

Codice A1013B

D.D. 24 febbraio 2021, n. 77

**L.R. 24/2009. D.G.R. n. 34-2589 del 18/12/2020. D.D. n. 657/A1000A del 23/12/2020. Rete degli Sportelli del consumatore omissis Approvazione della disciplina per le procedure di controllo, verifica delle attività e penalizzazioni. Approvazione della modulistica per il monitoraggio delle attività e per la rendicontazione delle spese sostenute.**



**ATTO DD 77/A1013B/2021**

**DEL 24/02/2021**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**A1000A - DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**A1013B - Coordinamento e gestione servizi generali operativi - Tutela dei consumatori**

**OGGETTO:** L.R. 24/2009. D.G.R. n. 34-2589 del 18/12/2020. D.D. n. 657/A1000A del 23/12/2020. Rete degli Sportelli del consumatore omissis Approvazione della disciplina per le procedure di controllo, verifica delle attività e penalizzazioni. Approvazione della modulistica per il monitoraggio delle attività e per la rendicontazione delle spese sostenute.

Premesso che:

- la determinazione dirigenziale 31 dicembre 2009, n. 379/DB1703 ha approvato la modulistica da utilizzare per il monitoraggio dell'attività sportellistica;
- la deliberazione di Giunta 18 dicembre 2012, n. 1-5055 ha disciplinato le procedure per il controllo, la verifica delle modalità di funzionamento, il monitoraggio dei volumi delle attività degli Sportelli del consumatore e le eventuali penalità;
- la deliberazione di Giunta 15 febbraio 2019, n. 22 – 8409 ha stabilito che:
  - l'assegnazione dei contributi a favore della rete degli Sportelli del consumatore e il loro riparto avverrà sulla base dei criteri contenuti nella deliberazione medesima, e nel limite dell'importo del contributo concesso la percentuale di contribuzione non può superare il 90% delle spese ammissibili;
  - le spese generali sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00 o meno (cioè in misura pari al 20% dell'eventuale quota di contributo compresa tra € 200.000,00 e € 300.000,00 e al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00) fino alla concorrenza del 50% in questo secondo caso esse vanno rendicontate per l'intero importo;
  - la rendicontazione sarà unica per ogni Associazione e comprenderà tutte le spese effettuate per le attività degli Sportelli accreditati;
- la deliberazione di Giunta 18 dicembre 2020, n. 34-2589 ha deliberato di destinare un

finanziamento, pari a 100.00,00 euro, a sostegno dei servizi offerti per l'annualità 2020 dalla rete degli Sportelli;

- la determinazione dirigenziale 23 dicembre 2020, n. 657/A1000A:

- considerate le note pervenute dalle Associazioni dei consumatori, nelle quali le stesse hanno dichiarato ubicazioni e monte ore di apertura settimanale coerenti con i vincoli regionali e che le loro attività di assistenza e supporto per gli Sportelli del consumatore si sono svolte e continueranno a svolgersi nel rispetto di quanto disposto dalla d.g.r. 22-8409/2019, ha individuato la rete sportellistica per l'anno 2020;
- ha concesso un contributo (pari a € 100.000,00) alle Associazioni dei consumatori e ne ha approvato il relativo riparto;
- ha dato atto che la misura del contributo concesso (100.00,00 euro) corrisponde all'importo massimo liquidabile che, in ogni caso, non potrà superare il 90% delle spese ammissibili rendicontate;

Ritenuto pertanto necessario:

- dare attuazione a quanto previsto dalla d.g.r. 1 - 5055/2012 in materia di controllo, verifica e di penalità approvando la relativa disciplina per le procedure di controllo, verifica delle attività e penalizzazioni;
- approvare i moduli da utilizzare da parte delle Associazioni per la rendicontazione delle spese sostenute e per il monitoraggio dell'attività sportellistica;
- approvare il riparto delle spese generali ottenuto nel rispetto di quanto stabilito dalla deliberazione 22 - 8409/2019;
- stabilire che le Associazioni beneficiarie del contributo, ai fini della rendicontazione, dovranno fare pervenire alla Regione i titoli di spesa comprovanti le spese sostenute e che su ciascuno di essi dovrà essere riportata la dicitura: "*Spesa relativa alla rete degli Sportelli del consumatore finanziato dalla Regione Piemonte ai sensi della d.g.r. 18.12.2020, n. 34-2589 e della d.d. 23.12.2020, n. 657/A1000A*";

