

**REGIONE
TOSCANA**



**Relazione al Consiglio Regionale
ai sensi dell'articolo 11 legge regionale 9/2008**

Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti

Anno 2022

INDICE

Premessa

Parte Prima. L'elenco regionale delle Associazioni dei consumatori

Parte Seconda.

Parte Terza. Contenuti delle convenzioni

Premessa

Come disposto dall'articolo 11 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, la presente relazione ha lo scopo di illustrare al Consiglio regionale:

- lo stato di attuazione delle iniziative di cui all'articolo 6, comma 4;
- le iniziative di informazione, educazione e formazione di cui all'articolo 10 della legge regionale;
- i risultati del monitoraggio delle attività svolte dalle Associazioni destinatarie dei finanziamenti, con particolare riferimento ai risultati delle verifiche ed eventuali revoche;
- i contenuti delle convenzioni stipulate fra la Regione e le Associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 7.

Nella prima parte della relazione, viene illustrato l'aggiornamento dell'elenco annuale delle Associazioni dei consumatori-utenti (art. 4 l.r. 9/2008).

Vengono poi presentate le iniziative realizzate direttamente dalla Giunta e le attività di assistenza, formazione e informazione realizzate tramite le associazioni di consumatori iscritte all'elenco regionale.

Si riporta infine il contenuto della convenzione approvata con Decreto 5670 del 28 marzo 2022 ai sensi dall'articolo 7 della legge regionale 9/2008.

Parte Prima. L'elenco regionale delle Associazioni dei consumatori

1. Aggiornamento elenco annuale

Per quanto riguarda l'elenco ex art. 4 l.r. 9/2008, tutte le dieci Associazioni iscritte nel 2021 hanno prodotto la documentazione necessaria ai fini del rinnovo della loro iscrizione, nello specifico copia del bilancio consuntivo o rendiconto dell'anno precedente sottoscritto dal legale rappresentante e regolarmente approvato dagli organi preposti, nonché dichiarazione concernente:

1. il numero degli iscritti, aggiornato al 31 dicembre dell'anno precedente ed articolato per provincia;
2. l'apertura al pubblico dello sportello in misura non inferiore all'80% delle ore annuali dichiarate ai sensi dell'art. 11 ter, comma 2;
3. il numero delle pratiche gestite da ogni sportello nell'anno precedente;
4. l'elenco delle prestazioni gratuite fornite agli utenti.

Le verifiche delle dichiarazioni e dei bilanci ricevuti, come da verbali agli atti, anche tramite sopralluogo presso le sedi delle Associazioni, sono state positive.

Con decreto 17943 del 12/09/2022 si è approvato l'elenco regionale aggiornato a settembre 2022.

Associazioni Consumatori-Utenti iscritte nell'elenco regionale a settembre 2022:

Adiconsum Toscana

Adoc Toscana

Adusbef Toscana

AECI Regionale Toscana - Associazione Europea Consumatori Indipendenti

CittadinanzAttiva Toscana Onlus

Codacons Toscana

Confconsumatori
Federconsumatori ed Utenti Toscana
Movimento Difesa del Cittadino
Movimento Consumatori Toscana APS

Cittadini iscritti nelle Associazioni Consumatori-Utenti al 31/12/2021

Come previsto dall'art. 12 del regolamento il numero minimo degli iscritti deve essere non inferiore allo 0,3 per mille della popolazione toscana e non inferiore allo 0,2 per mille della popolazione provinciale su almeno 5 province. E' stato inoltre stabilito un minimo di quote sottoscritte ovvero di somme versate dagli associati non inferiore al 10 % del bilancio e comunque non inferiore a 4.000,00 euro, risultanti dalle scritture contabili.

