



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

Modello -2
Piano delle Attività

AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY

Direzione generale consumatori e mercato

Divisione IV – Politiche, normativa e progetti nazionali ed europei per i consumatori. Cooperazione amministrativa europea

PEC: dqcm.div04@pec.mimit.gov.it

OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 31 luglio 2024, art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore 2025 – 2026) - D.D. 14 febbraio 2025 (Decreto)

PIANO DELLE ATTIVITÀ

La presente dichiarazione 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

in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Direzione Generale Sviluppo Economico e Attività Produttive			
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



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

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 761.524,02 di cui all'art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione a contributo, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle Linee di attività ex art. 5, comma 1 (Linea di attività A) e comma 2 (Linea di attività B) del Decreto nelle seguenti quote:

Contributo totale richiesto	€ 761.524,02
di cui Oneri di verifica	€ 2.800,00
Per il componente ministeriale	€ 2.800,00
Per il componente regionale	€ 0,00

Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività	€ 758.724,02	
di cui contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 - Linea di attività A	€ 758.724,02	100 %
di cui contributo per la realizzazione delle attività ex art. 5, co.2 – Linea di attività B	€ 0,00	0,00 %

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

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 38.700,00
Let. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 69.401,33
Let. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 427.270,80
Let. d	Spese di retribuzione del personale	€ 44.828,30
Let. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 26.800,00
Let. f	Oneri relativi alle attività di verifica:	€ 2.800,00
	<i>di cui per il rappresentante ministeriale</i>	€ 2.800,00
	<i>di cui per il rappresentante regionale</i>	€ 0,00
Let. g	Spese generali	€ 151.723,59
TOTALE a+b+c+d+e+f+g		€ 761.524,02



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 (linea di attività A)

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 38.700,00
Let. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 69.401,33
Let. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 427.270,80
Let. d	Spese di retribuzione del personale	€ 44.828,30
Let. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 26.800,00
Let. g	Spese generali	€ 151.723,59
TOTALE a+b+c+d+e+g		€ 758.724,02

- di avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate fino ad un massimo di tre mesi precedenti la pubblicazione del Decreto sostenute in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023 approvate dalla Regione, e precisamente dal
- di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, del Decreto circa la richiesta di ammissibilità delle spese effettuate nei tre mesi precedenti la pubblicazione del presente decreto.

NB: ai sensi dell'art. 6, co. 2, lett. n) del Decreto, la durata minima di apertura degli sportelli è di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del Decreto, con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute nei tre mesi precedenti la pubblicazione in continuità con le attività finanziate ai sensi del D.D. 04 agosto 2023, approvate dalla Regione.

4. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.2 (linea di attività B).

Rif. Decreto Art.8, c.1	Descrizione della spesa	Spese preventivate
Let. a	Spese per macchinari, attrezzature, prodotti	€ 0,00



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

Lett. b	Spese per acquisizione di servizi	€ 0,00
Lett. c	Spese per consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo	€ 0,00
Lett. d	Spese di retribuzione del personale	€ 0,00
Lett. e	Rimborsi spese per i volontari	€ 0,00
Lett. g	Spese generali	€ 0,00
TOTALE a+b+c+d+e+g		€ 0,00

5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
NESSUNO	0,00
Totale	0,00

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:

sono state adottate forme alternative di consultazione, quali scambi di e-mail, pec e una riunione, le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: **Verbale di riunione tra Regione Campania e referenti delle due istituende ATS/soggetti attuatori, repertoriato al n. VE/2025/0000218 del 27/02/2025.**

7. che il presente piano di attività è stato approvato dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: **deliberazione di Giunta Regionale n. _____ del _____.**

8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti al 31 dicembre 2025 che sarà trasmesso alla Direzione entro il 2 marzo 2026.

9. che per le Regioni che hanno partecipato all'Avviso Competenze digitali del 29



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

novembre 2024, entro il termine del 30 settembre 2025, sarà effettuato e trasmesso il monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti relativamente al Piano generale di informazione e formazione.

10. che le attività saranno completate e rendicontate entro i termini di cui all'art. 12 co. 3 del Decreto (per le Regioni che hanno partecipato all'Avviso competenze digitali del 29 novembre 2024 entro tali termini dovranno essere altresì ultimate e rendicontate le relative attività).
11. **Dettagliare, ai fini del monitoraggio e della rendicontazione, le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare circa la pertinenza, congruità e conformità alle disposizioni del Decreto delle spese sostenute dai soggetti attuatori/gestori**

La Regione Campania, al fine di garantire la pertinenza, la congruità e la conformità della spesa sostenuta dai soggetti attuatori, in esecuzione al progetto finanziato dal MIMIT, oltre al rispetto del cronoprogramma procedurale e di spesa, effettuerà un'attività di controllo amministrativo e contabile, successivo a ciascuna anticipazione erogata, finalizzato a verificare il rispetto del budget di spesa, delle normative in materia contabile, fiscale e del lavoro, nonché ad accertare la pertinenza, la congruità e l'ammissibilità della spesa effettuata.

