



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

Modello -2
Proposta

AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,
la tutela del consumatore e la normativa tecnica

PEC: dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it

OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 6 maggio 2022 art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore – D. D. 4 agosto 2023 (Decreto)

Proposta
“Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore in Campania”

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

Il sottoscritto:			
Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC

Dirigente in qualità di Responsabile regionale



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

Ufficio: UOD 50 02 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive. Cooperative e relative attività di controllo. Tutela dei consumatori			
Regione: Campania		Codice fiscale: 800.119.906.39	
Via e N° civico: Via S. Lucia 81		CAP: 80132	CITTÀ: NAPOLI
Telefono:	E-MAIL:	PEC:	

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 le risorse pari ad euro **764.437,23** di cui all'art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione al finanziamento, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle attività ex art. 5, comma 1 lett. A) e B) del Decreto nelle seguenti quote:

Finanziamento totale richiesto	€ 764.437,23	
Oneri di verifica	€ 3.000,00	

Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)	€ 761.437,23	100 %
Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)	€	 %
Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività	€ 761.437,23	



Giunta Regionale della Campania
 Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
 e le Attività Produttive
 U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
 Cooperative e relative attività di controllo.
 Tutela dei consumatori

2. Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento Ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)

	Descrizione della spesa	Spese preventive
a	spese per macchinari, attrezzature, prodotti: 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;	53.616,08
	Totale a	53.616,08
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a:	5.300,00
	➤ realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione 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 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;	54.403,78
	➤ 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;	487.246,21
	Totale b	546.949,99
C.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, 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 della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	46.205,73



Giunta Regionale della Campania
 Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
 e le Attività Produttive
 U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
 Cooperative e relative attività di controllo.
 Tutela dei consumatori

	Totale c	46.205,73
d.	<i>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;</i>	
	Totale d	
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'articolo 13</i>	3.000,00
	Totale e	3.000,00
f.	<i>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 di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.</i>	114.665,43
	Totale f	114.665,43
	TOTALE a+b+c+d+e+f	764.437,23

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: 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;</i>	53.616,08
Totale a	53.616,08
b. <i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i>	5.300,00
➤ realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

	➤ 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;	54.403,78
	➤ 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;	487.246,21
	Totale b	546.949,99
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, per le prestazioni occasionali 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;	46.205,73
	Totale c	46.205,73
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	
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	3.000,00
	Totale e	3.000,00



Giunta Regionale della Campania
 Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
 e le Attività Produttive
 U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
 Cooperative e relative attività di controllo.
 Tutela dei consumatori

f.	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 di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	114.665,43
	Totale f	114.665,43
	TOTALE a+b+c+d+e+f	764.437,23

- ☐ di avvalersi* della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data di
- ☒ di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto stesso

*NB: solo in caso di conclusione dei programmi finanziati a valere sul DD 23 novembre 2021 è possibile avvalersi della facoltà di richiedere il riconoscimento delle spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto o una data successiva.

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

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	spese per macchinari, attrezzature, prodotti: 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;	zero
	Totale a	zero
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a:	zero
	➤ realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	



Giunta Regionale della Campania
 Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
 e le Attività Produttive
 U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
 Cooperative e relative attività di controllo.
 Tutela dei consumatori

	➤ 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;	zero
	➤ 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 curriculum 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;	zero
	Totale b	zero
C.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, 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 della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	zero
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;	zero
	Totale d	zero



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

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, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	zero
	Totale f	zero
	TOTALE a+b+c+d+f	zero

5.

Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Nessuno	Zero
Totale	

6. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

☐ con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:

X sono state adottate forme alternative di consultazione quali scambio di email, pec e riunioni. Dell'ultima, svoltasi a conclusione del percorso di consultazione il 17.10.2023, si allega il verbale protocollato.



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

7. che la presente proposta è stata approvata dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:
Delibera di Giunta Regionale n.
8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti che sarà trasmesso alla Direzione entro il 30 aprile 2024
9. che le attività saranno completate e rendicontate entro il 31 ottobre 2024

10. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali

La Regione Campania ha adottato la legge regionale n. 19 del 3 settembre 2002 "Tutela dei consumatori e degli utenti" ed ha in programma l'adozione del Regolamento di attuazione che disciplinerà, tra l'altro, sia i criteri di concessione dei contributi, sia quelli di rendicontazione.

