presente deliberazione;
- di dare mandato alla Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale – Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e dei consumatori di predisporre gli atti necessari a presentare il Programma al Ministero dello Sviluppo Economico entro il 18 ottobre 2013.

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

(omissis)

Allegato

**PROGRAMMA GENERALE D'INTERVENTO DENOMINATO  
"TUTELA DEI DIRITTI E CONSAPEVOLEZZA DELLE SCELTE"**

**Descrizione dell'iniziativa progettuale, compresa l'indicazione degli obiettivi, delle finalità nonché delle modalità di svolgimento**

L'obiettivo del programma è, in continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni, l'accrescimento del livello di consapevolezza e di maturità del consumatore, sia con riferimento a casi specifici, sia con riferimento a tematiche di più ampio respiro.

In tale quadro l'esperienza degli "Sportelli del consumatore" (Intervento n. 1), già apprezzata dai cittadini, viene dunque confermata quale veicolo principe di assistenza al consumatore nella risoluzione di problemi specifici.

Occorre peraltro perseguire l'obiettivo previsto anche con azioni di educazione ad un consumo critico e consapevole destinate a coinvolgere un'ampia platea di consumatori. È quanto si vuole realizzare con l'Intervento 2 "Una buona occasione" (sulla riduzione degli sprechi alimentari) che si pone come proseguimento e potenziamento dell'intervento finanziato con le risorse del precedente programma. Questo intervento verrà realizzato insieme alla Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Le finalità del programma consistono nel migliorare il livello di assistenza ai singoli consumatori e nel suscitare, nella collettività, un processo di riflessione su tematiche consumeristiche di interesse generale.

Per la realizzazione del programma sono previste le seguenti modalità:

- concessione di contributi destinati a finanziare la rete degli sportelli del consumatore per il periodo gennaio 2014 – dicembre 2014 (Intervento n. 1);
- approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisce le fasi attuative di rispettiva competenza; acquisizione di servizi mediante contratti; bando per un concorso di idee rivolto alle scuole secondarie di II grado (Intervento n. 2).

**Durata del Programma:** dicembre 2013 – maggio 2015.

**Cronogramma di realizzazione del programma:**

- **dicembre 2013:** accreditamento degli sportelli del consumatore per il periodo gennaio 2014 – dicembre 2014 (Intervento n. 1);
- **2 gennaio 2014:** inizio attività degli sportelli del consumatore (Intervento n. 1);
- **luglio 2014:** approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisca le fasi attuative di rispettiva competenza attribuendo alla Regione Autonoma della Valle d'Aosta le attività relative all'organizzazione e lo svolgimento, per il tramite delle Associazioni dei consumatori, degli incontri formativi con gli studenti e alla Regione Piemonte le restanti fasi; definizione degli accordi con l'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte e con la Sovrintendenza agli studi della Regione Autonoma della Valle d'Aosta per il coinvolgimento degli istituti scolastici (Intervento n. 2);
- **settembre 2014:** costituzione del Comitato di sorveglianza (composto da un rappresentante della Regione Piemonte, uno della Regione Autonoma Valle d'Aosta, due rappresentanti delle Associazioni dei consumatori riconosciute nei rispettivi ambiti regionali) deputato a monitorare la corretta attuazione del progetto (Intervento n. 2);
- **ottobre 2014 – marzo 2015:** organizzazione e svolgimento degli incontri formativi presso gli Istituti scolastici aderenti (Intervento n. 2);
- **31 dicembre 2014:** conclusione dell'attività degli sportelli del consumatore (Intervento n. 1);
- **dicembre 2014 – aprile 2015:** creazione della sezione interattiva sul sito web dedicata alle risposte fornite da istituti specializzati alle domande formulate dai consumatori relative alle modalità di conservazione degli alimenti; implementazione dei contenuti del sito web; creazione di una App per smartphone (Intervento n. 2);

