Modello -2

*Piano delle Attività*

**LOGO** **REGIONE**

**AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY**

Direzione generale consumatori e mercato

Divisione IV – Politiche, normativa e progetti nazionali ed europei per i consumatori. Cooperazione amministrativa europea.

PEC: [dgcm.div04@pec.mimit.gov.it](mailto:dgcm.div04@pec.mimit.gov.it)

## **OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 31 luglio 2024, art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore) - D.D. 14 febbraio 2025 (Decreto)**

**PIANO DELLE ATTIVITÀ**

**La presente dichiarazione 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** |
|  | |  |  | |  |
| **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 le risorse pari ad euro……………… di cui all’art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l’ammissione a contributo, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle Linee di attività ex art. 5, comma 1 (Linea di attività A) e comma 2 (Linea di attività B) del Decreto nelle seguenti quote:

|  |  |
| --- | --- |
| Contributo totale richiesto | € ….. |
| di cui Oneri di verifica | € …… |
| Per il componente ministeriale | € …… |
| Per il componente regionale | € …… |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività | € …… |  |
| di cui contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 - Linea di attività A | € ……. | ….. % |
| di cui contributo per la realizzazione delle attività ex art. 5, co.2 – Linea di attività B | € ……. | ….. % |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Rif. Decreto Art.8, c.1*** | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| Lett. a | Spese per macchinari, attrezzature, prodotti | € …… |
| Lett. b | Spese per acquisizione di servizi | € …… |
| Lett. c | Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo | € …… |
| Lett. d | Spese di retribuzione del personale | € …… |
| Lett. e | Rimborsi spese per i volontari | € …… |
| Lett. f | Oneri relativi alle attività di verifica: | € …… |
| *di cui per il rappresentante ministeriale* | *€ ……* |
| *di cui per il rappresentante regionale* | *€ ……* |
| Lett. g | Spese generali | € …… |
| **TOTALE a+b+c+d+e+f+g** | | **€ ……** |

1. **Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 (linea di attività A)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Rif. Decreto Art.8, c.1*** | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| Lett. a | Spese per macchinari, attrezzature, prodotti | € …… |
| Lett. b | Spese per acquisizione di servizi | € …… |
| Lett. c | Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo | € …… |
| Lett. d | Spese di retribuzione del personale | € …… |
| Lett. e | Rimborsi spese per i volontari | € …… |
| Lett. g | Spese generali | € …… |
| **TOTALE a+b+c+d+e+g** | | **€ ……** |

* di avvalersi della facoltà prevista all’art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate fino ad un massimo di tre mesi precedenti la pubblicazione del Decreto sostenute in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023 approvate dalla Regione, e precisamente dal ……………;
* di NON avvalersi della facoltà prevista all’art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate nei tre mesi precedenti la pubblicazione del presente decreto.

NB: ai sensi dell’art. 6, co. 2, lett. n) del Decreto, la durata minima di apertura degli sportelli è di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del Decreto, con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute nei tre mesi precedenti la pubblicazione in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023, approvate dalla Regione.

1. **Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.2 (linea di attività B).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Rif. Decreto Art.8, c.1*** | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** |
| Lett. a | Spese per macchinari, attrezzature, prodotti | € …… |
| Lett. b | Spese per acquisizione di servizi | € …… |
| Lett. c | Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo | € …… |
| Lett. d | Spese di retribuzione del personale | € …… |
| Lett. e | Rimborsi spese per i volontari | € …… |
| Lett. g | Spese generali | € …… |
| **TOTALE a+b+c+d+e+g** | | **€ ……** |

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 risultanze sono riprodotte nell’atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: ................

󠆰 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: ................

1. che il presente piano di attività è stato approvato dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: …………………
2. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti al 31 dicembre 2025 che sarà trasmesso alla Direzione entro il 02 marzo 2026.
3. che per le Regioni che hanno partecipato all’Avviso Competenze digitali del 29 novembre 2024, entro il termine del 30 settembre 2025, sarà effettuato e trasmesso il monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti relativamente al Piano generale di informazione e formazione.
4. che le attività saranno completate e rendicontate entro i termini di cui all’art. 12 co. 3 del Decreto (per le Regioni che hanno partecipato all’Avviso competenze digitali del 29 novembre 2024 entro tali termini dovranno essere altresì ultimate e rendicontate le relative attività).
5. Dettagliare, ai fini del monitoraggio e della rendicontazione, le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare circa la pertinenza, congruità e conformità alle disposizioni del Decreto delle spese sostenute dai soggetti attuatori/gestori

