

AVVISO per la presentazione di proposte di attività da finanziare per iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Modalità, termini e criteri per il finanziamento di Sportelli del consumatore in ambito regionale ex articolo 8 del D.M. 10 agosto 2020. Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica - MISE 23 novembre 2021.

Premesse generali

Il presente Avviso, rivolto alla presentazione di proposte di attività da parte delle Associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi della legge regionale n. 7/1994, in raggruppamento, contiene i criteri e le modalità per l'utilizzo dei fondi destinati a questa Regione dal Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto della Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico 23 novembre 2021, per iniziative finalizzate ad aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la realizzazione di sportelli aperti ai consumatori, per agevolare e facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

Ai sensi dell'art. 3 del D.D. 23 novembre 2021, è stata destinata alle Regioni la somma di € 10.000.000,00 e per la Regione Siciliana, in particolare, è stato previsto un finanziamento provvisorio di € 792.317,04, impegnato con il decreto del 20/12/2021, prot n. 594, notificato in data 20/01/2022.

Il medesimo D.D. 23 novembre 2021 ha stabilito modalità e termini di destinazione degli stanziamenti da parte delle Regioni.

La Regione Siciliana intende utilizzare le risorse finanziarie assegnate con il D.D. 23 novembre 2021, secondo le finalità di cui al D.M. 10 agosto 2020, previa consultazione del Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti, di cui alla L.R. 23 maggio 1994 n. 7, avvenuta in data 31/01/2022.

Finalità - Attività - Soggetti Attuatori.

Ciascuna proposta di iniziative dovrà avere come oggetto l'attività esercitata tramite “*sportelli aperti al consumatore*”, quale punto di contatto qualificato a cui il consumatore-utente può rivolgersi gratuitamente per avere assistenza, informazione e supporto relativamente alle questioni che attengono all'esercizio dei diritti/opportunità/rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea a tutela del consumatore-utente.

Gli interventi dovranno essere proposti dalle Associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi della legge regionale n. 7/1994, in raggruppamento, mediante la presentazione di progetti di attività, in adesione a quanto previsto dal presente Avviso e dal citato D.D. 23 novembre 2021, che complessivamente dovranno contribuire alla strutturazione di un sistema di sportelli aperto ai consumatori ed orientato ad assicurare, sull'intero territorio regionale, la presenza di qualificati centri di assistenza gratuita al cittadino consumatore e utente.

Le proposte di intervento inerenti all'attività sopra individuata dovranno prevedere il finanziamento degli sportelli aperti ai consumatori-utenti in un numero di 28 sportelli, ciascuno finanziabile per una somma non superiore ad euro 30.000,00, per 18 mesi di attività. Gli sportelli devono essere ubicati almeno uno nel territorio di ciascuna provincia della Regione, assicurando comunque anche una distribuzione il più omogenea possibile su tutto il territorio regionale, che tenga conto eventualmente di specificità come, ad esempio, densità della popolazione residente e bacino di utenza, difficoltà del territorio, tenendo conto altresì dei mezzi di comunicazione *on-line* esistenti e già realizzati con precedenti analoghi finanziamenti.

Gli sportelli dovranno presentare almeno i seguenti requisiti minimi:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. non meno di 2 giorni di apertura a settimana per sportello, garantendo altresì una media di apertura di 3 giorni a settimana tra tutti gli sportelli finanziati ai sensi del presente Avviso; non meno di 4 ore per giorno di apertura garantendo altresì una media di apertura di 6 ore per giorno a settimana tra tutti gli sportelli finanziati ai sensi del presente Avviso;
- c. individuazione del soggetto gestore, con il quale andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni dell'art. 7 del D.D. 23 novembre 2021;
- d. accesso ad Internet e a una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello; numero telefonico e segreteria telefonica;
- e. identificazione di un responsabile di sportello e individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione esposta dal consumatore;
- f. 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 giudiziari ed extragiudiziali e l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del presente Avviso;
- g. informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
- h. 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;
- i. 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;
- j. registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- k. messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e quantitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- l. 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 Avviso;
- m. durata di apertura: 18 mesi;
- n. la previsione dei costi totali, con l'indicazione delle risorse finanziarie da assegnare a ciascuno sportello con la specificazione di eventuali ulteriori apporti economici;
- o. al momento dell'erogazione del servizio, ciascuna Associazione dovrà fornire al consumatore un'informativa privacy, in cui specifica, ai sensi dell'art. 13, c. 1, lettera e) del vigente Regolamento Generale sulla Protezione dei dati di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 28/04/2016, che tra i destinatari dei dati personali acquisiti possono esservi la Regione Siciliana e il Ministero dello Sviluppo Economico.

