

**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 2024

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 DGR n. 1231 del 23 ottobre 2023 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 2023 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, hanno avuto esito negativo nei riguardi delle Associazioni AECI Regionale Toscana, Cittadinanzattiva Toscana e Movimento Difesa del Cittadino. Le Associazioni AECI Regionale Toscana e Cittadinanzattiva Toscana non hanno fatto pervenire controdeduzioni atte a eliminare i motivi ostativi all'accoglimento della richiesta di rinnovo dell'iscrizione. L'Associazione Movimento Difesa del Cittadino, invece, ha presentato tali controdeduzioni e, all'esito della verifica sulle stesse, sono venuti meno i motivi ostativi.

Con decreto 20864 del 17 settembre 2024 si è approvato l'elenco regionale aggiornato a settembre 2024.

Associazioni Consumatori-Utenti iscritte nell'elenco regionale a settembre 2024:

Adiconsum Toscana

Adoc Toscana

Adusbef Toscana

Codacons Toscana

Confconsumatori

Federconsumatori ed Utenti Toscana

Cittadini iscritti nelle Associazioni Consumatori-Utenti al 31/12/2023

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 | 31/12/2023 | Presenza su 5 province | Minimo quote sottoscritte o somme versate |
|--------------------------------|---------------|------------------------|---|
| ADICONSUM | 1693 | Sì | Sì |
| ADOC | 4618 | Sì | sì |
| ADUSBEP | 1872 | Sì | Sì |
| CODACONS | 1134 | Sì | Sì |
| CONFCONSUMATORI | 9542 | Sì | Sì |
| FEDERCONSUMATORI | 5653 | Sì | Sì |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | 4355 | Sì | Sì |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO | 1197 | Sì | Sì |
| Totale | 30.064 | | |

2. Parte seconda**A. Iniziative realizzate direttamente dalla Giunta regionale****A.1 Infoconsumo/scuola elettronica del consumo**

Le attività hanno ruotato intorno al sito internet www.infoconsumotoscana.it, lo strumento di informazione in cui si sperimentano le nuove forme di comunicazione web (social, video), e che 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.

Nel periodo preso in esame la Regione Toscana, insieme al Comitato Regionale Consumatori Utenti, organismo a cui partecipano i rappresentanti delle associazioni iscritte all'elenco regionale, ha proseguito le attività di implementazione del protocollo di intesa con le Organizzazioni Professionali dell'Agricoltura per la realizzazione di iniziative nell'ambito della comunicazione al cittadino consumatore, approvato con DGR n. 643 del 13 giugno 2022 e che prevede la realizzazione di video illustrativi dei disciplinari di produzione dei prodotti DOP (Denominazione Origine Protetta) e IGP (Indicazione Geografica Protetta) della Toscana.

L'obiettivo è quello di realizzare un prodotto che possa costituire una sorta di carta d'identità del prodotto e che possa continuare a circolare, essere veicolato e visto anche a distanza di mesi e anni dalla realizzazione proprio perché fornisce le informazioni essenziali spesso non conosciute dai cittadini consumatori. A tale proposito ogni prodotto è accompagnato da un Qr code associato al video realizzato, che viene inviato al Consorzio o al Comitato nei formati jpg, png e pdf e che può essere utilizzato direttamente inserendolo sul prodotto, ad esempio sull'etichetta, ma anche nel menù dei ristoranti che propongono il prodotto o nei negozi, attraverso badge da scaffale in corrispondenza del prodotto.

Nel periodo preso in esame sono stati girati e pubblicati 10 video. I video pubblicati sono dedicati a Olio extravergine di Oliva Toscano IGP, Ricciarelli di Siena IGP, Panforte di Siena IGP, Mortadella di Prato IGP, Pecorino Toscano DOP, Ciliegia di Lari IGP, Miele della Lunigiana DOP, Pane Toscano DOP, Farro della Garfagnana IGP e Cantuccini Toscani IGP. I video sono pubblicati anche in una playlist dedicata sul canale YouTube ufficiale di Regione Toscana.