- **dicembre 2014 – aprile 2015**: organizzazione e svolgimento del concorso rivolto alle scuole che premierà i migliori progetti aventi per tema la lotta agli sprechi alimentari (Intervento n. 2);
- **30 gennaio 2015**: termine per la presentazione dei rendiconti delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l'attività degli sportelli accreditati (Intervento n. 1);
- **gennaio – aprile 2015**: organizzazione e svolgimento di eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento sui temi dell'intervento con proiezione di prodotti cinematografici (Intervento n. 2);
- **gennaio – aprile 2015**: diffusione dei contenuti del progetto sul territorio di Piemonte e Valle d'Aosta attraverso l'utilizzo di due "totem" multimediali che saranno collocati, a turno, presso i punti vendita della GDO aderenti all'iniziativa e presso gli istituti scolastici; diffusione dell'opuscolo informativo (già realizzato nel precedente intervento) che sarà appositamente ristampato (Intervento n. 2);
- **maggio 2015**: convegno finale con illustrazione dei risultati del progetto (Intervento n. 2).

#### **Dettaglio delle spese previste per la realizzazione del programma suddivise per tipologia (PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i>	
	Totale C1	<b>Euro 26.000,00</b>
C2.	<i>b) spese per acquisizione di servizi</i>	
	Totale C2	<b>Euro 392.000,00*</b>
C3.	<i>c) costi sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale</i>	
	Totale C3	<b>Euro 300.000,00</b>
C4.	<i>d) oneri relativi al compenso per il rappresentante ministeriale della Commissione di verifica</i>	
	Totale C4	<b>Euro 2.478,00</b>
C5.	<i>e) spese generali</i>	
	Totale C5	<b>Euro 84.000,00</b>
	<b>TOTALE C</b>	<b>Euro 804.478,00**</b>

\*di cui **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

\*\*di cui **Euro 718.478,00** a carico della Regione Piemonte ed **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

**Soggetti coinvolti nella realizzazione del programma** (Comuni, Camere di Commercio, altre Regioni e/o Pubbliche amministrazioni): Regione Autonoma Valle d'Aosta.

#### **Modalità di individuazione dei soggetti attuatori**

Per l'Intervento n. 1: l'assegnazione dei contributi ed il loro riparto fra le Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009 avverrà con provvedimento del Dirigente regionale responsabile del Programma da assumere sulla base delle proposte formulate dalle Associazioni medesime che individuino modalità gestorie degli sportelli conformi ai criteri più innanzi specificati. In assenza di proposte congruenti con tali criteri la concessione dei contributi avverrà mediante l'espletamento di apposita procedura concorsuale.

Per l'Intervento n. 2: la Regione Piemonte e la Regione Autonoma Valle d'Aosta individueranno in apposito atto convenzionale le concrete modalità di ripartizione delle fasi progettuali.

### **Criteria per la verifica dei risultati**

Per l'**Intervento n. 1**: numero di pratiche trattate presso gli sportelli.

Per l'**Intervento n. 2**: grado di coinvolgimento dei consumatori misurabile attraverso: i contatti con il sito web dedicato al progetto, gli interventi sui social media e la partecipazione agli eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento sui temi trattati. La risonanza mediatica degli eventi relativi all'intervento. Il grado di partecipazione degli Istituti scolastici aderenti al progetto.

### **Modalità e tempi del monitoraggio effettuato dalla Regione Piemonte**

Schede riepilogative dell'attività di sportello inviate periodicamente al Settore regionale competente. Sopralluoghi del personale regionale, verifiche telefoniche, verifiche di disfunzioni segnalate dagli utenti degli sportelli del consumatore.

### **Modalità e riferimenti normativi per la rendicontazione**

Per quanto riguarda le spese dell'Amministrazione regionale, la rendicontazione avverrà secondo quanto stabilito dal Decreto direttoriale del 02/07/2013.

Per le spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori, la rendicontazione avverrà tramite l'utilizzo di modelli predisposti dall'Amministrazione regionale e la consegna in copia dei documenti giustificativi delle spese sostenute per la realizzazione dell'Intervento n. 1. Le spese ammissibili sono quelle di cui all'art. 7 del Decreto direttoriale del 02/07/2013.