Nelle more, la Regione si ispirerà alle linee guida ministeriali già emesse per altre tipologie di progetti per quanto compatibili con le attività oggetto del D.D. 4 agosto 2023.

In particolare, per rendere puntuale e completa la trasmissione della rendicontazione al MIMIT nei termini richiesti del 30.4.2024 e del 31.10.2024; la Regione si attiverà per effettuare delle sessioni intermedie di rendicontazione con le due ATS al fine di verificare che le spese sostenute siano correttamente giustificate.



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

11. Descrivere le modalità e le tipologie di verifica che la Regione effettua per assicurare la regolare realizzazione della proposta

La Regione al fine di garantire per garantire la corretta realizzazione del progetto finanziato dal MIMIT e il rispetto del cronoprogramma procedurale e di spesa, metterà in campo attività di:

- Monitoraggio
 - monitoraggio procedurale
 - monitoraggio fisico
 - monitoraggio finanziario
- Controllo
 - controllo amministrativo propedeutico a ciascuna fase di gestione dell'intervento
 - verifiche *in loco* a campione.

A tal fine sarà creata idonea modulistica e reportistica, di fornire informazioni e assistenza alle ATS e alle singole associazioni, nonché check list di controllo.

Inoltre, la Regione si adopererà per creare in apposita piattaforma un'interfaccia pubblica per il caricamento della normativa di riferimento e l'elenco di tutti gli sportelli, con l'indicazione dell'indirizzo, degli orari di apertura al pubblico e dei referenti.

Entrambe le ATS hanno previsto un sistema di controllo interno volto alla verifica dei target programmati, in relazione agli indicatori di risultato, previa acquisizione di dichiarazioni sostitutive, nonché alla realizzazione di una reportistica da pubblicare sui rispettivi portali web, aggiornata secondo le date di monitoraggio previste dal cronoprogramma, da cui si evincano, per ciascuna Associazione partecipante, le notizie di dettaglio riguardanti:

- registro delle attività
- archivio richieste informazioni/email
- archivio delle pratiche
- archivio delle conciliazioni.

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

12.1 Totale n. 42 sportelli di cui n. 37 aggiuntivi rispetto al numero delle 5 Province in cui è articolata la Regione.

12.2 Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all'allegato 2a che forma parte integrante della proposta e va sottoscritta digitalmente (file excel da firmare in formato.p7m) unitamente alla stessa.

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

Sono state contattate tutte le Associazioni dei consumatori e degli utenti presenti sul territorio campano, iscritte all'elenco del MISE di cui all'art. 137 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, di cui al DD 30 dicembre 2022

Le Associazioni hanno espresso la volontà di attuare la Proposta regionale raggruppandosi in due ATS:

- ATS *Campania Unita* (Acu; Adiconsum; Adoc; Assoutenti; Cittadinanzattiva; Confconsumatori; Federconsumatori; Movimento Consumatori; Udicon);
- ATS *Consumatori Campania 23/24* (Centro per i Diritti del Cittadino - Codici Campania; Unione Nazionale Consumatori Campania; Altroconsumo Campania; Lega Consumatori Campania; La Casa del Consumatore Campania; Codacons Campania; Associazione Utenti Servizi Radiotelevisivi; Movimento Difesa del Cittadino Campania; Adusbef Campania).

12.4 Caratteristiche minime degli sportelli:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura non meno di 4 ore per giorno di apertura;
- c. individuazione del soggetto attuatore/ 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- La Regione Campania procederà a sottoscrivere due convenzioni con le due ATS in cui si raggrupperanno le Associazioni: ATS CAMPANIA UNITA e ATS CONSUMATORI CAMPANIA 23/24;
- 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. 388/2000;
- i. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore/utente;



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

- 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 stesso;
- k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- m. adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente Decreto;
- n. durata minima di apertura degli sportelli: 12 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;
- p. specificazione se trattasi di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del D.D. 23 novembre 2021.

12.5 Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000

Nessuno.

