

Codice A1013B

D.D. 15 marzo 2021, n. 140

Legge 388/2000, art. 148 - iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori - D.M. 12.02.2019, art. 2 - D.D. 17.06.2019 - Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte" - Intervento n. 1: "Sportelli del consumatore". Approvazione della disciplina per le procedure di controllo, verifica delle attività e penalizzazioni. Approvati



ATTO DD 140/A1013B/2021

DEL 15/03/2021

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

**A1000A - DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
A1013B - Coordinamento e gestione servizi generali operativi - Tutela dei consumatori**

OGGETTO: Legge 388/2000, art. 148 - iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 12.02.2019, art. 2 - D.D. 17.06.2019 - Programma Generale d’Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte" - Intervento n. 1: “Sportelli del consumatore”. 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. Approvazione del riparto spese generali.

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 avvenga sulla base dei criteri contenuti nella deliberazione medesima, e nel limite dell’importo del contributo concesso la percentuale di contribuzione non possa superare il 90% delle spese ammissibili;
 - la rendicontazione sia unica per ogni Associazione e comprenda tutte le spese effettuate per le attività degli Sportelli accreditati;
- il Ministero dello Sviluppo Economico con decreto direttoriale del 17 giugno 2019 ha specificato modalità, termini e criteri per il finanziamento dei programmi proposti dalle Regioni, in particolare in relazione alle spese generali ha stabilito che queste vengano 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, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00;

- la deliberazione di Giunta 18 ottobre 2019, n. 11-397:

- ha approvato il Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte" finanziandolo con un importo complessivo pari a € 718.478,00;
- ha stabilito che per l'attività di monitoraggio e di controllo delle attività finanziate si preveda l'applicazione di apposita disciplina regionale che tenga conto dei criteri approvati con la suddetta deliberazione 1-5055 /2012;
- in ordine alle spese generali ha confermato quanto disposto dal decreto direttoriale del 17/06/2019 e meglio dettagliato ai punti precedenti;
- ha disposto che la disciplina della rendicontazione sia quella contenuta nel Decreto Direttoriale del 17 giugno 2019.

Considerato che l'allegato A) alla D.G.R 11-397/2019 precisa che l'importo complessivo, pari a € 718.478,00, è così ripartito:

1. una quota pari a € 662.000,00 da destinarsi all'Intervento n. 1: "Sportelli del consumatore", attuato dalla Regione Piemonte – Direzione della Giunta e dalle Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale, ai sensi della l.r. 24/2009, alla data del 17/06/2019. Tale importo viene ancora ripartito in:

- € 560.000,00 destinate all'attività di assistenza diretta ai consumatori erogata attraverso gli "Sportelli del consumatore" e in

- € 102.000,00 destinate alle attività di formazione e comunicazione tramite erogazione di corsi e attività di comunicazione.

L'intervento è finanziato in 3 tranches: la prima (pari € 297.900,00 corrispondente al 45% del totale) che è già stata liquidata in seguito alla dichiarazione da parte delle Associazioni di inizio attività degli Sportelli e alla concomitante richiesta di versamento della prima quota del contributo, la seconda (pari € 297.900,00 corrispondente al secondo 45% del totale) che verrà liquidata in seguito alla presentazione, da parte delle Associazioni, dei report di attività e rendicontazione delle spese sostenute; la terza, pari al 10% (corrispondente a € 66.200,00) che verrà corrisposta in seguito alla dichiarazione di conclusione delle attività degli Sportelli e presentazione dei report attività e rendiconti a saldo.

2. una quota pari a € 54.000,00 da destinarsi all'Intervento n. 2: "Una Buona Occasione verso la sostenibilità" attuato dalla Regione Piemonte – Direzione Ambiente, Energia e Territorio – Settore Programmazione Strategica e Green economy;

3. una quota pari € 2.478,00 da destinarsi alla Commissione prevista dall'art. 12 del decreto direttoriale del 17/06/2019 per l'attività di controllo sulla realizzazione del suddetto Programma Generale d'Intervento.

Tenuto conto che la determinazione dirigenziale 11 settembre 2020, n. 361/A1013B:

- 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 degli Sportelli del consumatore accreditati;
- ha concesso un contributo (pari a € 662.000,00) alle Associazioni per l'espletamento delle attività connesse al sopra descritto Intervento n. 1 e ne ha approvato il relativo riparto.

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 calcolate secondo le disposizioni di cui sopra dettate dal decreto direttoriale del 17/06/2019 e confermate dalla d.g.r. 11-397/2019;
- 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, ai sensi dell'art. 7, comma 9 del decreto direttoriale del 17/06/2019, in modo chiaro e indelebile dovrà essere riportata la dicitura: "*Spesa relativa all'Intervento n.1: "Sportelli del consumatore" del Programma generale della Regione Piemonte, denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte", finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 12 febbraio 2019"*";

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";
- il Decreto del Direttore della Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica (Ministero dello Sviluppo Economico) del 17 giugno 2019 " Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Modalità, termini e criteri per il finanziamento dei programmi delle Regioni di cui all'articolo 2 del D.M. 12 febbraio 2019";
- 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. 11-397/2019: "Art. 148 della legge 388/2000 D.M. 12 febbraio 2019. Approvazione del Programma generale di iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle

scelte";