ASSOCIAZIONE	31/12/2021	Presenza su 5 province	Minimo quote sottoscritte o somme versate
ADICONSUM	1604	Sì	Sì
ADOC	2489	Sì	sì
ADUSBEF	1502	sì	Sì
AECI	2758	sì	Sì
CITTADINANZATTIVA	1113	Sì	Sì
CODACONS	1151	Sì	Sì
CONFCONSUMATORI	9067	Sì	Sì
FEDERCONSUMATORI	5777	Sì	Sì
MOVIMENTO CONSUMATORI	3635	sì	Sì
MDC	1200	sì	Sì
Totale	30.296		

2. Parte seconda

A. Iniziative realizzate direttamente dalla Giunta regionale

A.1 Infoconsumo/scuola elettronica del consumo

Le attività ruotano intorno a due siti internet: www.progettoinfoconsumo.it e www.giovaniconsumatori.it.

Si tratta quindi di alimentare con notizie e informazioni i siti internet ma non solo.

Giovaniconsumatori è un portale di scambio e condivisione dei documenti e delle attività realizzate dalle scuole in materia di consumo. Il sito è strumento di supporto per tutte le scuole che assumono iniziative per sperimentare percorsi educativi sul consumo.

Infoconsumo è uno strumento di informazione in cui si sperimentano le nuove forme di comunicazione web (social, video), contiene la banca dati di tutti gli sportelli regionali e rappresenta, con la extranet, uno strumento di comunicazione e gestione delle attività fra Regione e associazioni dei consumatori.

La Regione Toscana, insieme al Comitato Regionale Consumatori Utenti, organismo a cui partecipano i rappresentanti delle associazioni iscritte all'elenco regionale, ha sottoscritto altresì un nuovo protocollo di intesa con le Organizzazioni Professionali dell'Agricoltura per la realizzazione di iniziative nell'ambito della comunicazione al cittadino consumatore. Il protocollo è stato approvato con DGR n. 643 del 13 giugno 2022 e rinnova quello precedente, sottoscritto nel 2020 e che aveva portato all'attivazione della sezione Osservaprezzi Toscana all'interno del sito www.progettoinfoconsumo.it, (<http://www.progettoinfoconsumo.it/it/node/2255>) e alla realizzazione, tra il 2020 e il 2021, di dodici video per illustrare le filiere produttive del territorio.

Nell'ambito del nuovo protocollo è prevista la realizzazione di un video che illustri le caratteristiche principali dei disciplinari di produzione dei 31 prodotti DOP (Denominazione Origine Protetta) e IGP (Indicazione Geografica Protetta) della Toscana. I primi tre video realizzati, dedicati a Olio extravergine di oliva Seggiano DOP, Finocchiona IGP e Fagiolo di Sorana IGP, saranno presentati nel mese di gennaio 2023.

Contestualmente alla pubblicazione dei primi video sarà messo online anche il nuovo sito Infoconsumo Toscana (www.infoconsumotoscana.it) che implementerà l'informazione già offerta dal sito Progettoinfoconsumo con nuove sezioni e nuovi contenuti di carattere multimediale.

Progettoinfoconsumo.it

Da novembre 2021 a ottobre 2022 è stato garantito l'aggiornamento quotidiano del sito internet Progettoinfoconsumo.it, con due articoli pubblicati ogni giorno, ed è proseguita l'attività di aggiornamento dei canali social collegati al sito (Facebook e Twitter).

Nell'ambito dell'iniziativa Osservaprezzi è stata consolidata la collaborazione con Mercafir, la società consortile che gestisce il Centro Alimentare Polivalente di Firenze, dove operano i mercati all'ingrosso dei prodotti ortofruttili, ittici e delle carni, che ogni settimana invia il proprio Osservatorio Prezzi realizzato con la collaborazione di A.G.O.F.I. – Associazione Grossisti Ortofrutticoli Firenze: nell'osservatorio viene indicato il rapporto qualità-prezzo della frutta e verdura di stagione.

