

Codice A2009B

D.D. 19 ottobre 2022, n. 238

**Legge 388/2000, art. 148 - D.M. 10/08/2020, art. 8. Decreto direttoriale 23/11/2021. D.G.R. 25-4710 del 25/02/2022. Proposta "Rete Sportelli Consumatori Piemonte". Accertamento in entrata corrente di Euro 707.429,27 (cap. 24575) quale quota riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo e contestuale impegno di Euro 705.000,00 sul cap. 182240 e prenotazione di euro 2.429,27 sul cap. 116764/2023. Assegnazione dei contrib**



**ATTO DD 238/A2009B/2022**

**DEL 19/10/2022**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**A2000B - CULTURA E COMMERCIO**

**A2009B - Commercio e terziario - Tutela dei consumatori**

**OGGETTO:** Legge 388/2000, art. 148 - D.M. 10/08/2020, art. 8. Decreto direttoriale 23/11/2021. D.G.R. 25-4710 del 25/02/2022. Proposta "Rete Sportelli Consumatori Piemonte". Accertamento in entrata corrente di Euro 707.429,27 (cap. 24575) quale quota riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo e contestuale impegno di Euro 705.000,00 sul cap. 182240 e prenotazione di euro 2.429,27 sul cap. 116764/2023. Assegnazione dei contributi. Approvazione modulistica. Approvazione delle procedure di controllo e del sistema sanzionatorio. Cup multipli.

Premesso che:

la legge 388/2000 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato", in particolare, all'articolo 148, comma 1, ha previsto che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori; al comma 2 stabilisce che tali entrate possono essere riassegnate anche nell'esercizio successivo con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze (ora Ministero dello sviluppo economico) ad un apposito Fondo iscritto nello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico per essere destinate alle iniziative, individuate di volta in volta con decreto del Ministro dello sviluppo economico, previo parere delle Commissioni parlamentari competenti;

il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 10 agosto 2020 "Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Individuazione nell'anno 2020 delle iniziative da finanziare con le risorse derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato", all'articolo 8 assegna, per il biennio 2021-2022, alla Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica la somma di € 10.000.000,00 per favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, in ambito regionale, mediante, in particolare sportelli aperti ai consumatori.

Preso atto che il Direttore generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica, con proprio decreto del 23 novembre 2021 “Iniziative a vantaggio dei consumatori di cui all’art. 148, comma 1, della legge 388/2000. Modalità termini e criteri per il finanziamento di sportelli del consumatore in ambito regionale ex art. 8 D.M. 10 agosto 2020”, come prorogato dal decreto 28 gennaio 2022, in particolare:

- definisce modalità e termini per il riconoscimento di un contributo alle proposte delle Regioni in relazione al finanziamento di sportelli del consumatore;
- assegna alla Regione Piemonte risorse finanziarie per Euro 707.429,27 per la realizzazione di progetti in favore dei consumatori e degli utenti (articolo 3), stabilendo che un ammontare non inferiore al 70% delle risorse riconosciute alla Regione debba essere destinato al finanziamento di sportelli strutturati per il consumatore ed il restante 30% possa facoltativamente essere destinato a iniziative di assistenza, info-informazione ed educazione dei consumatori (articoli 3 e 5);
- stabilisce che le attività di ciascuna proposta, compresa la gestione degli sportelli, siano realizzate dalle Regioni, preferibilmente e prevalentemente in collaborazione con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio, riconosciute in base alla normativa delle singole Regioni (articolo 7);
- disciplina la composizione (un rappresentante della Regione stessa ed un rappresentante designato dalla Direzione Generale) ed il funzionamento della Commissione di verifica deputata a verificare la realizzazione delle attività di ciascuna proposta e le spese per essa sostenute (articolo 13).

Nei termini previsti dall’articolo 9, comma 1, del decreto direttoriale 23 novembre 2021, è stata presentata la domanda di ammissione provvisoria della Regione Piemonte al finanziamento con richiesta di erogazione della prima quota (nota prot. 6677 del 9 dicembre 2021 del Settore Commercio e terziario – Tutela dei consumatori, della Direzione regionale Cultura e Commercio).

Con nota prot. 0016451 del 21/01/2022 il Ministero dello sviluppo economico ha notificato il Decreto direttoriale di ammissione provvisoria emesso in data 21 dicembre 2021 per un importo complessivo di euro 707.429,27.

Con successiva D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022:

- è stata approvata la proposta denominata “Rete Sportelli Consumatori Piemonte” (di seguito “Proposta”) da attuarsi in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio riconosciute dalla Regione Piemonte, ai sensi dell’art. 6 della L.R. 24/2009, per un importo complessivo di Euro 707.429,27 così ripartito:
- una quota pari a Euro 570.000,00 (con riferimento all’articolo 5, comma 1, lettera A del decreto direttoriale 23/11/2021) destinata a finanziare per 18 mesi l’attività di assistenza diretta ai consumatori erogata attraverso gli “Sportelli del consumatore” con l’obiettivo di assicurare la presenza, sul territorio regionale, di qualificati centri di assistenza al cittadino;
- una quota pari ad Euro 135.000,00 (con riferimento all’articolo 5, comma 1, lettera B del decreto direttoriale 23/11/2021) destinata a finanziare iniziative di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti, con l’obiettivo di promuovere una cultura di responsabilità nel consumo dei beni e servizi presso la più ampia platea possibile;

- una quota pari a Euro 2.429,27 per gli oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto direttoriale 23/11/2022;

- è stata approvata la ripartizione dei contributi spettanti alle Associazioni di Tutela dei Consumatori e la suddivisione delle spese generali ai sensi dell'art. 8 del decreto direttoriale, come condivisa nella seduta del 21 febbraio 2022 con la Consulta regionale degli utenti e dei consumatori, di cui all'Allegato B) della stessa deliberazione;

- è stato approvato lo schema di convenzione tipo da stipularsi con le singole Associazioni dei consumatori ed utenti;

- si è dato atto che l'assunzione delle obbligazioni giuridiche conseguenti alla citata D.G.R. n. 25-4710 sono subordinate all'approvazione della suddetta proposta e conseguente finanziamento da parte del Ministero dello Sviluppo Economico e, pertanto, alla variazione di bilancio finalizzata a recepire gli stanziamenti di tali risorse per un importo pari a euro 707.429,27, in entrata (capitolo n. 24575) ed in uscita (corrispondenti capitoli di spesa vincolati del Bilancio di previsione finanziario 2022-2024) delle correlate spese;

- è stato individuato quale responsabile della Proposta il Dirigente del Settore Commercio e Terziario – Tutela dei consumatori della Direzione regionale Cultura e Commercio, cui è demandata l'adozione degli atti e dei provvedimenti necessari per l'attuazione della Proposta stessa, ivi compresa la presentazione della domanda al Ministero dello Sviluppo Economico nel rispetto della scadenza prevista del 28/02/2022 e la sottoscrizione delle specifiche convenzioni, previa assunzione di idonei provvedimenti di impegno di spesa.