- 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.d. n. 379/DB1700 del 31/12/2009;
- la d.d. n. 361/A1013B del 11/09/2020;
- 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), calcolandole così come disposto dal decreto direttoriale del 17/06/2019 e poi confermato dalla d.g.r. 11-397/2019;
- di stabilire che le Associazioni beneficiarie del contributo, ai fini della rendicontazione, dovranno fare pervenire alla Regione a mezzo PEC, da indirizzare a *direzionesgiunta@cert.regione.piemonte.it*, la modulistica, di cui sopra debitamente compilata e firmata, e i titoli di spesa comprovanti le spese sostenute, su ciascuno dei quali dovrà essere riportata la dicitura: **“Spesa relativa all’Intervento n.1: “Sportelli del consumatore” del Programma generale della Regione Piemonte, denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte", finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 12 febbraio 2019”**;
- 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 ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. allegato_A__disciplina_controllo.pdf
2. allegato_B__modulo_rendiconto.pdf
3. allegato_D____spese_generali.pdf
4. allegato_C1__Riepilogo_complessivo_pratiche.pdf
5. allegato_C2__Riepilogo_analitico_pratiche.pdf
6. allegato_C3__Riepilogo_contatti.pdf



Allegato

¹ 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

Legge 388/2000, art. 148 - iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 12.02.2019, art. 2 - D.D. 17.06.2019 - Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte"
Intervento n. 1: "Sportelli del consumatore"
(01 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020)

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

Legge 388/2000, art. 148 - iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 12.02.2019, art. 2 - D.D. 17.06.2019 - Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte"
Intervento n. 1: "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 relativa all'Intervento n. 1 di cui sopra 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 a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00 (decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico del 17 giugno 2019, articolo 7, lettera f).

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 in modo chiaro e leggibile la seguente dicitura: ***“Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Piemonte, denominato “Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte” - Intervento n. 1: “Sportelli del consumatore”, con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”.***

(*) 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	
E	TOTALE USCITE	

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;
- 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).

**RIPARTO SPESE GENERALI PER IL CONTRIBUTO DI 662.000,00 EURO
INTERVENTO N. 1 "SPORTELLI DEL CONSUMATORE"**

Soggetto beneficiario	Contributo assegnato (Sportelli città di Torino) anno 2020	Contributo assegnato (Sportelli città di Alessandria - Asti - Biella - Cuneo - Novara - Verbano Cusio Ossola - Vercelli) anno 2020	Contributo totale - attività "Sportelli del consumatore"- anno 2020	Contributo assegnato per l'attività di erogazione corsi e attività di comunicazione	Totale contributo intervento n. 1 - "Sportelli del consumatore"	Spese generali del contributo intervento n. 1 - "Sportelli del consumatore" (*)	Spese relative all'intervento n. 1- "Sportelli del consumatore" da rendicontare
Tutelattiva	€ 36.842,10	€ 42.962,96	€ 79.805,06	€ 14.571,43	€ 94.376,49	€ 19.146,17	€ 85.716,60
Adiconsum Piemonte	€ 33.894,70	€ 32.592,59	€ 99.079,89	€ 14.571,43	€ 113.651,31	€ 23.056,46	€ 103.222,80
Adoc Piemonte	€ 36.842,10	€ 42.962,96	€ 79.805,06	€ 14.571,43	€ 94.376,49	€ 19.146,17	€ 85.716,60
Associazione Consumatori Piemonte (APS)	€ 39.789,50	€ 10.370,37	€ 82.752,46	€ 14.571,43	€ 97.323,89	€ 14.316,83	€ 88.393,55
Codacons Piemonte	€ 56.000,00	€ 0,00	€ 56.000,00	€ 14.571,43	€ 70.571,43	€ 19.744,11	€ 64.095,86
Federconsumatori Piemonte	€ 39.789,50	€ 10.370,37	€ 82.752,46	€ 14.571,43	€ 97.323,89	€ 19.744,11	€ 88.393,55
Movimento Consumatori Piemonte APS	€ 36.842,10	€ 42.962,96	€ 79.805,06	€ 14.571,43	€ 94.376,49	€ 19.146,17	€ 85.716,60
TOTALI	€ 280.000,00	€ 280.000,00	€ 560.000,00	€ 102.000,00	€ 662.000,00	€ 134.300,00	€ 601.255,56

(*) (30% della quota di contributo inferiore a 200.000,00 euro, al 20% dell'eventuale quota di contributo da 200.000 euro a 300.000 euro ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a 300.000 euro)

**Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte"
Intervento n. 1: "Sportelli del consumatore"**

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		
Totale							

(*) 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).

Legge 388/2000, art. 148 - iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 12.02.2019, art. 2 - D.D. 17.06.2019 - Programma Generale d'Intervento denominato "Per un consumerismo sostenibile fra garanzia dei diritti e responsabilità delle scelte"

Intervento n. 1: "Sportelli del consumatore".

(01 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020)

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

SEDE DELLO SPORTELLO _____

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) _____