

**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 2023

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 2022 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 19649 del 13/09/2023 si è approvato l'elenco regionale aggiornato a settembre 2023.

Associazioni Consumatori-Utenti iscritte nell'elenco regionale a settembre 2023:

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 31/12/2022

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	31/12/2022	Presenza su 5 province	Minimo quote sottoscritte o somme versate
ADICONSUM	1573	Sì	Sì
ADOC	5956	Sì	sì
ADUSBEF	1880	sì	Sì
AECI	1160	sì	Sì
CITTADINANZATTIVA	1126	Sì	Sì
CODACONS	1147	Sì	Sì
CONFCONSUMATORI	9328	Sì	Sì
FEDERCONSUMATORI	6003	Sì	Sì
MOVIMENTO CONSUMATORI	3349	sì	Sì
MDC	1200	sì	Sì
Totale	32.722		

2. Parte seconda

A. Iniziative realizzate direttamente dalla Giunta regionale

A.1 Infoconsumo/scuola elettronica del consumo

Le attività hanno ruotato intorno a tre siti internet: www.progettoinfoconsumo.it (attivo fino al 31 gennaio 2023) www.infoconsumotoscana.it (online dal 1° febbraio 2023) e www.giovaniconsumatori.it (attivo fino al 31 luglio 2023).

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.

Il periodo preso in esame è stato quindi ricco di novità e ha visto la riorganizzazione e l'implementazione dell'informazione offerta in materia consumeristica.

Giovaniconsumatori, il portale di scambio e condivisione dei documenti e delle attività realizzate dalle scuole in materia di consumo, nel corso degli anni è stato strumento di supporto per tutte le iniziative delle scuole di sperimentazione di percorsi educativi sul consumo. Nel periodo preso in esame il sito Giovaniconsumatori è stato aggiornato con la pubblicazione di due articoli a settimana nel periodo da novembre a dicembre 2022, con un articolo a settimana nel periodo da gennaio a luglio 2023. Come negli anni passati gli articoli pubblicati hanno riguardato 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. Il sito è offline dal mese di luglio 2023.

La Regione Toscana, insieme al Comitato Regionale Consumatori Utenti, organismo a cui partecipano i rappresentanti delle associazioni iscritte all'elenco regionale, ha portato avanti la realizzazione 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 31 prodotti DOP (Denominazione Origine Protetta) e IGP (Indicazione Geografica Protetta) della Toscana. Nel periodo preso in esame sono stati girati e pubblicati 10 video, a partire dal 1° febbraio (contestualmente alla messa online del nuovo sito infoconsumotoscana.it) e fino al 1° ottobre. I video pubblicati sono dedicati a Olio Seggiano DOP, Fagiolo Sorana IGP, Finocchiona IGP, Farina Castagne Lunigiana DOP, Olio Chianti Classico DOP, Cinta Senese DOP, Castagna Monte Amiata IGP, Lardo Colonnata IGP, Farina Neccio Garfagnana DOP e Prosciutto Toscano DOP. I video sono pubblicati anche in una playlist dedicata sul canale YouTube di Regione Toscana (link <https://www.youtube.com/playlist?list=PLW5kU--3bfh03B7cjkVUGPoEYX0r3Bcg6>)

A partire dal 1° febbraio 2023 è online Infoconsumo Toscana (www.infoconsumotoscana.it), il nuovo sito web regionale dedicato all'informazione dei consumatori, che riprende la decennale esperienza del precedente sito ProgettoInfoconsumo con una nuova veste grafica e nuovi contenuti di interesse per i consumatori e gli utenti.

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 rinnovata 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;
- 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.

La realizzazione del nuovo sito era uno degli obiettivi del programma presentato al Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del DD 23/11/2021. Il programma destinava € 25.597,79 (di cui € 3.400,00 come oneri per la verifica del programma stesso) alle attività implementate direttamente da Regione Toscana. Oltre al nuovo sito erano previste la messa a punto dell'immagine coordinata della Rete degli sportelli attraverso un logo e una cartellonistica adeguata, da far adottare a tutti gli sportelli, e la verifica del funzionamento e del corretto rispetto delle regole definite dalla normativa regionale e dal DD 23/11/2021 del MISE. La Regione Toscana ha quindi predisposto un logo e una cartellonistica, utilizzata in seguito da tutti gli sportelli nell'ottica di una sempre più facile e diretta individuazione della rete e dello sportello più vicino idoneo a soddisfare i bisogni di ogni singolo cittadino.