Dato atto che, in attuazione della citata D.G.R.:

- la Regione Piemonte con nota PEC A00A2000B – prot. 1457 del 28/02/2022 ha presentato al Ministero la Proposta della Regione Piemonte approvata con la citata D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022;

- con nota prot. U0157242 del 4/05/2022, ns. prot. 3346 del 05/05/2022, il Ministero dello Sviluppo Economico ha richiesto alcuni chiarimenti ed integrazioni ai quali è stata fornita risposta con nota prot. 4179 del 27/05/2022 del Settore competente;

- con nota prot. 241291 del 2/08/2022, ns prot. 6570 del 02/08/2022, è pervenuta dal Mise la comunicazione di riscontro alla ricezione della proposta e di adozione in data 07/07/2022 del decreto di erogazione della I° quota di finanziamento a favore della Regione Piemonte pari ad Euro 353.714,64, corrispondente al 50% dell'importo del contributo complessivo di Euro 707.429,27 provvisoriamente ammesso a finanziamento.

Preso atto che dalle risultanze contabili della Direzione Risorse Finanziarie e Patrimonio è pervenuta a questa amministrazione la somma di Euro 353.714,64 accreditata dalla Direzione Generale per il Mercato – DGMCTCNT – per il finanziamento della citata “Proposta” – causale TESUN-99441889965980 PIEMONTE SPORTELLI REGIONI 2021-2022 1a quota 353.714,64 CAP. 1650 TIT. 48 ART. 1 TESUN - Codice Riferimento Interno: 00099831-0000966, Quietanza n.: 0024932 del 18/07/2022.

Rilevato che si tratta di entrate aventi destinazione vincolata al fine di poter essere utilizzate per gli scopi stabiliti dal legislatore e richiamati nel citato decreto direttoriale del 23/11/2021 e che detta somma di Euro 353.714,64 rappresenta il 50% del finanziamento complessivo del progetto pari ad

Euro 707.429,27. Il restante 40 % sarà erogato dietro presentazione del monitoraggio sulle attività realizzate e della rendicontazione delle spese sostenute di almeno il 40%; la restante quota, a saldo del massimo del 10%, sarà erogata a fine progetto dopo la verifica della commissione di verifica.

Vista la D.G.R. n. 40 - 5777 del 07/10/2022 “Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Iscrizione di fondi, provenienti dallo Stato, per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori” e la successiva D.G.R. n. 32-5811 del 13/10/2022 “Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Compensazione tra capitoli di spesa, di provenienza statale, per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori”.

Dato atto inoltre che la Proposta approvata:

- dispone che la liquidazione del contributo spettante alle Associazioni avvenga in più soluzioni (acconto del 45% - secondo acconto del 45% - saldo a conclusione delle attività) previa approvazione della modulistica relativa alla richiesta di acconto, rendicontazione e monitoraggio delle attività;

- prevede per l'attività di monitoraggio e di controllo dell'attività finanziata l'applicazione di apposita disciplina che tenga conto dei criteri approvati con D.G.R. n. 1-5055 del 18/12/2012.

Dato atto infine che la Proposta destina euro 2.429,27 quali oneri per la Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto direttoriale 23/11/2021 da nominarsi entro il 30 ottobre 2022 e composta da un rappresentante della Regione e da un rappresentante designato dalla Direzione generale, al fine di verificare la realizzazione delle attività e le spese sostenute.

Ritenuto pertanto necessario, in attuazione della D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 e della citata Proposta:

- accertare in entrata corrente la somma complessiva di euro 707.429,27 – capitolo di entrata 24575, del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, accreditata dal Ministero dello Sviluppo economico (cod. Ben 92386) per il finanziamento delle attività elencate nella Proposta approvata con D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 denominata “Rete Sportelli Consumatori Piemonte“ sulle seguenti annualità:

- cap. 24575/2022: euro: 634.500,00
- cap. 24575/2023: euro 72.929,27

- dare atto che l'accertamento non è già stato assunto con precedenti atti;

- dare atto che con provvisorio di entrata n. 24932 del 18/07/2022 la Direzione Generale per il Mercato (cod. ben. 92386) ha provveduto a versare alla Regione Piemonte la somma di Euro 353.714,64, quale prima quota erogata a titolo di anticipo pari al 50% dell'importo di Euro 707.429,27 del contributo complessivo provvisoriamente ammesso a finanziamento, e di cui si dispone la regolarizzazione contabile sul capitolo 24575 annualità 2022 del bilancio gestionale 2022-2024 a valere sull'accertamento da assumersi con la presente determinazione;

- impegnare la spesa di euro 705.000,00 favore delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'Elenco regionale ai sensi della L.R. 24/2009 nell'ambito della disponibilità di cui ai seguenti capitoli di spesa - bilancio finanziario gestionale 2022-2024:

- cap. 182240/2022: euro 634.500,00
- cap. 182240/2023: euro 70.500,00

- prenotare la somma di euro 2.429,27 sul cap 116764/2023 per gli oneri per la Commissione di verifica di cui all'art. 13 del decreto direttoriale 23/11/2021, rinviando a successivo provvedimento l'impegno definitivo di spesa a seguito di individuazione dei soggetti beneficiari;

- dare attuazione a quanto previsto dalla D.G.R. n. 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 richiesta del primo acconto e rendicontazione delle spese sostenute e per il monitoraggio dell'attività sportellistica e di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti.

Verificato che il programma dei pagamenti conseguenti agli impegni di spesa da assumere è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica

## IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- il D.lgs. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e s.m.i.;
- il D.lgs 118/2011: "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42";
- il D.lgs. 33/2013: "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- la L.R. 7/2001:"Ordinamento Contabile della Regione Piemonte";
- la 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. n. 24/2009 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti";
- la D.G.R. n. 22-8409 del 15/02/2019 "L.R. 24/2009. Approvazione dei criteri per l'erogazione dei contributi a favore della rete degli Sportelli del consumatore";
- la D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 "Legge 388/2000, articolo 148. D.M. 10 agosto 2020, articolo 8. Decreto direttoriale 23 novembre 2021. Approvazione della proposta denominata "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" e disposizioni per la sua attuazione";
- la L.R. 6 del 29/4/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- la D.G.R. n. 1 - 4970 del 04/05/2022 "Legge regionale 29 aprile 2022, n. 6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024";
- la L.R. 13 del 2 agosto 2022 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2022-2024.";
- la D.G.R. n. 73 - 5527 del 03/08/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Attuazione della Legge regionale n. 13 del 2/8/2022. "Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2022 -2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-

2024";

- la D.G.R. n. 40 - 5777 del 07/10/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Iscrizione di fondi, provenienti dallo Stato, per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori";
- la D.G.R. n. 32-5811 del 13/10/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Compensazione tra capitoli di spesa, di provenienza statale, per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori";
- la D.G.R. n. 12-5546 del 29/08/2017 "Istruzioni operative in materia di rilascio del visto preventivo di regolarità contabile e altre disposizioni in materia contabile" e la Circolare n. 30568/A1102A del 2/10/2017;
- la D.G.R. n. 1-4936 del 29 aprile 2022 "Approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione per gli anni 2022-2024 della Regione Piemonte";
- la D.G.R. n. 43-3529 del 9 luglio 2021 "Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del Regolamento regionale 5 dicembre 2021, n. 18/R. Approvazione";
- attestata l'avvenuta verifica dell'insussistenza, anche potenziale, di situazioni di conflitto e di interesse.
- Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della D.G.R. n. 1-4046 del 17/10/2016, come modificata dalla D.G.R. n. 1-3361 del 14/06/2021.