Oltre alle normative generali in materia contabile, la disciplina di riferimento in ambito regionale è rappresentata dall'art. 6 della L.R. n. 19/2002, che regola le modalità di erogazione dei contributi alle Associazioni dei consumatori. In particolare, il comma 4 stabilisce che il contributo è revocato e l'eventuale somma erogata è recuperata quando l'iniziativa viene realizzata in difformità a quanto stabilito nel provvedimento di concessione, e in caso di irregolarità accertate nella contabilizzazione delle spese. Ulteriore riferimento normativo sarà rappresentato dall'aggiornamento delle Linee guida sulla rendicontazione, approvate dalla UOD 50.02.02 con D.D. n. 22 del 29/02/2024.

12. **Dettagliare le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare per assicurare la regolare realizzazione del Piano delle attività**



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

La Regione effettuerà un monitoraggio delle attività dei soggetti attuatori, finalizzato a verificare il regolare stato di avanzamento del piano e il rispetto dei target minimi programmati; in particolare sarà disposto:

- ✓ il monitoraggio *in loco* per la verifica del rispetto dei requisiti minimi da parte degli sportelli;
- ✓ la verifica da remoto, finalizzata a riscontrare il rispetto degli orari di apertura al pubblico da parte degli sportelli;
- ✓ il monitoraggio delle attività dei soggetti attuatori, con cadenza trimestrale, previo riscontro dai portali dedicati delle due ATS. Entrambe le ATS, in collaborazione con la Regione Campania, hanno previsto un sistema di monitoraggio interno, volto alla verifica dei target programmati in relazione agli indicatori di risultato. Ciascuna ATS si avvarrà di un portale dedicato, su cui saranno progressivamente caricati i dati delle attività rappresentati dai seguenti parametri di risultato:
 - presenze allo sportello degli utenti;
 - richieste informazioni/e-mail degli utenti;
 - pratiche prodotte;
 - conciliazioni effettuate (con indicazione di quelle andate a buon fine);
 - altro (es: questionario di gradimento).

13. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art.5, comma 1, del Decreto – Linea di attività A).

13.1 Totale n. 34 sportelli, di cui n. 29 aggiuntivi rispetto alle 5 Province in cui è articolata la Regione.

13.2 Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all’allegato Mod.2a, sottoscritto digitalmente (Excel da firmare in formato.p7m) che forma parte integrante del presente Piano delle attività.

13.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

Sono state contattate 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 cui è stata sottoposta la presente proposta programmatica.

Le Associazioni hanno espresso la volontà di attuare la proposta regionale raggruppandosi in due ATS distinte, al fine di facilitare le interlocuzioni delle associazioni con gli uffici regionali:

- ATS Consumatori Campania Unita, costituita da otto associazioni: Adiconsum; Adoc; Assoutenti; Cittadinanzattiva; Confconsumatori; Federconsumatori; Movimento Consumatori; Udicon. Causa autoesclusione dell’associazione ACU, che aveva partecipato al precedente Programma di finanziamento, la ATS Consumatori Campania Unita procederà ad una modifica statutaria conservando comunque la vecchia denominazione.



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

- ATS Consumatori Campania costituita da nove associazioni: 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. A causa di modifiche nella denominazione, la precedente ATS "Consumatori Campania 23/24" procederà a una modifica statutaria, assumendo la nuova denominazione di ATS Consumatori Campania.

La condivisione della proposta programmatica è stata formalizzata con relativo verbale di condivisione tra la Regione Campania e i rappresentanti delle due istituende ATS Consumatori di cui al repertorio n. VE/2025/0000218 del 27/02/2025 in allegato alla presente.

13.4 Caratteristiche minime degli sportelli:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura al pubblico non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura al pubblico non meno di 8 ore a settimana;
- 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;
- d. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- e. numero telefonico presidiato negli orari di apertura e dotato di segreteria telefonica o altri idonei analoghi strumenti negli orari di chiusura;
- 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 chiaramente percepibile dal consumatore/utente;



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - 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;
- k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- m. adeguata ed evidente informazione, a decorrere almeno dalla data di ammissione a finanziamento, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori, dell'ubicazione degli sportelli, dei giorni e orari di apertura, dei recapiti di contatto e del servizio gratuito reso e con indicazione delle principali tematiche affrontate rispetto alle quali è possibile richiedere assistenza, finanziato ai sensi del presente decreto;
- n. durata minima di apertura di 12 mesi a decorrere non prima della pubblicazione del presente Decreto e con la possibilità di riconoscere spese per le attività sostenute in continuità nei tre mesi precedenti la pubblicazione.

13.5 Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000

Nessuno.

13.6 Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati da parte della Regione e dei soggetti attuatori/gestori (es. siti internet, eventi ecc.)

