Modello -2

*Proposta*

**LOGO** **REGIONE**

**AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO**

**Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,**

**la tutela del consumatore e la normativa tecnica**

PEC: [dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it)

## **OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore) -D. D. 23/11/2021 (Decreto)**

**Proposta della Regione……….**

**La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **..l… sottoscritto/a:** | | | | | |
| **Telefono** | | Cellulare | e-mail | | PEC |
|  | |  |  | |  |
| **Dirigente in qualità di Responsabile regionale** | | | | | |
| Ufficio: | | | | | |
| Regione: | | | Codice fiscale: | | |
| Via e N° civico: | | | Cap: | | Città: |
| Telefono: | e-mail: | | | PEC: | |

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

**DICHIARA**

1. Che il finanziamento totale provvisoriamente concesso con D.D. .........(comunicazione MiSE prot..n. del ... - ex art.10 co 4) pari ad € ......... è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:
2. Euro…………pari al...%. del finanziamento totale per il finanziamento di sportelli per il consumatore in ambito regionale (obbligatoria una quota di almeno il 70% del totale)
3. Euro …………… pari al...%. del finanziamento totale per iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori (una quota non superiore al 30% del totale, inclusi gli oneri di verifica).
4. Riparto finanziamento provvisoriamente concesso nella proposta

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Finanziamento totale | Finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a) | Finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b) |
|  |  |  |
|  |  | di cui oneri di verifica della proposta che gravano sul finanziamento e che Regione si impegna a liquidare: € ...................... |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento (con esclusione di eventuale cofinanziamento)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| 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; |  |
|  | Totale a |  |
| b. | *spese per acquisizione di servizi* relativi a:   * + 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;   + 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 di cui all’art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;   + consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/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, 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 l’ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell’attività oggetto dell’incarico effettivamente svolto; |  |
|  | Totale b |  |
| C. | *spese di retribuzione del personale:* dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, 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; |  |
|  | Totale c |  |
| d. | *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; |  |
|  | Totale d |  |
| e. | *oneri relativi al compenso per i membri della Commissione* di verifica di cui all'articolo 13 |  |
|  | Totale e |  |
| 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 emissioni, 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) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all’intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell’eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell’eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00. |  |
|  | Totale f |  |
|  | **TOTALE a+b+c+d+e+f** |  |

1. **Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| 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; |  |
|  | Totale a |  |
| b. | *spese per acquisizione di servizi* relativi a:   * + 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;   + 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 di cui all’art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;   + consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/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, 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 l’ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell’attività oggetto dell’incarico effettivamente svolto; |  |
|  | Totale b |  |
| C. | spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, 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; |  |
|  | Totale c |  |
| d. | 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; |  |
|  | Totale d |  |
| e | ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------- |  |
|  | Totale e | --------------------- |
| 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 emissioni, 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) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all’intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell’eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell’eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00. |  |
|  | Totale f |  |
|  | **TOTALE a+b+c+d+f** |  |

1. **Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| 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; |  |
|  | Totale a |  |
| b. | *spese per acquisizione di servizi* relativi a:   * + 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;   + 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 di cui all’art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;   + consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/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, 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 l’ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell’attività oggetto dell’incarico effettivamente svolto; |  |
|  | Totale b |  |
| C. | *spese di retribuzione del personale:* dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, 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; |  |
|  | Totale c |  |
| d. | *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; |  |
|  | Totale d |  |
| e. | *oneri relativi al compenso per i membri della Commissione* di verifica di cui all'articolo 13 |  |
|  | Totale e |  |
| 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 emissioni, 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) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all’intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell’eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell’eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00. |  |
|  | Totale f |  |
|  | **TOTALE a+b+c+d+e+f** |  |

1. **Eventuale co-finanziamento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Soggetto co-finanziatore** | **Importo** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Totale** |  |

1. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

[ ] con l’organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultante sono riprodotte nell’atto che si allega e di cui si indicano gli estremi e: ................