(link <https://www.youtube.com/playlist?list=PLW5kU--3bfh03B7cjkVUGPoEYX0r3Bcg6>)

Di seguito i dati delle visualizzazioni dei video (compresi i 10 video pubblicati nel 2023) al 22.1.25:

- Cantucci Toscani IGP: 2557
- Olio Toscano IGP: 1967
- Lardo di Colonnata IGP: 1723
- Cinta Senese DOP: 1662
- Farina Neccio Garfagnana DOP: 1110
- Ciliegia di Lari IGP: 883
- Panforte di Siena IGP: 768
- Finocchiona IGP: 725
- Castagna Monte Amiata IGP: 589
- Farina Castagne Lunigiana DOP: 532
- Fagiolo di Sorana IGP: 531
- Olio Seggiano DOP: 516
- Prosciutto Toscano DOP: 361
- Olio Chianti Classico DOP: 327
- Mortadella di Prato IGP: 285
- Pane Toscano DOP: 277
- Ricciarelli di Siena IGP: 272
- Miele della Lunigiana DOP: 250
- Farro della Garfagnana IGP: 240
- Pecorino Toscano DOP: 225

Si rileva che anche i video pubblicati nel 2023 continuano ad avere un buon traffico di visualizzazioni, ciò conferma quanto di cui sopra, peraltro si rileva che molti video pubblicati nel 2023 anche nel corso del 2024 sono stati rilanciati e ricondivisi sui social dai consorzi di produzione interessati.

Infoconsumotoscana.it

Infoconsumo Toscana (www.infoconsumotoscana.it) è il sito web regionale dedicato all'informazione dei consumatori, che ha ripreso nel 2023 la decennale esperienza del precedente sito ProgettoInfoconsumo.

Il sito è composto da:

- una sezione dedicata alle **Informazioni Utili**, in cui vengono condivise le principali novità normative e regolamentari delle pubbliche amministrazioni e delle autorità amministrative indipendenti, a livello regionale, nazionale ed europeo;
- una sezione dedicata agli **Approfondimenti**, con aggiornamenti bisettimanali, in cui vengono proposti dei focus su questioni di particolare interesse per i consumatori e per gli utenti;
- la sezione **Osservaprezzi**, che propone un osservatorio a carattere divulgativo e facilmente accessibile con collegamenti alle principali banche dati dei prezzi dei beni e servizi a carattere regionale e nazionale. Tra le banche dati presenti nella sezione, le rilevazioni mensili dei prezzi al consumo di Istat, l'Osservatorio di prezzi e tariffe e l'Osservaprezzi carburanti del Ministero delle Imprese e del made in Italy, il portale offerte luce e gas di Arera, l'Osservatorio del mercato immobiliare dell'Agenzia delle Entrate, le rilevazioni dei prezzi su base regionale, i listini settimanali dei prezzi all'ingrosso a cura della Camera di Commercio di Firenze, le tariffe dell'acqua dell'Autorità Idrica Toscana, e altre ancora.
- la **Mappa degli Sportelli**, in cui i cittadini possono trovare tutti gli sportelli gestiti dalle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale e dislocati su tutto il territorio. Per ciascuno sportello sono resi noti gli orari di apertura, i recapiti e i servizi offerti. Nel 2024 la mappa aggiornata è stata arricchita con gli elenchi dei Punti Digitale Facile per consumatrici e consumatori aperti nell'ambito del progetto pilota Digitalmentis, che sono 82 e garantiscono un servizio di consulenza gratuita per servizi digitali, pubblici e privati, rivolto a tutte le persone in difficoltà con le nuove tecnologie, in particolare anziani e fragili.
- una sezione dedicata ai **Progetti**, in cui vengono inserite le attività e i materiali realizzati nell'ambito dei principali progetti che vedono coinvolta la Regione Toscana e il Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU). Tra questi, l'iniziativa **Nato in Toscana**, dove vengono pubblicate le schede dedicate ai prodotti DOP e IGP e i relativi video di cui sopra.

Da novembre 2023 a ottobre 2024 è stato garantito l'aggiornamento del sito internet Infoconsumotoscana.it con l'inserimento di due Info utili a settimana e un Approfondimento ogni due settimane, 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 ortofrutticoli, 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.