Regione Toscana ha inoltre implementato un applicativo online, attivo dal 13/04/2023, per la registrazione dei servizi gratuiti. Lo sportellista effettua il login all'applicativo all'apertura dello sportello e il logout alla chiusura, pertanto i giorni di chiusura vengono monitorati in tempo reale. Nell'applicativo vengono quindi

inseriti i dati relativi alle consulenze fornite gratuitamente: data e ora (fornita dal sistema), tipologia di intervento (*mail/telefonata/accesso fisico* allo sportello (menù a tendina), codice avviamento postale dell'assistito, argomento (menù a tendina: gas, luce, acqua, telefonia, trasporti, servizi comunali, servizi sanitari, servizi bancari, servizi assicurativi, consorzi di bonifica, garanzia prodotti, diritto di recesso prodotti, prestazioni d'opera da artigiani, pubblica amministrazione tributi, turismo, casa e affitto, alimentazione/prodotti alimentari, altro), eventuale specifica sull'argomento trattato, controparte, servizio fornito gratuitamente obbligatorio (fornite informazioni o approfondimenti sull'argomento/ fornite istruzioni gratuite per l'accesso a forme di tutela), esito (attività conclusa con la consulenza gratuita/ presa in carico per apertura pratica).

L'applicativo permette la raccolta dei dati su cui effettuare la verifica del rispetto dei requisiti previsti in termine di percentuale minima di apertura al pubblico e di raggiungimento degli indicatori di risultato previsti.

Attraverso il QR code esposto presso ogni singolo sportello della rete, viene inoltre rilevata la *customer satisfaction* dei consumatori-utenti che possono compilare un'indagine di gradimento relativa a quattro campi:

- i locali dedicati allo sportello sono facilmente individuabili e accessibili

molto – abbastanza - poco - per niente

- le risposte ai miei quesiti sono state illustrate con chiarezza

molto – abbastanza - poco - per niente

- mi ritengo soddisfatto del servizio offerto

molto – abbastanza - poco - per niente

- suggerimenti (campo libero 280 caratteri)

Al 23/10/2023 sono stati compilati 514 questionari di gradimento.

Gli obiettivi sono stati conseguiti nelle tempistiche previste e le risorse sono state destinate all'acquisizione della strumentazione necessaria.

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. In data 28 luglio 2023 la commissione ha effettuato la verifica in loco di uno degli sportelli finanziati (Movimento Consumatori di Firenze, via Bardazzi) e si è poi riunita il giorno 27/10/2023, il verbale è stato trasmesso al Ministero dello Sviluppo Economico e a Regione Toscana. E' in corso di liquidazione il compenso spettante pari a complessivi 3.400,00.

Progettoinfoconsumo.it e Infoconsumotoscana.it

Da novembre 2022 a ottobre 2023 è stato garantito l'aggiornamento quotidiano dei siti internet (Progettoinfoconsumo.it fino al 31 gennaio 2023 con due articoli pubblicati ogni giorno, Infoconsumotoscana.it dal 1° febbraio con la periodicità di cui sopra) 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 ortofruttilicoli, 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.

E' in corso la progettazione di attività formativa per operatori degli sportelli delle associazioni dei consumatori e per gli URP della toscana, per l'assistenza ai cittadini nell'accesso ai servizi pubblici locali. La formazione sarà realizzata nel 2024.

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.

Protocollo d'intesa "Linee Guida della Regione per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori delle piattaforme digitali per la consegna del cibo a domicilio e per una corretta applicazione contrattuale (Rider ciclo-fattorini).

La Giunta Regionale con deliberazione n. 946 del 13/09/2021 ha approvato lo schema di Protocollo d'intesa supportato dal Comitato Regionale Consumatori Utenti che, attraverso le associazioni dei consumatori e i loro sportelli, si è impegnato nell'opera di diffusione del "Marchio etico". Il **Protocollo** rappresenta un'intesa complessiva ed organica per la tutela effettiva dei diritti dei rider, con l'obiettivo di tendere al loro riconoscimento come lavoratrici e lavoratori subordinati, inquadrati dentro un contratto collettivo nazionale sottoscritto dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative. Nel protocollo oltre al tema dell'applicazione contrattuale si definiscono indirizzi fondamentali per la tutela del lavoro dei rider per quanto riguarda informazione e formazione, salute e sicurezza sul lavoro, dignità di lavoratrici e lavoratori, divieto di ranking reputazionale e modalità di assegnazione dei turni eque e trasparenti, igiene e sicurezza alimentare, regolamentazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrasto dell'intermediazione illecita. Un elemento innovativo è il **marchio etico**, contrassegno che garantisce l'eticità dell'intero ciclo di lavoro ed il rispetto dei principi stabiliti dal protocollo. Il marchio è stato registrato ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30, e dell'articolo 74 del Regolamento UE 1001/2017.