*determina*

- di accertare in entrata corrente la somma complessiva di euro 707.429,27 – capitolo di entrata 24575, del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, accreditata dal Ministero dello Sviluppo economico (cod. ben. 92386) per il finanziamento delle attività elencate nella Proposta approvata con D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 denominata “Rete Sportelli Consumatori Piemonte“ sulle seguenti annualità:

- cap. 24575/2022: euro: 634.500,00

- cap. 24575/2023: euro 72.929,27

- di dare atto che con provvisorio di entrata n. 24932 del 18/07/2022 la Direzione Generale per il Mercato (cod. ben. 92386) ha provveduto a versare alla Regione Piemonte la somma di Euro 353.714,64, quale prima quota erogata a titolo di anticipo pari al 50 % dell'importo del contributo complessivo di Euro 707.429,27 provvisoriamente ammesso a finanziamento, e di cui si dispone la regolarizzazione contabile sul capitolo 24575 annualità 2022 del bilancio gestionale 2022-2024 a valere sull'accertamento 2022 assunto con la presente determinazione;

- di impegnare la spesa di euro 705.000,00 a favore della classe di beneficiari “ASSOC.CONSUMATORI”, i cui soggetti e la relativa ripartizione sono elencati e dettagliati nell'allegato A) nell'ambito della disponibilità di cui ai seguenti capitoli di spesa - bilancio finanziario gestionale 2022-2024:

- cap. 182240/2022: euro 634.500,00

- cap. 182240/2023: euro 70.500,00

le cui transazioni elementari sono rappresentate nell'allegato “Appendice A – Elenco registrazioni

contabili” parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

- di prenotare la somma di euro 2.429,27 sul cap. 116764/2023 quale onere per la Commissione di verifica di cui all’art. 13 del decreto direttoriale 23/11/2021, rinviando a successivo provvedimento l’impegno definitivo di spesa a seguito di individuazione dei soggetti beneficiari;

- di approvare:

- il modulo per la richiesta della prima quota di acconto presentata dalle Associazioni beneficiarie corredata da una dichiarazione con riferimento ai requisiti minimi dello sportello di cui all’art. 2 della convenzione e relazione descrittiva riferita alle iniziative di formazione e info-formazione programmate (Allegato B)

- il modulo da utilizzarsi per la rendicontazione delle spese sostenute da parte delle Associazioni beneficiarie dei contributi (Allegato C: secondo 45% e saldo);

- la modulistica da utilizzarsi per il monitoraggio dell’attività sportellistica così articolata:

Modulo per il riepilogo complessivo delle pratiche (Allegato D1);

Modulo per il riepilogo analitico delle pratiche (Allegato D2);

Modulo per il riepilogo delle tipologie dei contatti con consumatori ed utenti (Allegato D3)

Modulo per monitoraggio attività di assistenza, info-formazione ed educazione (Allegato D4)

- la disciplina della procedure di controllo e verifica delle attività e sistema sanzionatorio (Allegato E);

- di dare atto che l’importo massimo liquidabile per ogni Associazione beneficiaria è quello indicato nell’allegato B;

- di stabilire che le Associazioni beneficiarie del contributo, ai fini della rendicontazione, dovranno fare pervenire alla Regione a mezzo PEC, da indirizzare a [commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it](mailto:commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it), la modulistica di cui sopra, debitamente compilata e firmata, e i titoli di spesa comprovanti le spese sostenute e la documentazione riferita all’avvenuto pagamento e che su ciascuno di essi dovrà essere riportata una dicitura del seguente tenore: "Spesa relativa all'intervento "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" del programma generale della Regione Piemonte finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020".

- di precisare che i suddetti allegati (A-B-C-D1-D2-D3-D4-E) costituiscono parte sostanziale e integrante del presente provvedimento.

- di prendere atto che si darà avvio alla fase della liquidazione nella misura del:

- 45% del contributo entro 60 giorni dalla richiesta presentata dalla Associazione beneficiaria secondo il modello di cui all’allegato B (prima quota di acconto);

- 45% del contributo entro 90 giorni dalla presentazione del rendiconto delle spese sostenute pari ad almeno il 45% della spesa dell’intervento ammesso corredato dal monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività realizzate, secondo i modelli approvati (allegato C – rendiconto 45%);

- saldo finale entro 90 giorni dalla trasmissione, entro e non oltre il 31 luglio 2023 della documentazione prevista dall’allegato C (rendiconto finale);

- di stabilire che sono ammissibili:

a) per l'**intervento 1** le spese sostenute a partire dal 1° gennaio 2022 al 30 giugno 2023 effettivamente pagate entro il termine di presentazione della rendicontazione;

b) per l'**intervento 2**, ai sensi del Decreto direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 2, le spese sostenute a partire dal 28 febbraio 2022 al 30 giugno 2023 effettivamente pagate entro il termine di presentazione della rendicontazione;

- di dare atto che nell'allegato B del presente provvedimento sono stati attribuiti i Codici Unici di Progetto (CUP) in ottemperanza alla legge 16 gennaio 2003, n. 3 e s.m.i. (Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione) ai soggetti previsti dalla medesima norma;

- di dare atto che il responsabile del procedimento è il Dott. Claudio Marocco, Dirigente del Settore Commercio e terziario - Tutela dei consumatori;

-di disporre che, quale condizione legale di efficacia, il presente provvedimento sarà pubblicato ai sensi art. 26, comma 2 del d.lgs. 33/2013 sul sito istituzionale della Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente";

Dati di Amministrazione trasparente:

Beneficiari: Associazioni dei Consumatori di cui alla l.r. 24/2009.

Importo complessivo: 705.000,00

Dirigente responsabile: Dott. Claudio Marocco.

Modalità individuazione beneficiari: Associazioni dei Consumatori di cui alla l.r. 24/2009 e D.G.R. n.25-4710 del 25/02/2022.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso giurisdizionale avanti al TAR entro 60 giorni dalla data di comunicazione o piena conoscenza dell'atto, ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni dalla suddetta data, ovvero l'azione innanzi al Giudice Ordinario, per tutelare un diritto soggettivo, entro il termine prescritto dal Codice civile.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 l.r. 22/2010.

IL DIRIGENTE (A2009B - Commercio e terziario - Tutela dei consumatori)

Firmato digitalmente da Claudio Marocco

Allegato

ALLEGATO A

CUP	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
	Soggetto beneficiario	codice beneficiario	Codice Fiscale	Sedi	Ore settimanali (tutti 3 gg per 6 ore al gg)	Importi	MAP 9 Contributo Intervento 1 "Sportelli" (costo del progetto per ogni Associazione)	MAP 9 Contributo Intervento 2 "Attività di informazione" (divisa in parte uguale per 8 Ass.)	TOTALE CONTRIBUTO A ASSOCIAZIONE	Spese generali (19,96% del contributo)	Spese da rendicontare con documentazione contabile (differenza tra contributo e spese generali)
J91B22001330001	ADICONSUM PIEMONTE	67271	97546100013	TO AT VB Totale	18 18 18 54	30.000,00 30.000,00 30.000,00	90.000,00	16.875,00	106.875,00	21.337,10	85.537,90
J21B22001220001	ADOC PIEMONTE	113806	97582860017	TO NO Totale	18 18 36	30.000,00 30.000,00	60.000,00	16.875,00	76.875,00	15.347,74	61.527,26
J81B22003430001	ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE	17286	97541120016	TO AL BI Totale	18 18 18 54	30.000,00 30.000,00 30.000,00	90.000,00	16.875,00	106.875,00	21.337,10	85.537,90
J41B22003710001	CODACONS PIEMONTE	107701	97619830017	TO AT Totale	18 18 36	30.000,00 30.000,00	60.000,00	16.875,00	76.875,00	15.347,74	61.527,26
J11B22002130001	FEDERCONSUMATORI PIEMONTE	46604	97559890017	TO AL VC Totale	18 18 18 54	30.000,00 30.000,00 30.000,00	90.000,00	16.875,00	106.875,00	21.337,10	85.537,90
J31B22001300001	MOVIMENTO CONSUMATORI PIEMONTE	112546	97656940018	TO CN Totale	18 18 36	30.000,00 30.000,00	60.000,00	16.875,00	76.875,00	15.347,74	61.527,26
J21B22001230001	TUTELATTIVA	348535	97703850012	TO NO Totale	18 18 36	30.000,00 30.000,00	60.000,00	16.875,00	76.875,00	15.347,74	61.527,26
J41B22003720001	U.DI.CON PIEMONTE	370388	97810170015	TO AL Totale	18 18 36	30.000,00 30.000,00	60.000,00	16.875,00	76.875,00	15.347,74	61.527,26
	<b>TOTALI</b>				<b>342</b>	<b>570.000,00</b>	<b>570.000,00</b>	<b>135.000,00</b>	<b>705.000,00</b>	<b>140.750,00</b>	<b>564.250,00</b>
						TOT. MISE:		705.000,00			705.000,00

