

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Visti:

- la legge 23 dicembre 2000, n. 388 ed in particolare l'art. 148, comma 1, il quale ha previsto che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 agosto 2020, concernente la ripartizione per l'anno 2020 del 'Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato da destinare ad iniziative a vantaggio dei consumatori', di cui all'art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388" con il quale è stata assegnata alla Regione Emilia-Romagna la somma di € 733.200,54 al fine di favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, in ambito regionale, mediante, in particolare sportelli aperti ai consumatori;
- il decreto del Direttore generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica 23 novembre 2021 recante "Iniziativa a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 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" e successiva modifica del 28 gennaio 2022;

Rilevato che:

- le Regioni presentano, al fine del riconoscimento del contributo, una domanda di ammissione al finanziamento entro il termine del 13 dicembre 2021 (trasmessa il 10 dicembre 2021 con Prot. 10-12-2021.1143213.U) con la quale si impegnano a presentare entro e non oltre il 28 febbraio 2022 la proposta di cui agli articoli 5 e 6 del D.D. 23 novembre 2021, predisposta secondo lo schema di cui all'allegato Mod. 2 al decreto direttoriale medesimo;
- le iniziative previste nella suddetta proposta vengono realizzate preferibilmente e prevalentemente in collaborazione con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio, riconosciute in base alla normativa regionale, regolando i relativi rapporti

attraverso apposite convenzioni, nelle quali sono stabiliti le attività, per quanto riguarda la gestione degli sportelli, l'ammontare del contributo concesso, l'eventuale ripartizione del contributo per il finanziamento degli sportelli ed altre iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori, la durata, con specificazione del termine iniziale e finale, le modalità di monitoraggio nonché di rendicontazione e liquidazione delle spese;

Rilevato, inoltre, che, ai sensi dell'art. 8 del D.M. 10 agosto 2020, per la realizzazione di iniziative mirate all'assistenza, all'informazione e all'educazione a favore dei consumatori ed utenti, con particolare riferimento all'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, il sopra citato decreto direttoriale 23 novembre 2021 stabilisce, che le suddette risorse sono da destinare per un ammontare non inferiore al 70% (pari ad almeno € 513.240,38) al finanziamento di sportelli per il consumatore, ex art. 5, comma 1, lettera a), mentre la restante quota, su cui gravano gli oneri della commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo decreto direttoriale, può essere destinata anche ad altre iniziative individuate dalla Regione, aventi oggetto sempre attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori ex art. 5, comma 1, lettera b);

Considerato che la suddetta proposta redatta secondo lo schema di cui all'allegato (Mod. 2) al decreto direttoriale medesimo deve necessariamente riguardare la strutturazione di un sistema di sportelli aperti ai consumatori, quali qualificati centri di assistenza gratuita al cittadino consumatore e utente;

Considerato, inoltre, che secondo quanto disposto dal decreto direttoriale 23 novembre 2021:

- 1) gli sportelli devono essere in un numero tale da essere ubicati almeno nel territorio di ciascuna provincia della Regione, assicurando comunque una distribuzione il più omogenea possibile su tutto il territorio regionale, che tenga eventualmente conto di specificità come ad es. densità popolazione, difficoltà del territorio, ecc., nonché tenendo conto altresì di canali on-line esistenti o da realizzarsi a livello regionale e che a ciascuno sportello può essere destinato un finanziamento non superiore ad € 30.000,00 per 18 mesi di attività, da impiegarsi avendo riguardo al carico di lavoro, tempo di apertura, bacino di utenza;

- 2) gli sportelli devono presentare almeno i seguenti requisiti minimi:
- a) essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
 - b) i giorni di apertura a settimana non meno di 2 per sportello, garantendo altresì una media di apertura di 3 giorni a settimana tra tutti gli sportelli finanziati ai sensi del presente decreto; gli orari di apertura non meno di 4 ore per giorno di apertura e garantendo altresì una media di apertura di 6 ore per giorno a settimana tra tutti gli sportelli finanziati ai sensi del presente decreto;
 - c) individuazione del soggetto gestore, con il quale nel caso di soggetto diverso dalla Regione, andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni del presente decreto ai sensi dell'art. 7;
 - d) accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
 - e) numero telefonico e segreteria telefonica;
 - f) 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;
 - g) gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del presente decreto;
 - h) informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/200;
 - i) 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;