Nel corso del 2022 la sezione Osservaprezzi, che presenta collegamenti alle principali banche dati dei prezzi dei beni e servizi a carattere regionale e nazionale, è stata implementata con gli aggiornamenti a cadenza settimanale dei dati dell'Osservatorio stilato da Mercafir già ricordato, con gli aggiornamenti a cadenza trimestrale curati dall'Ufficio regionale di Statistica della Regione Toscana e con la pubblicazione settimanale di un editoriale di approfondimento dedicato a un tema specifico (tra gli altri, dati inflazione di Istat, Rc auto, tariffe dei servizi pubblici – acqua, rifiuti, gas e luce - mercato immobiliare, ecc.).

Giovaniconsumatori.it

Nel periodo preso in esame il sito Giovaniconsumatori è stato aggiornato a cadenza settimanale, con la pubblicazione di due articoli per ogni settimana da novembre 2021 a ottobre 2022. Gli articoli pubblicati riguardano temi di interesse per il mondo della scuola, anche legati agli aggiornamenti sulla gestione dell'emergenza sanitaria, e opportunità per le scuole, come bandi e concorsi promossi dalla Regione e da Enti regionali, nazionali ed europei.

Tavolo sulla qualità dei servizi presso ANCI

Costituito presso Anci Toscana, in attuazione dell'accordo approvato con DGR 59/2014, ne fanno parte oltre ad ANCI Toscana anche Regione e associazioni dei consumatori.

Negli anni si è provato a renderlo operativo, cercando da subito un dialogo con le Autorità regionali. Con l'AIT è stato intrapreso un percorso costruttivo e di carattere continuativo che ha portato alla realizzazione di corsi di formazione per gli operatori delle associazioni sulla conciliazione e sulla gestione delle utenze.

Con gli Ato rifiuti, ed in particolare con con l'ATO Costa, si è contribuito alla predisposizione del Contratto di servizio.

Infine, per permettere ai comuni di adempiere all'obbligo (sancito dal TUEL) di dotarsi di carte dei servizi (servizi a domanda individuale di grande rilevanza economica per le famiglie come gli asili, le mense scolastiche, il servizio trasporto scolastico e i servizi cimiteriali), è stato messo a punto un modulo semplificato di Carta della qualità dei Servizi la cui prima sperimentazione si è conclusa a dicembre 2020.

Nel corso del 2022 è stata rinnovata la composizione de Tavolo. Ne fanno parte: Paolo Caldesi per Regione Toscana, Benedetto Tuci, Luca D'Onofrio e Michele Calenzo per il Comitato Regionale Consumatori Utenti.

La Regione Toscana ha così inteso rilanciare il tavolo anche alla luce della sentenza del TAR dell'Aquila del 26 marzo 2021 che obbliga l'Amministrazione Regionale a rispettare il comma 461 della Legge 244/2007

Gli effetti principali della Sentenza sono:

- la tariffa che si applica per i servizi offerti ai cittadini non può scaturire solo da un equilibrio economico, ma deve essere collegata anche al miglioramento della Qualità del servizio offerto e al recupero dell'efficienza (metodo del Price-cap);
- i parametri della Qualità non possono essere decisi dall'Ente Locale che dà in affidamento il servizio assieme all'impresa che dovrà gestire il servizio stesso, ma debbono essere verificati assieme alle Associazioni dei Consumatori, così come prevedono le leggi (soprattutto il DPCM del 27.01.1994 e il DPCM del 30.12.1998);
- il monitoraggio della Qualità del servizio offerto deve essere verificato anche dai cittadini tramite le associazioni dei consumatori;
- in ogni Contratto di Servizio firmato dagli Enti Locali deve essere previsto nel capitolato un costo specifico per le attività di controllo che dovranno essere effettuate per la verifica del rispetto dei parametri previsti.

