

CONVENZIONE TRA LA REGIONE EMILIA-ROMAGNA E L'ASSOCIAZIONE CITTADINANZATTIVA EMILIA-ROMAGNA ASP PER LA REALIZZAZIONE DELLA INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE, DI CUI ALLA POPOSTA APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 205/2022, IN ATTUAZIONE DEL D.M. 10 AGOSTO 2020 E DEL D.D. 23 NOVEMBRE 2021.

PREMESSO CHE

- con deliberazione della Giunta regionale n. 205 del 2022, la Regione Emilia-Romagna ha approvato ai sensi del D.M. 10 agosto 2020 e del D.D. 23 novembre 2021, la proposta delle iniziative ex art. 5, comma 1, lettere a) e b) del medesimo D.D. 23 novembre 2021, da trasmettere al Ministero dello Sviluppo Economico;
- nell'ambito della suddetta proposta rientra, tra le altre, l'iniziativa "*Sportelli aperti ai consumatori in ambito regionale*" ex art. 5, comma 1, lettera a) del D.D. 23 novembre 2021, da realizzarsi, in qualità di soggetto gestore, dall'Associazione Cittadinanzattiva Emilia-Romagna Asp, **assegnataria di un contributo di € 19.762,00**;
- che i rapporti di collaborazione con le associazioni dei consumatori-utenti sono regolati con apposite convenzioni, nelle quali vengano stabiliti l'attività da realizzarsi, le modalità di collaborazione, la durata, con la specificazione del termine iniziale e finale, l'ammontare del contributo, i termini e le modalità per la realizzazione delle iniziative previste, nonché le modalità di monitoraggio, rendicontazione delle spese, liquidazione ed erogazione del contributo.

TRA

La **Regione Emilia-Romagna** (C.F. 80062590379) - Direzione Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa con sede a Bologna in Viale Aldo Moro, 38 rappresentata dal Dirigente responsabile di Servizio Turismo, commercio e sport, **Dott.ssa Paola Bissi** ai sensi della L.R. 43/2001 e successive modificazioni e integrazioni

E

L'**Associazione Cittadinanzattiva Emilia-Romagna Asp** (C.F. 92034460375) con sede a Bologna in via Castiglione n. 24, rappresentata da **Anna Baldini** in qualità di Legale Rappresentante.

Soggetti che di seguito saranno rispettivamente nominati "**Regione**" e "**Associazione**"

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Oggetto della Convezione

La presente convenzione regola i rapporti tra la Regione e l'Associazione in qualità di soggetto gestore, per la realizzazione della iniziativa "*Sportelli aperti ai consumatori in ambito regionale*", indicata al progressivo n. 8 di cui all'allegato 1 alla deliberazione di Giunta regionale n. 205/2022.

Art. 2 - Obiettivi

L'obiettivo perseguito con la suddetta proposta è aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti e agevolare e facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela previsti dal D.Lgs. 6 settembre 2002, n. 206 (Codice del Consumo) e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee.

Art. 3 - Termini e modalità di attuazione dell'iniziativa prevista

L'Associazione si impegna a realizzare l'iniziativa "*Sportelli aperti ai consumatori in ambito regionale*", nel rispetto delle indicazioni riportate nella proposta presentata e secondo le specifiche indicate al progressivo n. 8 di cui all'allegato 1 alla deliberazione della Giunta regionale n. 205 del 21 febbraio 2022.

Gli sportelli, intesi, quali punti di contatto qualificato a cui il consumatore utente può rivolgersi gratuitamente per avere assistenza, informazione e supporto relativamente ad una questione che attiene l'esercizio dei diritti, opportunità e rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea a tutela del consumatore utente, devono presentare almeno i seguenti requisiti minimi:

- essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- essere aperti almeno per il numero di giorni alla settimana e di ore al giorno indicati nella relativa proposta approvata;
- accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- numero telefonico (anche cellulare) e segreteria telefonica;
- identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi della presente convenzione;
- esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali (inteso anche come divieto di promuovere od offrire prodotti o servizi professionali o commerciali, come ad esempio servizi legali, di assistenza fiscale, previdenziali, finanziari, assicurativi, energetici, anche gestiti sotto forma di gruppi d'acquisto) 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, riportante la dicitura "*Sportello finanziato con fondi ex art. 148 della legge n. 388/2000*";
- registrazione del numero delle richieste di informazioni telefoniche/e-mail, delle pratiche evase e delle conciliazioni realizzate, con l'indicazione dei principali elementi identificativi (Archivi);
- 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;
- adeguata informazione sul sito istituzionale dell'associazione dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del D.M. 10 agosto 2020;
- durata di apertura 18 mesi.