- j) 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;
 - k) registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
 - l) messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
 - m) adeguata informazione sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente decreto;
 - n) durata di apertura 18 mesi;
 - o) la previsione dei costi totali, con l'indicazione delle risorse finanziarie da assegnare a ciascun sportello con la specificazione di eventuali ulteriori apporti economici;
- 3) relativamente a ciascun sportello finanziato andranno valorizzati almeno i seguenti indicatori di risultato:
- a) numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail (Archivio delle richieste informazioni/e-mail)
 - b) numero di pratiche (Archivio delle pratiche)
 - c) numero di conciliazioni (Archivio delle conciliazioni)
- 4) in caso di previsione di altre attività aventi ad oggetto iniziative di assistenza, informazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti, la proposta dovrà riportare:
- a) la descrizione dell'oggetto, degli obiettivi e delle attività, eventualmente in collaborazione con altri soggetti pubblici, che si intendono realizzare e dei relativi risultati;
 - b) la previsione dei costi, durata e soggetto attuatore;
 - c) l'indicazione dei risultati misurabili che si intende conseguire attraverso la realizzazione delle attività previste attraverso l'indicazione di un set di indicatori coerenti con le attività proposte;

- d) il dettaglio dell'eventuale apporto di ulteriori risorse da parte della stessa Regione e/o di altri soggetti pubblici o privati, ivi compresi i finanziamenti europei;
- e) la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione;

Ritenuto di affidare il coordinamento tecnico del programma al Servizio Turismo, Commercio e Sport, in considerazione del fatto che la materia rientra fra le attività attribuite al medesimo;

Ritenuto, quindi, di procedere alla definizione della proposta e in virtù delle disposizioni di cui all'art. 7, del decreto direttoriale 23 novembre 2021, all'attuazione della stessa avvalendosi delle associazioni dei consumatori-utenti presenti sul territorio riconosciute dalla Regione ai sensi di quanto disposto dalla legge regionale n. 4/2017;

Ritenuto, inoltre, di utilizzare per la realizzazione della proposta di cui trattasi, la somma di € 731.000,00 secondo indicazioni di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione e di riservare la restante somma pari ad € 2.200,54, per gli oneri relativi alla Commissione incaricata di verificare la realizzazione del programma, in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 13, del decreto direttoriale 23 novembre 2021;

Ritenuto, infine, di prevedere n. 25 sportelli ubicati nel territorio di ciascuna provincia della Regione, con riferimento anche alla rete degli sportelli esistenti e di prevedere per 18 mesi di attività un contributo massimo di € 30.000,00 per gli sportelli aventi un'apertura di almeno 18 ore alla settimana e di un massimo € 18.000,00 per quelli con un'apertura inferiore alle 18 ore, salvo una diversa inferiore richiesta da parte delle singole associazioni, sulla base di una valutazione delle diverse esigenze di operatività sul territorio da parte delle medesime;

Sentito, nelle sedute del 16 dicembre 2021 e del 15 febbraio 2022, il Comitato regionale dei consumatori e degli utenti costituito dalle associazioni dei consumatori ed utenti iscritte al Registro regionale di cui alla legge regionale n. 4/2017, come da relativi verbali registrati al Prot. 17/02/2022.0149354.I;

Dato atto che le suddette risorse di € 731.000,00 da utilizzarsi nell'attuazione della proposta in questione sono ripartite secondo quanto concordato in sede di Comitato re-

gionale dei consumatori e degli utenti, sulla base delle manifestate esigenze operative delle singole associazioni, come segue:

- Federconsumatori Emilia-Romagna Asp	€ 255.211,59
- Udicon Regionale Emilia-Romagna Aps	€ 121.950,00
- Adiconsum Emilia-Romagna Aps	€ 105.011,41
- U.N.C. Comitato Regionale Emilia-Romagna	€ 58.000,00
- Codici Emilia-Romagna	€ 44.000,00
- Confconsumatori Aps	€ 43.000,00
- A.C.U. Sede regionale Emilia-Romagna	€ 32.000,00
- Cittadinanzattiva Emilia-Romagna Asp	€ 19.762,00
- Lega Consumatori Emilia-Romagna	€ 15.065,00
- Asso-Consum	€ 15.000,00
- Assoutenti	€ 15.000,00
- ADOC Emilia-Romagna	€ 7.000,00