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 lettera ns. protocollo 525733 del 20/11/2023 è stata presentata al Ministero dello Sviluppo Economico la richiesta di saldo del finanziamento del Programma presentato da Regione Toscana ai sensi del Decreto Direttoriale del 23 novembre 2021. Il programma destinava € 591.379,25 al finanziamento degli sportelli (art. 5, comma 1, lettera A del sopracitato decreto).

Come previsto dall'art. 7 della convenzione approvata con Decreto 5670/2022, le associazioni dei consumatori hanno presentato entro il 31/07/2023 rendiconto delle spese sostenute e monitoraggio dell'attività svolta.

A seguito dell'istruttoria sulle rendicontazioni e della verifica dei dati dichiarati si è proceduto alla liquidazione del saldo come di seguito indicato:

CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA	6.444,90
FEDERCONSUMATORI UTENTI REGIONALE TOSCAN	20.750,63
ADICONSUM REGIONALE TOSCANA	6.510,00
CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS*	2.734,20
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	3.255,00
ADOC TOSCANA ASS.NE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI	1.468,51
ADUSBEF	2.647,40
AECI REGIONALE TOSCANA	2.484,65
CODACONS TOSCANA	4.079,60
MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA A.P.S.	5.642,00

Per l'Associazione ADOC Toscana si è registrata un'economia pari a € 3.121,04, che non ha comunque influito sul raggiungimento degli obiettivi da parte dell'Associazione.

I 66 sportelli finanziati hanno assicurato il periodo di apertura (23/11/2021 – 30/06/2023) e i requisiti minimi richiesti dal DD 23/11/2021 (essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie, 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; informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/200; 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).

Gli sportelli hanno inoltre rispettato le ulteriori previsioni di cui all'art. 3 della convenzione approvata con decreto 5670/2022.

Nel periodo finanziato sono state aperte 11.984 pratiche e 2.964 conciliazioni.

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

Con nota prot. 0473992 del 06/12/2022 la Regione Toscana in qualità di regione Coordinatrice ha presentato al MIMIT il progetto pilota sperimentale per l'educazione digitale dei cittadini adulti over 65

proposto in partenariato con le Regioni Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Abruzzo, Lazio, Basilicata e Puglia. Per l'implementazione delle attività di propria competenza Regione Toscana si è riservata una quota di € 578.844,10 sul totale del finanziamento stanziato pari a € 3.900.000,00.

Gli obiettivi sono alfabetizzare le persone che hanno difficoltà ad accedere ai servizi digitali, consentire ai cittadini consumatori e utenti di utilizzare la tecnologia con sicurezza e in modo consapevole e nello specifico agli over 65 e alle persone fragili di accedere ai servizi digitali. Dopo la fase di progettazione e realizzazione del materiale didattico, che prevede la realizzazione di materiale didattico omogeneo sotto forma di videolezioni brevi, è stata prevista una fase di formazione di facilitatori digitali e di somministrazione del percorso formativo. Il progetto prevede inoltre la predisposizione di un servizio presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori, con dei facilitatori appositamente formati per assistere i cittadini fragili e over 65 nell'accesso ad alcuni servizi ad accesso digitale, siano essi regionali, locali o delle public utilities. Il progetto terminerà il 30 settembre 2024, la richiesta di saldo deve essere trasmessa entro il 31 ottobre 2024.

La proposta è stata ammessa a finanziamento e con DGR 362 del 3 aprile 2023 si è approvato il progetto e l'elenco degli sportelli e delle sedi operative finanziate. Per l'attività di coordinamento e la realizzazione di prodotti formativi la Regione si è riservata una quota pari a 37.200,00, finalizzata all'acquisto di attrezzatura funzionale. Per la verifica del progetto sono stati stanziati 2.315,00 a titolo di compenso per i funzionari ministeriali che parteciperanno alle 3 commissioni previste dall'art. 9 dell'avviso. Con Decreto 13276 del 19/06/2023 si è proceduto all'approvazione dello schema di convenzione operativa, all'impegno delle risorse a favore delle associazioni e all'erogazione dell'anticipo.