### **Criteria per la determinazione degli oneri della Commissione di verifica**

La Commissione di cui all'art. 12 del Decreto direttoriale del 02/07/2013 verrà nominata con determinazione del Dirigente regionale responsabile del Programma, il quale provvederà ad acquisire la designazione del rappresentante della Direzione Generale del Ministero, e designerà il rappresentante regionale, scelto fra i funzionari della Direzione Comunicazione Istituzionale che si occupano della gestione della L.R. 24/2009 (Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti). La Commissione verrà nominata entro 60 giorni dalla comunicazione della designazione del rappresentante della Direzione Generale del Ministero.

L'importo destinato al pagamento dello svolgimento della funzione da parte del componente ministeriale della Commissione è di Euro 2.478,00, a valere sull'assegnazione ministeriale.

### **Interventi:**

**1 – Titolo: "Gli sportelli del consumatore (gennaio 2014 – dicembre 2014)".**

**Soggetti attuatori:** le Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

**2 – Titolo: "UNA BUONA OCCASIONE".**

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta.

### **Intervento n. 1 denominato "Gli sportelli del consumatore (gennaio 2014 – dicembre 2014)"**

#### **Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento**

L'obiettivo prioritario è di assicurare la presenza, sul territorio regionale, di centri di assistenza al cittadino qualificati, presso i quali possa ottenere un servizio di documentazione, ricevere consigli, prospettare i propri problemi, derivandone precise indicazioni operative. Occorre quindi garantire orari e giorni di apertura, strutture tecniche e personale professionale, tali da consentire un ampio e soddisfacente servizio.

La rete sportellistica, finanziata con risorse pari ad Euro 560.000, si articola in 14 punti dislocati sul territorio regionale.

Gli sportelli saranno collocati nei capoluoghi di provincia. Dei 14 sportelli da finanziare 7 sono collocati a Torino ed i restanti negli altri capoluoghi di provincia in ragione di uno per capoluogo.

Le risorse previste sono destinate per metà al finanziamento degli sportelli collocati a Torino e per l'altra metà ai restanti, con l'obiettivo di raggiungere un monte ore complessivo di apertura settimanale pari a 380 ore ripartito in egual misura fra Torino e gli altri capoluoghi di provincia.

Gli sportelli sono accessibili a tutti i cittadini ed hanno le seguenti caratteristiche minime:

- 1) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata all'Associazione;
- 2) segreteria telefonica;
- 3) disponibilità, all'occorrenza, di un esperto legale e di un conciliatore;
- 4) identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello;
- 5) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo impatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore presente in sede o resosi disponibile su iniziativa del responsabile dello sportello;
- 6) esclusività di uso della postazione con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore;
- 7) esposizione nei locali della Nota Informativa sul servizio fornito;
- 8) esposizione, fuori dall'ufficio, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, di per sé sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l'esistenza dello sportello nello stabile in cui è ubicato;
- 9) regolare e tempestiva compilazione della modulistica (fornita dalla Regione) volta all'accertamento del livello quali – quantitativo del servizio prestato dallo sportello.

Le Associazioni titolari di sportelli finanziati dovranno provvedere alla redazione di una Nota Informativa destinata al consumatore (da pubblicare sul sito dell'Associazione) che dia conto delle caratteristiche e modalità di erogazione del servizio di sportello e che, in particolare, garantisca la piena conoscenza della natura delle prestazioni rese gratuitamente, nonché di quelle ricomprese nella quota associativa.

Gli sportelli collocati a Torino devono garantire un orario di apertura al pubblico di almeno 23 ore su cinque giorni alla settimana.

Nel rispetto del budget contributivo riservato complessivamente agli sportelli di Torino il livello di contribuzione per ciascuno di essi terrà conto dello specifico orario di apertura che lo contraddistingue.

Il superamento delle trentotto ore settimanali non avrà riflesso sul livello contributivo riconosciuto.

