

ALLEGATO A

REGIONE
ABRUZZO



DIPARTIMENTO SVILUPPO E ECONOMICO E TURISMO - DPH
SERVIZIO IMPRESA E FINANZA – DPH007

PROPOSTA REGIONE ABRUZZO

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

(Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Art. 8 del D.M. 10 agosto 2020. D.D. 23 novembre 2021 – Attuazione D.D. 23 novembre 2021)

CONTESTO

La Regione Abruzzo, attraverso la legge regionale n. 53 del 2010 *“Norme a tutela del consumatore e degli Utenti”*, persegue tutti quegli obiettivi atti a garantire i diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti. La Legge Regionale n. 53 del 2010 raccoglie le disposizioni regionali in materia di promozione e tutela del ruolo economico e sociale dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi di godimento individuale e collettivo. A tal fine la Regione Abruzzo promuove tutte le forme associative fra i consumatori e gli utenti purché siano costituite e dirette democraticamente e svolgano iniziative non riconducibili ad attività privata con scopo di lucro, volte a tutelare i diritti dei consumatori ed utenti.

Per il perseguimento degli obiettivi previsti nella medesima Legge 53/2010 la Regione si avvale della Consulta Regionale degli Utenti e Consumatori – CRUC – la quale vede, tra i compiti assegnati, quelli di proposizione di interventi, studio e analisi di questioni di interesse dei consumatori ed utenti, promozione della tutela della salute, esame dei prezzi e promozione della formazione professionale.

Componenti della CRUC sono, oltre all'Assessore regionale e al Dirigente del Servizio competente in materia di commercio, anche due componenti designati delle Associazioni di consumatori ed utenti iscritte nel registro regionale di cui all'art. 4 medesima legge.

La procedura per l'iscrizione al registro regionale, di cui all'art. 4 L.R. 53/2010, prevede al suo interno la verifica del possesso, al momento della domanda, di una serie di requisiti da parte delle Associazioni richiedenti che dimostrino l'effettiva presenza e il costante impegno nel perseguimento degli obiettivi di tutela del cittadino consumatore.

Le Associazioni iscritte al registro regionale, di cui all'art. 4 L.R. 53/2010, sono attualmente quindici: A.E.C.I., ACU, ADICONSUM, ADOC, ARCO, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CONTRIBUENTI ITALIANI, FEDERCONSUMATORI, GUARDIACIVICA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON e PROTEZIONE CONSUMATORI.

In particolare, tra i requisiti che le Associazioni dei consumatori devono possedere per l'iscrizione al registro regionale è espressamente previsto, all'art. 4 comma 2 L.R. 53/2010, l'”*avere nel territorio regionale una sede operativa dell'Associazione con uno sportello aperto al pubblico con presenza minima di quattro ore al giorno per cinque giorni alla settimana, oppure avere più sportelli con presenza minima complessiva di venti ore settimanali*”.

Alla luce di quanto sopra la Regione Abruzzo riconosce la fondamentale attività svolta dagli sportelli regionali al consumatore quali centri eletti e fondamentali per la tutela del cittadino consumatore e utente nonché la necessità di potenziarne le attività e fornire al territorio una rete di sportelli che forniscano servizi essenziali omogenei.

Pertanto, la proposta della Regione Abruzzo ha come finalità ultima quella di aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la realizzazione e il supporto di sportelli aperti ai consumatori per 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 2005, n. 206 (Codice del consumo), e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee.

FINALITA'

La Regione Abruzzo riconosce l'importante compito svolto dagli Sportelli regionali ai consumatori come entità essenziale per fornire tutela e assistenza ai consumatori e utenti al fine di creare una rete di servizi essenziali ai cittadini utenti e utenti.

Pertanto, la proposta della Regione Abruzzo ha come finalità ultima quella di aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la realizzazione e il supporto di sportelli aperti ai consumatori per 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 2005, n. 206 (Codice del consumo), e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee.

A tal fine, la proposta della Regione Abruzzo *“Tutela dei consumatori e utenti attraverso il potenziamento degli sportelli regionali aperti al consumatore”*, si articola secondo un'unica direttrice tramite la realizzazione, il rafforzamento e il supporto degli sportelli regionali aperti al consumatore.

Le finalità individuate sono quelle di rafforzare la tutela dei diritti dei consumatori attraverso l'erogazione gratuita di servizi di informazione, assistenza e/o consulenza nel territorio.

SOGGETTI ATTUATORI

I Soggetti attuatori o gestori delle attività da realizzare sono individuati nelle quindici Associazioni di Consumatori e Utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 4 della legge regionale 10 dicembre 2010, n. 53 quali: A.E.C.I., ACU, ADICONSUM, ADOC, ARCO, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CONTRIBUENTI ITALIANI, FEDERCONSUMATORI, GUARDIACIVICA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON e PROTEZIONE CONSUMATORI.