Il tavolo ha avviato incontri per allargarsi alla partecipazione delle Autorità e di CISPEL per il conseguimento dei suddetti obiettivi ed inoltre per:

- continuare le attività di formazione degli operatori degli sportelli e dei conciliatori
- utilizzare gli sportelli delle associazioni dei consumatori e delle botteghe della salute per supportare - i cittadini nell'accesso ai servizi online dei gestori dei servizi pubblici
- promuovere un modello semplificato di carta dei servizi per i servizi a domanda individuale dei comuni in modo di adempiere agli obblighi previste dal TUEL

Progetto Patentino Digitale

Con DGR 872/2022 è stato approvato il Protocollo d'Intesa fra la Regione Toscana, il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana, la Polizia di Stato – Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni per la Toscana, l'Ufficio Scolastico Regionale della Toscana e l'Istituto degli Innocenti. Il protocollo è finalizzato al proseguimento dell'iniziativa avviata con DGR 1115/2019 e quindi alla diffusione "Patentino digitale" nelle scuole. L'iniziativa è rivolta agli studenti e studentesse delle scuole secondarie di primo grado della Toscana, con gli obiettivi prioritari di proteggere i minori dai pericoli della rete, migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale, ai sensi di quanto previsto dall'Agenda Digitale Europea. Si colloca fra gli interventi che danno attuazione al PR 1 - "Digitalizzazione, semplificazione e innovazione del sistema toscano", prevede, nell'ambito dell'Obiettivo 2 - Accrescere i saperi digitali, e PR 12 "Successo scolastico, Formazione di qualità ed educazione alla cittadinanza", che prevede "l'uso consapevole della tecnologia attraverso la diffusione del patentino digitale";

Conseguentemente insieme ai partner è stato formato un gruppo di facilitatori digitali che ha avviato la realizzazione di corsi nelle scuole secondarie di primo grado nell'anno scolastico 2022/2023..

B. Legge regionale 9/2008 Art.6, comma 4, lettera B: iniziative che la Giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti

D.D. Ministero dello Sviluppo Economico del 23 novembre 2021. 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.

Con Decreto Direttoriale del 23 novembre 2021, il Ministero dello Sviluppo Economico ha destinato € 10.000.000 alle Regioni per le attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori ai sensi dell'articolo 8 del D.M. 10 agosto 2020. La Regione Toscana ha ottenuto una quota pari a € 616.977,04. Con Delibera di Giunta Regionale n. 173 del 21 febbraio 2022, la Giunta Regionale ha approvato la proposta di Regione Toscana, l'elenco degli sportelli e delle sedi operative finanziate con relativo calcolo del punteggio. Con comunicazione di cui al prot. 0099909/2022, il Ministero dello Sviluppo Economico ha dato riscontro positivo circa la proposta di Regione Toscana e ha disposto l'erogazione del 1° acconto.

Il programma di Regione Toscana ha destinato € 591.379,25 al finanziamento degli sportelli ed € 25.597,79 al finanziamento di attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori, oltre a € 3.400,00 per oneri di verifica della proposta.

La durata dell'attività è pari a 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria, avvenuta con nota MISE prot. n. 16504 del 21 gennaio 2022. Il termine delle attività è dunque previsto per il 30 giugno 2023.

Con Decreto n. 5670 del 28 marzo 2022, è stato approvato lo schema di convenzione operativa, sono state impegnate le risorse per le annualità 2022 e 2023 ed è stato liquidato il 1° acconto in favore delle Associazioni dei Consumatori.

ASSOCIAZIONE	PUNTEGGIO TOTALE	Anno 2022		Anno 2023
ADICONSUM	150	32.550,00 €	26.040,00 €	6.510,00 €
ADOC	105,75	22.947,75 €	18.358,20 €	4.589,55 €
ADUSBEF	61	13.237,00 €	10.589,60 €	2.647,40 €
AECI	57,25	12.423,25 €	9.938,60 €	2.484,65 €
CITTADINANZATTIVA	63	13.671,00 €	10.936,80 €	2.734,20 €
CODACONS	94	20.398,00 €	16.318,40 €	4.079,60 €
CONFCONSUMATORI	148,5	32.224,50 €	25.779,60 €	6.444,90 €
FEDERCONSUMATORI	478,125	103.753,13 €	83.002,50 €	20.750,62 €
MC	130	28.210,00 €	22.568,00 €	5.642,00 €
MDC	75	16.275,00 €	13.020,00 €	3.255,00 €
Totale	965,88	295.689,63 €	236.551,70 €	59.137,92 €

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 189 del 21 settembre 2022 è stata nominata la commissione di verifica, composta dalla Dr.ssa Artemisia Rossi quale rappresentante del Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Dr.ssa Lisa Nozzoli quale rappresentante della Regione Toscana.