L'Associazione si adopera al fine di dar conto in sede di monitoraggio sullo stato avanzamento dell'iniziativa dei risultati raggiunti per ciascun sportello finanziato in relazione ai seguenti indicatori, che dovranno risultare verificabili dai relativi archivi realizzati riportanti i principali elementi identificativi:

- numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail (Archivio delle richieste informazioni/e-mail);
- numero di pratiche (Archivio delle pratiche);
- numero di conciliazioni (Archivio delle conciliazioni);
- grado di soddisfazione del servizio offerto (Archivio risposte consumatori).

L'Associazione, al momento dell'erogazione del servizio, deve richiedere al consumatore-utente la sottoscrizione di un'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento generale per la protezione dei dati n. 2016/679, nella quale si specifica che tra i destinatari dei dati possono essere la Regione Emilia-Romagna e il Ministero dello Sviluppo Economico, limitatamente alla prevista verifica da parte della Commissione di cui all'articolo 12 del D.D. 23 novembre 2021.

L'iniziativa dovrà avviarsi a decorrere dal **15 febbraio 2022** e concludersi entro e non oltre il **15 agosto 2023**.

I beni acquistati, nonché tutti i materiali e i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare in modo chiaro e leggibile, la seguente dicitura: "*Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. D.M. 10/08/2020*", pena la non ammissibilità delle relative spese.

Sui titoli di spesa originali o digitali, in regola con le disposizioni fiscali e contributive, deve essere apposta, in modo chiaro e indelebile la seguente dicitura: "*Spesa relativa al programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.M. 12.08.2020*", pena l'inammissibilità del relativo titolo di spesa.

Art. 4 - Spese ammissibili

Per la realizzazione dell'iniziativa prevista, sono ammissibili le spese sostenute e pagate entro i termini di cui all'art. 6, per:

- a) acquisizione di macchinari e attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari) da utilizzare presso le sedi degli sportelli finanziati. Tale voce di spesa non può, comunque, superare il 25% della relativa quota attribuita;
- b) personale dipendente con contratto a tempo indeterminato e determinato (compreso l'apprendistato professionalizzante) con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente, purché detto personale, sia utilizzato in via specifica per la realizzazione dell'attività oggetto della presente convenzione e venga resa, ai fini dell'ammissibilità, dettagliata e puntuale relazione sull'attività svolta. Non sono, comunque, ammesse in tale ambito spese riferite a soggetti che ricoprono cariche sociali di vertice con potere di firma (apicali) presso l'associazione interessata;
- c) acquisizione di servizi di consulenza professionale e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico da parte dell'Associazione, 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 sono ammissibili purché siano accompagnate da specifiche relazioni dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto e non riferite a dipendenti dell'associazione;
- d) acquisizione di servizi di comunicazione per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli finanziati, con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;
- e) acquisizione di servizi informatici relativi alla 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 Customer

Relationship Management (CRM) e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;

- f) rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 117/2017; l'associazione può avvalersi, previa stipula dell'assicurazione obbligatoria di cui al comma 1 dell'art. 18 del D.Lgs. 117/2017, di volontari che svolgono la loro attività in modo non occasionale. L'associazione può rimborsare, per l'attività progettuale prestata, solo le spese effettivamente sostenute e documentate, da trattenere agli atti della medesima, entro limiti massimi e condizioni preventivamente stabilite dall'associazione medesima. Sono in ogni caso vietati rimborsi spese di tipo forfetario. Le spese sostenute dal volontario possono essere rimborsate anche a fronte di una autocertificazione resa ai sensi dell'articolo 46 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii. purché non superino l'importo di € 10 giornalieri e € 150 mensili e l'organo sociale competente deliberi sulle tipologie di spese e le attività di volontariato per le quali è ammessa questa modalità di rimborso;
- g) spese generali riferite a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come ad esempio utenze, affitto di locali, pulizia locali, canoni per concessioni internet, nonché spese riferite a servizi postali e di corriere, viaggi e missione del personale dipendente, copertura assicurativa per i volontari, valori bollati, cancelleria, spese conviviali di qualsiasi genere e natura, pernottamenti e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alla lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione per un importo pari al 15% del costo previsto per le iniziative previste ex art. 5, comma 1, lett. a) e b) del decreto direttoriale 23 novembre 2021 .

Non sono ammissibili spese di cui alla lettera b), limitatamente al personale di nuova assunzione e alle lettere a), c), d) ed e), 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 regionale competente in ogni fase del procedimento, nonché la Commissione di cui all'articolo 13 del D.D. 23 novembre 2021, 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 alle precedenti lettere c) ed e) o del 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.