I rapporti tra il soggetto beneficiario e i soggetti attuatori verranno disciplinati, nel rispetto del D.D. 23 novembre 2021 del MISE, mediante apposite convenzioni nella quale sono stabilite: le attività relative alla gestione degli sportelli aperti al consumatore, la calendarizzazione degli obiettivi, l'ammontare del finanziamento concesso, le modalità di collaborazione, la durata, con la specificazione del termine iniziale e finale, le modalità di monitoraggio nonché di rendicontazione della spesa.

ATTIVITA'

L'attività di tutela del consumatore/utente attraverso il sistema di sportelli regionali aperti al consumatore si svolgerà attraverso gli sportelli regionali presenti sul territorio intesi quale punto di contatto qualificato a cui il consumatore utente può rivolgersi gratuitamente per avere assistenza, informazione e supporto relativamente ad una questione che attiene all'esercizio dei diritti/opportunità/rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea a tutela del consumatore utente.

Gli sportelli regionali aperti al consumatore coinvolti nelle attività progettuali sono individuati nel numero minimo di quindici, come individuati da ciascuna Associazione dei consumatori/soggetto attuatore degli interventi, ubicati nel territorio di ciascuna provincia della Regione assicurando una distribuzione omogenea su tutto il territorio regionale.

La strutturazione del sistema di sportelli regionali aperto ai consumatori è orientata ad assicurare, sul territorio regionale, la presenza di qualificati centri di assistenza gratuita al cittadino consumatore e utente.

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.

Gli sportelli garantiranno, per tutto l'arco di svolgimento delle attività del Programma, i seguenti requisiti:

- essere aperti al pubblico e liberamente accessibili 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 del Programma;
- 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;
- messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e quantitativo 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 presente decreto;
- durata di apertura massima 18 mesi e, comunque, non inferiore al periodo di tempo che decorre dalla data di presentazione della presente proposta al MiSE e fino al termine del diciannovesimo mese dalla data di comunicazione di ammissione a finanziamento, di cui alla nota prot. U.0016348 del 21-01-2022, salvo proroghe disposte dal Ministero dello Sviluppo Economico.

L'intervento prevede anche l'acquisto di attrezzature e/o macchinari strumentali all'attività da realizzarsi.

TERMINI DI REALIZZAZIONE

Le attività oggetto della presente proposta verranno ultimate entro 19 mesi dalla data di comunicazione di ammissione provvisoria al finanziamento, di cui alla nota prot. U.0016348 del 21-01-2022, salvo proroghe disposte dal Ministero dello Sviluppo Economico.

FINANZIAMENTO DELL'INIZIATIVA

Il D.D. 23 novembre 2021 del Ministero dello Sviluppo Economico riconosce alla Regione Abruzzo risorse pari ad € 260.615,95. Alle attività di tutela del consumatore attraverso il sistema di sportelli regionali aperti al consumatore verranno destinate la totalità delle risorse riconosciute, esclusi gli oneri per la Commissione di verifica come previsto dall'art. 13 del D.D. 23/11/2021 quantificati in € 2.000,00.

L'ammontare riconosciuto a ciascuna Associazione per il potenziamento della rete di sportelli aperti al consumatore, così come individuato ai fini dell'attuazione della presente proposta progettuale, è pari ad € 17.241,06.

INDICATORI DI RISULTATO

Al fine di conoscere l'effettivo impatto sul territorio, per ciascun sportello finanziato saranno valorizzati i seguenti indicatori di risultato:

Iniziativa	Indicatore	Documentazione a supporto
SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI	n. sportelli	Generalità dello sportello
	n. di richieste di informazioni telefoniche/e-mail	Archivio delle richieste informazioni telefoniche/e-mail
	n. delle pratiche	Archivio delle pratiche
	n. delle conciliazioni	Archivio delle conciliazioni

MONITORAGGIO

La Regione Abruzzo si impegna ad effettuare il monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti per la realizzazione delle attività per tutta la durata del programma di intervento di cui alla presente proposta. In particolare, sarà fornita adeguata informativa al MISE dello stato di

avanzamento degli interventi dalla data di avvio delle attività alla data del 30 e l'invio della stessa entro il 15 novembre 2022.

FORME DI COMUNICAZIONE

La Regione Abruzzo si impegna a fornire una adeguata informazione delle attività progettuali sul sito istituzionale della Regione e, in particolare, fornendo indicazioni relative all'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del D.D. 23 novembre 2021.

Le Associazioni dei consumatori e utenti individuate quali soggetti attuati dell'intervento dovranno garantire la massima diffusione dell'iniziativa e fornire adeguata informazione delle attività progettuali sui rispettivi siti istituzionali, indicando l'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del D.D. 23 novembre 2021.