I raggruppamenti delle Associazioni rivestono la qualità di soggetto attuatore. Gli interventi, attraverso la gestione degli sportelli dedicati, dovranno avere ad oggetto la promozione, l'informazione e l'assistenza in favore dei consumatori e degli utenti nell'esercizio dei propri diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, compreso il primo studio delle controversie mediante l'ausilio dell'esperto legale e del conciliatore dello sportello.

Ogni intervento proposto dai soggetti attuatori dovrà contenere:

- a) la descrizione delle attività da realizzare e degli obiettivi che si intendono raggiungere, eventualmente in collaborazione con altri soggetti pubblici, con il dettaglio delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione;
- b) la previsione dei costi, l'inizio delle attività, l'indicazione delle sedi degli sportelli con i relativi orari di apertura, con l'impegno di comunicare ogni variazione;
- c) l'indicazione dei risultati misurabili che si intendono conseguire attraverso la realizzazione delle attività previste specificando un set di indicatori coerenti con le attività proposte;
- d) il dettaglio dell'eventuale apporto di ulteriori risorse da parte di altri soggetti pubblici o privati, ivi compresi i finanziamenti europei;
- e) l'impegno a rendicontare le spese sostenute entro i termini perentori e le modalità previsti dal presente Avviso;
- f) l'attestazione della immediata eseguibilità dell'attività proposta e del possesso della necessaria capacità finanziaria di realizzazione della medesima, prescindendo dalla tempistica dell'erogazione delle risorse ammesse al finanziamento.

Uno stesso gruppo di Associazioni, composto da almeno 4 Associazioni di cui una con il ruolo di capofila, può proporre un solo intervento; ogni Associazione dei consumatori, riconosciuta dalla Regione Siciliana in base alla l.r. n. 7/94, non può essere presente in più di un intervento. La proposta dell'intervento dovrà riguardare la gestione di almeno 4 sportelli aperti ai consumatori che non potranno essere localizzati in più di due per provincia.

Relativamente a ciascuno sportello andranno valorizzati i seguenti indicatori di risultato, fornendo una calendarizzazione degli obiettivi:

Iniziativa: Sportelli aperti ai consumatori	
Indicatore	Documentazione a supporto
numero di sportelli	Generalità dello sportello
numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail	Archivio delle richieste informazioni telefoniche/e-mail
numero di pratiche	Archivio delle pratiche
numero di conciliazioni	Archivio delle conciliazioni
altro (specificare)	

All'interno dell'attività può, altresì, essere finanziata la realizzazione di strumenti di collegamento e di monitoraggio tra sportelli (anche facenti capo a soggetti gestori/attuatori diversi), nonché la partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche.

I progetti dovranno essere rivolti all'utenza dell'intero territorio regionale e, in particolare, complessivamente dovrà essere previsto il finanziamento di 28 sportelli, assicurandone la seguente distribuzione nei territori provinciali:

Territorio provinciale	Numero sportelli
Agrigento	3
Caltanissetta	2
Catania	5
Enna	2
Messina	4
Palermo	5
Ragusa	2
Siracusa	2

Trapani	3
SICILIA	28

In carenza di presentazione di valide proposte progettuali, l'Amministrazione Regionale si riserva di realizzare interventi inerenti alle attività di cui all'art. 5, c. 1 lett. B) del citato D.D. 23 novembre 2021, mediante gli Uffici regionali competenti ovvero altre Pubbliche amministrazioni.

Ogni proposta avanzata dalle Associazioni dei consumatori in raggruppamento dovrà essere presentata mediante l'**Allegato n. 1** debitamente compilato e sottoscritto.

Per garantire l'economicità e una migliore organizzazione del lavoro, in un'ottica di sussidiarietà e tempestività, le iniziative di cui sopra verranno realizzate mediante apposite convenzioni da stipularsi con raggruppamenti di Associazioni dei consumatori, riconosciute alla data del presente Avviso ai sensi della L.R. 23 maggio 1994 n. 7, secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.D. 23 novembre 2021.