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 Toscana 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.

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

Con gli Ato rifiuti, ed in particolare con con l'Ato Costa, si è contribuito alla predisposizione del Contratto di servizio. Nel 2023 è stata realizzata un'analisi sulla qualità del servizio a cui il tavolo ha partecipato nella fase di predisposizione.

Nel corso del 2024 le associazioni dei consumatori hanno partecipato alla predisposizione della Carta dei Servizi della società SAS di Firenze

Progetto Patentino Digitale

Nel corso dell'anno è stata data attuazione al 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 approvato con DGR 872/2022 e 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", che prevede, nell'ambito dell'Obiettivo 2, accrescere i saperi digitali, e al PR 12 "Successo scolastico, Formazione di qualità ed educazione alla cittadinanza", che prevede "l'uso consapevole della tecnologia attraverso la diffusione del patentino digitale".

La realizzazione di corsi nelle scuole secondarie di primo grado è stata avviata nell'anno scolastico 2022/2023. Da novembre 2022 a ottobre 2023 il progetto è stato realizzato, attraverso i formatori selezionati dall'Istituto degli Innocenti, in 25 classi prime delle scuole secondarie di primo grado della Toscana, coinvolgendo 571 studenti. Sono poi stati attivati i 4 corsi di 5 ore ciascuno per gli insegnanti sui contenuti del patentino.

Il 2 maggio 2024 il Corecom della Toscana e l'Istituto degli Innocenti hanno sottoscritto un nuovo accordo di collaborazione per consolidare ulteriormente il progetto e rafforzare la sua diffusione regionale su larga scala. Il nuovo accordo prevede la realizzazione di 50 percorsi per studenti delle classi prime delle scuole secondarie di primo grado.

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 delle Imprese e del Made in Italy del 4 agosto 2023. Iniziative a vantaggio dei consumatori di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Articolo 7 del D.M. 6 maggio 2022. Modalità, termini e criteri per il finanziamento della Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore.

Con Decreto Direttoriale del 4 agosto 2023, il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha destinato €10.000.000 alle Regioni per il riconoscimento di un contributo alle spese sostenute dalle Regioni in relazione ai programmi per la realizzazione di iniziative volte a favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, mediante sportelli aperti ai consumatori ai sensi dell'articolo 7 del D.M. 6 maggio 2022. La Regione Toscana ha ottenuto una quota pari a €714.408,43. Con Delibera di Giunta Regionale n. 1231 del 23/10/2023 la Giunta Regionale ha approvato la proposta di Regione Toscana, l'elenco degli sportelli e delle sedi operative finanziate con relativo calcolo del punteggio, nonché lo schema di convenzione operativa. Con comunicazione di cui al prot. 0582086 del 20/12/2023, il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha dato riscontro positivo circa la proposta di Regione Toscana e ha disposto l'erogazione del primo acconto.

Il programma di Regione Toscana ha destinato €609.148,75 al finanziamento degli sportelli ed €100.259,68 al finanziamento di attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori, oltre a € 5.000,00 per oneri di verifica della proposta.

La durata effettiva dell'attività è pari a 12 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria. Il termine delle attività, inizialmente previsto per il 30/09/2024, è stato posticipato al 30/11/2024 a seguito della proroga concessa dal MIMIT con D.D. 16 aprile 2024.

Con Decreto n. 270808 del 29/12/2023 sono state impegnate le risorse per le annualità 2024 e 2025 ed è stato liquidato il primo acconto in favore delle Associazioni dei Consumatori.