Ritenuto pertanto:

- di definire, sulla base delle proposte delle associazioni dei consumatori-utenti, di cui all'allegato 1 parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, la proposta delle iniziative ex art. 5, comma 1, lett. a) e b), di cui agli articoli 5 e 6 del D.D. 23 novembre 2021, predisposta secondo lo schema di cui all'allegato Mod. 2 al decreto direttoriale medesimo, da trasmettere entro il termine del 28 febbraio 2022 al Ministero dello Sviluppo Economico, unitamente alla presente deliberazione di approvazione della proposta medesima e alle convenzioni stipulate con i soggetti attuatori e/o gestori;
- di definire gli schemi di convenzione di cui al comma 2 del decreto direttoriale 23 novembre 2021, da sottoscrivere con le associazioni dei consumatori-utenti, quali soggetti attuatori e gestori delle iniziative previste nella presente proposta, assegnatarie del contributo, secondo la ripartizione dinnanzi riportata;

Visti:

- la legge regionale 27 marzo 2017, n. 4, concernente "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti...";
- il D. Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 "Disposizioni in materia

di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009 n.42" e ss.mm.;

- la legge regionale n. 40 del 15 novembre 2001 "Ordinamento contabile della Regione Emilia-Romagna" per le parti in essa ancora applicabili;
- la legge regionale 28 dicembre 2021, n. 19 "Disposizioni collegate alla legge regionale di stabilità per il 2022";
- la legge regionale 28 dicembre 2021, n. 20 "Disposizioni per la formazione del Bilancio di previsione 2022-2024 (Legge di stabilità regionale 2022)";
- la legge regionale 28 dicembre 2021, n. 21 "Bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna 2022-2024";
- la delibera della Giunta regionale 27 dicembre 2021, n. 2276 avente ad oggetto "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento e del Bilancio finanziario gestionale di previsione della Regione Emilia-Romagna 2022-2024";
- la delibera della Giunta regionale 31 gennaio 2022, n. 118 avente ad oggetto "Assegnazioni a destinazione vincolata in materia di Turismo e Tutela dei Consumatori ... Variazione di bilancio";
- la L.R. 26 novembre 2001, n. 43 "Testo unico in materia di organizzazione e di rapporto di lavoro nella Regione Emilia-Romagna" e successive modificazioni ed integrazioni;
- la propria deliberazione n. 2416 del 29 dicembre 2008 e ss.mm. concernente "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla delibera 999/2008. Adeguamento e aggiornamento della delibera 450/2007", per quanto non derogato o diversamente disciplinato attraverso successivi provvedimenti;
- la propria deliberazione n. 468 del 10 aprile 2017 riguardante "Il sistema dei controlli interni nella Regione Emilia-Romagna";
- il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii.;

- la deliberazione della Giunta regionale n. 111 del 31 gennaio 2022 ad oggetto "Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza. Anni 2022-2024, di transizione al Piano integrato di attività e organizzazione di cui all'art. 6 del D.L. n. 80/2021";
- la determinazione n. 2335 del 9 febbraio 2022 "Direttiva di indirizzi interpretativi degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto legislativo n.33 del 2013. Anno 2022";

Richiamate inoltre le seguenti le proprie deliberazioni:

- n. 1182 del 25 luglio 2016 recante "Costituzione della rete regionale per il presidio delle funzioni trasversali in materia di aiuti di stato e modifica delle deliberazioni n. 909/2015, 270/2016 e 622/2016";
- n. 2329 del 22 novembre 2019 ad oggetto "Designazione del Responsabile della Protezione dei dati";
- n. 2018 del 28 dicembre 2020 concernente "Affidamento degli incarichi di Direttore generale della Giunta regionale, ai sensi dell'art. 43 della L.R. 43/2001 e ss.mm.ii.";
- n. 2013 del 28/12/2020 ad oggetto "Indirizzi organizzativi per il consolidamento e il potenziamento delle capacità amministrative dell'ente per il conseguimento degli obiettivi del programma di mandato, per fare fronte alla programmazione comunitaria 2021/2027 e primo adeguamento delle strutture regionali conseguenti alla soppressione dell'IBACN";
- n. 771 del 24 maggio 2021 avente ad oggetto "Rafforzamento delle capacità amministrative dell'Ente. Secondo adeguamento degli assetti organizzativi e linee di indirizzo 2021";