Tutto ciò premesso,

#### **IL DIRIGENTE AD INTERIM**

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- l'art. 12 della l. 241/1990: "Nuove norme sul procedimento amministrativo";
- l'art. 48 del dPR 445/2000: "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- gli artt. 4 e 16 del d.lgs. 165/2001: "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e s.m.i.;
- il d.lgs. 33/2013: "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.";
- gli artt. 17 e 18 della l.r. 23/2008: "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- la l.r. 24/2009: "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti";
- la l.r. 14/2014: "Norme sul procedimento amministrativo e disposizioni in materia di semplificazione";
- la d.g.r. 1 - 5055/2012: "Sportelli del consumatore. Procedure per il controllo, la verifica delle modalità di funzionamento e il monitoraggio dei volumi di attività. Regime sanzionatorio";

- la d.g.r. 1-4046/2016: "Approvazione della "Disciplina del sistema dei controlli interni";
- la d.g.r. 22 - 8409/2019: "L.R. 24/2009. Approvazione dei criteri per l'erogazione dei contributi a favore della rete degli Sportelli del consumatore";
- la d.g.r. 37-1051/2020: "Approvazione Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza per gli anni 2020-2022 della Regione Piemonte";
- la d.g.r. n. 34-2589/2020: "L.R. 24/2009. Finanziamento della rete degli Sportelli del consumatore annualita' 2020";
- la d.d. n. 379/DB1700 del 31/12/2009;
- la d.d. n. 657/A1000A del 23/12/2020;
- attestata l'avvenuta verifica dell'insussistenza, anche potenziale, di situazioni di conflitto e di interesse;
- attestata la regolarità amministrativa del presente atto, ai sensi della d.g.r. 1-4046/2016,

*determina*

- - di approvare la disciplina per le procedure di controllo, verifica delle attività e penalizzazioni (Allegato A);
  - di approvare il modulo da utilizzare per la rendicontazione delle spese sostenute per l'attività sportellistica da parte delle Associazioni beneficiarie dei contributi (Allegato B);
  - di confermare la modulistica da utilizzare per il monitoraggio dell'attività sportellistica già approvata con d.d. 379/DB1700 del 31/12/2009, che comunque si allega al presente atto sotto la lettera C, ed è così articolata:
    - modulo per il riepilogo complessivo delle pratiche (C1);
    - modulo per il riepilogo analitico delle pratiche (C2);
    - modulo per il riepilogo dei contatti con consumatori ed utenti (C3)
  - di approvare il computo esatto delle spese generali (Allegato D) così come disposto dalla d.g.r. 22 – 8409/2019 dando atto che l'importo massimo liquidabile, in ogni caso, non potrà superare il 90% delle spese ammissibili rendicontate;
  - di stabilire che le Associazioni beneficiarie del contributo, ai fini della rendicontazione, dovranno fare pervenire alla Regione a mezzo PEC, da indirizzare a *direzionegiunta@cert.regione.piemonte.it*, la modulistica, di cui sopra debitamente compilata e firmata, e i titoli di spesa comprovanti le spese sostenute e che su ciascuno di essi dovrà essere riportata la dicitura: **“Spesa relativa alla rete degli Sportelli del consumatore finanziato dalla Regione Piemonte ai sensi della d.g.r. 18.12.2020, n. 34-2589 e della d.d. 23.12.2020, n. 657/A1000A”**;
  - di precisare che i suddetti allegati (A-B-C1-C2-C3-D) costituiscono parte sostanziale e integrante del presente provvedimento.

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

La presente determinazione non è soggetta alla pubblicazione prevista dal d.lgs 33/2013.