[ ] sono state adottate forme alternative di consultazione .........(specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell’atto che si allega e di cui si indicano gli estremi e: ................

1. che la proposta che segue è stata approvata dalla Regione sentito l’organo rappresentativo delle associazioni a livello regionale di cui sopra, le cui risultanze sono riprodotte nell’atto che si allega e di cui si indicano gli estremi : …………………
2. Che la durata delle attività è pari a 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria, avvenuta con nota Mise prot n..... del....
3. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali

|  |
| --- |
| *(****Inserire testo)*** |

1. Descrivere le modalità e le tipologie di verifica che la Regione effettua per assicurare la regolare realizzazione della proposta

|  |
| --- |
| *(Inserire testo)* |

1. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art. 5, comma 1, lett. A del Decreto)
   1. Totale sportelli n.... di cui n. aggiuntivi rispetto al numero n.... delle Province in cui è articolata la Regione.
   2. Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori/gestori

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N. sportello | Localizzazione/Provincia | Soggetto/i attuatore/i, gestore/i | Finanziamento (€) destinato allo sportello | Eventuali ulteriori risorse destinate allo sportello |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

|  |
| --- |
| *(Inserire testo)* |

**12.4 Regolazione rapporti con soggetti/attuatori gestori**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero  sportello | Soggetto attuatore/gestore | Per soggetti attuatori/gestori diversi dalla Regione estremi della convenzione di regolazione rapporti |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

12.5 Tempi di apertura degli sportelli

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Numero  sportello | N. giorni apertura per ciascun sportello (non inferiori a 2 giorni/settimana)- media tra tutti gli sportelli 3 giorni sett. | n. ore di apertura per ciascun sportello (non inferiori a 4 giorni/apertura). Media tra tutti gli sportelli 6 ore per giorno a sett | Altri elementi  (specificare) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

12.6 Durata di apertura sportelli di 18 mesi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero  sportello | Data di apertura sportello finanziato ex decreto | Data di chiusura sportello finanziato ex decreto |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

12.7 Caratteristiche minime degli sportelli

* essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie
* 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 presente decreto;
* informazione al consumatore che l’attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/200;
* 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 la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
* adeguata informazione sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti gestori dell’ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente decreto;

12.8 Indicatori di risultato

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documentazione da rendere disponibile** | **Generalità dello sportello** | **Archivio delle richieste informazioni/e-mail** | **Archivio delle pratiche** | **Archivio delle conciliazioni** |  |
| **Numero sportello** | **Localizzazione sportello** | **Numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail** | **Numero di pratiche** | **Numero di conciliazioni** | **Altro**  **(specificare)** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

12.9 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

|  |
| --- |
| *(Inserire testo per la descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati)* |

12.10 Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

|  |
| --- |
| *(Inserire testo per la descrizione della prevista partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori)* |

**12.11Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)**

|  |
| --- |
| ***(Inserire testo)*** |

**12.12** **Cronogramma delle attività:**

|  |
| --- |
|  |

13. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 1, lett. B del Decreto)

**13.1Titolo**

|  |
| --- |
|  |

**13.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)**

(descrizione dell’oggetto, obiettivi, attività da realizzare (anche in collaborazione con altri soggetti pubblici), durata e soggetto attuatore, risultati attesi)

**13.3** la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

|  |
| --- |
| (Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni) |

**13.4 Durata: ---------------**

**13.5** **Cronogramma delle attività:**

|  |
| --- |
|  |

**13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi**

|  |
| --- |
| ***(Indicare i risultati attesi e la stima dell’impatto dell’intera proposta)*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descrizione risultati attesi per ciascun attività** | **Indicatore** | **Documentazione a supporto** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Luogo e data** |  |

**Allegati:**

1. **Atto della Regione approvazione proposta**
2. **Atto esiti consultazioni associazioni regionali sulla proposta**
3. **Convenzioni della Regione con i soggetti attuatori/gestori**
4. **Atti di collaborazione/accordi con altre Regioni**

**Firmato digitalmente dal Responsabile regionale**

*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche*)