Modalità e termini di presentazione delle proposte

I raggruppamenti delle Associazioni che intendano partecipare attraverso l'individuazione della capofila alla realizzazione delle attività di cui al presente Avviso, dovranno far pervenire, a pena di esclusione, le proprie proposte entro e non oltre le ore 15:00 del 12/02/2022. La proposta dovrà essere inviata mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: segreteria.generale@certmail.regione.sicilia.it

La PEC dovrà recare la dicitura: "D.M. 10 agosto 2020, art. 2. Legge n. 388/2000, articolo 148 – Avviso Iniziative a vantaggio Consumatori D.D. MISE 23 novembre 2021", pena l'irricevibilità della proposta.

La proposta che si intende realizzare deve essere presentata, in nome e per conto di tutte le Associazioni facenti parte del raggruppamento, dal legale rappresentante dell'Associazione capofila, munito di apposita delega e firmata, per accettazione, dal responsabile dell'iniziativa proposta che rivestirà il ruolo di unico referente in tutti i rapporti amministrativi e contabili nei confronti della Regione Siciliana.

Il trattamento dei dati conferiti verrà effettuato nel rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento (UE) n. 2016/679 e dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm. e ii.

Le proposte di iniziative presentate non potranno superare la complessiva previsione di spesa di € 102.340,95 ciascuna, per un totale di € 716.386,65.

Verifica e valutazione delle proposte

Una apposita Commissione, formata da tre componenti scelti tra i dirigenti e i funzionari della Segreteria Generale, provvederà alla verifica e alla valutazione delle proposte in coerenza con i criteri individuati nel presente Avviso.

La Commissione, verificata l'idoneità di ciascuna proposta a realizzare gli obiettivi prefissati, valuterà in particolare:

- a) la rispondenza delle proposte a quanto previsto nel presente Avviso;
- a) la completezza della descrizione progettuale (articolazione delle attività, modalità e tempi di realizzazione);
- b) la diffusione dell'attività sul territorio regionale;

- c) la sussistenza di congruità tra impegno economico richiesto e fruibilità dei servizi da parte del maggior numero possibile di consumatori-utenti, dichiarata e attestata dal responsabile dell'iniziativa proposta.

Al fine di assicurare la piena aderenza ai criteri ed ai parametri di cui al presente Avviso, in sede di verifica, potranno essere formulate da parte della Commissione, tramite posta certificata, specifiche richieste di chiarimenti e/o integrazioni alle proposte presentate. Il soggetto proponente dovrà ottemperare alla richiesta, mediante stesso mezzo, entro il termine perentorio di due giorni dalla data di ricezione della richiesta stessa, pena la non accettazione e conseguente esclusione della proposta.

La Commissione provvederà alla formazione di una graduatoria delle proposte di intervento ritenute ammissibili, ordinata in senso decrescente, sulla base del punteggio complessivo ottenuto da ogni proposta in base ai seguenti parametri:

Sportelli proposti/Presenza nelle Province:

- | | |
|-----------------------|----------|
| - n. 2 province | punti 1; |
| - n. 3 province | punti 2; |
| - n. 4 province o più | punti 4. |

Iscritti ad ogni Associazione del gruppo, come comunicati nell'ultima rilevazione svolta dalla Regione Siciliana:

- | | |
|--------------------------|----------|
| - da n. 100 a n. 1.000 | punti 1; |
| - da n. 1.001 a n. 2.000 | punti 2; |
| - da n. 2.001 a n. 3.000 | punti 3; |
| - da n. 3.001 a n. 4.000 | punti 4; |
| - oltre n. 4001 | punti 5. |

Sportelli di ogni Associazione del gruppo, come comunicati nell'ultima rilevazione svolta dalla Regione Siciliana:

- | | |
|--------------------|----------|
| - da n. 1 a n. 9 | punti 1; |
| - da n. 10 a n. 20 | punti 2; |
| - da n. 21 a n. 30 | punti 3; |
| - da n. 31 a n. 40 | punti 4; |
| - oltre n. 41 | punti 5. |

A parità di punteggio ottenuto, costituirà requisito preferenziale, ai fini della formazione della graduatoria, la previsione di strumenti di collaborazione e collegamento fra le Associazioni per la gestione degli sportelli, anche ai fini del monitoraggio delle attività, con la declinazione di tali strumenti.