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Firmato digitalmente da Guido Odicino

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire <sup>1</sup>,  
pubblicati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. allegato\_A\_\_disciplina\_controllo.pdf
2. allegato\_B\_\_modulo\_rendiconto.pdf
3. allegato\_C1\_\_\_Riepilogo\_complessivo\_pratiche.pdf
4. allegato\_C2\_\_\_Riepilogo\_analitico\_pratiche.pdf
5. allegato\_C3\_\_\_Riepilogo\_contatti.pdf
6. allegato\_D\_\_\_\_spese\_generali.pdf



Allegato



---

<sup>1</sup> L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento

**SPORTELLI DEL CONSUMATORE**  
**DISCIPLINA DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO, VERIFICA DELL'ATTIVITA' E**  
**PENALIZZAZIONI**

**1) Verifica Sportelli del consumatore**

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura disciplina le modalità di verifica telefonica ed in loco:

- degli Sportelli collocati nel capoluogo di Regione e nei capoluoghi di provincia che garantiscono un orario minimo di apertura settimanale al pubblico di 22 ore (c.d. Rete principale);
- degli 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);
- degli Sportelli 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).

**PROCEDURA**

**a) Generalità**

La modalità di controllo è di tipo a campione e ha lo scopo di verificare la sussistenza dei requisiti minimi previsti dalla DGR n. 22 – 8409 del 15/02/2019, mediante l'accertamento per gli Sportelli della Rete principale e della Rete compensativa 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, 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;
- 6) pubblicazione sul sito dell'Associazione ed esposizione nei locali 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;
- 7) 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;

Per gli Sportelli della Rete complementare il controllo ha lo scopo di verificare l'accertamento degli elementi di fatto di cui ai summenzionati punti 1), 2), 3), 5) e 6). Con riferimento all'elemento di cui al punto 6) la nota informativa deve dare conto delle peculiari caratteristiche e modalità di erogazione del servizio.

**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 per posta elettronica certificata (PEC) 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 termine dell'attività finanziata.

### **c) Modalità del controllo**

Gli Sportelli potranno essere sottoposti a verifica telefonica e/o mediante sopralluoghi in loco.

Gli Sportelli da sottoporre a controllo saranno individuati mediante sorteggio della provincia nel cui territorio sono ubicati.

#### **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 dello sportello o di un operatore, a due 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**

1) Per gli Sportelli della Rete principale 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 ed alla mancata esposizione nei locali della nota informativa sulle caratteristiche del servizio) 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 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 – 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 due 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.

Le manchevolezze riscontrate in uno degli Sportelli della Rete compensativa vengono considerate inadempienze dello Sportello della Rete principale con deficit orario e, come tali, penalizzate.

La mancata pubblicazione sul sito dell'Associazione della nota informativa sulle caratteristiche del servizio offerto determina una riduzione del cinque per cento del contributo ad essa complessivamente concesso per tutti gli Sportelli, la perseveranza nell'inadempimento per più di un mese dall'accertamento un'ulteriore riduzione del dieci per cento.

Alla mancata pubblicazione della nota informativa è equiparata la sua inadeguata formulazione.

2) Per gli Sportelli della Rete complementare l'accertamento del difetto di qualcuna delle caratteristiche minime per essi previste implica, per l'Associazione titolare, la decadenza dalla facoltà di inserirne le spese nella rendicontazione complessiva.

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

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

I provvedimenti penalizzatori previsti al paragrafo d) vengono adottati previa comunicazione, mediante PEC, 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'Elenco regionale, 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 dall'ufficio.

##### **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 per posta elettronica certificata (PEC) 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 della Rete principale, della Rete compensativa e della Rete complementare nonché, previa disponibilità espressamente manifestata al riguardo, quella svolta in sedi sportellistiche non facenti parte della rete.

I controlli potranno essere effettuati, con preavviso di giorni dieci, sino al termine dell'attività finanziata.

##### **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.

Il controllo può estendersi, rispetto alle pratiche individuate, alle modalità con le quali viene instaurato il rapporto associativo con il consumatore.

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 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 per gli Sportelli della Rete principale e della Rete compensativa.

La persistenza o reiterazione dell'inadempimento riferita agli Sportelli della Rete complementare implica, per l'Associazione titolare, la decadenza dalla facoltà di inserirne le spese nella rendicontazione complessiva.



