

Deliberazione della Giunta Regionale 15 febbraio 2019, n. 22-8409

**L.R. 24/2009. Approvazione dei criteri per l'erogazione dei contributi a favore della rete degli Sportelli del consumatore.**

A relazione dell'Assessore Cerutti:

Premesso che:

ai sensi della legge regionale n. 24 del 26 ottobre 2009 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti", la Regione ispira e conforma la propria azione ai principi di tutela e di valorizzazione dei diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229) e che al fine di accrescere l'efficacia complessiva delle iniziative in ambito consumeristico, la Regione riconosce alle associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori, una sede istituzionale dove poter esprimere, attraverso le loro rappresentanze, il contributo che ad esse compete nella definizione dei contenuti delle politiche di tutela;

ai sensi dell'articolo 6 è istituito presso l'Assessorato competente per materia l'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello regionale, la cui iscrizione è subordinata al possesso di specifici requisiti;

l'articolo 4 prevede l'istituzione della Consulta regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti, composta dall'Assessore regionale competente per materia o suo delegato, che la presiede, e da un rappresentante per ciascuna delle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al suddetto elenco; alla Consulta spetta, in particolare, esprimere pareri e formulare proposte alla Giunta regionale sugli schemi di atti normativi e sugli atti amministrativi di carattere generale concernenti materie collegate ad esigenze di tutela dei consumatori e degli utenti;

a partire dall'entrata in vigore della suddetta legge regionale l'erogazione del servizio di informazione e consulenza si è sviluppata attraverso una duplice modalità contributiva: la più utilizzata è consistita nell'inserimento e nella strutturazione del servizio sportellistico nei Programmi generali di iniziative a tutela del consumatore di volta in volta finanziati dal Ministero dello Sviluppo Economico con gli specifici fondi previsti dall'art. 148 della legge 388/2000 s.m.i. (da ultimo, quello denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte" di cui alla D.G.R. n. 2-3068 del 24/3/2016); l'altra, è consistita nel finanziamento della rete sportellistica con fondi regionali, da ultimo quello disposto con D.G.R. n. 18-7075 del 22/06/2018.

Dato atto che l'esperienza degli "Sportelli del consumatore" risulta apprezzata dai cittadini e si conferma quale veicolo principe di assistenza al consumatore nella risoluzione di problemi specifici.

Preso atto che:

la Consulta regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti ha espresso nuovamente parere favorevole nella seduta del 16 maggio 2018, fatta salva la possibilità che la Regione Piemonte, sopperendo con propri fondi alla mancanza di finanziamento statale, potesse rivedere la disciplina della rendicontazione contenuta nel Decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico del 24/2/2016;

in particolare, in data 16 maggio 2018 si è espressa favorevolmente alla modifica della disciplina di rendicontazione chiedendo di inserire "la possibilità "per le Associazioni di optare, invece che per il regime forfetario (pari al 30% del contributo assegnato che non prevede l'obbligo di rendiconto), per il riconoscimento di una quota di spese generali superiore (fino ad un massimo del 50%) in tal caso con l'obbligo di rendicontazione".

Ritenuto, al fine di garantire un livello ottimale di assistenza ai singoli consumatori e di consolidare, nella collettività, un processo di riflessione su tematiche consumeristiche di interesse generale, prevedere l'erogazione di contributi destinati a finanziare la rete degli sportelli del consumatore nel

rispetto dei criteri finora adottati, ma che tengono conto delle nuove esigenze segnalate dalla Consulta regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti.

Ritenuto, pertanto, di approvare i criteri per l'erogazione dei contributi a favore della rete degli sportelli del consumatore, ai sensi della legge regionale 24/2009, di cui all'allegato A alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale.

Ritenuto di destinare, per l'anno 2019, le risorse regionali previste dalla legge n. 30 del 21 dicembre 2018 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie", nell'ambito della Missione 14, Programma 02, capitolo 182141, al finanziamento del servizio sportellistico.

Dato atto che tali risorse ammontano complessivamente ad Euro 360.000,00 e che di tali risorse Euro 60.000,00 sono disponibili, nella misura di due dodicesimi, per un importo pari ad Euro 50.000,00.

