Modello - 5

*Relazione di rendicontazione*

**LOGO** **REGIONE**

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

**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. 6 maggio 2022 art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore – D. D. 4 agosto 2023 (Decreto)**

**Relazione di rendicontazione**

**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 |
|  | |  |  | |  |
| **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**

che le risorse ammesse provvisoriamente a finanziamento pari a euro……………… destinate dalla Regione alla realizzazione delle attività ex art. 5, comma 1 lett. A) e B) del Decreto sono state rendicontate nelle seguenti quote:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | AMMESSO PROVVISORIO | RENDICONTATO | LIQUIDATO |
| Finanziamento totale | € ….. | € ….. | € …. |
| Oneri di verifica | € …… | € ….. | € …. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | AMMESSO PROVVISORIO | RENDICONTATO | LIQUIDATO |
| Contributo destinato alla realizzazione delle attività sportelli ex art. 5, co.1 lett. A) | € …… | € ……  %...... | € …… |
| Contributo destinato alla realizzazione delle attività ex art. 5, co.1 lett. B) | € …… | € ……  %..... | € …… |
| Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività | € …… | € …… | € …… |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** | **Eventuale rimodulazione (max 20% tra le voci di spesa per linea di attività)** | **Spese rendicontate** |
| 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 il mantenimento o l’aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l’evoluzione 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 totali rendicontate che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. A**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** | **Eventuale rimodulazione (max 20% tra le voci di spesa)** | **Spese rendicontate** |
| 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 il mantenimento o l’aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l’evoluzione 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 |  |  |  |
| 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.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. **Liquidazione spese da parte della Regione per la linea attività ex art. 5, co. 1 lett. A**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numero  sportello | Mandato | Numero | Data | Destinatario | Importo\* | Oggetto |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\*NB: qualora con un medesimo mandato sia stata effettuata una disposizione che riguarda entrambe le linee di attività specificare la quota parte del relativo importo

1. **Prospetto delle spese totali rendicontate che gravano sul finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. B**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descrizione della spesa** | **Spese preventivate** | **Eventuale rimodulazione (max 20% tra le voci di spesa)** | **Spese rendicontate** |
| 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 il mantenimento o l’aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l’evoluzione 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 |  |  |  |
| 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. **Liquidazione spese da parte della Regione per la linea attività ex art. 5, co. 1 lett. B**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numero  sportello | Mandato | Numero | Data | Destinatario | Importo\* | Oggetto |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\*NB: qualora con un medesimo mandato sia stata effettuata una disposizione che riguarda entrambe le linee di attività specificare la quota parte del relativo importo

**DICHIARA inoltre che sono state realizzate le seguenti attività:**

1. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art. 5, comma 1, lett. A del Decreto)

6.1 Totale sportelli finanziati n.... di cui n. aggiuntivi rispetto al numero n.... delle Province in cui è articolata la Regione.

6.2 Per il rendiconto degli sportelli compresi gli indicatori dei risultati raggiunti si rinvia alla “scheda rendicontazione sportelli” di cui all’allegato 5a (Excel da firmare digitalmente in.p7m) che forma parte integrante della presente relazione.

6.3 Caratteristiche minime per gli sportelli che si dichiara essere state assicurate:

* essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
* i giorni di apertura non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura non meno di 4 ore per giorno di apertura;
* 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;
* 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. 388/2000;
* 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;
* 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 richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
* messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
* adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori dell’ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente decreto;
* durata minima 12 mesi;

|  |
| --- |
| *(Segnalare eventuali criticità o casistiche particolari in merito ai requisiti e all’operatività degli sportelli)* |

6.4 Eventuali scostamenti rispetto alla proposta

|  |
| --- |
| *(Avendo riguardo a quanto indicato e dichiarato in sede di presentazione della proposta descrivere eventuali scostamenti e relative motivazioni )* |

6.5 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

|  |
| --- |
| *(Descrivere gli strumenti di collegamento e monitoraggio utilizzati tra gli sportelli finanziati)* |

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

|  |
| --- |
| *(Descrivere la partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche anche ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione da parte dei consumatori. Ad esempio: sistemi informatizzati per la registrazione delle richieste di informazioni e delle pratiche, di strumenti di rilevazione del gradimento del consumatore del servizio ricevuto allo sportello ecc.)* |

**6.7 Descrivere le modalità utilizzate per la divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)**

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

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

**7.1Titolo**

|  |
| --- |
|  |

**7.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui alla linea A) realizzate avuto riguardo a quanto indicato in sede di presentazione della proposta** (utilizzare un box per ciascuna attività)

*(descrizione dell’oggetto, obiettivi, attività realizzate - anche in collaborazione con altri soggetti pubblici - durata, soggetto attuatore, risultati raggiunti. Specificare, altresì, i link ai prodotti realizzati, ad esempio: link a video, webinar, locandine, post sui social, podcast, siti aggiornati, ecc.)*

**7.3** **Descrizione delle attività svolte in collaborazione ed obbiettivi raggiunti sulla base degli accordi o intese tra le Regioni indicati in sede di presentazione della proposta**

|  |
| --- |
| (Inserire il testo) |

**7.4 Descrizione delle forme di collaborazione interregionali sviluppate comprese le attività di divulgazione e comunicazione anche mediante lo sviluppo di sistemi informatizzati**

|  |
| --- |
| (Inserire il testo) |

**7.5 Durata effettiva: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7.6 Cronogramma delle attività realizzate:**

|  |
| --- |
|  |

**7.7 Soggetti attuatori**

|  |  |
| --- | --- |
| **Soggetti attuatori** | **Denominazione** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**7.8 Risultati raggiunti in termini quantitativi e qualitativi**

***(Indicare i risultati raggiunti e l’impatto dell’intera proposta)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Attività | Indicatore | Risultato  (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*)