## MODULO RENDICONTO

Alla Regione Piemonte  
 Direzione della Giunta Regionale  
 Piazza Castello 165  
 10122 TORINO

## SPORTELLI DEL CONSUMATORE

(01 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020)

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'**(art. 47 e art. 38 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 s.m.i.)

esente da bollo ai sensi dell'art. 37 D.P.R. 445/2000 s.m.i.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ in qualità di Legale Rappresentante dell'Associazione \_\_\_\_\_, avente sede in \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, ai fini dell'erogazione del contributo concesso con D.D. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, per l'attività relativa agli Sportelli del consumatore di \_\_\_\_\_, a conoscenza di quanto previsto dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 s.m.i., sulla responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 47 del D.P.R. 445/2000 s.m.i. e sotto la propria responsabilità, fornisce di seguito i dati e le notizie relative all'attività di sportello ammessa a contributo. A tal fine

**DICHIARA**

- 1) che l'attività degli Sportelli ha comportato una spesa complessiva di Euro \_\_\_\_\_;
- 2) che, oltre al contributo regionale, ci si è avvalsi dell'apporto finanziario dei seguenti soggetti (es. Enti locali): \_\_\_\_\_ (allegare documentazione in caso affermativo);
- 3) che le copie dei documenti giustificativi delle spese sostenute allegati al presente atto sono conformi agli originali;
- 4) che la documentazione giustificativa delle spese generali, per il loro intero ammontare, è conservata presso la sede dell'Associazione a \_\_\_\_\_ Via/Corso \_\_\_\_\_;
- 5) che le spese di consulenza non sono riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso l'Associazione o non altrimenti collegati ad essa e non sono riferite a dipendenti o collaboratori di carattere parasubordinato della medesima;
- 6) che il bilancio consuntivo delle spese relative all'attività degli Sportelli si articola come segue:

**BILANCIO CONSUNTIVO DELL'ATTIVITA'****I) CATEGORIE DI SPESE AMMISSIBILI**

Le tipologie di spese ammissibili consistono esclusivamente in:

**A) Spese per macchinari, attrezzature, prodotti:** acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica, da utilizzare presso le sedi degli Sportelli, nonché acquisto di prodotti e di appositi programmi informatici specifici per il progetto.

**B) spese per acquisizione di servizi** relativi a:

- 1) realizzazione di appositi programmi informatici per il progetto o per l'adeguamento dei siti internet esistenti;
- 2) servizi di manutenzione e riparazione di macchinari e attrezzature utilizzati negli Sportelli;
- 3) iniziative di comunicazione nonché attività divulgative del progetto;
- 4) pubblicità, nei limiti del 10% del totale delle spese ammissibili;
- 5) consulenze professionali, prestate, in base a lettera di incarico specifico delle Associazioni dei consumatori, da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche dotate di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curricula che devono risultare agli atti.  
I professionisti prestatori di consulenze non devono ricoprire cariche sociali (Presidente, Vicepresidente, segretario, tesoriere) presso le Associazioni regionali che gestiscono gli sportelli né essere loro dipendenti;

**C) costi di retribuzione del personale dipendente** con contratto a tempo indeterminato e determinato e del personale cosiddetto parasubordinato (con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente) delle Associazioni dei consumatori, purché detto personale sia utilizzato in via specifica e prevalente per la realizzazione del progetto con esclusione delle prestazioni professionali di cui alla lettera B).

In relazione ai costi del personale le spese non devono superare le retribuzioni e gli oneri normalmente risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria, né essere al di sotto del minimo sindacale stabilito per ogni categoria interessata;

**D) spese generali:** si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, fax, servizi postali e di corriere, acquisto di carta e/o cancelleria, viaggi e missioni del personale dipendente come definito alla precedente lettera c), e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), e c). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore ad Euro 200.000 o meno (cioè in misura pari al 20% dell'eventuale quota di contributo compresa tra 200.000 e 300.000 Euro e al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a 300.000 Euro) fino alla concorrenza del 50%; in questo secondo caso esse vanno rendicontate per l'intero importo.

La documentazione giustificativa delle spese generali, per il loro intero ammontare, deve comunque essere conservata presso la sede dell'Associazione.

I prodotti divulgativi e pubblicitari realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare **il logo della Regione Piemonte**.