| totale ripartizione risorse assistenza | | | |
|--|------------------|---------------------|---------------------|
| ASSOCIAZIONE | PUNTEGGIO TOTALE | Anno 2023 | Anno 2024 |
| ADICONSUM | 162,25 | 56.860,51 € | 12.906,99 € |
| ADOC | 97,75 | 34.256,49 € | 7.776,01 € |
| ADUSBEF | 74,5 | 26.108,53 € | 5.926,48 € |
| AECI | 58,5 | 20.501,33 € | 4.653,68 € |
| CITTADINANZATTIVA | 78 | 27.335,10 € | 6.204,90 € |
| CODACONS | 103,25 | 36.183,96 € | 8.213,54 € |
| CONFCONSUMATORI | 163,5 | 57.298,58 € | 13.006,43 € |
| FEDERCONSUMATORI | 479,625 | 168.084,58 € | 38.154,17 € |
| MC | 123,75 | 43.368,19 € | 9.844,31 € |
| MDC | 75,5 | 26.458,98 € | 6.006,03 € |
| Totale | 965,875 | 496.456,23 € | 112.692,52 € |

totale attività assistenza

609.148,75 €

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 102 del 1 agosto 2024 è stata nominata la commissione di verifica, composta dalla Dr.ssa Rossana Boscolo Anzoletti quale rappresentante del MIMIT e dal Dr. Mauro Carta quale rappresentante della Regione Toscana.

Entro il 15/05/2024 sono pervenute da parte di tutte le Associazioni dei Consumatori le rendicontazioni intermedie, che sono state verificate entro il 31/05/2024.

In data 17/06/2024 è stato trasmesso al MIMIT il monitoraggio intermedio e la rendicontazione intermedia. Non è stato richiesto un secondo acconto.

Il programma presentato dalla Regione Toscana 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. La Toscana da sempre ha investito su una rete che fosse più vicina possibile ai cittadini, rifiutando la logica che gli sportelli debbano concentrarsi nei capoluoghi provinciali. Ciò comporta la necessità di un'organizzazione onerosa all'interno delle associazioni per consentire lo stesso livello di qualità del servizio anche sui punti più remoti, spesso attraverso la creazione di back office centralizzati per la gestione delle situazioni più complesse. Si è configurato così un sistema che permette di avere circa cento punti di accesso fisici su tutto il territorio regionale, uno ogni 35.000 abitanti circa. Ad oggi, la conoscenza dei servizi resi dalle associazioni dei consumatori attraverso gli sportelli, è prevalentemente dovuta al passaparola e il numero di consulenze effettuate non è omogeneo su tutto il territorio, con dei picchi su alcune realtà, configurando una situazione a macchia di leopardo. Per questo è nata l'esigenza di realizzare un'iniziativa che ha per oggetto una campagna di comunicazione, la quale si pone l'obiettivo di far conoscere a tutta la popolazione la rete degli sportelli e le opportunità da essa offerte. In particolare è necessario far conoscere le opportunità offerte dalla rete degli sportelli a quella popolazione che non accede ai canali digitali, ossia le persone anziane e fragili, spesso più esposti alle truffe e ai problemi legati alle nuove forme di comunicazione fra imprese e cittadini, con particolare riferimento alle imprese di servizi.

Le attività da realizzare:

Realizzazione di attività di comunicazione con l'utilizzo di canali convenzionali quali: televisioni locali, radio, quotidiani, pubblicità sui mezzi TPL. Non si esclude il ricorso alla comunicazione attraverso i canali digitali. E' necessario promuovere la rete degli sportelli nel suo complesso cercando di ottenere una maggiore efficienza nel messaggio mediatico, supportando il cittadino nella ricerca del servizio più prossimo al proprio domicilio. Per questo il tutto sarà organizzato da un Piano di comunicazione appositamente strutturato e realizzato in collaborazione con il settore regionale competente. Le attività vengono realizzate direttamente dalla Regione Toscana che ha l'opportunità di utilizzare convenzioni con i network locali.

I risultati attesi sono: aumento di consulenze erogate nel mese successivo a quello della campagna rispetto ad un analogo periodo precedente. Il target atteso è del 10% come misuratore di impatto della campagna di comunicazione.

Al momento, le Associazioni dei Consumatori hanno trasmesso le rendicontazioni finali che sono in fase di controllo da parte degli Uffici. La richiesta di saldo dovrà essere trasmessa entro il 15 febbraio 2025 e i lavori della commissione di verifica termineranno, salvo ulteriori proroghe, il 15 marzo 2025.