Dato atto che nel caso in cui si dovessero rendere disponibili ulteriori risorse nell'ambito della Missione 14, Programma 02 capitolo 182141/2019, esse saranno destinate nel rispetto dei criteri approvati dalla presente deliberazione, sia nel rispetto dei limiti previsti dalla L.R. n. 30 del 21 dicembre 2018 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie", sia in seguito all'approvazione del disegno di legge regionale n. 342 (Bilancio di previsione finanziario 2019-2021) da parte del Consiglio Regionale e nei limiti di autorizzazione all'impegno da parte della Giunta Regionale, e nel rispetto del principio contabile di cui al punto 8 dell'Allegato 4/2 del d.lgs. 118/2011.

Ritenuto, infine di demandare alla Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale l'adozione degli atti e dei provvedimenti necessari per l'attuazione della presente deliberazione.

Viste le LL.RR. 14/2014, 23/2008, 24/2009;

vista la L.R. 30 del 21/12/2018 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie";

vista la D.G.R. n. 1 – 8264 dell'11/01/2019 "Esercizio provvisorio del Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2019. Legge regionale 21 dicembre 2018, n. 30 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie". Ripartizione delle unità di voto del Bilancio in capitoli, ai fini della gestione";

visto il d.lgs. 118/2011;

visto l'art. 12 della legge 241/1990;

visto l'art. 26, comma 1 del d.lgs 33/2013;

vista la D.G.R. n. 2 – 3068 del 24/03/2016;

vista la D.G.R. n. 18 – 7075 del 22/06/2018.

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della D.G.R. n. 1 – 4046 del 17/10/2016.

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

*delibera*

- di approvare i criteri per l'erogazione dei contributi a favore della rete degli sportelli del consumatore, ai sensi della legge regionale 24/2009, di cui all'allegato A alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

- di destinare, per l'anno 2019, le risorse regionali previste dalla L.R. n. 30 del 21 dicembre 2018 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie", nell'ambito della Missione 14, Programma 02, capitolo 182141, al finanziamento del servizio sportellistico;

- di dare atto che tali risorse ammontano complessivamente ad Euro 360.000,00 e che di queste Euro 60.000,00 sono stati utilizzati per finanziare la rete dal 1 gennaio al 15 febbraio 2019,

mentre i rimanenti sono attualmente impegnabili nella misura di due dodicesimi, per un importo pari ad Euro 50.000,00;

- di dare atto che nel caso in cui si dovessero rendere disponibili ulteriori risorse nell'ambito della Missione 14, Programma 02 capitolo 182141/2019, esse saranno destinate nel rispetto dei criteri approvati dalla presente deliberazione, sia nel rispetto dei limiti previsti dalla L.R. n. 30 del 21 dicembre 2018 "Autorizzazione all'esercizio provvisorio del bilancio della Regione Piemonte per gli anni 2019-2021 e disposizioni finanziarie", sia in seguito all'approvazione del disegno di legge regionale n. 342 (Bilancio di previsione finanziario 2019-2021) da parte del Consiglio Regionale e nei limiti di autorizzazione all'impegno da parte della Giunta Regionale, e nel rispetto del principio contabile di cui al punto 8 dell'Allegato 4/2 del d.lgs. 118/2011;

- di demandare alla Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale l'adozione degli atti e dei provvedimenti necessari per l'attuazione della presente deliberazione.

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, nonché, ai sensi dell'art. 26, comma 1 del d.lgs 33/2013, sul sito istituzionale dell'Ente – sezione "Amministrazione trasparente".

(omissis)

Allegato

## LEGGE REGIONALE 24/2009

### APPROVAZIONE DEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEI CONTRIBUTI A FAVORE DELLA RETE DEGLI SPORTELLI DEL CONSUMATORE

**Oggetto, finalità, modalità di svolgimento** Le presenti disposizioni sono finalizzate a disciplinare il procedimento relativo all'erogazione dei contributi a favore della rete degli Sportelli del consumatore, ai sensi della legge regionale n. 24 del 26 ottobre 2009 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti". 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.

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 resi disponibili 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 qualitativo – 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.

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 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 che tenga conto dei criteri approvati con DGR n. 1-5055 del 18/12/2012.

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.

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

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 Responsabile del Settore Relazioni con il pubblico e tutela dei consumatori 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.

### **Categorie di spese ammissibili a rendiconto**

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 forfaitariamente 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 al Progetto Sportelli del consumatore finanziato dalla Regione Piemonte con D.D. \_\_\_\_\_”***.

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 devono essere sostenute a partire dalla data di dichiarazione di inizio dell'attività progettuale sino alla sua conclusione.

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