Le modalità di divulgazione della presente iniziativa progettuale avverranno come di seguito rappresentato:

- Aggiornamento dei siti internet delle due ATS Consumatori 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 dovrà essere adottata su tutti i siti delle singole associazioni componenti le due ATS. I soggetti attuatori provvederanno anche a commissionare la produzione di materiale pubblicitario e di approfondimento inerente alle materie della tutela del consumatore, secondo le specificità delle singole Associazioni e dei singoli sportelli attivati.
- 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 all'avanzamento del Programma *Rete degli Sportelli per i Consumatori In Campania 2025/2026*, a cominciare dall'elenco di tutti gli sportelli finanziati a valere sul D.D. 14 febbraio 2025, 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.



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

13.7 Cronoprogramma delle attività:

All'atto del ricevimento da parte del Mimit del decreto di ammissione provvisoria a finanziamento, il competente ufficio regionale provvederà all'adozione del decreto di ammissione a finanziamento delle ATS attuatrici del piano in oggetto.

Le stesse, secondo quanto previsto dalla convenzione, sono tenute a trasmettere entro e non oltre dieci giorni la comunicazione di avvio ufficiale delle attività. Ai sensi dell'art. 12 del D.D. Mimit 14 febbraio 2025 la Regione Campania provvederà a comunicare al Ministero l'avvio delle attività proposte nel piano ammesso a contributo, entro trenta giorni dalla comunicazione di ammissione.

L'apertura degli sportelli avrà decorrenza presumibilmente dal 1° maggio 2025, e avrà la durata di almeno 12 mesi, fino al 30 aprile 2026.

Qualora l'ammissione a finanziamento da parte del Mimit dovesse avvenire successivamente, ciò determinerà uno slittamento temporale, fermo restando l'obbligo di svolgere le attività per almeno 12 mesi e la chiusura delle stesse entro il 30 settembre 2026.

Fase 1

Dal 15 aprile al 30 aprile 2025 si pianificheranno, in termini sia operativi che strategici, le attività di progetto, attraverso un confronto tra ciascun soggetto attuatore e le rispettive associazioni partecipanti, al fine di uniformare le modalità di funzionamento e di restituzione degli *output* da parte degli sportelli. Inoltre si provvederà ad adeguare, laddove necessario, gli sportelli alle caratteristiche tecniche previste dal D.D. 14 febbraio 2025 al fine di garantire il rispetto dei requisiti minimi previsti dallo stesso.

Fase 2

Dal 1° maggio 2025 (data orientativa) saranno avviate ufficialmente le attività degli sportelli, previa comunicazione dei due soggetti attuatori con contestuale pubblicazione del progetto sui portali di ciascuna delle Associazioni partecipanti. Tutti gli sportelli dovranno registrare le proprie attività in archivi presenze allo sportello, telefonate/mail, pratiche, conciliazioni e altro (questionari di gradimento), che saranno oggetto di verifica da parte degli uffici regionali circa il raggiungimento dei target programmati.

Fase 3

A seguito dell'inizio delle attività saranno effettuati dagli uffici regionali i monitoraggi intermedi con cadenza trimestrale al fine di verificare il rispetto dei target programmati e consentire la trasmissione al MIMIT, entro la data del 2 marzo 2026, del monitoraggio intermedio delle attività alla data del 31/12/2025.

Fase 4

Dal 1° gennaio 2026 proseguiranno le attività degli sportelli con relativo carico sui portali di riferimento di presenze allo sportello, telefonate/mail, pratiche, conciliazioni e altro (questionari di gradimento) con monitoraggio trimestrale delle attività fino alla chiusura del programma che avverrà alla data del 30 aprile 2026.

Fase 5

Entro il 30 maggio 2026 le ATS dovranno completare la rendicontazione delle attività svolte, trasmettendo agli uffici regionali tutta la documentazione circa il lavoro svolto, completa di relazione finale. Ciò al fine di consentire le opportune verifiche da parte degli uffici regionali, che dovranno trasmettere la rendicontazione finale al MIMIT entro e non oltre il 20 novembre 2026.



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

14. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 2, del Decreto – Linea di attività B)

(Ripetere i punti da 14.1 a 14.3 per ogni iniziativa diversa)

14.1 Titolo e durata dell'iniziativa

Titolo	Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO

14.2 Soggetti attuatori e relativi importi

Soggetti attuatori	Importo contribuito previsto
NESSUNO	NESSUNO

14.3 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, del Decreto e complementari rispetto alle attività di cui all'Avviso competenze digitali

NESSUNA

14.4 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

NESSUNO

14.5 Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

NESSUNO

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

NESSUNO

14.7 Eventuale apporto di ulteriori risorse da parte della stessa Regione e/o di altri soggetti pubblici o privati, ivi compresi i finanziamenti europei



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
UOD 50.02.02 - Attività Artigianali, Commerciali e
Distributive Cooperative e relative Attività di Controllo
Tutela dei Consumatori

NESSUNO

14.8 Cronoprogramma delle attività:

NESSUNO

14.9 Risultati previsti in termini quantitativi e qualitativi

Titolo iniziativa	Indicatori individuati	Risultati previsti (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO

Luogo e data | **Napoli 31 marzo 2025.**

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale

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