Entro il termine del 30 settembre 2022 sono pervenute da parte di tutte le Associazioni dei Consumatori le rendicontazioni intermedie, che sono state verificate entro il 30 ottobre 2022.

In data 15 novembre è stato trasmesso al Ministero dello Sviluppo Economico il monitoraggio intermedio e la rendicontazione intermedia, contestualmente alla richiesta della seconda quota.

Alla data del 30 novembre risulta liquidata la seconda quota in favore delle Associazioni dei Consumatori.

Il programma si compone di due parti:

- assistenza al cittadino attraverso gli sportelli informativi. Tale attività si svolge negli sportelli che hanno i requisiti previsti dal Regolamento della L.R. 9/2008. Lo sportello ai sensi del regolamento è

un luogo fisico di proprietà, in affitto o comodato d'uso, comprovato da scrittura privata, ed avente i requisiti di cui all'articolo 11 ter, con la seguente dotazione minima: una scrivania; un computer corredato di lettore di smart card, nonché di software adeguato alla gestione della firma digitale, della posta elettronica certificata e degli altri strumenti necessari alla gestione dell'attività documentale; un telefono; un archivio sia fisico che telematico delle relative pratiche. Lo sportello finanziato è incompatibile con lo svolgimento di attività professionali o commerciali, dalle quali deve essere separato anche fisicamente da un ingresso con accesso a spazi comuni condominiali e di accoglienza. E' invece compatibile con altre attività associative, purché svolte in orari o giorni diversi da quelli di sportello. All'esterno dell'edificio che ospita lo sportello deve essere apposta una targa contenente l'indicazione dello sportello medesimo, o almeno la relativa iscrizione sul campanello. Analoga targa deve essere affissa stabilmente all'ingresso del locale ove si effettua l'attività di sportello, evidenziando altresì l'orario di apertura, che non può essere inferiore a 6 ore settimanali, per almeno due giorni la settimana. Lo sportello gestisce annualmente un numero di pratiche non inferiore a 30, corrispondente alla media aritmetica degli ultimi tre anni, ed è coordinato da un responsabile nominato dall'associazione, che provvede altresì alla conservazione dei dati utili per il monitoraggio.

- Iniziative di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti:
Obiettivi del progetto sono:
 - far conoscere alla generalità della popolazione la rete degli sportelli
 - supportare le associazioni nel funzionamento degli sportelli
 - verificare il rispetto delle regole che disciplinano la rete degli sportelli (sia regionali che nazionali)

Le attività da realizzare:

- Realizzazione del nuovo sito internet www.infoconsumotoscana.it finalizzato a:
 - promuovere la Rete Toscana degli sportelli Infoconsumo anche attraverso una app dedicata
 - implementare il servizio Osservaprezzi Toscana
 - fornire informazioni sulle principali novità in materia di consumo e utenza
- Mettere a punto l'immagine coordinata della Rete attraverso un logo e cartellonistica adeguata da far adottare a tutti gli sportelli
- Verificare il funzionamento e il corretto rispetto delle regole definite dalla normativa regionale e dal DD 23/11/2021 del MISE

I risultati attesi sono:

- omogeneizzare i servizi offerti ai cittadini attraverso procedure condivise;
- facile e diretta individuazione della rete e dello sportello più vicino idoneo a soddisfare i bisogni di ogni singolo cittadino;
- rispetto delle regole.

Parte Terza. Contenuti delle convenzioni

Le convenzioni sono stipulate per regolare i rapporti fra la Regione Toscana e le associazioni dei consumatori nella gestione degli sportelli o nella realizzazione delle iniziative finanziate.