Avviso pubblico del 29/11/2022 del MIMIT rivolto alle Regioni per la realizzazione di un progetto pilota sperimentale in materia di educazione digitale dei consumatori adulti

Nel corso del 2024 è stato portato a termine il progetto "Digitalmentis" di cui all'Avviso pubblico del 29/11/2022 del MIMIT rivolto alle Regioni per la realizzazione di un progetto pilota sperimentale in materia

di educazione digitale dei consumatori adulti.

L'attività del 2024 è stata incentrata su:

- implementazione del portale di formazione moodle. La piattaforma è strutturata in 6 macro categorie (Utilizzo consapevole di PC e Smartphone; Social network; Acquisti online; Le truffe bancarie; Identità digitale; Servizi online) ciascuna delle quali divisa in sezioni e lezioni. I corsi sono composti da videolezioni girate dal Settore Tutela dei consumatori e degli utenti di Regione Toscana sulla base di sceneggiature realizzate in collaborazione e condivise con le associazioni dei consumatori toscane e delle altre Regioni partner del progetto, nonché con i settori regionali competenti delle altre Regioni partner del progetto. Tutti gli altri materiali testuali sono stati condivisi con le associazioni dei consumatori toscane e delle altre Regioni partner del progetto, nonché con i settori regionali competenti delle altre Regioni partner del progetto. Attraverso la piattaforma <https://digital-mentis.it/> sono stati formati complessivamente oltre 800 utenti. La piattaforma è in fase di ulteriore implementazione. Per la preparazione dei contenuti e la realizzazione della piattaforma sono state impiegate in parte risorse destinate a Regione Toscana in qualità di Regione coordinatrice (finalizzate all'acquisto di attrezzature utili per la realizzazione dei materiali formativi) e in parte risorse destinate all'Associazione Adusbef Toscana (relativamente alla spedizione di parte del materiale informativo, alla piattaforma moodle, al servizio VIMEO e all'attivazione del centralino).
- Realizzazione della campagna di comunicazione. Per il progetto pilota Digitalmentis e per promuovere la conoscenza di questo servizio di assistenza è stata progettata una campagna di comunicazione "analogica", che consiste nella promozione di un numero telefonico (055.0620088) che le cittadine e i cittadini possono contattare per avere consigli e indicazioni su servizi online. Allo scopo è stato diffuso materiale informativo (opuscoli, biglietti da visita, locandine) che è stato distribuito negli URP di Comuni, Province e Unioni dei Comuni, così come nelle Aziende sanitarie, negli Ospedali e nei Distretti sanitari, oltre ovviamente agli sportelli delle associazioni dei consumatori. Il numero è stato finanziato dall'associazione Adusbef Toscana e messo a disposizione di tutte le associazioni di tutela dei consumatori partecipanti al progetto. Il numero è attivo dall'inizio del mese di agosto e finora i cittadini hanno effettuato circa 200 chiamate. A tutte le chiamate risponde del personale regionale del settore tutela dei consumatori e degli utenti, che indirizza i cittadini presso il Punto Digitale Facile più vicino a loro o li indirizza direttamente presso il servizio più apposito in caso di richieste particolari.
- Trasmissione al MIMIT della relazione finale e della rendicontazione finale. Si segnala che al momento sono in corso i lavori della Commissione di Verifica. Una volta terminati i lavori, saranno erogati i saldi alle Associazioni.

Si segnala, infine, che il MIMIT in data 29 novembre 2024 ha pubblicato un Avviso pubblico rivolto alle Regioni per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e vulnerabili ai sensi dell'art. 148 L. 388/2000 - Iniziative a vantaggio dei consumatori - Art. 4, comma 1, del decreto ministeriale del 6 maggio 2022. Art. 4, comma 1, del decreto ministeriale 31 luglio 2024.

