

**OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore) - D. D. 23/11/2021 (Decreto)**

**Proposta Associazione CITTADINANZATTIVA EMILIA ROMAGNA APS**

La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

La sottoscritta: ANNA BALDINI

in qualità di Legale Rappresentate

<b>Associazione: CITTADINANZATTIVA EMILIA ROMAGNA APS</b>		
Codice fiscale: <b>92034460375</b>		
Via e N° civico: VIA CASTIGLIONE 24	CAP: 40124	CITTÀ: BOLOGNA
TELEFONO: 05119985606	E-MAIL: SEGRETERIA@CITTADINANZATTIVA-ER.IT	PEC: CITTADINANZATTIVA-ER@PEC.IT

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

**DICHIARA**

- 1. che la seguente proposta rientra negli accordi di concertazione stabiliti in sede di Comitato regionale consumatori-utenti (C.R.C.U.) nelle sedute del 16 dicembre 2021 e 15 febbraio 2022;**
- che il finanziamento totale pari ad € **19.762,00** è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:
  - Euro **19.762,00** pari al 100% del finanziamento totale per il finanziamento di **sportelli** per il consumatore in ambito regionale (obbligatoria una quota di almeno il 70% del totale)
  - Euro ..... pari al...% del finanziamento totale per **iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori** (una quota non superiore al 30% del totale, inclusi gli oneri di verifica).

### 3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	<i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i> : acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	<b>2.000,00</b>
	Totale a	<b>2.000,00</b>
b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>– realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;</li> <li>– iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;</li> <li>– consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;</li> </ul>	<b>1.000,00</b>
		<b>1.000,00</b>
		<b>2.000,00</b>
	Totale b	<b>4.000,00</b>
c.	<i>spese di retribuzione del personale</i> : dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	<b>10.797,70</b>
	Totale c	<b>10.797,70</b>
d.	<i>rimborso spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	
f.	<i>spese generali</i> : si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, ecc. Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione nella misura del 15% del contributo assegnato.	<b>2.964,30</b>
	Totale f	<b>2.964,30</b>
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	<b>19.762,00</b>

#### 4. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>– realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;</li> <li>– iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;</li> <li>– consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;</li> </ul>	
	Totale b	
c.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, ecc. Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione nella misura del 15% del contributo assegnato.	
	Totale f	
	<b>TOTALE b+c+d+f</b>	

#### 5. Prospetto delle spese totali

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	<i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	<b>2.000,00</b>
	Totale a	<b>2.000,00</b>

b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	– realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	<b>1.000,00</b>
		– iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	<b>1.000,00</b>
		– consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	<b>2.000,00</b>
Totale b		<b>4.000,00</b>	
c.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	<b>10.797,70</b>	
Totale c		<b>10.979,70</b>	
d.	<i>rimborso spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;		
Totale d			
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, ecc. Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione nella misura del 15% del contributo assegnato.	<b>2.964,30</b>	
Totale f		<b>2.964,30</b>	
<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>		<b>19.762,00</b>	

## A) INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art. 5, comma 1, lett. A del Decreto)

### Numero sportelli e relativi contributi destinati

Numero sportello	Nuova apertura sì/no	Localizzazione (Via, numero, comune e Provincia)	Costo totale previsto	Contributo destinato allo sportello	Eventuali ulteriori risorse destinate allo sportello con indicazione della fonte
1		Via Castiglione 24 – 40124 Bologna	19.762,00	19.762,00	


### Tempi di apertura degli sportelli

Numero sportello	Giorni apertura alla settimana	N. ore di apertura al <i>giorno</i>	Altri elementi (specificare)
1	3 giorni alla settimana	6 ore al giorno	

### Apertura sportelli di 18 mesi a decorrere entro e non oltre il 15 febbraio 2022

Numero sportello	Data di apertura sportello finanziato ex decreto	Data di chiusura sportello finanziato ex decreto
1	15/02/2022	15/08/2023

### I suddetti sportelli avranno le seguenti caratteristiche minime

- 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. 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;
- 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, riportante la dicitura "*Sportello finanziato con fondi ex art.148 della L. 388/2000*";

- registrazione del numero delle richieste di informazioni telefoniche/e-mail, delle pratiche evase e delle conciliazioni realizzate, con i principali elementi identificativi (Archivi);
- messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- adeguata informazione sui siti istituzionali dei soggetti gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del D.M. 10/02/2022

### Indicatori di risultato

Documentazione da rendere disponibile	Generalità dello sportello	Archivio delle richieste informazioni/e-mail	Archivio delle pratiche	Archivio delle conciliazioni	Archivio risposte consumatori
Numero sportello	Localizzazione sportello	Numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail	Numero di pratiche	Numero di conciliazioni	Grado di soddisfazione servizio offerto
<b>1</b>	<b>Bologna Via Castiglione 24</b>	<b>150</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>70%</b>

### Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

*(Inserire testo per la descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati)*

**Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)**

Le attività dello sportello, orari di apertura, attività a favore dei cittadini, saranno pubblicizzate sul **sito web** <https://sportelli.cittadinanzattiva-er.it/> alla pagina dedicata <https://sportelli.cittadinanzattiva-er.it/servizi-ai-consumatori/>.

Con cadenza quindicinale sarà inviata una **newsletter** che illustrerà sull'attività di sportello a favore dei cittadini, sui risultati raggiunti, sulle criticità evidenziate e risolte.

Sarà fatta una **campagna social** al mese per sensibilizzare sulle problematiche ritenute prioritarie e per cui si offre assistenza allo sportello.

Ogni tre mesi sarà inviato un **comunicato stampa** per divulgare i risultati raggiunti, le criticità evidenziate e risolte

Per pubblicizzare l'attività di sportello saranno affissi **manifesti**, divulgati **volantini** presso i centri di aggregazione, che saranno inviati anche per posta per raggiungere le fasce di popolazione, irraggiungibili con modalità digitali.

### Cronogramma delle attività e dei relativi costi ripartiti tra le annualità 2022 e 2023:

Attività prevista	Costo previsto anno 2022	Costo previsto anno 2023
	56%	44%
Attività di sportello	11.066,72	8.695,28

**B) INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 1, lett. B del Decreto)**

**Titolo**

--

**Articolazione delle attività**

Descrizione sintetica dell'oggetto, obiettivi, attività da realizzare e relative modalità specificano per ciascuna la relativa tematica, i prodotti da realizzare e le relative quantificazioni, gli ambiti territoriali, ampiezza e la tipologia del target interessato, le fasi e i tempi di attuazione e risultati attesi):

**Durata:** -----

**Cronogramma delle attività e dei relativi costi ripartiti tra le annualità 2022 (56%) e 2023 (44%):**

Attività prevista	Costo previsto anno 2022	Costo previsto anno 2023
<b>Totale</b>	----- (pari al 56%)	----- (pari al 44%)

**Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi**

*(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)*

Descrizione risultati attesi per ciascuna attività	Indicatore	Risultato previsto (specificare unità di misura)	Documentazione a supporto

<b>Luogo e data</b>	<b>Bologna 16/02/2022</b>
---------------------	---------------------------

**Anna Baldini**  
**Firmato digitalmente dal Legale Rappresentante**  
*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)*