In particolare, le convenzioni contengono: le modalità di collaborazione, i termini di rendicontazione e di erogazione del finanziamento, le spese ammissibili ed i requisiti per la realizzazione dell'intervento.

Di seguito si riporta il testo dello schema approvato con Decreto 5670 del 28 marzo 2022:

**CONVENZIONE FRA REGIONE TOSCANA
E
L'ASSOCIAZIONE _____**

Premesso

Che l'articolo 7 della legge regionale 9/2008 stabilisce che per definire i termini e le modalità di collaborazione e realizzazione delle iniziative sono stipulate convenzioni fra la Regione e le associazioni dei consumatori;

Che l'art. 8 del D.M. 10 agosto 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico "Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Individuazione nell'anno 2020 delle iniziative da finanziare con le risorse derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato" destina alle Regioni risorse per il biennio 2021-2022 per "favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, in ambito regionale, mediante, in particolare sportelli aperti ai consumatori";

Che l'associazione in questione ha presentato la propria iniziativa conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 6 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9;

Che l'iniziativa è stata inserita nella Proposta di regione Toscana per la costituzione della "**Rete Toscana Sportelli Infoconsumo**", approvata con DGR 173 del 21/02/2022;

Il Giorno _____ alle ore _____ presso gli uffici della Regione Toscana

- la Regione Toscana, rappresentata da Daniela Volpi

E

- l'associazione

rappresentata _____ da

in qualità di

Convengono e stipulano quanto segue

Articolo 1 Premesse

Le premesse sono parte integrante e sostanziale della presente convenzione

Articolo 2 Inquadramento e titolo dell'intervento

L'intervento è destinato a favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione dei cittadini/e consumatori utenti sull'esercizio dei diritti e delle opportunità mediante il sistema degli sportelli denominato "**Rete Toscana Sportelli Infoconsumo**".

Gli sportelli finanziati e le sedi operative sono riportati in allegato.

Articolo 3 Piano delle attività

-

Gli sportelli riconosciuti e riportati nell'allegato 1 dovranno rispettare i requisiti previsti dal Decreto Direttoriale del MISE e dal Regolamento Regionale della LR 9/2008 e, più nel dettaglio devono, pena revoca del contributo assegnato secondo le modalità previste dall'art. 24 del DPGR/54/R/2008 e art. 15 del DD 23/11/2021:

a) essere accessibili anche a cittadini con difficoltà motorie e aperti al pubblico e nell'orario dichiarato;

b) garantire 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 così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate;

c) garantire attività continuativa per tutto il periodo di validità delle spese. Sono ammesse chiusure per un massimo del 20% delle ore complessive di apertura previste per il periodo considerato (chiusure estive, festività, formazione, ecc.). Tali chiusure devono essere comunicate preventivamente per non incorrere a revoche parziali o totali del contributo.

d) far compilare al consumatore il modulo per la rilevazione del livello qualitativo e quantitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello, sulla base del questionario messo a disposizione dalla Regione Toscana, nei tempi e nei modi che verranno comunicati;

e) avere la 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 divieto di uso promiscuo con altre attività si intende anche il divieto per lo sportello finanziato con risorse pubbliche, durante l'assistenza gratuita non può in nessun caso promuovere od offrire, prodotti o servizi onerosi, professionali o commerciali, come ad esempio servizi legali, di assistenza fiscale, previdenziali, finanziari, assicurativi, energetici, anche gestiti sotto forma di gruppo d'acquisto;

f) esporre, all'esterno della sede e sulla scrivania una scheda fornita dalla Regione Toscana indicante orario, servizi gratuiti offerti e collegamento tramite QR code all'indagine di soddisfazione del cliente;

g) registrare le consulenze con le modalità che verranno fornite dalla Regione Toscana e le pratiche evase con i principali elementi identificativi;

Articolo 4 Finanziamento

Il finanziamento previsto e concesso ammonta complessivamente ad € _____ erogate con le seguenti modalità:

- 50% con decreto d'impegno e sottoscrizione della presente convenzione;

- 40% dopo aver rendicontato la prima quota di anticipo;
- 10% a saldo dopo la verifica della rendicontazione dell'intero finanziamento.