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 DGR 1231 del 23/10/2023:

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;

Visto l'art. 7 del D.M. 6 maggio 2022 del Ministero dello Sviluppo Economico (oggi Ministero delle Imprese e del Made in Italy) "Art. 148 della Legge 23 dicembre 2000 n. 388. Individuazione nell'anno 2022 delle iniziative da finanziare con le risorse derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato" ha destinato alle Regioni € 10.000.000,00 per il biennio 2023-2024 "per la realizzazione di iniziative volte a 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 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 _____

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 MIMIT 4 agosto 2023 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 4 agosto 2023:

1. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
2. 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;
3. individuazione del soggetto attuatore/gestore;
4. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
5. numero telefonico e segreteria telefonica;
6. identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
7. gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziari ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del Decreto;
8. informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della L. 388/2000;
9. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere chiaramente percepibile dal consumatore/utente;
10. esposizione, all'esterno della sede, di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
11. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
12. messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
13. adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito internet, dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del Decreto;
14. durata minima di apertura 12 mesi.

Ed inoltre:

1. 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.
2. proporre al consumatore la compilazione del modulo per la rilevazione del livello

- qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello, sulla base del questionario messo a disposizione dalla Regione Toscana;
3. 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;
 4. 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;
 5. 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, non possono essere riconosciute quali spese di personale le prestazioni di lavoro autonomo;

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 e missioni, 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 delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022", 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 del programma generale della Regione Toscana finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022**". Per le fatture digitali ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura deve essere riportata all'interno del titolo stesso.

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 _____ al _____

Fanno eccezione gli F24 per il pagamento IRPEF relativi al mese di _____ il cui pagamento può essere effettuato entro il _____.

Articolo 7 Rendiconto e monitoraggio

A) Rendiconto.

Il rendiconto complessivo delle spese dovrà essere effettuato:

entro il _____ per le risorse erogate come anticipo

entro il _____ per l'intero importo del finanziamento.

B) Monitoraggio. Il monitoraggio dovrà essere effettuato **entro il** _____ contestualmente al rendiconto. Deve essere inoltre presentato un monitoraggio intermedio al _____.

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 la dott.ssa Daniela Volpi, telefono 055/4382208,

piazza Unità Italiana, stanza 134.

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 Daniela Volpi, responsabile di settore, al numero 055/4382208 o per e-mail all'indirizzo crcu@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 degli sportelli | Generalità degli sportelli |
| | Numero di richieste presso lo sportello | Archivio delle richieste informazioni/e-mail, fornito da Regione Toscana |
| | Numero di informazioni telefoniche/e-mail | |
| | Numero di pratiche evase | Archivio delle pratiche |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| | Numero totale di conciliazioni di cui nr. finanziate tramite l'Avviso conciliazioni paritetiche | Archivio delle conciliazioni |
|--|--|------------------------------|

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 4 agosto 2023 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 6 maggio 2022, nei propri siti Internet.**

Art. 12 Trattamento dei dati personali

1. Le Parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati personali emergenti a seguito della sottoscrizione della presente Convenzione, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 , con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

2. Qualora l'esecuzione delle attività oggetto della presente Convenzione implichi un trattamento di dati personali, ciascuna parte vi provvede in qualità di Titolare del trattamento e si obbliga ad effettuarlo nel rispetto della normativa in materia vigente.

3. Le parti convengono che, ove per lo svolgimento delle attività oggetto della presente Convenzione una Parte sia chiamata ad eseguire attività di trattamento di dati personali per conto dell' altro contraente, la stessa potrà essere nominata Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del citato Regolamento e si impegna ad accettare tale nomina da parte del Titolare dei dati.”

