

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. 388/2000, art. 148. Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10/08/2002 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 previste 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.