SPESA	PERCENTUALE	TOTALE
SPESA GENERALI A SCAGLIONI: (ART. 8 COMMA 1 f) del Decreto Direttoriale 23/11/2021		
200.000	30%	60.000,00
100.000	20%	20.000,00
405.000	15%	60.750,00
		140.750,00
Rispetto al totale del contributo di 705.000 le spese generali sono una percentuale pari al:		19,96454
Tale percentuale è applicata sul totale contributo spettante ad ogni Associazione		

**ALLEGATO B  
RICHIESTA PRIMO ACCONTO**

ALLA DIREZIONE CULTURA E COMMERCIO  
SETTORE COMMERCIO E TERZIARIO - TUTELA DEI  
CONSUMATORI

commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it

**PROPOSTA “RETE SPORTELLI CONSUMATORI PIEMONTE”  
D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022**

**RICHIESTA PRIMA QUOTA**

**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 sottoscritto \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
in qualità di legale rappresentante dell’Associazione \_\_\_\_\_  
CODICE FISCALE: \_\_\_\_\_  
avente sede legale a \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_  
n. Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_  
PEC: \_\_\_\_\_

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 agli interventi da attuarsi nell’ambito della Proposta “Rete Sportelli Consumatori Piemonte” (D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022). A tal fine

**DICHIARA**

**Intervento 1:**

- che l’ubicazione e gli orari degli sportelli ammessi a finanziamento a valere sulla Proposta “Rete Sportelli Consumatori Piemonte” sono i seguenti:

Indirizzo: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_  
numero di telefono: \_\_\_\_\_  
casella di posta elettronica: \_\_\_\_\_  
Responsabile di sportello: \_\_\_\_\_  
Esperto legale: \_\_\_\_\_  
Conciliatore<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_  
Orario: \_\_\_\_\_ (indicare l’orario effettivo)  
Totale monte ore settimanale: \_\_\_\_\_ di cui 18 ammesse a finanziamento.

1 Come previsto da Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 6 comma 1.1 f) e Convenzione.

I suddetti sportelli rispettano le caratteristiche minime di cui all'art. 6 comma 1.1. del Decreto Direttoriale 23/11/2021 e art. 2 della Convenzione sottoscritta in data \_\_\_\_\_ e precisamente:

- a) apertura al pubblico e libera accessibilità dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b) i giorni di apertura a settimana: viene garantito l'orario minimo come sopra riportato;
- c) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello, come sopra indicato;
- d) numero telefonico e segreteria telefonica, come sopra indicato;
- e) identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore, come sopra indicato;
- f) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non verrà finanziata ai sensi del Decreto;
- g) informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000: tale informazione è realizzata con la seguente modalità: **(descrivere)** \_\_\_\_\_
- h) esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre Associazioni diverse dei consumatori, limitatamente all'orario di apertura dello sportello per le sedi messe a disposizione da enti pubblici; tale distinzione è percepibile dal consumatore;
- i) esposizione, all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
- l) registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi; tale registrazione avviene con la seguente modalità: \_\_\_\_\_ **(descrivere e/o allegare il fac simile della registrazione)**;
- m) messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello; a tal fine si **allega** la modulistica messa a disposizione;
- n) durata di apertura: a partire dal 01/01/2022 e per almeno 18 mesi.

## **Intervento 2:**

- che le iniziative di info-formazione ed educazione programmate, con indicazione del preventivo di spesa e il cronoprogramma sono:

<sup>2</sup>Titolo dell'iniziativa: \_\_\_\_\_

Descrizione: \_\_\_\_\_

Luogo di svolgimento: \_\_\_\_\_

Cronoprogramma/calendario: \_\_\_\_\_

Preventivo di spesa:

<b>Tipologia di spesa</b>	<b>Importo</b>
A - macchinari <sup>3</sup>	
B1 - programmi informatici	
B2 - manutenzione	
B3 - comunicazione	
B5 - consulenti	
C1- dipendenti	
C2 - volontari	
C3- servizio civile	
<b>TOTALE</b>	

<sup>2</sup> Riportare i dati per ogni iniziativa/evento organizzato.

<sup>3</sup> La spesa per l'acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari, attrezzature e prodotti nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), potrà essere prevista nella misura non superiore al 20% del costo totale del progetto.



La persona o le persone delegate ad operare su tale conto sono:

Cognome e Nome	Luogo e data di nascita	Residenza	Codice Fiscale

### ALLEGA:

1. Fac simile di modello di registrazione (vedi sopra lett. l)
2. Modulistica per rilevamento grado di soddisfazione (vedi sopra lett. m)

Luogo/data

Firma legale rappresentante  
*firma digitale o timbro e firma  
(per esteso e leggibile)*

---

*In caso di firma autografa allegare copia di documento di identità leggibile ed in corso di validità*

#### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 GDPR 2016/679**

Si informa che i dati personali forniti alla 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 suindicati verranno raccolti e trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e tutela della riservatezza, anche con modalità informatiche ed esclusivamente per le finalità relative al presente procedimento nell'ambito del quale vengono acquisiti dalla Direzione Cultura e Commercio, Settore Commercio e Terziario – Tutela dei Consumatori.

Il trattamento è finalizzato all'espletamento delle funzioni istituzionali definite nella **legge regionale 26 ottobre 2009 n. 24 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti"** e nella **Proposta "Rete Sportelli consumatori Piemonte"** di cui alla **D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 "Legge 388/2000, articolo 148. D.M. 10 agosto 2020, articolo 8. Decreto direttoriale 23 novembre 2021. Approvazione della proposta denominata "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" e disposizioni per la sua attuazione.**

Il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono obbligatori in relazione alle finalità sopra descritte; ne consegue che l'eventuale rifiuto a fornirli potrà determinare l'impossibilità del Titolare del trattamento ad espletare le funzioni inerenti il procedimento amministrativo suindicato.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dati (data protection officer = DPO) è: [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 Dott. Claudio Marocco, Dirigente del Settore Commercio e Terziario – Tutela dei consumatori - della Direzione Cultura e Commercio.

Il Responsabile esterno del trattamento è il CSI Piemonte.

I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti incaricati e da Responsabili esterni individuati dal Titolare, 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 riconosciuti per legge agli interessati.

I suddetti dati, resi anonimi, potranno essere utilizzati anche per finalità statistiche (d.lgs. 281/1999 e successive modifiche e integrazioni).

