

REGIONE
ABRUZZO



**SCHEMA
DI
CONVENZIONE
TRA LA REGIONE ABRUZZO
E
LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Per la realizzazione del Programma generale d'intervento:

“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”

**INIZIATIVE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI
ART. 148 DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388
D.D. DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO DEL 23/11/2021**

CONVENZIONE TRA REGIONE ABRUZZO E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Convenzione tra la Regione Abruzzo e le Associazioni dei Consumatori ed Utenti iscritte nel Registro Regionale di cui all'art. 4 della L.R. n. 53/2010 per la realizzazione del progetto *“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”*;

PREMESSO CHE

- il Decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 10 agosto 2020 ha individuato per l'anno 2020 le iniziative a vantaggio dei consumatori mediante la strutturazione di una quota parte delle risorse disponibili in bilancio per gli anni 2020-2022, in particolare attraverso sportelli aperti ai consumatori;
- il Mise con D.D. del 23 novembre 2021 recante *“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 cui sono stati destinati alla Regione Abruzzo risorse per un ammontare di € 260.615,95 e sono state definite le modalità i termini, i criteri per il finanziamento di Sportelli del consumatore in ambito regionale ex art. 8 del D.M. 10 agosto 2020;
- il Mise con D.D. del 21 dicembre 2021 ha disposto in favore della Regione Abruzzo, l'ammissione provvisoria a finanziamento per un importo complessivo pari a € 260.615,95 per l'attuazione del predetto Programma generale di intervento;
- ritenuto necessario regolare i rapporti di collaborazione con le singole Associazioni dei consumatori, quali soggetti attuatori delle risorse assegnate, con la Regione Abruzzo attraverso apposite convenzioni, nelle quali sono stabiliti: le attività, la calendarizzazione degli obiettivi, l'ammontare del finanziamento concesso, le modalità di collaborazione, la durata, con la specificazione del termine iniziale e finale, i requisiti per la realizzazione dei singoli interventi, le modalità di monitoraggio nonché di rendicontazione delle spese

TUTTO CIO' PREMESSO

L'anno **2022** il giorno ...del mese di

TRA

La Regione Abruzzo con sede in L'Aquila Via Leonardo da Vinci,1 (c.f. 80003170661), di seguito nominata Amministrazione, rappresentata, ai sensi dell'art. 5 L.R. n. 77/1999 dal Dirigente del Servizio Impresa e Finanza, Dipartimento Sviluppo Economico e Turismo, *domiciliato in ragione della carica ed agli effetti del presente atto, presso la sede della Giunta Regionale – Dipartimento SVILUPPO ECONOMICO E TURISMO, Via Passolanciano n. 75, Pescara.*

E

L' Associazione dei Consumatori ed Utenti,
c.f., iscritta al Registro Regionale di cui all'art. 4 della L.R. n. 53/2010
nominata di seguito **Associazione**, rappresentata dal legale rappresentante:

NOME E COGNOME Luogo e data di nascita	COD. FISCALE	DENOMINAZIONE ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO E SEDE LEGALE

Si conviene e si stipula quanto segue

CONVENZIONE

Art.1. **(Premesse)**

Le premesse fanno parte del presente atto.

Art.2 **(Contenuto convenzione)**

La presente Convenzione attiene alla realizzazione della proposta generale di intervento denominata ***“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”***;

Art. 3 **(Obblighi dell’Associazione)**

L’Associazione si impegna a realizzare l’attività descritta nella proposta generale di intervento denominata ***“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”***.

L’Associazione si impegna a rendersi disponibile ad eventuali controlli da parte dell’Amministrazione.

Art.4 **(Attività e finalità)**

Con l’Intervento denominato: ***“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”*** la Regione Abruzzo intende garantire una rete di sportelli aperti al consumatore, quali centri qualificati di assistenza gratuita al cittadino consumatore e utente, che offrono un servizio di tutela, assistenza, supporto e informazione messo in atto dalle Associazioni dei Consumatori e Utenti iscritte nel registro regionale di cui all’art. 4 L.R. 53/2010. L’intervento si svolgerà mediante l’attività consulenziale di professionisti incaricati nell’ambito delle principali tematiche di seguito riportate, in maniera non esaustiva, finalizzate alla tutela del consumatore/utente:

- a) acquisti on line;
- b) viaggi e settore turistico;
- c) energia Elettrica, Gas, Acqua e Telefonia;
- d) ambito sanitario;
- e) ambito banche, accesso al credito e problematiche legate al fisco;

f) supporto alle famiglie nella gestione delle proprie spese, a seguito della riduzione del potere di acquisto da parte di quest'ultime dopo gli eventi ricollegabili alla pandemia COVID-19;

g) accesso alle forme di aiuto alle persone messe a disposizione dalla pubblica amministrazione.