Ogni giorno dal lunedì al venerdì almeno uno sportello dovrà garantire l'apertura nella fascia oraria dalle 13.00 alle 15.00 e ogni settimana almeno uno sportello dovrà essere aperto al pubblico nel giorno di sabato per almeno 4 ore.

Gli sportelli collocati ad Asti e Verbania garantiscono un orario di apertura al pubblico di non meno di 22 ore su cinque giorni alla settimana, mentre quelli collocati negli altri capoluoghi di provincia di almeno 29 ore su cinque giorni alla settimana venendo riconosciuto a questi ultimi un maggiore contributo.

Per gli sportelli di Alessandria, Biella, Cuneo, Novara e Vercelli è possibile per l'Associazione titolare dell'accreditamento, fermo restando un orario di apertura al pubblico di almeno 22 ore su cinque giorni alla settimana, effettuare il numero di ore necessario a raggiungere le 29 ore in uno sportello collocato in altra provincia purché diversa da Torino.

La riduzione dell'orario nello sportello del capoluogo dovrà essere compensato dal servizio di sportello prestato nel capoluogo medesimo da altra Associazione titolare di sportello accreditato.

Il servizio sportellistico svolto a titolo compensativo deve essere prestato con le medesime caratteristiche degli sportelli accreditati.

Ogni Associazione non potrà essere titolare di più di uno sportello accreditato a Torino e di non più di tre sull'intero territorio regionale.

Nel limite dell'importo del contributo complessivamente concesso la percentuale di contribuzione non può superare il 90% delle spese ammissibili. La disciplina della rendicontazione è quella contenuta nel Decreto direttoriale del 2/07/2013.

La rendicontazione sarà unica per ogni associazione e comprenderà tutte le spese effettuate per l'attività degli sportelli accreditati.

Ogni Associazione titolare di sportello accreditato può inserire nella rendicontazione anche le spese effettuate per l'attività di sportelli diversi da quelli accreditati. Tale facoltà è ammessa purché le spese si riferiscano alla gestione di "sedi operative di diretta erogazione di assistenza al

consumatore” che siano state dichiarate e valutate ai fini dell’iscrizione nell’Elenco Regionale (art. 6, comma 2, lett. a) della L.R. 24/2009) e che si connotino per le seguenti caratteristiche:

- a) apertura settimanale al pubblico per almeno 7 ore;
- b) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata all’Associazione;
- c) segreteria telefonica;
- d) identificazione di un responsabile di sportello;
- e) esposizione, fuori dall’ufficio, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, di per sé sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l’esistenza dello sportello nello stabile in cui è ubicato;
- f) esposizione nei locali della Nota Informativa sul servizio fornito;
- g) regolare e tempestiva compilazione della modulistica (fornita dalla Regione) volta all’accertamento del livello quali – quantitativo del servizio prestato dallo Sportello.

Per l’attività di monitoraggio e di controllo dell’attività finanziata si prevede l’applicazione di apposita disciplina regionale.

La configurazione della rete sia per quanto riguarda il numero degli sportelli accreditati sia per la sua durata temporale fa riferimento all’attuale composizione dell’Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

**Soggetti attuatori:** le Associazioni dei consumatori iscritte nell’Elenco regionale previsto dalla L.R. 24/2009.

**Luogo di realizzazione:** Piemonte. La rete degli Sportelli del consumatore sarà composta da 14 punti così dislocati: Torino 7; Alessandria 1; Asti 1; Biella 1; Cuneo 1; Novara 1; Verbania 1; Vercelli 1.

**Durata dell’intervento** (in mesi): 14.

#### **Cronoprogramma**

- **dicembre 2013:** accreditamento degli sportelli del consumatore per il periodo gennaio 2014 – febbraio 2015;
- **2 gennaio 2014:** inizio attività degli sportelli del consumatore;
- **31 dicembre 2014:** conclusione dell’attività degli sportelli del consumatore;
- **30 gennaio 2015:** termine per la presentazione dei rendiconti delle spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per l’attività degli sportelli accreditati.