Sono ammissibili le spese per le quali, ove non espressamente prevista la forfetizzazione, sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile di spesa (in regola con le disposizioni fiscali e contributive) con l'attestazione, altresì, dell'avvenuto pagamento.

Le spese devono essere direttamente imputabili all'attività degli Sportelli del consumatore, chiaramente pertinenti e non devono evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati.

Sui titoli di spesa originali deve essere apposta, in modo chiaro e indelebile, la seguente dicitura: **“Spesa relativa alla rete degli Sportelli del consumatore finanziato dalla Regione Piemonte ai sensi della d.g.r. 18.12.2020, n. 34-2589 e della d.d. 23.12.2020, n. 657/A1000A”**.

Ai fini della rendicontazione, le spese sostenute per la realizzazione del progetto sono riconosciute al lordo di I.V.A. per i soggetti per i quali, in base alla normativa vigente specifica della categoria di appartenenza, l'imposta in questione rappresenta un costo non recuperabile. Per tutti gli altri soggetti le spese sostenute sono riconosciute al netto di I.V.A.

Le spese ammissibili per competenza devono essere sostenute a partire dalla data del 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020.

Le spese sostenute che non siano in regola con le disposizioni summenzionate sono inammissibili.

## II) RENDICONTO ANALITICO DELLE SPESE SOSTENUTE

Nel successivo riquadro devono essere riportati gli estremi dei documenti giustificativi delle spese sostenute (fatture quietanzate, note di debito quietanzate, buste paga) per l'attività degli Sportelli.

<b>Nominativo di chi emette il documento giustificativo di spesa(*)</b>	<b>Numero documento giustificativo di spesa</b>	<b>Data</b>	<b>Importo</b>	<b>Importo inerente lo sportello</b>	<b>Sportello cui la spesa si riferisce</b>	<b>Voce di spesa (**)</b>

<b>TOTALE</b>			€		€	

(\*) Nel caso in cui il documento giustificativo consista in una busta paga indicare il nominativo del dipendente dell'Associazione.

(\*\*) Indicare il riferimento della voce di spesa alla quale l'importo del titolo di spesa va imputato secondo la ripartizione riportata al paragrafo II "Categorie di spese ammissibili" (es. Se si indica la lettera A) il titolo di spesa si riferisce alle spese di acquisto di macchinari, attrezzature e prodotti).

### III) RIEPILOGO SPESE AMMISSIBILI

		Importo totale (Euro)
A	Spese per acquisto di macchinari, attrezzature e prodotti	
B1	Spese per realizzazione di programmi informatici e per siti web	
B2	Spese per manutenzione di macchinari e attrezzature	
B3	Spese di comunicazione	
B4	Spese per servizi di Pubblicità (max 10% di E)	
B5	Spese per acquisizione di servizi di consulenza	
C	Spese per il personale delle associazioni dei consumatori	
D	Spese generali *	
<b>E</b>	<b>TOTALE USCITE</b>	

Si allega:

- I) una relazione dettagliata descrittiva dell'attività svolta sottoscritta dal legale rappresentante dell'associazione;
- II) copia dei documenti giustificativi delle spese sostenute;
- III) (eventuale) un esemplare di ciascuna pubblicazione di materiale informativo destinato a consumatori e utenti realizzata con il contributo assegnato.

Tutte le notizie e i dati indicati nella presente dichiarazione corrispondono al vero.

Letto, confermato e sottoscritto.

**Luogo e data**

**IL DICHIARANTE**

*firma per esteso, leggibile,  
e timbro del soggetto  
dichiarante*

**Informativa sul trattamento dei dati personali**  
ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016/679

La informiamo che i dati personali da Lei forniti a Regione Piemonte saranno trattati secondo quanto previsto dal “Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento Generale sulla Protezione dei dati, di seguito GDPR)”.