L'Associazione individua lo sportello aperto al consumatore ubicato in
quale sportello oggetto del finanziamento di cui al D.D. 23 novembre 2021.

Lo sportello come sopra individuato garantisce, per tutto l'arco di svolgimento delle attività del Programma, i seguenti requisiti:

- essere aperto al pubblico e liberamente accessibile dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- i giorni di apertura a settimana non meno di 2 per sportello, garantendo altresì una media di apertura di 3 giorni a settimana; 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;
- 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 rientrano tra le attività oggetto della proposta di intervento;
- 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;
- registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi attraverso la tenuta di un archivio delle richieste di informazioni/e-mail, di un archivio delle pratiche e di un archivio delle conciliazioni;
- messa a disposizione del consumatore della modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo 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.D. 23 novembre 2021 del MiSE;
- durata di apertura mesi.

Art.5
(Tempi di realizzazione dell'iniziativa)

L'iniziativa ha una durata massima di 18 mesi e, comunque, non inferiore al periodo di tempo che decorre dalla data di presentazione della proposta definitiva al MiSE e fino al termine del diciannovesimo mese dalla data di comunicazione di ammissione a finanziamento, salvo proroghe previste dal MiSE.

Per date di avvio e di ultimazione delle iniziative si intendono, rispettivamente, quella del primo atto esecutivo e/o impegno contrattuale e/o titolo di spesa, e dell'ultimo titolo di spesa e/o titolo di pagamento.

Art.6
(Proroga)

Data la stringente tempistica e l'esigenza di celerità di attuazione delle attività dettata dal MiSE, non è prevista una possibile proroga del termine finale, salvo diverse disposizioni che verranno prontamente comunicate.

Art.7
(Finanziamento dell'iniziativa)

La proposta generale di intervento denominata ***“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”***, viene interamente finanziato con le risorse assegnate con decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico del 23 novembre 2021. Le risorse a disposizione delle Associazioni dei consumatori sono pari ad € 258.615,95, al netto delle spese della Commissione di verifica di cui all'art. 13 stesso decreto e quantificate in € 2.000,00.

A ciascuna delle Associazioni dei consumatori e utenti, individuate quali soggetti attuatori degli interventi, sono riconosciute risorse pari ad € 17.241,06 per la realizzazione delle attività di cui allo sportello aperto al consumatore.

Art.8
(Spese ammissibili)

Sono ammissibili le spese sostenute dalla data di comunicazione del MiSE di ammissione provvisoria a finanziamento, del 21 gennaio 2022, e anteriori alla data di ultimazione dell'intervento e devono essere direttamente imputabili alla realizzazione degli interventi previsti nel programma.

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.

Le attrezzature acquistate, nonché tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, devono recare, in modo chiaro e leggibile, una dicitura del seguente tenore: *“realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Abruzzo con l'utilizzo dei fondi del Ministero Sviluppo economico. DM 10.08.2020”*, pena la non ammissibilità delle spese.

Sui titoli di spesa originali, in regola con le disposizioni fiscali e contributive, deve essere apposta, in modo chiaro ed indelebile una dicitura del seguente tenore: *Spesa relativa all'intervento “Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore” del programma generale della Regione Abruzzo finanziato dal Ministero dello*

sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020". Per le fatture digitali ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura deve essere riportata all'interno del titolo stesso.

I titoli di spesa in originale sono conservati per almeno cinque anni, fatti salvi i maggiori obblighi di legge, presso il soggetto attuatore/gestore e messi a disposizione per qualsiasi richiesta o controllo da parte dell'Amministrazione o degli organi preposti.

Sono ammissibili le spese per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile di spesa, con l'attestazione dell'avvenuto pagamento. Le spese devono essere direttamente imputabili alla realizzazione degli interventi previsti nel programma approvato, chiaramente pertinenti e non devono evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati e 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.