#### **Dettaglio delle spese ammissibili dell’intervento suddivise per tipologia (PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i>	
	Totale C1	<b>Euro 26.000,00</b>
C2.	<i>b) spese per acquisizione di servizi</i>	
	Totale C2	<b>Euro 150.000,00</b>
C3.	<i>c) costi sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale</i>	
	Totale C3	<b>Euro 300.000,00</b>
C4.	<i>e) spese generali</i>	
	Totale C4	<b>Euro 84.000,00</b>
	<b>TOTALE C</b>	<b>Euro 560.000,00</b>

**Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento:** numero di pratiche trattate presso gli sportelli.

## **Intervento n. 2 denominato "UNA BUONA OCCASIONE"**

### **Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento**

L'Intervento rappresenta la prosecuzione ed implementazione del progetto di lotta agli sprechi alimentari che è stato già avviato insieme alla Regione Autonoma Valle d'Aosta (Intervento n. 4 del Programma denominato "Per una nuova cultura del consumo" finanziato con le risorse del d.m. 28/05/2010).

Le finalità che si intendono raggiungere sono molteplici.

In primo luogo si vuole stimolare il dibattito sulla lotta agli sprechi alimentari focalizzando l'attenzione dei consumatori sulle corrette modalità di conservazione degli alimenti, al fine di ridurre lo spreco e di ottenere risparmi di spesa. Tale risultato viene perseguito innanzitutto mediante l'arricchimento del sito web (realizzato con il precedente Intervento) con la creazione di un'apposita sezione interattiva dedicata ai consigli che verranno forniti da istituti specializzati sulle domande formulate dai consumatori relative alle modalità di conservazione degli alimenti (sul modello del sito statunitense [www.stilltasty.com](http://www.stilltasty.com)). Inoltre le nuove tematiche oggetto di comunicazione saranno diffuse mediante l'utilizzo dei social media. In più si prevede, per agevolare la diffusione di buone pratiche, la creazione di una App per smartphone. Il sito web sarà inoltre arricchito con l'acquisizione dei diritti di visione di prodotti cinematografici dedicati al tema che possano essere utilizzati anche in occasione di eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento.

In secondo luogo si intende coinvolgere direttamente gli studenti delle scuole secondarie di II grado sui problemi legati allo spreco alimentare attraverso una serie di incontri formativi. Gli incontri si svolgeranno presso le scuole di Piemonte e Valle d'Aosta aderenti all'iniziativa, con la fattiva collaborazione delle Associazioni dei consumatori. Per esse è prevista allo scopo una breve attività formativa sulle tematiche oggetto degli incontri. Gli incontri con gli studenti verranno arricchiti dalla proiezione di film sui temi trattati.

Gli studenti saranno coinvolti attivamente anche mediante un concorso rivolto anch'esso alle scuole secondarie di II grado che premierà i migliori progetti aventi per tema la lotta agli sprechi alimentari.

Inoltre proseguirà l'attività di diffusione dei contenuti del progetto sul territorio di Piemonte e Valle d'Aosta attraverso l'utilizzo di due "totem" multimediali che saranno collocati, a turno, presso i punti vendita della GDO aderenti all'iniziativa e attraverso la diffusione dell'opuscolo informativo (già realizzato nel precedente intervento) che sarà appositamente ristampato.

L'utilizzo dei "totem" potrà essere rivolto anche al mondo scolastico attraverso la collocazione itinerante presso gli istituti scolastici.

Infine i risultati del progetto saranno presentati in un convegno, da collegare alle manifestazioni di EXPO 2015 come illustrazione di best practice in un ambito (quello della lotta agli sprechi) che costituisce obiettivo qualificante della manifestazione milanese, come tale indicato nel "Documento strategico" dell'iniziativa.