- i dati personali a Lei riferiti verranno raccolti e trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e tutela della riservatezza, con modalità informatiche ed esclusivamente per finalità di trattamento dei dati personali dichiarati nella domanda e comunicati alla Direzione. Il trattamento è finalizzato all'espletamento delle funzioni istituzionali definite dalla L.R. 24/2009. I dati acquisiti a seguito della presente informativa per la liquidazione e pagamento del contributo saranno utilizzati esclusivamente per le finalità relative al procedimento/i amministrativo per il quale vengono comunicati;
- l'acquisizione dei Suoi dati ed il relativo trattamento sono obbligatori in relazione alle finalità sopradescritte; ne consegue che l'eventuale rifiuto a fornirli potrà determinare l'impossibilità del Titolare del trattamento ad erogare il servizio richiesto;
- I dati di contatto del Responsabile della protezione dati (DPO) sono [dpo@regione.piemonte.it](mailto:dpo@regione.piemonte.it);
- Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Giunta regionale, il Delegato al trattamento dei dati è il Direttore della Giunta Regionale;
- i Suoi dati saranno trattati esclusivamente da soggetti incaricati e Responsabili (esterni) individuati dal Titolare o da soggetti incaricati individuati dal Responsabile (esterno), autorizzati ed istruiti in tal senso, adottando tutte quelle misure tecniche ed organizzative adeguate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi che Le sono riconosciuti per legge in qualità di Interessato;
- i Suoi dati, resi anonimi, potranno essere utilizzati anche per finalità statistiche (d.lgs. 281/1999 e s.m.i.);
- i Suoi dati personali sono conservati, secondo il piano di fascicolazione e conservazione dell'Ente;
- i Suoi dati personali non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extraeuropeo, né di comunicazione a terzi fuori dai casi previsti dalla normativa in vigore, né di processi decisionali automatizzati compresa la profilazione.

Potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del regolamento UE 679/2016, quali: la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali e la loro messa a disposizione in forma intellegibile; avere la conoscenza delle finalità su cui si basa il trattamento; ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, la limitazione o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso, rivolgendosi al Titolare, al Responsabile della protezione dati (DPO) o al Responsabile del trattamento, tramite i contatti di cui sopra o il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

**Luogo e data**

**IL DICHIARANTE**  
(per presa visione)

---

*firma per esteso, leggibile,  
e timbro del soggetto  
dichiarante*

**LA DICHIARAZIONE E' SOTTOSCRITTA DALL'INTERESSATO IN PRESENZA DEL FUNZIONARIO ADDETTO. IN ALTERNATIVA E' SOTTOSCRITTA E INVIATA ASSIEME ALLA FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DI IDENTITA' VIA FAX, A MEZZO POSTA ORDINARIA O TRAMITE UN INCARICATO OPPURE INVIATA PER VIA TELEMATICA SE E' EFFETTUATA SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 65 DEL D.LGS. 82/2005 (art. 38 D.P.R. 445/2000).**

SPORTELLI 2010 RIEPILOGO COMPLESSIVO DELLE PRATICHE						
PROVINCIA		Periodo				
Numero complessivo		STATO della PRATICA				
Ripartizione per Sportello SEDE	N. pratiche	In trattazione(*)	Risolto	Non risolto(**)	TIPOLOGIA del CASO - CASISTICA per CONTROPARTI	Numero
					<input type="checkbox"/> Artigiani	
					<input type="checkbox"/> Utenze	
					<input type="checkbox"/> Casa	
					<input type="checkbox"/> Commercio	
					<input type="checkbox"/> Credito	
					<input type="checkbox"/> Professionisti	
					<input type="checkbox"/> Servizi Pubblici	
					<input type="checkbox"/> Sanità	
					<input type="checkbox"/> Turismo	
					<input type="checkbox"/> Altro .....	
<b>Totale</b>						

(\*) Fino a 18 mesi dalla data ovvero anche oltre, purchè in attesa di decisione innanzi ad autorità giudiziaria o indipendente

(\*\*) Dopo 18 mesi a decorrere dalla data di apertura della pratica

**Definizione di pratica:** 1) La materia del contendere deve essere tipicamente relativa alla tutela del consumatore, così come definita dal codice del consumo; pertanto le controversie di altro tipo (per esempio tra privati, diritto di famiglia o diritto di lavoro) sono da escludersi; 2) L'intervento dell'Associazione deve consistere in un contatto documentato, finalizzato alla soluzione di un contenzioso tra un cittadino-consumatore utente e una controparte pubblica o privata, in sostanza deve esistere una vera e propria attività documentata, finalizzata a risolvere un contenzioso dal contenuto definito a nome di una persona fisica (quindi un generico reclamo per un presunto disservizio sarà da escludersi se non contenga una precisa richiesta o di risarcimento o di adempimento o di diffida a porre termine a un comportamento illecito).