Per la realizzazione delle attività di cui al Programma ***"Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore"*** sono ammissibili a finanziamento le seguenti categorie di spesa sostenute dall'Associazione:

- a) **spese per macchinari, attrezzature, prodotti:** acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;
- b) **spese per acquisizione di servizi** relativi a:
 - realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;
 - iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli individuati con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;
 - consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curricula che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;
- c) **spese di retribuzione del personale dipendente** dell'Associazione, in qualità di soggetti attuatori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione del programma e venga resa, ai fini dell'ammissibilità delle relative spese, puntuale relazione sull'attività svolta;
- d) **rimborsi spese per i volontari** ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;
- e) **spese generali**, si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto locali,

illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi e missioni, buoni pasto del personale dipendente come definito nella lettera c), copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c) e d). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione in misura pari al 20%.

In relazione ai costi del personale di cui alla 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.

I costi devono essere tutti documentati e verificabili (a fronte del pagamento ci deve essere la documentazione di spesa). I costi, inoltre, devono essere necessari, effettivi, congrui e pertinenti rispetto alla spesa ed alle attività preventivate e realizzate. I costi possono essere rendicontati solo se non coperti da altre fonti di finanziamento pubblico o privato. Le spese rendicontate si dovranno riferire ad attività di potenziamento dello sportello aperto al consumatore, così come individuato.

L'Associazione si obbliga a comunicare alla Regione gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui al richiamato art. 3 legge 136/2010, utilizzando, a tale proposito l'allegato modello "A" alla presente convenzione.

Art.9 **(spese non ammissibili)**

Non sono ammissibili:

- le spese coperte da altre fonti di finanziamento pubblico o privato;
- le spese di cui al comma 1, lett. c), limitatamente al personale di nuova assunzione, e lettera a) e b) qualora la prestazione sia resa da una persona fisica o giuridica (in tal caso il riferimento è agli amministratori), rispetto alla quale il legale rappresentante dell'Associazione o i componenti degli organi direttivi, si trovino in diretta posizione di conflitto di interesse, ovvero si trovino in posizione di conflitto di interesse trattandosi di coniuge, ascendenti, discendenti, parenti ed affini entro il quarto grado;
- i costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati;
- tutti i costi non ricompresi nell'art. 8 della presente convenzione.

Art.10 **(erogazione e rendicontazione del contributo)**

La concessione e l'erogazione del finanziamento è disposto dal Dirigente pro tempore del Servizio della Giunta Regionale competente in materia di commercio soltanto dopo il trasferimento delle risorse da parte del Ministero dello Sviluppo economico alla Regione e dopo la verifica della disponibilità sull'apposito capitolo di spesa da istituire, del Bilancio Regionale.

Si procederà all'erogazione del contributo, solo all'esito della sottoscrizione della presente Convenzione da parte dell'Associazione, secondo le seguenti modalità:

1. una prima quota a titolo di anticipazione pari al 50% dell'importo del finanziamento assegnato alle Associazioni inserite nel Programma generale di intervento dopo la firma della presente convenzione;
2. una seconda quota, a titolo di anticipazione, pari al 40% del finanziamento per la realizzazione della proposta, previa rendicontazione delle spese sostenute di almeno il 50%, semprechè il MiSE disponga il trasferimento degli ulteriori fondi, in favore della Regione, ai sensi dell'art. 14 comma 1 lett. b) del D.D. 23/11/2021;
3. la restante quota a saldo da liquidare successivamente alla verifica della documentazione attestante la conclusione di ciascun intervento trasmessa dall'Associazione e precisamente:

- a) relazione dettagliata in merito a quanto realizzato che evidenzi, in particolare, i seguenti indicatori di risultato, come risultanti dagli appositi archivi:
 - n. di richieste di informazioni telefoniche/e-mail,
 - numero di pratiche,
 - numero di conciliazioni;
- b) dichiarazione dell'avvenuta conclusione dell'intervento;
- c) elenco dettagliato e completo delle spese, di cui all'art. 8 della presente convenzione, con relativa documentazione giustificativa delle stesse;
- d) attestazione relativa alle spese sostenute per la realizzazione delle attività, resa sotto forma di dichiarazione sostitutiva di notorietà dal legale rappresentante dell'Associazione, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.

Entro 15 giorni dalla conclusione delle attività,, le Associazioni beneficiarie del finanziamento dovranno inviare tramite pec, all'indirizzo dph007@pec.regione.abruzzo.it, tutta la documentazione afferente la rendicontazione delle spese sostenute.

Non sono ammesse le spese fatturate o comunque riferibili ad una data anteriore rispetto alla data di avvio del progetto e quelle fatturate/effettuate o pagate successivamente alla data di conclusione del progetto finanziato.