L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di rideterminare l'importo della proposta presentata, anche in diminuzione, in relazione alle proposte di iniziative presentate dagli altri raggruppamenti delle Associazioni, nonché di apportare modifiche anche al fine di ottenere la necessaria distribuzione degli sportelli a copertura del territorio regionale, come espressamente specificato dal D.D. 23 novembre 2021, ovvero per la realizzazione di strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli (anche facenti capo a soggetti gestori/attuatori diversi), nonché la partecipazione a coordinamenti sovraregionali.

Spese ammissibili

Sono ammissibili a finanziamento le categorie di spese sostenute dal soggetto attuatore come normate dall'art. 8 del citato D.D. del 23 novembre 2021, che qui si intende integralmente

richiamato.

Tutti i prodotti divulgativi e pubblicitari realizzati dovranno, altresì, riportare sulla prima di copertina il logo della Regione Siciliana e la dicitura “Regione Siciliana - Presidenza - Segreteria Generale”.

La rendicontazione delle spese da parte dei soggetti attuatori avverrà in base alle disposizioni contabili vigenti e secondo i criteri e le modalità indicate nel presente Avviso.

Il soggetto attuatore, nella persona del responsabile dell'intervento, deve impegnarsi a rendicontare le spese sostenute entro i termini perentori indicati nel presente Avviso, pena il recupero delle somme erogate. Parimenti perentori sono i termini che saranno indicati nelle apposite comunicazioni della Regione Siciliana in caso di rendicontazione ritenuta dalla stessa non idonea.

Stipula delle convenzioni

La Regione Siciliana stipulerà con le capofila dei raggruppamenti delle Associazioni dei consumatori proponenti apposite convenzioni che dovranno essere sottoscritte dai legali rappresentanti delle Associazioni capofila.

Il responsabile dell'intervento comunicherà alla Regione Siciliana, entro il termine perentorio di 7 giorni dalla data di stipula della convenzione, l'avvenuto inizio delle attività.

Termine per la realizzazione degli interventi

Le attività previste, realizzate dai soggetti attuatori, dovranno essere completate entro il 20 luglio 2023. Tale termine potrà essere soggetto a revisione in conseguenza di determinazioni assunte dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Stato di avanzamento degli interventi e rendicontazione

Entro e non oltre 15 giorni dalla data di completamento delle attività, l'Associazione capofila trasmetterà alla Regione Siciliana la rendicontazione delle spese effettuate, sottoscritta dal responsabile dell'intervento.

L'apertura degli sportelli informativi, di assistenza e di consulenza dovrà essere garantita per l'intero periodo dell'intervento; altresì, dovrà essere operativa per l'intero periodo dell'intervento l'attività divulgativa per mezzo di sistemi informativi, telematici e di siti internet dedicati.

Erogazione del finanziamento

La Regione Siciliana accerta la conformità delle azioni realizzate ai requisiti previsti nel presente Avviso, determina l'ammontare delle spese ritenute ammissibili e procede a definire l'importo del finanziamento che, in ogni caso, non può essere superiore all'importo concesso in via provvisoria.

L'erogazione del finanziamento sarà effettuata compatibilmente con l'operatività del bilancio della Regione, dall'Ufficio regionale competente secondo le seguenti modalità:

- a. la prima quota, a titolo di anticipazione, pari al 50% dell'importo del finanziamento concesso in via provvisoria, da effettuarsi successivamente alla comunicazione dell'ammissione della proposta;
- p. la seconda quota, a titolo di anticipazione, pari all'ulteriore 40% dell'importo del finanziamento concesso in via provvisoria, previa richiesta del soggetto attuatore, corredata dall'**Allegato n. 2**, dalla relazione intermedia sulle attività svolte e dalla rendicontazione delle spese sostenute pari ad almeno il 45 % del costo totale dell'intervento ammesso a finanziamento;
- q. la restante quota, a saldo, pari al massimo del 10%, corredata dall'allegato n. 2, previa

richiesta di avvenuta effettuazione del 90% delle spese previste dalle attività relative all'intervento ammesso a finanziamento munita di autodichiarazione ai sensi di legge, D.P.R. n. 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

Sulla base degli esiti delle attività di controllo previste, la Regione Siciliana emetterà il decreto di liquidazione a saldo.