I dati personali saranno conservati per il periodo di conservazione previsto per il procedimento in oggetto secondo quanto previsto nel Piano di conservazione e scarto della Direzione "Commercio e Cultura". Salvo il predetto termine, in caso di contenzioso, procedure concorsuali, controlli o indagini da parte di Autorità Giudiziarie od altre Autorità, i dati saranno comunque conservati per 10 anni decorrenti dal passaggio in giudicato delle sentenze o dalla chiusura delle procedure concorsuali ovvero dall'ultima notizia proveniente dagli organi di controllo.

I suddetti dati non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra europeo, né di comunicazione a terzi fuori dai casi previsti dalla normativa in vigore, né di processi decisionali automatizzati compresa la profilazione.

I dati personali potranno, inoltre, essere comunicati ai seguenti soggetti:

1. Autorità con finalità ispettive o di vigilanza o Autorità giudiziaria nei casi previsti dalla legge
2. soggetti privati richiedenti l'accesso documentale (art. 22 ss. legge 241/1990) o l'accesso civico (art. 5 d.lgs. 33/2013) nei limiti e con le modalità previsti dalla legge e soggetti pubblici, in adempimento degli obblighi di certificazione o in attuazione del principio di leale cooperazione istituzionale (art. 22, c. 5 legge 241/1990)
3. altre direzioni/settori della Regione Piemonte per gli adempimenti di legge o per lo svolgimento delle attività istituzionali di competenza.

Gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del GDPR, quali: la conferma dell'esistenza o meno dei propri 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 o 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.

ALLA DIREZIONE CULTURA E COMMERCIO  
SETTORE COMMERCIO E TERZIARIO -  
TUTELA DEI CONSUMATORI

PEC: [commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it](mailto:commercioeterziario@cert.regione.piemonte.it)

PROPOSTA "RETE SPORTELLI CONSUMATORI PIEMONTE"  
D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022

RENDICONTAZIONE DEL PROGRAMMA:  
(barrare la casella corrispondente)

(...) RENDICONTO DEL 45% E RICHIESTA SECONDO ACCONTO

(...) RENDICONTO FINALE E RICHIESTA SALDO

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'  
(art. 47 e art. 38 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 s.m.i.)  
esente da bollo ai sensi dell'art. 37 D.P.R. 445/2000 s.m.i.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
in qualità di legale rappresentante dell'Associazione \_\_\_\_\_  
CODICE FISCALE: \_\_\_\_\_  
avente sede legale a \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_  
n. Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_  
PEC: \_\_\_\_\_

ai fini dell'erogazione del (barrare la casella corrispondente):

- (...) **SECONDO ACCONTO (45%)**

- (...) **SALDO**

del contributo concesso con D.D. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_,

per l'attività relativa all'Intervento 1 e Intervento 2 della Proposta denominata "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" (D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022)

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 alle attività svolte. A tal fine

## DICHIARA

- 1) Che le attività svolte dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ hanno comportato una spesa complessiva di Euro \_\_\_\_\_ di cui:  
Euro \_\_\_\_\_ per attività di Sportello (**Intervento 1**)  
Euro \_\_\_\_\_ per attività di info-formazione ed educazione (**Intervento 2**)
- 2) che le attività, di cui al punto precedente, si sono svolte secondo le specifiche proposte e ammesse a contributo nella Proposta approvata con D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 e alle condizioni stabilite dalla successiva determinazione dirigenziale di impegno e della convenzione sottoscritta;
- 3) che le spese sostenute e dichiarate sono imputabili esclusivamente alle attività svolte unicamente per la realizzazione dell'attività di cui alla "Proposta";
- 4) che le spese sono state sostenute a partire da \_\_\_\_\_ sino alla data del \_\_\_\_\_;
- 5) che le operazioni, cui le spese si riferiscono, i dati ed i fatti esposti nel presente rendiconto ed allegati, nonché nella relazione, sono autentici ed esatti;
- 6) **che, per i titoli di spesa presentati e per la quota parte dichiarata, oltre al contributo sul programma ministeriale, NON sono state richieste né verranno chieste in futuro altre fonti di finanziamento pubblico o privato;**
- 7) che la documentazione amministrativa-contabile presentata a supporto del presente rendiconto è regolare anche ai fini fiscali, tributari e contributivi e le relative liquidazioni sono avvenute nei termini di legge. La responsabilità fiscale e tributaria sulla regolarità di tutta la documentazione in parola è imputabile, in quanto sostituto d'imposta, all'Associazione scrivente, quale soggetto attuatore/realizzatore;
- 8) che le ore di lavoro svolte nei mesi indicati dal personale dipendente sono state effettivamente sostenute e regolarmente pagate e prestate per l'attuazione dell'attività oggetto di contributo e i relativi costi orari sono determinati così come definiti dal CCNL;
- 9) che gli oneri previdenziali, assistenziali e fiscali attinenti alle spese del personale di cui al precedente punto, sono stati regolarmente versati;
- 10) che i titoli di spesa riguardano spese effettivamente **già pagate** ai creditori e che **non sono stati effettuati pagamenti in contanti**;
- 11) che la documentazione giustificativa delle spese, per il loro intero ammontare, **anche delle spese generali**, è conservata presso la sede dell'Associazione a \_\_\_\_\_ Via/Corso \_\_\_\_\_;
- 12) che le **spese di consulenza** sono riferite a professionisti che NON ricoprono cariche sociali presso l'Associazione, NON sono dipendenti della medesima e NON sono altrimenti collegati ad essa <sup>1</sup> **come da dichiarazione dei professionisti agli atti dell'Associazione;**
- 13) che le spese dichiarate non comprendono spese non ammissibili ai sensi dell'art. 8 comma 5 del Decreto Direttoriale 23/11/2021 (spese per prestazioni rese da dipendenti di nuova assunzione o acquisti di macchinari e servizi resi da una persona fisica o giuridica (in tal caso il riferimento è agli amministratori), rispetto alla quale il legale rappresentante dell'Associazione o i componenti degli organi direttivi, si trovino in diretta posizione di conflitto di interesse, ovvero si trovino in posizione di conflitto di interesse trattandosi di coniuge, ascendenti, discendenti, parenti ed affini entro il quarto grado)<sup>2</sup>;

1 Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 1.b) e Convenzione art. 4 comma 2 lett. b) e art. 5 comma 1 lett. f)

2 Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 5 e Convenzione art. 4 comma 3.

- 14) che i titoli di spesa presentati, in copia, a valere sul finanziamento in oggetto, sono conformi agli originali;
- 15) che sui titoli di spesa presentati non sono stati praticati sconti o abbuoni, né emesse note di credito, al di fuori di quelli evidenziati;
- 16) che l'IVA riferita ai documenti di spesa:
- rappresenta un costo NON recuperabile
  - non rappresenta un costo per l'Associazione in quanto recuperabile;

che il bilancio consuntivo delle spese relative alle attività realizzate si articola come segue:

**Tabella A: DOCUMENTI CONTABILI**

Intervento 1 o Intervento 2 (indicare)	Voce di spesa <sup>3</sup> (inserire le righe necessarie per ogni categoria e per ogni documento di spesa)	Documento di spesa N. documento	Data di emissione del documento	Ragione sociale del fornitore <sup>4</sup>	Descrizione	Importo del documento	Data di pagamento	Sportello o iniziativa cui la spesa si riferisce <sup>5</sup>	Importo a valere sul finanziamento ministeriale <sup>6</sup>
	A - macchinari <sup>7</sup>								
	B1 - programmi informatici								
	B2 - manutenzione								
	B3 - comunicazione								
	B5 - consulenti								
	C1- dipendenti <sup>8</sup>								
	C2 - volontari								
	C3- servizio civile								

**TOTALE PEZZE GIUSTIFICATIVE (SOMMA DI A+B+C)**

**Tabella B: DETTAGLIO SPESE PERSONALE DIPENDENTE**

Intervento 1 o Intervento 2 (indicare)	Nominativo dipendente	Sportello o iniziativa cui l'attività si riferisce	Ore settimanali da contratto	Periodo di utilizzo												Totale ore	Costo orario	Totale costo
				(Ore lavorate dal _____ al _____)														
				Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ag	Sett	Ott	Nov	Dic			

<sup>3</sup> Classificazione delle spese in base alle categorie di spese ammissibili di cui alla D.G.R. n. 22-8409 del 15/02/2019 e D.G.R. n. 21-4172 del 26/11/2021 e Decreto Direttoriale 23/11/2021.