Qualora l'importo rendicontato risulti inferiore all'ammontare complessivo erogato è fatto obbligo al soggetto attuatore di restituire al soggetto beneficiario – Regione Abruzzo la somma in eccesso.

Ogni associazione sarà responsabile delle attività affidategli in progetto e della relativa rendicontazione delle spese. L'erogazione delle somme in anticipo ed a saldo sarà effettuata singolarmente per ogni Associazione.

I costi dovranno essere effettuati entro il termine del, salvo proroga disposta dal MiSE.

I mandati dovranno essere prodotti entro la data del

Art.11 **(Revoca)**

Il contributo corrisposto per l'intervento è revocato con il conseguente obbligo da parte dell'Associazione della restituzione delle somme già ricevute comprensive degli interessi e della rivalutazione legale qualora:

- non sia stato completato entro il termine indicato all'art 5 della presente convenzione. In particolare, può essere disposta la revoca del finanziamento relativo all'intero importo dell'intervento, qualora lo specifico intervento non risulti realizzato almeno per il 60%, sia con riferimento alla spesa che al risultato;
- nel caso in cui venga accertato il mancato rispetto di uno solo degli articoli di cui al presente provvedimento.

Art.12 **(Attività di vigilanza monitoraggio e rendicontazione)**

L'attività di vigilanza e rendicontazione verrà effettuata dal Servizio della Giunta Regionale competente in materia di commercio, che provvederà al controllo della documentazione prodotta dalle Associazioni relativa alle spese sostenute per la realizzazione dell'intervento sia nella fase relativa alle anticipazioni che conclusiva.

Le verifiche in ordine alle attività svolte ed ai costi sostenuti sono effettuate adottando i criteri, gli indicatori e le scadenze indicate nel programma d'intervento.

L'attività di monitoraggio è effettuata, attraverso idonee procedure di controllo presso gli sportelli dell'Associazione.

I soggetti attuatori si impegnano ad inviare una relazione sullo stato di avanzamento delle attività progettuali nonché un riepilogo della spesa sostenuta entro dalla data di avvio delle attività fino al 30 ottobre 2022 con invio della relativa documentazione all'ufficio competente entro e non oltre il 1 novembre 2022.

Art.13
(Pubblicità)

I soggetti attuatori, al fine di garantire la massima diffusione delle iniziative per un maggiore coinvolgimento e ricadute positive delle stesse, avranno cura di rendere visibili e aggiornare gli aspetti informativi dell'iniziativa tramite sito internet o eventuali social network.

Art.14
(Durata della Convenzione)

La presente Convenzione è da ritenersi in vigore dalla data di stipula fino al termine necessario per la realizzazione degli interventi, previsto all'art 4.

La Convenzione può essere prorogata, modificata o integrata per concorde volontà delle parti.

Art.15
(Risoluzione della Convenzione)

L'eventuale mancato rispetto di una sola delle disposizioni della presente convenzione è segnalato dall'Amministrazione che ha facoltà di risolvere unilateralmente la Convenzione nel caso in cui non vengano fornite entro 20 gg adeguati chiarimenti.

Art.16
(Controversie)

In caso di controversie è competente il Foro di L'Aquila, con espressa rinuncia di qualsiasi altro Foro.

Per la Regione Abruzzo
Dirigente del Servizio

Per l'Associazione

INTESTAZIONE ASSOCIAZIONE

Allegato "A" alla convenzione

Oggetto: Comunicazione dati art. 3 Legge 136 del 13/08/2010. Tracciabilità flussi finanziari.
Ai sensi dell'art 3 della legge n.136/2010.

Il sottoscritto _____ nato a _____

Il _____ nella sua qualità di rappresentante legale dell'Associazione
_____ P.IVA/C.F. _____

consapevole delle sanzioni penali previste e richiamate dal D.P.R. 445/2000 in caso di
dichiarazioni non veritiere

DICHIARA

- 1) che gli estremi identificativi del c/c dedicato in via esclusiva/non esclusiva al pagamento
delle spese sostenute per la realizzazione della proposta "*Tutela dei consumatori e utenti
attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore*", sono:

Banca _____

C/C _____

PAESE	CIN	ABI	CAB	NUMERO DI CONTO CORRENTE

- 2) che le persone delegate ad operare su di esso sono

	C.F.	
	C.F.	

- 3) di assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge
13/08/10 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni;
4) di impegnarsi a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi;

Data _____

Timbro e Firma _____

Si allega documento d'identità _____