ASSOCIAZIONE	Impegno anno 2023	Di cui liquidato con decreto 13276/2023	Impegno anno 2024	TOT. ASSOCIAZIONE
ADICONSUM	€ 47.362,48	€ 23.549,06	€ 12.924,03	€ 60.286,51
ADOC	€ 33.496,23	€ 16.615,93	€ 9.140,28	€ 42.636,51
ADUSBEF	€ 19.433,59	€ 9.584,60	€ 5.302,93	€ 24.736,52
AECI	€ 22.261,82	€ 10.998,72	€ 6.074,69	€ 28.336,51
CODACONS	€ 28.075,43	€ 13.905,53	€ 7.661,08	€ 35.736,51
CONFCONSUMATORI	€ 43.473,65	€ 21.604,64	€ 11.862,86	€ 55.336,51
FEDERCONSUMATORI	€ 162.849,10	€ 81.292,36	€ 44.437,41	€ 207.286,51
MC	€ 42.295,21	€ 21.015,42	€ 11.541,30	€ 53.836,51
MDC	€ 24.461,57	€ 12.098,60	€ 6.674,94	€ 31.136,51
Totale	423.709,08 €	210.664,86 €	€ 115.619,52	539.328,60 €

Con nota protocollo 496735 del 31/10/2023 è stato trasmesso al Ministero il monitoraggio intermedio, integrato con successive pec 544481 del 30/11/2023 e 547034 del 01/12/2023. Tutte le amministrazioni coinvolte hanno adottato gli atti di impegno e liquidazione della prima quota, e avviato le attività, a partire dalla formazione dei facilitatori. Alla data del 30 settembre si è creato il sistema dei centri di riferimento "Punti digitali Facili per i consumatori" per i cittadini, è partita l'attività di assistenza e gli incontri formativi con i cittadini.

Pur partendo con tempistiche diverse, anche in considerazione delle diverse esigenze burocratiche, la rete dei punti digitali facili per i consumatori delle 9 regioni ha già fornito assistenza ad oltre 5000 persone con un trend in crescita (solo a ottobre si è avviata una campagna di comunicazione con la pubblicazione del materiale prodotto).

Con PEC del 17/10/2023 l'associazione Codacons ha formalizzato la rinuncia alla realizzazione del progetto Digitalmentis per sopraggiunte difficoltà organizzative, con decreto 24291 del 06/11/2023 si è pertanto proceduto alla revoca del contributo e al recupero dell'importo erogato. E' in corso di liquidazione il saldo relativo all'annualità 2023.

La Regione Toscana nella sua attività di coordinamento ha predisposto e attivato il sistema di monitoraggio che prevede la raccolta dei Codici Fiscali delle persone assistite al fine di potersi coordinare con i progetti del PNRR. Ha raccolto le dichiarazioni con cui i responsabili designavano i facilitatori operatori e ha attivato le iscrizioni ai corsi per facilitatori organizzati da Repubblica Digitale.

Ha predisposto, stampato e distribuito le locandine per avviare l'attività di comunicazione e ha inviato alle associazioni il materiale digitale per la comunicazione attraverso la rete.

Le associazioni hanno provveduto a fornire i nomi dei facilitatori operatori, hanno iscritto almeno un collaboratore al corso per facilitatori, hanno partecipato attivamente alla progettazione dei moduli formativi specifici per gli operatori, hanno attivato l'attività di assistenza attraverso i propri sportelli e hanno avviato l'attività di comunicazione distribuendo e pubblicando il materiale predisposto dalla Regione con l'immagine coordinata condivisa con tutte le associazioni e le regioni.

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 13276 del 19/06/2023:

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

Premesso

che l'Avviso Pubblico del 29 novembre 2022 rivolto alle Regioni prevede la realizzazione, per il biennio 2023-2024, di un progetto pilota sperimentale in materia di educazione digitale dei consumatori adulti, destinato a promuovere la realizzazione di iniziative volte ad elevare il livello delle competenze digitali dei consumatori adulti con particolare riguardo ai soggetti di età pari o superiore a 65 anni con precedenza ai soggetti caratterizzati da particolari fragilità di natura fisica, economica, sociale;