<sup>4</sup> Nel caso di busta paga o rimborso per volontario indicare il nominativo del dipendente/volontario dell'Associazione.

<sup>5</sup> Per intervento 2 indicare il titolo dell'iniziativa alla quale si riferisce la spesa.

<sup>6</sup> Indicare l'importo che si porta a rendiconto. Per i cedolini indicare la quota parte a valere sul finanziamento.

<sup>7</sup> La spesa per l'acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari, attrezzature e prodotti nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi degli Sportelli, potrà essere prevista nella misura non superiore al 20% del costo totale del progetto.

<sup>8</sup> Inserire una riga per ogni cedolino.





La persona o le persone delegate ad operare su tale conto sono:

Cognome e Nome	Luogo e data di nascita	Residente	Codice Fiscale

### ALLEGA

a) una **RELAZIONE** descrittiva dell'attività svolta per **INTERVENTO 1 E INTERVENTO 2** sottoscritta dal legale rappresentante dell'Associazione; la relazione riporta per ogni consulente e per il personale dipendente una specifica e puntuale descrizione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto<sup>10</sup>.

Per il monitoraggio dell'attività di sportello si allegano i Modelli D1-D2-D3 compilati ed aggiornati alla data del \_\_\_\_\_;

Per l'intervento 2 si allega il modello D4 compilato ed aggiornato alla data del \_\_\_\_\_

b) **copia** dei documenti giustificativi delle **spese** sostenute (organizzando il file in modo che la sequenza dei titoli di spesa abbia lo stesso ordinamento della numerazione progressiva delle tabelle A soprastanti); sui titoli di spesa è stata apposta, in modo chiaro ed indelebile una dicitura del seguente tenore: "*Spesa relativa all'intervento "Rete Sportelli Consumatori Piemonte del programma generale della Regione Piemonte finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020"*". Per le fatture digitali ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura è riportata all'interno del titolo stesso.

c) i **documenti di pagamento** delle spese comprovanti **l'avvenuto pagamento**, anche per spese di personale, contributi, ritenute di acconto quali: bonifici eseguiti (non è sufficiente l'ordinativo di bonifico), assegni bancari/circolari, ricevuta bancarie, F24 quietanzati oppure **copia estratto conto** intestato all'Associazione relativo ai pagamenti effettuati;

d) in caso di pagamenti di canoni, abbonamenti, servizi e prestazioni di lunga durata, dettaglio della quota parte dell'importo riferito a valere sul periodo oggetto di contributo;

e) per tutte le spese di consulenza: copia delle **lettere di incarico riportante oggetto dell'incarico, importo, data e firme dei contraenti**. Nello specifico inoltre per i consulenti delle professioni non regolamentate, **curricula** degli stessi;

f) per i dipendenti: prospetto di calcolo del costo orario sottoscritto dal consulente del lavoro per ogni dipendente; cedolini indicante il costo orario e le ore da imputare al progetto e relativi f24;

g) per i volontari, con riferimento alla disciplina contenuta nell'art. 17 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117:

- copia dell'apposito registro da cui risulti l'iscrizione del volontario;

<sup>10</sup> Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 1 lett. b) e Convenzione art. 4 comma 2 lett. b)

- autocertificazione resa ai sensi dell'articolo 46 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, riferita alla spese a rimborso; tali spese non possono superare l'importo di 10 euro giornalieri e 150 euro mensili;
  - copia della deliberazione dell'organo sociale su tipologie di spese e le attività di volontariato per le quali è ammessa questa modalità di rimborso.
- h) per le spese sostenute dalle Associazioni provinciali, i documenti previsti all'art. 4 comma 4 della Convenzione.

I dati indicati nelle tabelle A e B sono inviati anche su file excell all'indirizzo [commercioeterziario@regione.piemonte.it](mailto:commercioeterziario@regione.piemonte.it)

### **DICHIARA infine**

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

Letto, confermato e sottoscritto.

Luogo e data

**IL DICHIARANTE**  
*firma digitale o timbro e firma*  
*(per esteso e leggibile)*

*In caso di firma autografa allegare copia di documento di identità leggibile ed in corso di validità*

### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 GDPR 2016/679**

Si informa che i dati personali forniti alla 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 suindicati verranno raccolti e trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e tutela della riservatezza, anche con modalità informatiche ed esclusivamente per le finalità relative al presente procedimento nell'ambito del quale vengono acquisiti dalla Direzione Cultura e Commercio, Settore Commercio e Terziario – Tutela dei Consumatori.

Il trattamento è finalizzato all'espletamento delle funzioni istituzionali definite nella **legge regionale 26 ottobre 2009 n. 24 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti"** e nella **Proposta "Rete Sportelli consumatori Piemonte"** di cui alla **D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 "Legge 388/2000, articolo 148. D.M. 10 agosto 2020, articolo 8. Decreto direttoriale 23 novembre 2021. Approvazione della proposta denominata "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" e disposizioni per la sua attuazione.**

Il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono obbligatori in relazione alle finalità sopra descritte; ne consegue che l'eventuale rifiuto a fornirli potrà determinare l'impossibilità del Titolare del trattamento ad espletare le funzioni inerenti il procedimento amministrativo suindicato.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dati (data protection officer = DPO) è: [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 Dott. Claudio Marocco, Dirigente del Settore Commercio e Terziario – Tutela dei consumatori - della Direzione Cultura e Commercio.

Il Responsabile esterno del trattamento è il CSI Piemonte.

I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti incaricati e da Responsabili esterni individuati dal Titolare, 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 riconosciuti per legge agli interessati.

I suddetti dati, resi anonimi, potranno essere utilizzati anche per finalità statistiche (d.lgs. 281/1999 e successive modifiche e integrazioni).

I dati personali saranno conservati per il periodo di conservazione previsto per il procedimento in oggetto secondo quanto previsto nel Piano di conservazione e scarto della Direzione "Commercio e Cultura". Salvo il predetto termine, in caso di contenzioso, procedure concorsuali, controlli o indagini da parte di Autorità Giudiziarie od altre Autorità, i dati saranno comunque conservati per 10 anni decorrenti dal passaggio in giudicato delle sentenze o dalla chiusura delle procedure concorsuali ovvero dall'ultima notizia proveniente dagli organi di controllo.

I suddetti dati non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra europeo, né di comunicazione a terzi fuori dai casi previsti dalla normativa in vigore, né di processi decisionali automatizzati compresa la profilazione.