**SPORTELLI 2020**  
**RIEPILOGO DEI CONTATTI CON CONSUMATORI ED UTENTI**  
**(non sfocianti in pratiche censite)**

**SEDE DELLO SPORTELLLO** \_\_\_\_\_

**PERIODO CONSIDERATO** \_\_\_\_\_

**NUMERO TOTALE UTENTI CONTATTATI** \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DI CONTATTO** (indicare il numero)

- Telefono \_\_\_\_\_
- Fax \_\_\_\_\_
- Posta elettronica \_\_\_\_\_
- Accesso in sede \_\_\_\_\_
- Consulenze su appuntamento \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DEL CASO - CASISTICA PER CONTROPARTI** (indicare il numero)

- Artigiani \_\_\_\_\_
- Utenze \_\_\_\_\_
- Casa \_\_\_\_\_
- Commercio \_\_\_\_\_
- Credito \_\_\_\_\_
- Professionisti \_\_\_\_\_
- Servizi pubblici \_\_\_\_\_
- Sanità \_\_\_\_\_
- Turismo \_\_\_\_\_
- Pubblica Amministrazione \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ (Altro) \_\_\_\_\_



**RETE DEGLI SPORTELLI ANNO 2020**  
**SPESE GENERALI SUL CONTRIBUTO REGIONALE PARI A EURO 100.00,00**

Soggetto beneficiario	codice beneficiario	codice fiscale	Indirizzi degli Sportelli siti nella città di Torino	Indirizzi degli Sportelli siti nelle città di Alessandria - Asti - Biella - Cuneo - Novara - Verbania - Vercelli		Contributo assegnato (Sportelli città di Torino) anno 2020	Contributo assegnato (Sportelli città di Alessandria - Asti - Biella - Cuneo - Novara - Verbania - Vercelli) anno 2020	Contributo totale - "Sportelli del consumatore"- anno 2020	<b>Spese generali = 30% del contributo totale anno 2020</b>
Adiconsum Piemonte	67271	97546100013	Via Madama Cristina, n. 50	Asti	Via XX Settembre, n. 10	€ 6.052,63	€ 11.640,21	€ 17.692,84	<b>€ 5.307,85</b>
				Verbania	Corso Cobianchi, n. 37				
Adoc Piemonte	113806	97582860017	Via Parma, n. 10	Alessandria	Via Fiume, n. 10	€ 6.578,95	€ 7.671,96	€ 14.250,91	<b>€ 4.275,27</b>
Associazione Consumatori Piemonte	17286	97541120016	Via San Francesco d'Assisi, n. 17	Biella	Corso Risorgimento, n. 15	€ 7.105,26	€ 7.671,96	€ 14.777,22	<b>€ 4.433,17</b>
				Vercelli	Via Mameli, n. 19				
Codacons Piemonte	107701	97619830017	Via Palmieri, n. 63	////	////////////////////////////////////	€ 10.000,00	€ 0,00	€ 10.000,00	<b>€ 3.000,00</b>
Federconsumatori Piemonte	46604	97559690017	Via Pedrotti, n. 25	Biella	Via Lamarmora, n. 4	€ 7.105,26	€ 7.671,96	€ 14.777,22	<b>€ 4.433,17</b>
				Vercelli	Via Stara, n. 2				
Movimento Consumatori Piemonte	112546	97656940018	Via San Secondo, n. 3	Cuneo	Via Carlo Emanuele III, n. 34	€ 6.578,95	€ 7.671,96	€ 14.250,91	<b>€ 4.275,27</b>
Tutelattiva	348535	97703850012	Via Pescatore, n. 15	Novara	Piazza Donatello, n. 1	€ 6.578,95	€ 7.671,96	€ 14.250,91	<b>€ 4.275,27</b>
<b>TOTALI</b>						<b>€ 50.000,00</b>	<b>€ 50.000,00</b>	<b>€ 100.000,00</b>	<b>€ 30.000,00</b>