Che lo stesso avviso disciplina i termini di presentazione, l'oggetto, le modalità di rendicontazione, di erogazione e di verifica a fronte di un importo complessivo di € 3.900.000,00;

che in data 06/12/2022 (prot. MIMIT n. 0363990. del 06-12-2022) la Regione Toscana in qualità di coordinatrice del gruppo di Regioni composto da Toscana, Abruzzo, Basilicata, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Marche, Puglia e Veneto, ha presentato la domanda di ammissione provvisoria al finanziamento di un progetto aggregato pilota sperimentale per l'educazione digitale dei cittadini adulti over 65 per l'importo di € 3.900.000,00;

che con D.D. 22/12/2022 il MIMIT ha accettato la domanda di finanziamento provvisorio ed autorizzato il relativo impegno di spesa. E che con D.D. 18/01/2023 è stata altresì disposta l'erogazione della prima quota a titolo di anticipazione, accreditata - sul conto di tesoreria indicato da ciascuna Regione - in data 31/01/2023;

che con DGR 362 del 3 aprile 2023 si è approvato il progetto pilota;

che con Decreto del si è approvato lo schema di convenzione per la disciplina degli elementi fondamentali;

che tra le Regioni partner e il DTD è in corso una interlocuzione per la formalizzazione del coordinamento con il programma di Repubblica Digitale, in base al quale potrà essere previsto l'accREDITAMENTO dei centri presso il Dipartimento della Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri come "Punto Digitale Facile", nonché l'erogazione dei corsi di formazione per i Facilitatori-Formatori;

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 denominato DIGITALMENTIS è destinato ad assistere ed elevare il livello delle competenze digitali dei consumatori adulti con particolare riguardo ai soggetti di età pari o superiore a 65 anni con precedenza ai soggetti caratterizzati da particolari fragilità di natura fisica, economica, sociale.

Articolo 3 – Piano delle attività

Il progetto si pone l'obiettivo di consentire agli over 65 e alle persone fragili di accedere ai servizi digitali e utilizzare la tecnologia informatica con sicurezza e in modo consapevole.

Le attività previste sono le seguenti, a specificazione di quanto descritto nella Scheda Progetto Modello 2.b, approvata dal MIMIT con D.D. 22.12.2022.

PRODUZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico è composto da videolezioni, videotutorial e pillole che possono essere utilizzati in tre modi:

- videocorso su piattaforma e-learning
- materiale di supporto per corsi in presenza (realizzate dai facilitatori/formatori)
- materiale di supporto per corsi in videoconferenza (realizzate dai facilitatori/formatori)

Il programma prevede moduli formativi utilizzabili in maniera indipendente

- alfabetizzazione digitale (concetti di base utili per l'uso dello strumento e della rete)
- guida all'accesso e all'utilizzo dei servizi digitali.

Le videolezioni sono moduli formativi che vengono progettati con il supporto degli esperti delle associazioni dei consumatori e realizzati congiuntamente dalle regioni partner con il supporto di Regione Toscana. Il materiale prodotto sarà a disposizione di tutte le Regioni partner. Un apposito gruppo di lavoro composto da Associazioni dei Consumatori e funzionari delle Regioni si occuperà delle varie fasi operative:

- predisposizione del materiale e stesura del copione
- validazione del copione
- registrazione
- post produzione
- validazione del video
- diffusione

La produzione dei video sarà realizzata in economia, con strumentazioni appositamente acquistate.

FORMAZIONE DEI FACILITATORI DIGITALI

Per coordinarsi con il programma di Repubblica Digitale volta alla realizzazione di Punti Digitali Facile si prevede di formare due tipologie di Facilitatori:

a) Facilitatori-Formatori (= i *Docenti Esperti* di cui all'art. 6, comma 2, lettera b) dell'Avviso MIMIT del 29.11.2022) che sono operatori delle associazioni dei consumatori appositamente formati da

Repubblica Digitale sulla base di programmi comuni a livello nazionale. Questi avranno il compito di:

- promuovere i percorsi formativi presso le OSC (Organizzazioni della Società Civile) e enti locali del territorio.
- raccogliere le iscrizioni e organizzare il calendario delle lezioni
- somministrare il percorso formativo
- raccogliere le presenze e rilasciare l'attestazione
- fare tutoraggio ai discenti durante il periodo di corso e il mese successivo
- compilare il form di monitoraggio
- supportare i facilitatori/operatori degli sportelli

Il numero dei facilitatori/formatori varia in base alle esigenze dell'associazione e alle modalità organizzative. Queste figure saranno formate previo accordo con il Dipartimento della Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

b) Facilitatori - Operatori (i *Tutor Didattici* di cui all'art. 6 comma 2, lettera b) dell'Avviso MIMIT del 29.11.2022), che sono operatori delle associazioni dei consumatori appositamente formati con moduli predisposti dalle regioni partner congiuntamente e somministrati dalle associazioni dei consumatori.