I dati personali potranno, inoltre, essere comunicati ai seguenti soggetti:

1. Autorità con finalità ispettive o di vigilanza o Autorità giudiziaria nei casi previsti dalla legge
2. soggetti privati richiedenti l'accesso documentale (artt. 22 ss. legge 241/1990) o l'accesso civico (art. 5 d.lgs. 33/2013) nei limiti e con le modalità previsti dalla legge e soggetti pubblici, in adempimento degli obblighi di certificazione o in attuazione del principio di leale cooperazione istituzionale (art. 22, c. 5 legge 241/1990)
3. altre direzioni/settori della Regione Piemonte per gli adempimenti di legge o per lo svolgimento delle attività istituzionali di competenza

Gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del GDPR, quali: la conferma dell'esistenza o meno dei propri 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 o 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.

## NOTA ESPLICATIVA

### CATEGORIE DI SPESE AMMISSIBILI

Sono ammissibili per entrambi gli interventi le seguenti spese<sup>11</sup>:

a) Spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;

Tale tipologia di spesa è ammessa nella misura pari al **20% del costo totale del progetto.**

b) spese per acquisizione di servizi relativi a:

b1-b2) realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;

b3) iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli con **esclusione** delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;

b5) consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate 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 munite di specifico titolo<sup>12</sup>, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curriculum che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per

<sup>11</sup> Come da Decreto Direttoriale del 23/11/2021 art. 8 e Convenzione art. 4.

<sup>12</sup> Il titolo specifico dovrà risultare coerente con le prestazioni e le tematiche oggetto del servizio di consulenza.

l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;

c1) spese di retribuzione del personale: dipendente dell'Associazione dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;

c2-c3) rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore; rientrano in tale tipologia le spese riferite ai corsi di formazione specifica inerente la peculiarità del progetto a favore della rete degli Sportelli del consumatore, ai sensi dell'art. 16 comma 6 del D.Lgs.6 marzo 2017, n. 40 per le Associazioni che usufruiscono dei volontari del servizio civile universale. Sono rendicontabili anche le spese sostenute dalle Associazioni per l'inserimento e il coordinamento e la gestione dei volontari del servizio civile universale<sup>13</sup>.

f) 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, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi e missioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione.

## PERIODO DI AMMISSIBILITÀ DELLE SPESE:

Sono ammissibili:

a) per l'**intervento 1** le spese sostenute a partire dal 1° gennaio 2022 al 30 giugno 2023 effettivamente pagate entro il termine di presentazione della rendicontazione;

b) per l'**intervento 2**, ai sensi del Decreto direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 2, le spese sostenute a partire dal 28 febbraio 2022 al 30 giugno 2023 effettivamente pagate entro il termine di presentazione della rendicontazione;

---

Sono ammissibili le spese per le quali, ove non espressamente prevista la forfettizzazione, 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 finanziate per l'intervento 1 o intervento 2, chiaramente pertinenti e non devono evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati e devono essere in regola con le vigenti norme previdenziali, contributive e fiscali, ivi comprese quelle relative in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3, legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Non sono ammissibili pagamenti in contanti.

---

<sup>13</sup> Come da Convenzione art. 4 lett. d).

Non sono ammissibili spese ai sensi dell'art. 8 comma 5 del Decreto Direttoriale 23/11/2021: spese per prestazioni rese da dipendenti di nuova assunzione o acquisti di macchinari e servizi resi da una persona fisica o giuridica (in tal caso il riferimento è agli amministratori), rispetto alla quale il legale rappresentante dell'Associazione o i componenti degli organi direttivi, si trovino in diretta posizione di conflitto di interesse, ovvero si trovino in posizione di conflitto di interesse trattandosi di coniuge, ascendenti, discendenti, parenti ed affini entro il quarto grado)

<sup>14</sup>

Le spese del personale 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<sup>15</sup>.

Le attrezzature acquistate, nonché tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, una dicitura del seguente tenore: "Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Piemonte con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. DM 10.08.2020" pena la non ammissibilità delle relative spese.

Sui titoli di spesa originali, in regola con le disposizioni fiscali e contributive, deve essere apposta, in modo chiaro ed indelebile una dicitura del seguente tenore: "*Spesa relativa all'intervento "Rete Sportelli Consumatori Piemonte" del programma generale della Regione Piemonte finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020*".

Per le fatture digitali ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura deve essere riportata all'interno del titolo stesso.

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.

I titoli di spesa in originale sono conservati per almeno cinque anni, fatti salvi i maggiori obblighi di legge, presso il soggetto attuatore e messi a disposizione per qualsiasi richiesta o controllo da parte dell'Amministrazione.

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

### **I documenti di spesa devono indicare chiaramente la descrizione della prestazione o fornitura.**

Per ogni documento di spesa occorre allegare documentazione comprovante l'avvenuto pagamento, anche per spese di personale, contributi, ritenute di acconto, allegando:

- copia di bonifici eseguiti (non è sufficiente l'ordinativo di bonifico), assegni bancari/circolari, ricevute bancarie, F24 quietanzati oppure copia estratto conto intestato all'Associazione relativo ai pagamenti effettuati.

Non sono ammessi pagamenti in contanti.

In caso di pagamenti di canoni, abbonamenti, servizi e prestazioni di lunga durata occorre indicare la quota parte dell'importo riferito a valere sul periodo oggetto di contributo.

<sup>14</sup> Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 5 e Convenzione art. 4 comma 3.

<sup>15</sup> Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8 comma 7.

Per tutte le spese di consulenza occorre allegare copia della **lettera di incarico riportante oggetto dell'incarico, importo, data e firme dei contraenti**. La data di affidamento dell'incarico deve essere antecedente al periodo di svolgimento dell'incarico stesso. L'importo del documento di spesa non deve essere superiore a quanto indicato nella lettera di incarico.

Nello specifico inoltre per i consulenti delle professioni non regolamentate occorre allegare, oltre alla lettera di incarico, anche i **curricula** degli stessi.

L'Associazione deve acquisire dal professionista la dichiarazione relativa all'assenza di cause di incompatibilità o conflitti di interesse (Decreto Direttoriale 23/11/2021 art. 8, comma 1 lett. b), e comma 5 e Convenzione art. 5 comma 1 - lett. f)).

Per i dipendenti occorre allegare cedolini e f24: su ogni cedolino indicare il costo orario e le ore da imputare all'Intervento 1 o 2 . Allegare prospetto di calcolo del costo orario per ogni dipendente sottoscritto dal consulente del lavoro.

Per i volontari, con riferimento alla disciplina contenuta nell'art. 17 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117, occorre allegare:

- copia dell'apposito registro da cui risulti l'iscrizione del volontario;
- autocertificazione resa ai sensi dell'articolo 46 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, riferita alla spesa a rimborso; tali spese non possono superare l'importo di 10 euro giornalieri e 150 euro mensili;
- copia della deliberazione dell'organo sociale su tipologie di spese e le attività di volontariato per le quali è ammessa questa modalità di rimborso.

La qualità di volontario è incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di lavoro retribuito con l'ente di cui il volontario è socio o associato o tramite il quale svolge la propria attività volontaria.