La liquidazione dei fondi è disposta con decreto di impegno e liquidazione secondo quanto calendarizzato nella DGR 173 del 21/02/2022 compatibilmente con le esigenze di bilancio dell'ente.

Articolo 5 Spese ammissibili

Sono ammissibili al finanziamento le spese pertinenti al perseguimento degli obiettivi, necessarie, congrue e documentate.

Sono ammissibili le seguenti categorie di spesa sostenute dal soggetto beneficiario:

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;

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;

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;

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;

e) **spese generali per l'importo massimo di Euro _____** 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). Tali spese sono riconosciute forfettariamente e senza obbligo di rendicontazione

Le spese devono essere in regola con le vigenti norme previdenziali, contributive e fiscali, ivi comprese quelle relative in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3, legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Non sono ammissibili spese di cui al comma 1, lett. c), limitatamente al personale di nuova

assunzione, e lettere a) ed b) qualora la prestazione sia resa da una persona fisica o giuridica (in tal caso il riferimento è agli amministratori), rispetto alla quale il legale rappresentante dell'associazione o i componenti degli organi direttivi, si trovino in diretta posizione di conflitto di interesse, ovvero si trovino in posizione di conflitto di interesse trattandosi di coniuge, ascendenti, discendenti, parenti ed affini entro il quarto grado.

L'Ufficio competente in ogni fase del procedimento, nonché la Commissione di cui all'articolo 13 in sede di verifica, possono richiedere, al fine di valutare la pertinenza e congruità della spesa, il curriculum vitae da cui risulti la competenza professionale del consulente, collaboratore, nel caso di prestazioni di lavoro autonomo per la realizzazione di servizi di cui all'art. 1, lett. b prima e seconda interlinea, o dipendente, i contratti relativi alla prestazione e ogni altra documentazione (rapporti di attività, verbali, materiali prodotti, database, ecc.) idonei a comprovare il contenuto delle attività, il riferimento al programma finanziato, l'effettiva esecuzione ed il prodotto della prestazione, l'eventuale impegno orario e comunque il periodo di svolgimento.

In relazione ai costi del personale di cui al comma 1, lettera c), le spese non devono superare le retribuzioni e gli oneri normalmente risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria, né essere al di sotto del minimo sindacale stabilito per ogni categoria interessata.

Le attrezzature acquistate, nonché tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, una dicitura del seguente tenore:

"realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Toscana con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. DM 10.08.2020", pena la non ammissibilità delle spese suddette.

Ai fini della rendicontazione, le spese sostenute per il programma sono riconosciute al lordo di I.V.A. per i soggetti attuatori per i quali, in base alla normativa vigente specifica della categoria di appartenenza, l'imposta in questione rappresenti un costo non recuperabile. Per i restanti soggetti attuatori le spese sostenute per l'intervento sono riconosciute al netto di I.V.A.

Sui titoli di spesa originali, in regola con le disposizioni fiscali e contributive, deve essere apposta, in modo chiaro ed indelebile una dicitura del seguente tenore: **"Spesa relativa all'intervento Rete Toscana Sportelli Infoconsumo del programma generale della Regione Toscana finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020"**. Per le fatture digitali ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura deve essere riportata all'interno del titolo stesso.

11. I titoli di spesa in originale sono conservati per almeno cinque anni, fatti salvi i maggiori obblighi di legge, presso il soggetto gestore/attuatore e messi a disposizione per qualsiasi richiesta o controllo da parte dell'Amministrazione o degli organi preposti.

Articolo 6 Termini di ammissibilità delle spese

I **giustificativi di spesa** e le relativi attestazioni di pagamento devono essere riferiti al seguente periodo:

dal **23/11/2021** al **30/06/2023**

Fanno eccezione gli F24 per il pagamento IRPEF relativi al mese di giugno 2023 il cui pagamento può essere effettuato entro il 15/07/2023.