Questi svolgono le seguenti attività:

- offrono **consulenza** ai singoli cittadini presso gli sportelli delle proprie associazioni per facilitare l'accesso ai servizi digitali
- organizzano anche in collaborazione con i Facilitatori-Formatori l'attività di **formazione** ai cittadini.
- compilano il form di monitoraggio

ALFABETIZZAZIONE DEI CITTADINI

Le Associazioni dei Consumatori, attraverso i Facilitatori-Formatori autonomamente o in collaborazione con i Facilitatori-Operatori, somministrano moduli formativi di "Alfabetizzazione digitale" ai cittadini target nelle seguenti modalità:

- in presenza;
- in videoconferenza;
- su piattaforma e-learning.

Ogni formatore dovrà avere degli obiettivi di risultato in termini di:

- numero di corsi organizzati
- numero di discenti

ASSISTENZA AGLI OVER 65 E ALLE PERSONE FRAGILI

Verrà predisposto un servizio presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori (che potranno essere accreditati presso il Dipartimento della Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri come "**Punto Digitale Facile**"), con dei facilitatori-operatori appositamente formati per assistere i cittadini fragili e over 65 nell'accesso ad alcuni servizi ad accesso digitale, siano essi regionali, locali o delle public utilities.

Articolo 4 – Finanziamento

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

- a) una prima quota a titolo di anticipo, di importo pari a euro _____ con decreto d'impegno e sottoscrizione della presente convenzione;

- b) una seconda quota di finanziamento, di importo pari a euro _____ dopo il monitoraggio intermedio, sulla base delle risultanze della prima rendicontazione;
- c) il saldo, dopo la verifica della rendicontazione dell'intero finanziamento e a fronte di una Relazione conclusiva delle attività da presentare entro il termine del 10 ottobre 2024 (o altro termine in caso di proroga). L'erogazione del saldo avverrà a seguito dell'esito positivo della verifica effettuata dalla Commissione di cui all'art. 9 dell'Avviso MIMIT.

La liquidazione dei fondi è disposta con decreto di impegno e liquidazione compatibilmente con le esigenze di bilancio dell'ente.

Articolo 5 – Spese ammissibili

Le spese che possono essere sostenute sono riferite alle seguenti tipologie:

- a) attrezzature e servizi compreso l'eventuale noleggio, anche mediante locazione finanziaria, di beni esclusivamente per il periodo di effettiva utilizzazione, piattaforme per l'e-learning, ecc.;
- b) spese di personale dei soggetti attuatori connesse con l'organizzazione delle attività di educazione e formative (sono ammissibili esclusivamente i compensi per docenti esperti e tutor didattici – tutte le attività devono essere debitamente comprovate da documenti relativi alla selezione del personale tramite avvisi pubblici, lettere di incarico, time sheet con evidenza delle ore prestate);
- c) 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, dedicati al progetto;
- d) 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 e missioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera b), 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 in misura pari al 15% della quota di contributo complessivo per ciascun partecipante.

Il contributo è riconosciuto a titolo di rimborso dei costi effettivamente sostenuti.

I costi rimborsabili devono essere: documentati, pertinenti alle attività, funzionali al raggiungimento dei risultati oggetto del progetto, in linea con l'andamento del mercato e sostenuti nel rispetto dei principi di trasparenza e di libera concorrenza previsti dalla normativa in tema di contratti pubblici.

I titoli di spesa, le iniziative realizzate, i prodotti, le attrezzature dovranno riportare la dicitura "Spesa/iniziativa Digitalmentis finanziata dal Fondo MIMIT per i consumatori – anno 2022"

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.

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.

L'Ufficio competente in ogni fase del procedimento, nonché la Commissione di verifica del MIMIT, 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, 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.

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.

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.

Qualora l'associazione si avvalga di personale retribuito e/o volontari questi possono svolgere, previa apposita lettera di incarico, le seguenti attività:

- “facilitatori formatori” si tratta di coloro che hanno frequentato i corsi organizzati da Repubblica Digitale e hanno conseguito l'apposita attestazione. Questi supportano i facilitatori operatori nell'attività di consulenza digitale e organizzano, gestiscono e somministrano percorsi di formazione specifica digitale ai cittadini nelle varie modalità che saranno stabilite dalle associazioni al fine di rendere più efficace l'azione sul territorio.
- “facilitatori operatori” che in qualità di tutor didattici offrono consulenza ai singoli cittadini presso gli sportelli per facilitare l'accesso ai servizi digitali. Questi devono avere l'attestazione del possesso delle competenze in materia di assistenza ai servizi digitali, sottoscritta dal responsabile dell'associazione e saranno ulteriormente formati con gli appositi corsi previsti dal progetto.

