

Codice A1207A

D.D. 20 giugno 2016, n. 85

**MAP 7 - Intervento n. 1 "Gli Sportelli del consumatore". Individuazione della rete complementare. Approvazione delle procedure di controllo e del sistema sanzionatorio. Approvazione della modulistica per il monitoraggio dell'attività e per la rendicontazione delle spese sostenute.**

La Giunta Regionale, con deliberazione n. 2 – 3068 del 24/03/2016, ha approvato il Programma denominato “Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte”, finanziato con i fondi statali previsti dall’art. 148 della legge 388/2000.

Il Programma è stato presentato al Ministero dello Sviluppo Economico il quale, con Decreto del 7/12/2015, ha autorizzato l’impegno di Euro 718.478,00 a favore della Regione Piemonte e con nota n. 0136890 del 17/05/2016 ha comunicato l’avvenuta approvazione ed ammissione a contributo (D.M. 16/05/2016) per la realizzazione degli interventi previsti.

Il Programma comprende l’Intervento n. 1, denominato “Gli Sportelli del consumatore”, che è destinato a finanziare, per il periodo 13 giugno 2016 – 12 giugno 2017, la rete degli Sportelli del consumatore mediante la concessione di contributi (ammontanti complessivamente ad Euro 560.000,00) alle Associazioni dei consumatori iscritte nell’Elenco regionale ed è stato avviato con l’individuazione degli Sportelli accreditati (DD n. 67 del 6/06/2016).

Poiché la DGR n. 2 – 3068 cit. ha previsto che “ogni Associazione titolare di sportello accreditato può inserire nella rendicontazione anche le spese effettuate per l’attività di sportelli diversi da quelli accreditati” si tratta ora di prendere atto delle indicazioni al riguardo pervenute che vengono così a costituire nel loro insieme la Rete complementare a quella accreditata.

È inoltre necessario, per consentire la piena operatività del sistema, dare attuazione a quanto previsto dalla DGR n. 2 – 3068 cit. (che ha confermato i criteri contenuti nella DGR n. 1 - 5055 del 18/12/2012 in materia di controllo e di sanzioni) dettando la relativa disciplina di dettaglio.

Vanno infine approvati i moduli da utilizzare da parte delle Associazioni per il monitoraggio dell’attività sportellistica (i cui dati saranno richiesti con cadenza semestrale) e per la rendicontazione delle spese sostenute.

Tutto ciò premesso,

Il Dirigente

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

vista la DGR n. n. 2 – 3068 del 24/03/2016;

vista la DGR n. 1 - 5055 del 18/12/2012;

vista la DD n. 67 del 6/06/2016;

vista la DD n. 379 del 31/12/2009;

tenuto conto della richiesta inviata alle Associazioni dei consumatori sui dati identificativi degli sportelli della Rete complementare e delle comunicazioni contenenti i dati richiesti;

visto il DM 26/02/2016;

visto l'art. 48 DPR 445/2000;

visto il d.lgs 33/2013,

*determina*

- di individuare, per ciascuna delle Associazioni di tutela dei consumatori di seguito elencate, gli Sportelli del consumatore costituenti la Rete complementare agli Sportelli accreditati con DD n. n. 67 del 6/06/2016:

**Adiconsum Piemonte:**

- Alessandria (Via Tripoli 14),
- Cuneo (Via Cascina Colombaro 33),
- Novara (Via dei Caccia 7/B),
- Vercelli (Via Q. Sella 1),

**Adoc Piemonte:**

- Novara (Via Alighieri, 23),
- Vercelli (Corso Fiume 85),
- Cuneo (Lungostura XXIV Maggio, n. 9)

**Associazione Consumatori Piemonte:**

- Alessandria (Via Bologna 5);

**Federconsumatori Piemonte:**

- Alessandria (Via Faa di Bruno 37),
- Asti (Piazza Marconi 26),
- Cuneo (Via Coppino 2bis),
- Novara (Via Mameli 7/b),
- Verbania (Via Fratelli Cervi 11);

**Movimento Consumatori:**

- Cossato (Piazza Angiono 14),
- Gattinara (Corso Cavour 1).

- di riconoscere alle summenzionate Associazioni la facoltà di inserire nella rendicontazione relativa all'attività degli Sportelli accreditati anche le spese relative alla Rete complementare nei limiti dell'importo massimo liquidabile definito dalla DD n. 67 del 6/06/2016;

- di approvare la disciplina della procedura di controllo e verifica dei requisiti di accreditamento e dei volumi di attività degli Sportelli (Allegato A);

- di confermare, ai fini del monitoraggio dell'attività sportellistica, la modulistica già approvata con DD n. 379 del 31/12/2009;

- di stabilire che le Associazioni dovranno inviare all'ufficio con cadenza semestrale i dati riguardanti il monitoraggio dell'attività sportellistica;

- 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);

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 Responsabile  
Dott. Roberto Corgnati

Allegato

**SPORTELLI DEL CONSUMATORE (13 GIUGNO 2016 – 12 GIUGNO 2017)**  
**DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DI CONTROLLO E VERIFICA DELL'ATTIVITA' E**  
**SISTEMA SANZIONATORIO**

**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. 2 – 3068 del 24/03/2016, 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 via fax o 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 12/06/2017.

### **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, sanzionate.

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 sanzionatori previsti al paragrafo d) vengono adottati previa comunicazione, con raccomandata A.R. o 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 via fax o 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 12 giugno 2017.

##### **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 Gabinetto della Presidenza della Giunta  
Regionale  
Settore Relazioni con il pubblico e tutela dei  
consumatori  
Piazza Castello 165  
10122 TORINO

**Programma denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte"**

**INTERVENTO n. 1**

**GLI SPORTELLI DEL CONSUMATORE**

**(13 giugno 2016 – 12 giugno 2017)**

**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. \_\_\_\_\_, in qualità di Legale Rappresentante dell'Associazione \_\_\_\_\_, avente sede in \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_,

- ai fini dell'erogazione della 2° quota del contributo concesso con D.D. n. 67 del 6/06/2016, oppure
- ai fini dell'erogazione della quota a saldo del contributo concesso con D.D. n. 67 del 6/06/2016,

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);
- 3) che le copie dei documenti giustificativi delle spese sostenute allegati al presente atto sono conformi agli originali;





Si allegano:

- 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 SULLA PRIVACY (ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003)**

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 196/2003 si forniscono le seguenti informazioni:

**Finalità del trattamento:** i dati personali dichiarati saranno utilizzati dagli uffici nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa ovvero per dare esecuzione ad obblighi di legge.

**Modalità:** il trattamento avverrà sia con strumenti cartacei sia con l'ausilio di supporti informatici.

**Ambito di comunicazione:** i dati verranno comunicati a terzi ai sensi della legge 241/1990, se applicabile, e in caso di verifiche ai sensi dell'art. 71 del DPR 445/2000.

**Diritti:** il sottoscrittore può in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs 196/2003 rivolgendo le richieste al titolare del trattamento dei dati.

**Il titolare del trattamento dei dati** è la Regione Piemonte, con sede a Torino, piazza Castello 165. Il responsabile del trattamento dei dati è individuato nella persona del Dirigente responsabile del Settore Relazioni con il pubblico e tutela dei consumatori.

Si fa presente che l'Amministrazione Regionale ha l'obbligo di effettuare controlli a campione sulla veridicità di quanto sopra dichiarato e di richiedere l'invio della documentazione in originale.

Sempre per le motivazioni succitate, la stessa Amministrazione, può effettuare sopralluoghi presso la sede del beneficiario.

**Luogo e data**

**IL DICHIARANTE**

---

*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).**