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

1. Dettagliare le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare per assicurare la regolare realizzazione del Piano delle attività

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

1. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art.5, comma 1, del Decreto – Linea di attività A).
   1. Totale n. … sportelli di cui n. …. aggiuntivi rispetto al numero n. … delle Province in cui è articolata la Regione.
   2. Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all’allegato Mod.2a sottoscritto digitalmente (Excel da firmare in formato.p7m) che forma parte integrante del presente Piano delle attività.
   3. Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

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

* 1. Caratteristiche minime degli sportelli:

1. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
2. i giorni di apertura al pubblico non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura al pubblico non meno di 8 ore a settimana;
3. individuazione del soggetto attuatore/gestore, con il quale, nel caso di soggetto diverso dalla Regione, andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni del presente decreto ai sensi dell’art. 7;
4. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
5. numero telefonico presidiato negli orari di apertura e dotato di segreteria telefonica o altri idonei analoghi strumenti negli orari di chiusura;
6. 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;
7. 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;
8. informazione al consumatore che l’attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
9. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all’orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere chiaramente percepibile dal consumatore/utente;
10. 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;
11. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
12. messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
13. adeguata ed evidente informazione, a decorrere almeno dalla data di ammissione a finanziamento, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori, dell’ubicazione degli sportelli, dei giorni e orari di apertura, dei recapiti di contatto e del servizio gratuito reso e con indicazione delle principali tematiche affrontate rispetto alle quali è possibile richiedere assistenza, finanziato ai sensi del presente decreto;
14. durata minima di apertura di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del presente Decreto e con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute in continuità nei tre mesi precedenti la pubblicazione;
    1. Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000

|  |
| --- |
| *Per gli sportelli interessati specificare: numero identificativo dello sportello, riportato nella “scheda sportelli” (all. 2a excel); motivazioni giustificative documentate della previsione di sportelli con finanziamento superiore ai €30.000,00 e fino al limite massimo di € 45.000,00; eventuali ulteriori elementi di contesto utili, quali carico di lavoro, tempo di apertura, bacino di utenza, numerosità dell’aggregazione ed altri eventuali elementi di contesto. Una quota di finanziamento fino ad € 45.000,00 può essere altresì riconosciuta agli sportelli presso i quali è offerta assistenza digitale qualificata mediante operatori formati.* |

* 1. Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati da parte della Regione e dei soggetti attuatori/gestori (es. siti internet, eventi ecc.)

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

* 1. Cronoprogramma delle attività:

|  |
| --- |
| *(Specificare dettagliatamente)* |

1. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 2, del Decreto – Linea di attività B)

(Ripetere i punti da 14.1 a 14.3 per ogni iniziativa diversa)

* 1. Titolo e durata dell’iniziativa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Data inizio prevista** | **Data fine prevista** | **Durata** (mesi) |
|  |  |  |  |

* 1. Soggetti attuatori e relativi importi

|  |  |
| --- | --- |
| **Soggetti attuatori** | **Importo contributo previsto** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all’art. 5, comma 1, del Decreto e complementari rispetto alle attività di cui all’Avviso competenze digitali

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

* 1. Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

|  |
| --- |
| *(Descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati e/o tra sportelli e Regione)* |

* 1. Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

|  |
| --- |
| *(Descrizione della partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori. Ad esempio: sistema di coordinamento dell’informazione relativa alla rete degli sportelli, di software gestionali per la registrazione delle richieste di informazioni e delle pratiche, descrizione di eventuali strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione da parte dei consumatori, ecc.)* |

* 1. La previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

|  |
| --- |
| *(Indicare la previsione di eventuali accordi/collaborazioni tra le Regioni)* |

* 1. Eventuale apporto di ulteriori risorse da parte della stessa Regione e/o di altri soggetti pubblici o privati, ivi compresi i finanziamenti europei

|  |
| --- |
| *(Specificare)* |

* 1. Cronoprogramma delle attività:

|  |
| --- |
| *(Specificare)* |

* 1. Risultati previsti in termini quantitativi e qualitativi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Titolo iniziativa** | **Indicatori individuati** | **Risultati previsti** (specificare unità di misura) | **Descrizione** | **Documentazione a supporto** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

**Firmato digitalmente dal Responsabile regionale**

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