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

Per le spese sostenute dalle Associazioni provinciali, occorre allegare i documenti previsti all'art. 4 comma 4 della Convenzione:

richiesta di rimborso da parte dell'Associazione provinciale all'Associazione regionale, corredata dai seguenti documenti:

- 1) accordo o altra modalità di incarico da parte dell'Associazione regionale all'Associazione provinciale coinvolta con riferimento alle attività da svolgere in relazione allo specifico progetto finanziato;
- 2) relazione delle attività svolte e delle spese sostenute (servizi acquisiti e/o volontari rimborsati per la realizzazione delle stesse);
- 3) titoli di spesa conformi alle disposizioni del bando e relativi titoli attestanti l'avvenuto pagamento da parte dell'Associazione provinciale;
- 4) nota di debito prodotta dall'Associazione provinciale, riportante la dicitura di cui all'ultimo capoverso dell'art. 3 della convenzione e nella quale dovrà essere precisata l'attività svolta per il progetto con dettaglio dei costi sostenuti coerenti con i relativi titoli di spesa e di pagamento portati a rimborso, di cui al punto precedente;
- 5) titolo di pagamento emesso dall'Associazione regionale a favore dell'Associazione provinciale con causale, numero e data della predetta nota di debito chiaramente riferita al progetto finanziato.





**SPORTELLI 2022-23 MAP 9****RIEPILOGO DEI CONTATTI CON CONSUMATORI ED UTENTI****(non sfocianti in pratiche censite)****SEDE DELLO SPORTELLO****PERIODO: DAL 01/01/2022 AL \_\_\_\_\_****NUMERO TOTALE CONTATTI UTENTI:****TIPOLOGIA DI CONTATTO (indicare il numero):**

<input type="checkbox"/>	Telefono	
<input type="checkbox"/>	Fax	
<input type="checkbox"/>	Posta elettronica	
<input type="checkbox"/>	Pec	
<input type="checkbox"/>	Accesso in sede	
<input type="checkbox"/>	Consulenze on line (form)	
	<b>TOTALE</b>	

**TIPOLOGIA del CASO - CASISTICA per CONTROPARTI (indicare il 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"/>	Pubblica Amministrazione	
<input type="checkbox"/>	Sovraindebitamento e condizioni sociali di difficoltà	
<input type="checkbox"/>	(Altro) _____	
	<b>TOTALE</b>	

## ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE - MAP 9

Periodo di riferimento: dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Oggetto	Attività	Indicatori	ADICONSUM	ADOC	ASS. CONSUMATORI	CODACONS	FEDERCONSUMATORI	MOVIMENTO CONSUMATORI	TUTELATIVA	UDICON	TOTALI	
Informazione ed educazione	<b>Formazione e aggiornamento costante del personale</b> (consulenti, volontari, volontari del servizio civile e dipendenti).	NUMERO CORSI ATTIVATI										
		NUMERO PARTECIPANTI										
	Redazione di <b>materiali online</b> in ambito giuridico, di educazione al consumo ed educazione civica (approfondimenti, comunicati stampa), sotto forma di testi da pubblicare e aggiornare sui siti internet e social media e videopodcast (o video pillole) da pubblicare sui canali YouTube delle associazioni: <b>MATERIALI MESSI A DISPOSIZIONE:</b>	NUMERO VIDEO										
		NUMERO TESTI TEMATICI DI APPROFONDIMENTO										
	Realizzazione e diffusione di <b>newsletter</b> ai soci	NUMERO DI NEWS LETTER INVIATE										
		NUMERO DI DESTINATARI										
Organizzazione di <b>webinar</b> di approfondimento su questioni giuridiche di attualità per i consumatori e utenti	NUMERO WEBINAR ATTIVATI											
	NUMERO PARTECIPANTI											

Oggetto	Attività	Indicatori	ADICONSUM	ADOC	ASS. CONSUMATORI	CODACONS	FEDERCONSUMATORI	MOVIMENTO CONSUMATORI	TUTELATIVA	UDICON	TOTALI	
Assistenza	Assistenza tramite <b>sportello online</b> da parte di consulenti specializzati (tramite chat sui siti internet, servizio di messaggia istantanea, form di contatto, videoconferenze);	NUMERO DI FORM DI CONTATTO COMPILATE RICEVUTE										
		NUMERO VIDEOCONFERENZE con CONSULENTI										
		NUMERO DI ACCESSI AL SITO: accesso/sessione o visita: indica il 1° accesso al sito dello stesso utente nell'arco di un dato temporale. (Quindi anche se l'utente clicca su tante pagine dello stesso sito, il dato da indicare è sempre solo 1)										
		NUMERO DI PAGINE VISTE: dato riferito a pagine viste: indica il click su pagine dello stesso sito, anche da parte dello stesso utente (quindi se lo stesso utente clicca 4 volte su 4 pagine dello stesso sito: il dato da indicare è 4)										
	Realizzazione e aggiornamento di <b>CRM</b> (customer relationship management) e simili e cloud per la gestione dei contatti e delle pratiche di tutela a distanza	INDICARE: No oppure Nuova realizzazione oppure Aggiornamento										
	Assistenza ai consumatori per il <b>supporto psicologico</b> in difficoltà economiche legate al sovraindebitamento e a condizioni sociali di difficoltà	NUMERO DI CONTATTI SPECIFICI PER QUESTA TEMATICA										

Il dettaglio di tutte le attività realizzate (corsi, webinar, consulenze on line, video (con relativi link) ecc. devono essere riportati e descritti nella relazione

**SPORTELLI DEL CONSUMATORE**  
**DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DI CONTROLLO E VERIFICA DELL'ATTIVITA' E**  
**SISTEMA SANZIONATORIO**

**1) Verifica Sportelli del consumatore**

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Con D.G.R. n. 25-4710 del 25/02/2022 è stata approvata la proposta denominata “Rete Sportelli Consumatori Piemonte” (di seguito “Proposta”) da attuarsi in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio riconosciute dalla Regione Piemonte, ammessa a finanziamento ai sensi della legge n. 388/200, art. 148. Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10/08/202 art. 8 – Decreto direttoriale 23/11/2021.

La citata D.G.R. n. n. 25-4710 del 25/02/2022 prevede per l'attività di monitoraggio e di controllo dell'attività finanziata l'applicazione di apposita disciplina che tenga conto dei criteri approvati con D.G.R. n. 1-5055 del 18/12/2012.

La seguente procedura disciplina pertanto le modalità di verifica telefonica ed in loco degli Sportelli ammessi a finanziamento.

**PROCEDURA**

**a) Generalità**

La modalità di controllo è di tipo a campione e ha lo scopo di verificare la sussistenza delle caratteristiche minime previsti dall'art. 2 del Decreto direttoriale 23/11/2021 mediante l'accertamento per gli Sportelli ammessi a finanziamento dei seguenti elementi:

- apertura al pubblico e libera accessibilità dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- i giorni di apertura a settimana: viene garantito l'orario minimo come sopra riportato in tabella;
- accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- numero telefonico e segreteria telefonica;
- identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del decreto;
- informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
- esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni diverse dei consumatori, limitatamente all'orario di apertura dello sportello per le sedi messe a disposizione da enti pubblici; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore;
- esposizione, all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
- registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;

- messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- durata di apertura 18 mesi.

## **b) Avvio del procedimento**

Il procedimento di controllo inizia con la comunicazione di avvio del procedimento a tutte le Associazioni interessate.

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 tre 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) 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 del cinque per cento del contributo concesso; il loro mancato ripristino nell'arco di un mese dall'accertamento

determina un'ulteriore riduzione pari al doppio di quella precedentemente inflitta; una terza violazione comporta 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 tre 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.

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 comporta un'ulteriore riduzione del dieci per cento.

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

#### **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, fissando un termine entro cui ovviare alle manchevolezze riscontrate.

I provvedimenti sanzionatori 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.

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 report 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.