**Soggetti attuatori:** Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta.

**Luogo di realizzazione:** Piemonte e Valle d'Aosta.

**Durata dell'Intervento** (in mesi): 11 (luglio 2014 – maggio 2015)

### **Cronoprogramma**

- **luglio 2014:** approvazione della convenzione tra Regione Piemonte e Regione Autonoma Valle d'Aosta che definisce le fasi attuative di rispettiva competenza attribuendo alla Regione Autonoma Valle d'Aosta le attività relative all'organizzazione e allo svolgimento,

- per il tramite delle Associazioni dei consumatori, degli incontri formativi con gli studenti e alla Regione Piemonte le restanti fasi. Definizione degli accordi con l'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte e con la Sovrintendenza agli Studi della Regione Autonoma Valle d'Aosta per il coinvolgimento degli istituti scolastici;
- **settembre 2014**: costituzione del Comitato di sorveglianza (composto da un rappresentante della Regione Piemonte, un rappresentante della Regione Autonoma Valle d'Aosta e due rappresentanti delle Associazioni dei consumatori riconosciute nei rispettivi ambiti regionali) deputato a monitorare la corretta attuazione del progetto;
  - **ottobre 2014 – marzo 2015**: organizzazione e svolgimento degli incontri formativi presso gli istituti scolastici aderenti;
  - **dicembre 2014 – aprile 2015**: creazione della sezione interattiva sul sito web dedicata alle risposte fornite da istituti specializzati alle domande formulate dai consumatori relative alle modalità di conservazione degli alimenti; implementazione dei contenuti del sito web; creazione di una App per smartphone;
  - **dicembre 2014 – aprile 2015**: organizzazione e svolgimento del concorso rivolto alle scuole che premierà i migliori progetti aventi per tema la lotta agli sprechi alimentari;
  - **gennaio – aprile 2015**: organizzazione e svolgimento di eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento sui temi dell'Intervento con proiezione di prodotti cinematografici;
  - **gennaio – aprile 2015**: diffusione dei contenuti del progetto sul territorio di Piemonte e Valle d'Aosta attraverso l'utilizzo di due "totem" multimediali che saranno collocati, a turno, presso i punti vendita della GDO aderenti all'iniziativa e presso gli istituti scolastici; diffusione dell'opuscolo informativo (già realizzato nel precedente intervento) che sarà appositamente ristampato;
  - **maggio 2015**: convegno finale con illustrazione dei risultati del progetto.

**Dettaglio delle spese ammissibili dell'intervento suddivise per tipologia  
(PIANO FINANZIARIO)**

	<b>Descrizione degli investimenti</b>	<b>Spese ammissibili</b>
C1.	<i>a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i>	
	Totale C1	<b>Euro 0,00</b>
C2.	<i>b)spese per acquisizione di servizi</i>	
		(Regione Piemonte) Euro 156.000,00
	Attività di formazione delle Associazioni dei consumatori – Noleggio dei film da proiettare in occasione degli incontri con gli studenti.	(Regione Valle d'Aosta) Euro 6.000,00
	Realizzazione degli incontri formativi presso gli istituti scolastici di Piemonte e Valle d'Aosta da parte delle Associazioni dei consumatori riconosciute nei rispettivi ambiti regionali	(Regione Valle d'Aosta) Euro 80.000,00
	Totale C2	<b>Euro 242.000,00</b>
C3.	<i>C) costi sostenuti dalle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, relativi al personale</i>	
	Totale C3	<b>Euro 0,00</b>
C4.	<i>e)Spese generali:</i>	
	Totale C4	<b>Euro 0,00</b>
	<b>TOTALE C INTERVENTO</b>	<b>Euro 242.000,00*</b>

\* di cui **Euro 156.000,00** a carico della Regione Piemonte ed **Euro 86.000,00** a carico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

**Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento**

Grado di coinvolgimento dei consumatori misurabile attraverso i contatti con il sito web dedicato al progetto, gli interventi sui social media e la partecipazione agli eventi pubblici di sensibilizzazione e approfondimento sui temi trattati.

Risonanza mediatica degli eventi relativi all'Intervento.

Grado di partecipazione degli Istituti scolastici aderenti al progetto.