

Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori
D.M. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore)
D. D. 23/11/2021 - Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388.

Adesione Avviso

| | | | | | |
|--|------------------------------|-----------|--|--------|---------|
| Denominazione Associazione: | ASSOUTENTI SICILIA | | | | |
| codice fiscale: | 97235520828 | | | | |
| indirizzo sede: | VIA GRADISCA 27 | cap:95127 | | città: | CATANIA |
| recapito telefonico fisso: | 095/6661768 | | | | |
| recapito telefonico mobile: | 3202180538 | | | | |
| indirizzo e-mail: | ASSOUTENTI.SICILIA@GMAIL.COM | | | | |
| indirizzo posta elettronica certificata: | ASSOUTENTI.SICILIA@PEC.IT | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------------------------|------|-------|--------|---------|
| denominazione Associazione: | CONFCOSUMATORI SICILIA | | | | |
| codice fiscale: | 93136630873 | | | | |
| indirizzo sede: | Viale Libertà n. 221 | cap: | 95129 | città: | CATANIA |
| recapito telefonico fisso: | 095/7049705 | | | | |
| recapito telefonico mobile: | 348 5152184 | | | | |
| indirizzo e-mail: | confconsumatorisicilia@hotmail.com | | | | |
| indirizzo posta elettronica certificata: | confconsumatorisicilia@pec.it | | | | |

| | | | | | |
|--|----------------------|------|-------|--------|------|
| denominazione Associazione: | Asso-Consum | | | | |
| codice fiscale: | 07950490636 | | | | |
| indirizzo sede: | Via Nizza n. 51 | cap: | 00128 | città: | Roma |
| recapito telefonico fisso: | 06 397 422 69 | | | | |
| recapito telefonico mobile: | 3298025412 | | | | |
| indirizzo e-mail: | assoconsum@gmail.com | | | | |
| indirizzo posta elettronica certificata: | assoconsum@pec.it | | | | |

| | | | | | |
|--|-------------------------------|------|-------|--------|---------|
| denominazione Associazione: | CODICI SICILIA | | | | |
| codice fiscale: | 97245130824 | | | | |
| indirizzo sede: | Via GAETANO DAITA N. 15 | cap: | 90139 | città: | PALERMO |
| recapito telefonico fisso: | 0952180387 | | | | |
| recapito telefonico mobile: | 32022811052 | | | | |
| indirizzo e-mail: | segreteria.sicilia@codici.org | | | | |
| indirizzo posta elettronica certificata: | CODICIPALERMO@PEC.IT | | | | |

Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a) (art. 8 D.D. 23 novembre 2021)

| | | |
|----|---|------------------|
| a. | <i>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</i> | |
| | Totale a | 3.000,00 |
| b. | <i>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</i> | |
| b. | <i>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</i> | |
| | Totale b | 79.000,00 |
| c. | <i>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</i> | |
| | Totale c | 0,00 |
| d. | <i>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</i> | |

| | | |
|----|--|-------------------|
| | Totale d | 0,00 |
| e. | <i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'articolo 13</i> | xxxx |
| | Totale e | xxxx |
| f. | <i>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), 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</i> | |
| | Totale f | 20.340,95 |
| | TOTALE a+b+c+d+e+f | 102.340,95 |

Eventuale co-finanziamento

| Soggetto co-finanziatore | Importo |
|--------------------------|-------------|
| | |
| | |
| | |
| Totale | 0,00 |

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

Totale sportelli n. 06 ubicati in n. 04 province della Regione Siciliana

Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori/gestori

| N. sportelli | Localizzazione/Provincia | Soggetto/i attuatore/i, gestore/i | RECAPITI | ORARI |
|--------------|--------------------------|-----------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | MARSALA (TP) | ASSOUTENTI SICILIA | Via delle Saline n. 8 www.facebook.com/sportellodiMarsala | Lun/mer/ven 9-13 |
| 2 | CATANIA | CONFCONSUMATORI SICILIA | Viale Liberta n. 221 lun/gio | 15-19 mer/ven 9-13 |
| 3 | RAGUSA | CONFCONSUMATORI SICILIA | Via Dante n. 9 | lun/mer/ven 9,30- 13,30 |
| 4 | AGRIGENTO | ASSOCONSUM | Via Gioeni n. 93 (n. 132 per accessibilità ai diversamente abili) www.facebook.com/Asso-Consum-Agrigento-107069165291095 | mar/mer/gio 16-20 |
| 5 | CATANIA | CODICI SICILIA | Via Caronda n.14 | lun/mer/ven 17,00-21,00 |
| 6 | VALDERICE (TP) | CODICI SICILIA | P.za Sandro Pertini n.1 | lun/gio 9,00-13,00 mar 14,00-19,00 |

Tempi di apertura degli sportelli

| Numero sportello | Numero giorni apertura per ciascuno sportello (non inferiori a n. 2 giorni/settimana) con media tra gli sportelli n. 3 giorni a settimana | n. ore di apertura per ciascuno sportello (non inferiori a 4 ore per giorno di apertura). Media tra tutti gli sportelli 6 ore per giorno a settimana | Altri elementi (specificare) |
|------------------|---|--|------------------------------|
| 1 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 4 | |

Durata di apertura sportelli di 18 mesi

| Numero sportello | Data di apertura sportello finanziato ex decreto | Data di chiusura sportello finanziato ex decreto |
|------------------|--|--|
| 1 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |

| | | |
|---|----------------|-----------------------|
| 2 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |
| 3 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |
| 4 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |
| 5 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |
| 6 | GIA' OPERATIVO | CONTINUA OPERATIVITA' |

Caratteristiche minime degli sportelli

- essere aperti al pubblico e liberamente accessibili ai cittadini, anche con difficoltà motorie
- 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
- 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 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 e quantitativo 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 D.D. 23 novembre 2021

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) |
| 1 | MARSALA (TP) | 200 | 10 mese/sportello | 20 | |
| 2 | CATANIA | 200 | 10 mese/sportello | 25 | |

| | | | | | |
|---|-----------|-----|-------------------|----|--|
| 3 | RAGUSA | 100 | 10 mese/sportello | 20 | |
| 4 | AGRIGENTO | 200 | 10 mese/sportello | 25 | |
| 5 | CATANIA | 200 | 10 mese/sportello | 25 | |
| 6 | TRAPANI | 100 | 10 mese/sportello | 20 | |

Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

Realizzazione applicativo C.R.M. (Customer Relationship Management) da condividere fra gli sportelli per il monitoraggio delle attività e la omogenea trattazione di medesime problematiche segnalate dagli utenti (caro energia, imposte e tasse, etc.)

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

Realizzazione sito internet per la diffusione del progetto e l'indirizzamento ai siti delle Associazioni dei Consumatori partecipanti al progetto e alle attività realizzate e le iniziative attuate

Cronogramma delle attività:

| N.r o | N. sportello | Descrizione AP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|----------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | | Realizzazione CRM | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | Realizzazione di un sito web informativo e divulgativo sul progetto | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | Realizzazione pagine social per favorire la conoscenza e la divulgazione del progetto | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 1 | Operatività sportello 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 2 | Operatività sportello 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 3 | Operatività sportello 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 4 | Operatività sportello 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 5 | Operatività sportello 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 6 | Operatività sportello 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | Project Management | | | | | | | | | | | | | | | | | | |