Per la Regione

Per l'Associazione

Elenco sportelli

| ASSOCIAZIONE | CITTA' | INDIRIZZO |
|-------------------|------------------|-------------------------------|
| ADICONSUM | AREZZO | VIA MICHELANGELO, 116 |
| ADICONSUM | FIRENZE | VIA CARLO DEL PRETE, 135 |
| ADICONSUM | FIRENZE | VIA DELL'ARCOLAIO, 41/43 |
| ADICONSUM | GROSSETO | VIA SENEGAL, 25 |
| ADICONSUM | LIVORNO | VIA GOLDONI, 73 |
| ADICONSUM | CECINA | VIA DON MINZONI, 31 |
| ADICONSUM | LUCCA | VIALE PUCCINI, 1780 |
| ADICONSUM | PISA | VIA CORRIDONI, 36 |
| ADICONSUM | PISTOIA | VIALE MATTEOTTI, 37 |
| ADICONSUM | PESCIA | VIA DEL LORETO, 6 |
| ADICONSUM | PRATO | VIA PALLACORDA, 5 |
| ADICONSUM | SIENA | VIA FRANCI, 10 |
| ADOC | FIRENZE | VIA CORCOS, 15 |
| ADOC | FIRENZE | VIA ALAMANNI, 23I |
| ADOC | PRATO | VIALE VITTORIO VENETO, 80 |
| ADOC | CARRARA | VIA ROMA, 36/38 |
| ADOC | MASSA | VIA SIMON MUSICO, 8I |
| ADOC | PISTOIA | PIAZZA SAN FRANCESCO D'ASSISI |
| ADUSBEF | PISA | VIA DELLA SCUOLA, 1 |
| ADUSBEF | MASSAROSA | VIA MONS. GIANNINI, 31 |
| ADUSBEF | PRATO | VIA FRA BARTOLOMEO, 36 |
| ADUSBEF | FIRENZE | VIA DELL'ORIOLO, 20 |
| ADUSBEF | SESTO FIORENTINO | VIA BIETOLETTI, 21 |
| AECI | EMPOLI | VIA SANZIO, 1/A |
| AECI | AULLA | VIA N. ANACARSI, 20 |
| AECI | CAPANNOI | VIA S. FRANCESCO, 2 |
| CITTADINANZATTIVA | FIRENZE | BORGO OGNISSANTI, 20 |

| | | |
|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| CITTADINANZATTIVA | LIVORNO | VIA ALFIERI % OSPEDALE |
| CITTADINANZATTIVA | SIENA | VIALE BRACCI % OSPEDALE LE SCOTTE |
| CITTADINANZATTIVA | PISA | VIA ROMA % OSPEDALE SANTA CHIARA |
| CITTADINANZATTIVA | PRATO | VIA SUOR NICCOLINA % OSPEDALE |
| CITTADINANZATTIVA | LUCCA | VIA G. LIPPI FRANCESCONI, 556 |
| CODACONS | FIRENZE | VIA FRANCAVILLA, 14E |
| CODACONS | FOLLONICA | VIA LEOPARDI, 2A |
| CODACONS | CALCI | VIA DELLA PROPOSITURA, 1 |
| CODACONS | PRATO | VIALE MONTEGRAPPA, 116 |
| CODACONS | POGGIBONSI | VIA SALCETO, 85 |
| CODACONS | PISTOIA | CORSO GRAMSCI, 145 |
| CODACONS | MASSA | GALLERIA DA VINCI, 49 |
| CONFCONSUMATORI | FIRENZE | VIA MODENA, 23 |
| CONFCONSUMATORI | LIVORNO | CORSO AMEDEO, 58 |
| CONFCONSUMATORI | VIAREGGIO | VIA MARCO POLO, 127 |
| CONFCONSUMATORI | FORTE DEI MARMI | VIA ACHILLE FRANCESCHI |
| CONFCONSUMATORI | SIENA | VIA SIMONE MARTINI, 37 |
| CONFCONSUMATORI | RADICONDOLI | PIAZZA GRAMSCI, 5 |
| CONFCONSUMATORI | MASSA | VIA FERMI, 19 |
| CONFCONSUMATORI | PRATO | VIA FOSSE ARDEATINE, 18 |
| CONFCONSUMATORI | LARCIANO | PIAZZA QUATTRO MARTIRI, 33 |
| CONFCONSUMATORI | PISA | VIA FIORENTINA, 214C |
| CONFCONSUMATORI | GROSSETO | VIA DELLA PREFETTURA, 3 |
| FEDERCONSUMATORI | PISTOIA | VIA PUCCINI, 104 |
| FEDERCONSUMATORI | PISTOIA | VIA CILIEGIOLE, 97 |
| FEDERCONSUMATORI | PESCIA | VIA GALEOTTI, 55 |
| FEDERCONSUMATORI | MONTECATINI TERME | VIA DEI MARTIRI, 9 |
| FEDERCONSUMATORI | MONSUMMANO TERME | VIA LAMA, 257/C |