È fatto obbligo ai soggetti attuatori di presentare, entro il termine perentorio di 15 giorni dall'ultimazione delle azioni realizzate, pena la revoca del finanziamento, la documentazione finale concernente:

- a. una relazione che specifichi lo stato di completamento dell'intervento, i dati a consuntivo di quanto previsto per la sua realizzazione, l'analisi dei risultati ottenuti e la dichiarazione della congruità delle spese effettuate;
- a. la rendicontazione complessiva delle spese effettuate per la realizzazione dell'intervento secondo l'Allegato n. 2 e la richiesta del saldo delle somme ammesse a finanziamento;
- b. tutta la documentazione dovrà essere sottoscritta dal responsabile dell'intervento unitamente a una dichiarazione di conclusione dell'attività e alla dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante il regolare assolvimento delle obbligazioni finanziarie tra le Associazioni dei Consumatori aggregate per l'attuazione dell'intervento finanziato con le risorse del presente Avviso ed erogate dalla Regione Siciliana, derivanti dalle convenzioni stipulate.

La Regione Siciliana accerta la conformità degli interventi realizzati ai requisiti previsti nel presente Avviso, determina l'ammontare delle spese ritenute ammissibili e procede a definire l'importo del finanziamento che, in ogni caso, non può essere superiore all'importo concesso in via provvisoria.

Qualora l'importo risulti inferiore all'ammontare complessivo delle quote già erogate a titolo di anticipazione, è fatto obbligo al soggetto attuatore di restituire, con versamento presso la Cassa Regionale della Regione Siciliana, le somme in eccesso.

Sulla base degli esiti delle attività previste la Regione Siciliana emetterà il decreto di liquidazione a saldo.

Monitoraggio e controlli

Al fine di verificare sia lo stato di avanzamento di ciascun intervento, sia la sua completa realizzazione nonché l'ammissibilità delle spese sostenute dai rispettivi soggetti attuatori, la Regione Siciliana, anche avvalendosi del personale regionale, attua l'attività ispettiva di monitoraggio e controllo in tutto il territorio regionale.

Revoche

La Regione Siciliana procederà alla revoca del finanziamento corrisposto per l'intero intervento ovvero per parte di esso, con il conseguente obbligo della restituzione da parte dell'Associazione capofila, con versamento presso la Cassa Regionale delle somme già ricevute, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, nei seguenti casi:

- a) mancato inizio delle attività dell'intervento entro i termini previsti;
- a) mancata rendicontazione secondo i termini e le modalità indicate nel presente Avviso e nel citato D.D. 23 novembre 2021;
- b) mancato completamento dell'intervento finanziato. In questo caso è prevista la revoca del contributo relativa all'intero importo dell'intervento che non risulti realizzato almeno per il 60%, sia con riferimento alla spesa ammessa al finanziamento ovvero rimodulata, che ai risultati previsti.

Nel caso di revoca totale di cui al precedente comma o parziale nel caso di spese non ammesse in sede di verifica, il responsabile dell'intervento è individuato quale persona fisica che dovrà procedere alla restituzione delle somme nei confronti della Regione Siciliana.

Norme di salvaguardia

Le disposizioni di cui al presente Avviso regolano i rapporti tra la Regione Siciliana e i soggetti attuatori relativamente alle attività da realizzare con i fondi stanziati dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.M. 10 agosto 2020 e del D.D. 23 novembre 2021.

Per tutto quanto non previsto nel presente Avviso, si applicano le disposizioni contenute nel sopracitato D.M. 10 agosto 2020, nel D.D. 23 novembre 2021, nonché nella legislazione vigente.

Il presente Avviso è conforme al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

Contatti

Eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni possono essere presentate al seguente indirizzo mail del Servizio 3 – Tutela Consumatori - della Segreteria Generale:

servizio3.sg@regione.sicilia.it

Palermo, lì 02.02.2022

IL SEGRETARIO GENERALE
Avv. Maria Mattarella

Allegati:

- Allegato “1”
- Allegato “2”
- D.D. 23 novembre 2021