Articolo 6 – Termini di ammissibilità delle spese

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

dal **27/01/2023** al **20/09/2024**, salvo diverse disposizioni o proroghe del MIMIT

Fanno eccezione gli F24 per il pagamento IRPEF relativi al mese di settembre 2024 il cui pagamento può essere effettuato entro il 15/10/2024.

Articolo 7 – Rendiconto e monitoraggio

Il rendiconto ed il monitoraggio dovranno essere effettuati utilizzando la modulistica e le disposizioni previste dal Decreto dirigenziale 4528/2015, secondo la seguente tempistica, salvo diverse disposizioni o proroghe del MIMIT:

- entro il **10 ottobre 2023**: trasmissione monitoraggio dell'attività svolta almeno fino al 30.09.2023, e rendicontazione delle spese, anche parziale. Contestualmente potrà essere richiesta la seconda quota di finanziamento. È fatta salva la possibilità per le Associazioni di integrare la rendicontazione in un'unica soluzione entro il 20.11.2023 con le spese sostenute fino a tale data;
- entro il **10 ottobre 2024**: trasmissione rendicontazione finale delle spese e monitoraggio delle attività (attività da concludersi entro il 30 settembre 2024). Contestualmente potrà essere richiesto il saldo.

Articolo 8 – Verifiche – avvio del procedimento

La sottoscrizione della presente convenzione da parte dei soggetti interessati costituisce **termine di avvio del procedimento di verifica sulle attività che vengono svolte dal soggetto attuatore**.

Pertanto a partire dalla data di sottoscrizione e **fino al 30/09/2024**, fatta salva la conclusione delle procedure in corso, l'Ufficio effettuerà i controlli necessari 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. Responsabile del procedimento amministrativo è la Dott.ssa Daniela Volpi, telefono 055/4382208, piazza Unità Italiana 1, 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 con le seguenti modalità: da lunedì a venerdì ore 9.30-12.30 previo appuntamento concordato con il responsabile del procedimento.

Per ogni informazione al riguardo sarà possibile contattare Paolo Caldesi, al numero 0554384783 o per e-mail all'indirizzo crcu@regione.toscana.it.

Articolo 9 – Misurazione dei risultati

La misurazione dei risultati avviene attraverso i seguenti indicatori.

Oggetto del monitoraggio	Indicatore	Documentazione a supporto
Formazione operatori	n. Facilitatori-Operatori formati	Attestazioni rilasciate da Regione Toscana o soggetto attuatore
Formazione formatori	n. Facilitatori-Formatori formati da Repubblica Digitale	Attestazioni rilasciate da Repubblica Digitale
Attività formativa svolta	Numero eventi di formazione realizzati per la popolazione	Documentazione relativa all'organizzazione del corso, opuscoli
Prodotti formativi realizzati	Numero moduli formativi realizzati	Video formativi realizzati
Distribuzione centri di facilitazione sul territorio	Numero di sportelli abilitati come Punti di facilitazione	Presenza di Facilitatori-Operatori attivi sullo sportello
Popolazione formata	Numero dei cittadini partecipanti ai corsi /eventi di formazione	Codice fiscale
Popolazione assistita	Numero dei cittadini assistiti	Codice fiscale
Volume dei servizi erogati	Numero di consulenze ai cittadini assistiti	Consulenze registrate

La rilevazione dei dati dovrà essere effettuata durante tutto il periodo del progetto e dovrà alimentare il monitoraggio da presentare insieme alla rendicontazione finale.

I dati di monitoraggio dovranno essere trasmessi alla Regione secondo le istruzioni da essa impartite.

Articolo 10 – Revoca del contributo

La revoca del contributo avviene, sulla base di quanto disposto dall'art. 10 del DD 29/11/2022. In particolare si procede, a seconda dei casi, alla revoca totale o parziale del finanziamento, con il conseguente obbligo da parte del soggetto attuatore alla restituzione delle somme anticipate non spettanti, nei seguenti casi:

a) mancata corrispondenza dei soggetti e delle attività effettivamente svolte rispetto a quelle comunicate in sede di domanda;

- b) mancata trasmissione nei termini della rendicontazione, o eventuale negativa valutazione, anche a seguito delle verifiche da parte della Commissione;
- d) mancato completamento delle attività proposte ed ammesse a contributo provvisorio entro il termine di realizzazione.