Viste inoltre le circolari del Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta regionale PG/2017/0660476 del 13 ottobre 2017 e PG/2017/0779385 del 21 dicembre 2017 relative ad indicazioni procedurali per rendere operativo il sistema dei controlli interni predisposte in attuazione della propria deliberazione n. 468/2017;

Richiamata, inoltre, la determinazione dirigenziale n. 2373 del 22/02/2018, avente ad oggetto: "Conferimento dell'incarico dirigenziale di Responsabile del servizio Turismo, Commercio e Sport";

Dato atto che il Responsabile del procedimento ha

dichiarato di non trovarsi in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi;

Dato atto dei pareri allegati;

Su proposta dell'Assessore alla mobilità e trasporti, infrastrutture, turismo e commercio;

A voti unanimi e palesi

D E L I B E R A

- 1) di approvare ai sensi del D.M. 10 agosto 2020 e del D.D. 23 novembre 2021 (L.388/2000, art. 148, comma 1), la proposta della Regione Emilia-Romagna contenente le iniziative ex art. 5, comma 1, lettere a) e b) del D.D. 23 novembre 2021, sulla base delle proposte delle singole associazioni dei consumatori-utenti, di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2) di ripartire e assegnare le risorse disponibili pari ad € 731.000,00 per l'attuazione della suddetta proposta, così come riportato nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, come segue:

- Federconsumatori Emilia-Romagna Asp	€ 255.211,59
- Udicon Regionale Emilia-Romagna Aps	€ 121.950,00
- Adiconsum Emilia-Romagna Aps	€ 105.011,41
- U.N.C. Comitato Regionale Emilia-Romagna	€ 58.000,00
- Codici Emilia-Romagna	€ 44.000,00
- Confconsumatori Aps	€ 43.000,00
- A.C.U. Sede regionale Emilia-Romagna	€ 32.000,00
- Cittadinanzattiva Emilia-Romagna Asp	€ 19.762,00
- Lega Consumatori Emilia-Romagna	€ 15.065,00
- Asso-Consum	€ 15.000,00
- Assoutenti	€ 15.000,00
- ADOC Emilia-Romagna	€ 7.000,00
- 3) di approvare gli schemi di convenzione da sottoscrivere con le associazioni dei consumatori-utenti assegnatarie dei contributi di cui alle somme sopra riportate, quali soggetti attuatori e/o gestori delle iniziative previste nella presente proposta e i relativi moduli di

monitoraggio di cui agli allegati 2, 3 e 4, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;

- 4) di demandare al dirigente regionale competente l'approvazione di eventuali modifiche correttive e/o integrative che si rendessero necessarie per sanare eventuali errori o incongruenze o per meglio definire elementi di dettaglio della proposta oggetto della presente deliberazione o per modificare eventuali tempistiche previste nello schema di convenzione, anche a seguito di eventuali modificazioni e/o integrazione del D.D. 23 novembre 2021;
- 5) di dare atto che alla concessione e al relativo impegno di spesa provvederà con proprio atto il dirigente regionale competente;
- 6) di dare atto, inoltre, che alla liquidazione ed alla richiesta di emissione dei titoli di pagamento provvederà il dirigente regionale competente con propri atti formali, ai sensi della normativa contabile vigente ed in attuazione delle disposizioni previste dalla propria delibera n. 2416/2008 e successive modifiche, con le modalità previste all'art. 6 degli schemi di convenzione di cui agli allegati 2, 3 e 4 alla presente deliberazione a cui espressamente si rinvia;
- 7) di dare atto, infine, che con successiva determinazione il Direttore Generale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa procederà alla nomina della Commissione incaricata di verificare la realizzazione del programma, ai sensi di quanto stabilito all'art. 13 del decreto direttoriale 23 novembre 2021;
- 8) di riservare, per gli oneri relativi alla Commissione di verifica cui al punto 4 che precede, la somma forfetaria di € 2.233,00 in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 12, comma 5, del decreto direttoriale succitato;
- 9) di dare atto che, per quanto previsto in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, si provvederà ai sensi delle disposizioni normative ed amministrative richiamate in parte narrativa;
- 10) di pubblicare integralmente il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale Telematico della Regione Emilia-Romagna.