Le spese del personale dipendente di cui alla lettera b) devono, ai fini della relativa rendicontazione, essere quantificate in termini di ore/uomo per il tempo dedicato all'iniziativa oggetto della presente convenzione e 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 in sede di rendicontazione, le spese effettivamente sostenute si differenzino dalle spese previste in sede di proposta, le stesse risulteranno ammissibili solo a seguito di necessaria specifica motivazione degli scostamenti delle singole voci di costo interessate.

Art. 5 – Monitoraggio sullo stato di avanzamento

L'Associazione trasmette, conformemente all'allegato Mod. 2/A, il monitoraggio delle attività realizzate e delle spese sostenute alle date del 30 settembre 2022, del 31 maggio 2023 e del 15 agosto 2023.

Art. 6 - Termini e modalità di rendicontazione delle spese e di liquidazione del contributo

La liquidazione del contributo concesso avvenire in tre soluzioni (due stati di avanzamento e saldo finale).

I due stati di avanzamento sono liquidati previa richieste da trasmettere all'indirizzo di posta elettronica certificata comtur@postacert.regione.emilia-romagna.it, entro e non oltre il **10 ottobre 2022** ed il **10 giugno 2023**, corredate dal

monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività realizzate, di cui all'art. 5 che precede e dalla documentazione comprovante l'effettuazione delle spese ammesse, in conformità agli allegati Mod. 2/B (1° stato di avanzamento) e Mod. 2/C (2° stato di avanzamento), sottoscritti dal legale rappresentante dell'Associazione con le modalità e gli effetti di cui al D.P.R. 445/2000, riportanti l'elenco delle spese sostenute in regola con le disposizioni fiscali e contributive e **regolarmente pagate entro le rispettive date di trasmissione.**

La liquidazione del saldo finale avviene a conclusione dell'iniziativa finanziata previa richiesta da trasmettere all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, entro e non oltre il **21 agosto 2023**, corredata dal monitoraggio conclusivo delle attività realizzate, conformemente all'allegato Mod. 2/A e dalla documentazione comprovante l'effettuazione delle spese ammesse, in conformità all'allegato Mod. 2/D, sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto beneficiario con le modalità e gli effetti di cui al D.P.R. 445/2000, riportante l'elenco delle spese sostenute in regola con le disposizioni fiscali e contributive e **regolarmente pagate entro il termine di trasmissione del 21 agosto 2023.**

Alle suddette richieste dovrà essere allegata la documentazione di seguito elencata che, qualora risultasse particolarmente consistente, potrà essere consegnata direttamente a mano all'Ufficio Protocollo della Direzione Generale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa:

- a) la copia dei titoli di spesa intestati al soggetto gestore e riferiti all'iniziativa oggetto della presente convenzione, riportanti, pena la loro inammissibilità, la dicitura stampata¹ *"Spesa relativa al programma generale della Regione Emilia-Romagna finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.M. 10.08.2020"* e una chiara, specifica e dettagliata descrizione dei beni o delle attività, nonché l'indicazione dello sportello a cui si riferiscono. Si precisa, inoltre, che i titoli di spesa emessi dai soggetti che svolgono servizi di consulenza professionale e/o prestazioni di lavoro autonomo di cui alla lettera c) dell'art. 4 della presente convenzione, devono far riferimento alle relative lettere di incarico;
- b) con riferimento al personale dipendente, per ciascun nominativo impiegato, la copia dei cedolini paga e dei modelli F24 riferiti al periodo di utilizzo in via specifica per la realizzazione dell'iniziativa finanziata, il prospetto di determinazione del calcolo del costo orario nonché dettagliata e puntuale relazione sull'attività svolta, opportunamente sottoscritta;
- c) la dimostrazione di tutti i pagamenti effettuati (contabile bancaria del bonifico, riportante gli estremi del documento di spesa – assegno bancario o circolare non trasferibile intestato al fornitore o al consulente accompagnato dalla copia dell'estratto conto, dal quale si evinca l'addebito dell'assegno stesso – ricevuta bancaria riportante gli estremi del documento di spesa ecc.), precisando che non sono ammissibili i pagamenti in contanti;
- d) con riferimento a ciascun prestatore di servizi di consulenza professionale e/o prestazioni di lavoro autonomo di cui alla lett. c) dell'art. 4 della presente convenzione: la copia della lettera di incarico specifico, la relazione specifica dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto, la dichiarazione che specifichi di non essere dipendente dell'associazione, di essere iscritto ad un albo professionale legalmente riconosciuto (nel caso di professionisti) o allegare copia del curriculum sottoscritto (nel caso di professioni non regolamentate) e di essere dotati di personalità giuridica (nel caso di soggetti privati diversi da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro imprese).