Articolo 7 Rendiconto e monitoraggio

A) Rendiconto.

Il rendiconto complessivo delle spese dovrà essere effettuato:

entro il **30/09/2022** per le risorse erogate come anticipo

entro il **31/07/2023** per l'intero importo del finanziamento.

B) Monitoraggio. Il monitoraggio dovrà essere effettuato **entro il 31/07/2023** contestualmente al

rendiconto. Deve essere inoltre presentato un monitoraggio intermedio al **30/09/2022**.

Il rendiconto ed il monitoraggio dovranno essere effettuati utilizzando la modulistica e le disposizioni previste dal Decreto dirigenziale 4528/2015

Articolo 8 Verifiche – avvio del procedimento

La sottoscrizione della presente convenzione da parte dei soggetti interessati costituisce **termine di avvio del procedimento di verifica ai sensi dell'art. 21 del DPGR 54/R/2009**. Pertanto a partire dalla data di sottoscrizione **fino al _____**, fatta salva la conclusione delle procedure in corso, l'Ufficio Tutela dei consumatori utenti effettuerà le procedure di controllo, telefoniche e sul territorio, sulle attività previste dalla presente convenzione

Tali procedure avranno come oggetto la verifica della rispondenza dei requisiti e degli elementi di valutazione dichiarati;

Le procedure di controllo verranno effettuate dai dipendenti della Regione Toscana in servizio presso il settore.

Responsabile del procedimento amministrativo è Paolo Caldesi, telefono 055/4384783, piazza Unità Italiana.

In caso di inerzia dell'Amministrazione scrivente, si fa espresso riferimento all'articolo 2, comma 8, della legge 7 agosto 1990 n. 241: "... decorsi i termini per la conclusione del procedimento, il ricorso avverso il silenzio dell'Amministrazione, ai sensi dell'articolo 21 bis della legge 6 dicembre 1971 n. 1034, può essere proposto anche senza necessità di diffida all'Amministrazione inadempiente, fintanto che perdura l'inadempimento...".

Le associazioni, nell'esercizio del proprio diritto di partecipazione, potranno prendere visione degli atti relativi al procedimento in questione presso l'ufficio Tutela Consumatori con le seguenti modalità: da lunedì a venerdì ore 9.30-12.30 previo appuntamento concordato con il responsabile del procedimento.

Nel caso siano subentrate modifiche agli sportelli si prega di comunicarle tempestivamente utilizzando il Mod 12 da inviare per PEC o Ap@ci.

Per ogni informazione al riguardo sarà possibile contattare Paolo Caldesi, responsabile P.O. Tutela del consumatore utente, al numero 0554384783 o per e-mail all'indirizzo crecu@regione.toscana.it.

Articolo 9 Requisiti per la realizzazione dell'intervento

Ai sensi degli articoli 21 e 22 del regolamento (DPGR 54/R/2008), durante le verifiche le associazioni dovranno dimostrare il possesso degli elementi di valutazione dichiarati e dell'attività svolta attraverso la seguente documentazione:

Indicatore documentazione

Intervento	Indicatore	Documentazione a supporto
Rete Toscana Sportelli Infoconsumo	- numero di sportelli - numero di pratiche - numero di conciliazioni - numero di consulenze gratuite	Generalità dello sportello Archivio delle pratiche Archivio delle conciliazioni Dati inseriti nel data base regionale/mail di risposta a quesiti

Articolo 10 Revoca del contributo

La revoca del contributo avviene, sulla base di quanto disposto dall'art. 24 del DPGR 54/R/2008 e dall'art.15 del DD 23/11/2021 per quanto applicabile.

Articolo 11 Trasparenza dei contributi e divulgazione delle iniziative e dei risultati

Ai fini dell'art. 1 commi 125-129 della legge 4 agosto 2017, n. 124, le associazioni di consumatori sono tenute alla **pubblicazione delle informazioni, sui contributi ricevuti ai sensi del DM 10/08/2020, nei propri siti Internet.**

Per la Regione

Per l'Associazione