| | | |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------|
| I | | |
| FEDERCONSUMATOR I | AREZZO | VIA MONTE CERVINO, 24 |
| FEDERCONSUMATOR I | MONTEVARCHI | VIA ROMA, 155 |
| FEDERCONSUMATOR I | SAN GIOVANNI VALDARNO | CORSO ITALIA, 79 |
| FEDERCONSUMATOR I | CORTONA | VIA LAURETANA, 35/A |
| FEDERCONSUMATOR I | SANSEPOLCRO | VIA ANCONETANA, 16 |
| FEDERCONSUMATOR I | CARRARA | % OSPEDALE CIVICO DI CARRARA |
| FEDERCONSUMATOR I | CARRARA | VIALE XX SETTEMBRE, 46/BIS |
| FEDERCONSUMATOR I | PONTREMOLI | VIA CAVOUR, 61 |
| FEDERCONSUMATOR I | PISA | VIA SANT'AGOSTINO, 199 |
| FEDERCONSUMATOR I | PISA | PIAZZA GIOVANNI XXIII, 10 |
| FEDERCONSUMATOR I | FIRENZE | VIA TAVANTI, 3 |
| FEDERCONSUMATOR I | BORGIO SAN LORENZO | PIAZZA DANTE, 33 |
| FEDERCONSUMATOR I | CERTALDO | VIA XX SETTEMBRE, 18 |
| FEDERCONSUMATOR I | EMPOLI | VIA RAFFAELLO SANZIO, 199 |
| FEDERCONSUMATOR I | FIGLINE VALDARNO | PIAZZA S. FRANCESCO D'ASSISI, 3 |
| FEDERCONSUMATOR I | FIRENZE | VIA LARGO NOVELLO, 1 |
| FEDERCONSUMATOR I | SCANDICCI | VIA UGO FOSCOLO, 9/11 |
| FEDERCONSUMATOR I | SESTO FIORENTINO | VIA PAGANINI, 37 |
| FEDERCONSUMATOR I | CAMPI BISENZIO | VIA BUOZZI, 77 |

| | | |
|--------------------------------|---------------|---------------------------|
| FEDERCONSUMATORI | GROSSETO | VIA REP. DOMINICANA, 80/D |
| FEDERCONSUMATORI | FOLLONICA | VIALE EUROPA, 3 |
| FEDERCONSUMATORI | GROSSETO | VIA DE NICOLA, 28 |
| FEDERCONSUMATORI | PRATO | PIAZZA MERCATALE, 93 |
| FEDERCONSUMATORI | SIENA | VIA LA LIZZA, 11 |
| FEDERCONSUMATORI | POGGIBONSI | PIAZZA MATTEOTTI, 8 |
| FEDERCONSUMATORI | SINALUNGA | VIA LUCIANO LAMA, 5 |
| FEDERCONSUMATORI | MONTEPULCIANO | VIA FIORITA, 12 |
| FEDERCONSUMATORI | LIVORNO | VIA GIOTTO CIARDI, 8 |
| FEDERCONSUMATORI | LUCCA | VIALE LUPORINI, 115/F |
| FEDERCONSUMATORI | ALTOPASCIO | PIAZZA RICASOLI, 39 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | LIVORNO | VIA NIEVO, 32 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | LIVORNO | VIA SETTEMBRINI % COOP |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | FIRENZE | VIA BARDAZZI, 58/60 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | FIRENZE | VIA PAESIELLO, 131 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | MONTEVARCHI | VIA DANTE, 29 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | AREZZO | LARGO PRIMO MAGGIO, 80 |
| MOVIMENTO CONSUMATORI | PISTOIA | LARGO TREVISO, 4 |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO | PISA | VIA SAN FREDIANO, 18 |
| MOVIMENTO DIFESA | PISTOIA | LARGO DEL MOLINUZZO, 13 |

| | | |
|---|-----------------|------------------------------|
| DEL CITTADINO | | |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO | EMPOLI | VIALE PETRARCA, 124 |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO | FIRENZE | VIA SCIALOIA, 67 |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO | GROSSETO | LOC. ENAOLI RISPESCIA |