Oltre a quanto sopra previsto, in caso di spese di cui alle lettere a), b), limitatamente al personale di nuova assunzione, c), d) ed e) di cui all'art. 4, dovrà essere trasmessa la dichiarazione resa secondo le modalità e gli effetti di cui al D.P.R. 445/2000 che i dipendenti di nuova assunzione, i fornitori, i consulenti e prestatori di servizi (in caso di persona giuridica il riferimento è agli amministratori) non si trovino rispetto al legale rappresentante dell'associazione o ai componenti degli organi direttivi, in diretta posizione di conflitto di interesse ovvero, non si trovino in posizione di conflitto di interesse trattandosi di coniuge, ascendenti, discendenti, parenti ed affini entro il quarto grado.

¹ Tale dicitura timbrata è ammessa esclusivamente per i cedolini del personale.

La liquidazione a saldo avviene nel limite massimo delle quote di contributo destinate ai singoli sportelli finanziati, previa verifica delle spese di cui all'art. 4 e della conformità dell'iniziativa realizzata a quella proposta. L'entità del contributo sarà proporzionalmente ridotta, qualora la spesa rendicontata e ammessa relativa ai singoli sportelli finanziati risulti inferiore alla relativa quota di contributo attribuita.

L'ufficio regionale competente può richiedere, anche tramite posta elettronica ordinaria, integrazioni documentali, di dati conoscitivi e/o chiarimenti circa la documentazione di rendicontazione presentata, **da far pervenire nei termini stabiliti nella richiesta stessa. Il mancato rispetto di detto termine determina l'inammissibilità della relativa spesa.**

Il termine per la conclusione del procedimento di liquidazione è di 60 giorni, che decorrono dalla data di ricevimento della relativa richiesta. Detto termine si intende sospeso per non più di dieci giorni nel caso di richieste di documentazione integrativa da parte degli uffici competenti.

L'Associazione è tenuta, per almeno cinque anni successivi all'erogazione del contributo, alla conservazione di copia di tutto il materiale prodotto nell'ambito della realizzazione dell'iniziativa finanziata.

La Regione Emilia-Romagna in relazione alle specifiche competenze può disporre propri controlli e accertamenti e chiedere ogni eventuale integrazione documentale e di dati conoscitivi.

Art. 7 - Revoca del contributo e recupero somme erogate

Il contributo concesso sarà, a seconda dei casi, parzialmente o totalmente revocato:

- a) per mancata corrispondenza delle attività effettivamente svolte rispetto a quelle previste nella relativa proposta;
- b) per mancata rendicontazione delle spese nei termini di cui all'art. 6;
- c) qualora dai controlli e/o sopralluoghi effettuati emergesse la non autenticità delle informazioni rese, ferme restando le conseguenze previste dall'art. 76 del DPR 445/2000.

Il contributo sarà inoltre revocato qualora l'associazione non fornisca le informazioni e/o le documentazioni richieste ai fini della verifica finale da parte della Commissione o non comunichi lo stato di avanzamento o quant'altro richiesto dal Ministero dello Sviluppo Economico.

In caso di revoca del contributo concesso o recupero di somme già erogate, l'associazione dovrà restituire le somme indebitamente percepite e somme indebitamente percepite maggiorate dell'interesse pari al tasso ufficiale di sconto vigente alla data dell'ordinativo di pagamento, più l'ulteriore maggiorazione nel rispetto dei casi previsti al comma 4, dell'articolo 9 del D.Lgs. 123/1998. a decorrere dalla data di erogazione, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento da parte della Regione.

L'associazione dovrà, inoltre, restituire le eventuali somme relative a spese già liquidate ed erogate dalla Regione che il Ministero competente riterrà motivatamente non ammissibili.

Art. 8 - Durata della convenzione

La presente convenzione ha validità dalla data di apposizione della firma digitale da parte della Regione Emilia-Romagna quale ultimo firmatario e fino alla data di ricevimento della comunicazione di erogazione da parte del Ministero dello Sviluppo economico del saldo del finanziamento spettante alla Regione Emilia-Romagna, fatto salvo quanto previsto all'art. 6 circa la conservazione della documentazione e della copia del materiale prodotto nell'ambito della realizzazione delle iniziative proposte.

Art. 9 - Controversie

Per quanto non espressamente contemplato nella presente convenzione si applicano le norme del Codice civile.

Art. 10 - Tutela della Privacy

Tutti i dati personali di cui l'Amministrazione regionale venga in possesso in occasione del presente procedimento saranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali nel rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

Letto e sottoscritto digitalmente per accettazione