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.**

Articolo 12 – Trattamento dati personali

Qualora le attività di cui alla presente convenzione comportino un trattamento di dati personali, le Parti si danno reciprocamente atto:

- di conoscere ed applicare, nell'ambito delle proprie organizzazioni, tutte le norme vigenti ed in fase di emanazione in materia di trattamento dei dati personali, sia primarie che secondarie, rilevanti per la corretta gestione del Trattamento, ivi compreso il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito "GDPR");
- che lo scambio di dati oggetto della presente convenzione risponde ai principi di liceità determinati da specifiche norme ed è conforme alle disposizioni, alle linee guida e alle regole tecniche previste per l'accesso, la gestione e la sicurezza dei dati dalla normativa in materia di amministrazione digitale (in specifico, d.lgs. 82/2005 e relative linee guida e regole tecniche) e dalle altre norme di riferimento:
 - la base di liceità dei trattamenti derivanti dallo scambio di dati personali derivanti dal presente convenzione è l'art. 6 par. 1 lettera e) GDPR;
 - i dati verranno scambiati secondo le seguenti modalità: trasmissione, accesso e consultazione, interoperabilità.

Le Parti tratteranno in via autonoma i dati personali oggetto dello scambio per trasmissione o condivisione, per le finalità connesse all'esecuzione della presente convenzione. Le parti, in relazione agli impieghi dei predetti dati nell'ambito della propria organizzazione, assumeranno, pertanto, la qualifica di Titolare autonomo del trattamento ai sensi dell'articolo 4, nr. 7) del GDPR, sia fra di loro che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

A tal fine le parti si impegnano a che:

- i dati personali che saranno forniti per le finalità della presente convenzione siano esatti e corrispondano al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione, ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei;
- i dati personali saranno conservati in forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui al citato art. 2;
- ciascuna parte, in qualità di titolare, provvederà ad individuare il proprio personale autorizzato e ad istruirlo, dandone informazione all'altra parte;
- ciascuna parte potrà trattare e registrare i dati ad essa comunicati ai fini per le finalità della presente convenzione;
- sia fornita da ciascuna delle parti l'informativa ex artt. 13 e 14 del GDPR agli interessati, se dovuta;
- sia consentito agli interessati l'esercizio dei diritti di cui agli articoli 15-22 del Regolamento UE/2016/679 presso ciascuna delle parti, che ne definiranno le modalità di esercizio, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali oggetto del trattamento sono:

- a) tipologia dei dati personali: dati comuni;
- b) categorie degli interessati: legali rappresentanti, professionisti, personale dipendente delle Associazioni dei Consumatori, consumatori e utenti;
- c) tipologia del formato dei dati: testo.

Le Parti dichiarano che le misure di sicurezza messe in atto al fine di garantire lo scambio sicuro dei dati sono adeguate al contesto del trattamento. Al contempo, le parti si impegnano a mettere in atto ulteriori misure qualora fossero da almeno una delle due parti ritenute insufficienti quelle in atto e ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali trattati in esecuzione del presente accordo, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità ivi indicate.

Le parti si impegnano a far sì che l'accesso ai dati personali oggetto dello scambio sia consentito solo a coloro e nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione della convenzione, e che l'uso dei dati personali da parte del soggetto utilizzatore rispetti gli stessi impegni assunti dal produttore riguardo alla conformità legale del trattamento e la sicurezza dei dati trattati con misure adeguate alla tipologia dei dati degli interessati e dei rischi connessi.

Ognuna delle parti individua un proprio referente tecnico, responsabile dell'accesso, della gestione e della sicurezza dei dati e dell'applicazione delle relative norme, linee guida e regole tecniche, tenuto a comunicare tempestivamente all'altra parte modifiche, aggiornamenti, esigenze, problematiche, incidenti e quanto ritenuto necessario nella corretta gestione dei dati, al fine di assicurarne la conformità ai principi e alle disposizioni normative di riferimento.

Fatto salvo quanto previsto come inderogabile dalla legge, nessuna responsabilità sarà imputabile a ciascuna parte per i trattamenti operati dall'altra. Le parti si obbligano a manlevare e tenere indenne la controparte per qualsiasi danno, incluse spese legali, che possa derivare da pretese avanzate da terzi – inclusi gli interessati - a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento imputabili a ciascuna parte.

Per la Regione

Per l'Associazione

Elenco sportelli