

**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**

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

- degli Sportelli collocati a Torino che garantiscono un orario minimo di apertura settimanale al pubblico di 23 ore su cinque giorni alla settimana
- degli sportelli collocati negli altri capoluoghi di provincia che garantiscono un orario minimo di apertura settimanale al pubblico di 22 ore su cinque giorni alla settimana (i suddetti sportelli costituiscono la 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 (D.G.R. n. 22-8409 del 15/02/2019) 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 D.G.R. 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) disponibilità, all'occorrenza di un esperto legale e di un conciliatore;
- 4) identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello
- 5) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo impatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore presente in sede o resosi disponibile su iniziativa del responsabile dello sportello;
- 6) uso dedicato della postazione secondo modalità che consentano al consumatore di percepire l'unicità del servizio offerto;
- 7) 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;
- 8) esposizione, fuori dall'ufficio, di una targa che identifichi lo Sportello del consumatore e che risulti idonea, di per sé sola o insieme ad altre indicazioni, a rendere immediatamente percepibile da parte del consumatore l'esistenza dello Sportello nello stabile in cui è ubicato;
- 9) rispetto dell'orario di apertura al pubblico comunicato alla Regione;

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), 7), 8), 9). Con riferimento all'elemento di cui al punto 7) 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.

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) 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 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.

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

La mancata pubblicazione sul sito dell'Associazione della nota informativa sulle caratteristiche del servizio offerto determina una riduzione del cinque per cento del contributo ad essa complessivamente concesso per tutti gli Sportelli; la perseveranza nell'inadempimento per più di un mese dall'accertamento comporta 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 (cfr D.G.R. n. 22-8409 del 15/02/2019) 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, 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.

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 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 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.