12.6 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

(Descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati)

La Regione Campania verificherà il rispetto delle proposte avanzate dalle costituenti ATS, attraverso strumenti quali:

- collegamento tra gli sportelli, assicurato dalle figure dei conciliatori che garantiranno unitarietà alle azioni in favore dei consumatori;
- creazione di una piattaforma per la registrazione delle pratiche, delle conciliazioni e dei contatti che permetta anche lo scambio di informazioni tra sportelli e il monitoraggio costante delle attività;
- realizzazione di una serie di eventi di formazione sulle tematiche di tutela dei consumatori che verranno svolti dagli stessi consulenti impegnati nelle attività di front office e per i quali verranno realizzati specifici report.

La Regione, dal canto suo, organizzerà riunioni periodiche in presenza e da remoto, alle quali chiederà la partecipazione dei rappresentanti delle capofila e delle singole associazioni, per monitorare l'attività e favorire lo scambio di buone pratiche.



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

12.7 Partecipazione a coordinamenti sovregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

Pur non essendo al momento prevista una partecipazione a coordinamenti sovregionali, la Regione Campania si impegna a verificare tutte le possibilità di attivare utili sinergie con altre Regioni per migliorare la qualità dei servizi offerti ai consumatori.

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

La Regione Campania verificherà il rispetto delle proposte avanzate dalle costituenti ATS in termini di:

- Creazione di siti internet delle due ATS dedicati alla pubblicazione di notizie relative al Programma di attivazione degli sportelli, con indicazione degli indirizzi, mail, contatti telefonici, orari di funzionamento e tipologia di servizi resi ai cittadini. Analoga forma di comunicazione potrà essere adottata su tutti i siti delle singole associazioni componenti le due ATS.

Inoltre la Regione Campania provvederà alla pubblicazione sui portali istituzionali (portale regionale e portale del Surap – Sportello unico regionale per le attività produttive) di tutte le notizie relative alla implementazione del Programma *Rete degli Sportelli per i Consumatori In Campania*, a cominciare dall'elenco di tutti gli sportelli finanziati a valere sul D.D. 4 agosto 2023, con indicazione degli indirizzi, mail, contatti telefonici, orari di funzionamento e tipologia di servizi resi ai cittadini e delle informazioni ulteriori che le ATS e le singole associazioni forniranno.

La Regione valuterà infine l'opportunità di organizzare un evento di kick-off del progetto, volto a promuovere e pubblicizzare le attività delle due ATS.

12.9 Cronogramma delle attività:

L'apertura degli sportelli avrà decorrenza dal 1° novembre 2023, e avrà la durata di 12 mesi, fino al 31 ottobre 2024.

Fase 1

Dal 1° novembre al 15 novembre 2023, contestualmente all'avvio delle attività di front-office con i cittadini, si pianificheranno in termini sia operativi che strategici le attività di progetto, attraverso un confronto con e tra le varie associazioni partecipanti, al fine di uniformare le modalità di funzionamento e di restituzione degli *output* da parte degli sportelli. Saranno calendarizzate da parte delle ATS attività trasversali di formazione, che si terranno lungo tutta la durata degli sportelli.

Fase 2

Dal 1° novembre 2023 al 31 gennaio 2024 si completerà l'allestimento degli sportelli con l'apposizione delle corrette indicazioni e dei materiali e strumenti utili al funzionamento degli stessi e si darà avvio alla produzione di archivi pratiche, conciliazioni e contatti. Entro il 31 gennaio verrà presentato il primo report di monitoraggio.

Fase 2.2

Dal 1° febbraio al 31 marzo 2024 proseguiranno le attività di produzione di archivi pratiche, conciliazioni e contatti. Entro il 31 marzo verrà presentato il secondo report di monitoraggio.

Fase 2.3

Dal 1° aprile al 31 ottobre 2024 proseguiranno le attività di produzione di archivi pratiche, conciliazioni e contatti. Presentazione al 31 ottobre del report finale delle attività.



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

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

13.1 Titolo

13.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare un box per ogni attività diversa)

(descrizione dell'oggetto, obiettivi, attività da realizzare (anche in collaborazione con altri soggetti pubblici), durata e soggetto attuatore, risultati attesi)

13.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

13.4 Durata: -----

13.5 Cronogramma delle attività:

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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



Giunta Regionale della Campania
*Direzione Generale per lo Sviluppo Economico
e le Attività Produttive*
U.O.D. 02 - Attività artigianali, commerciali e distributive.
Cooperative e relative attività di controllo.
Tutela dei consumatori

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto

Luogo e data	
---------------------	--

**Firmato digitalmente dal Responsabile
regionale**

(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)