

CONVENZIONE TRA REGIONE LOMBARDIA E LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI UTENTI ISCRITTE NELL'ELENCO REGIONALE DI CUI ALLA LEGGE REGIONALE 3 GIUGNO 2003 N.6 PER L'ATTUAZIONE DELL' ARTICOLO 5 DECRETO MISE 23 NOVEMBRE 2021 E SMI "SPORTELLI DEL CONSUMATORE IN AMBITO REGIONALE"

TRA

Regione Lombardia, nel prosieguo Regione, con sede legale in Milano, Piazza Città di Lombardia, 1 – C.F. n. 80050050154 - P.IVA n. 12874720159, rappresentata in questo atto dal Direttore Generale pro tempore della Direzione Generale Sviluppo Economico della Giunta Regionale, come delegato dalla d.g.r.....XI/ del 21 febbraio 2022

E

Le associazioni consumatori/utenti componenti del C.R.C.U. e aderenti alla proposta Regionale relativa al finanziamento di sportelli del consumatore per le annualità 2022/2023. In dettaglio:

- ADICONSUM LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Carlo Piaruli
- ASSOUTENTI LOMBARIDA nella persona del legale rappresentante pro tempore Roberto Brunelli
- CASA DEL CONSUMATORE LOMBARIDA nella persona del legale rappresentante pro tempore Giovanni Ferrari
- CITTADINANZATTIVA LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Liberata Dell'Arciprete
- CODACONS LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Valentina Danza
- CODICI LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Davide Zanon
- CONFCONSUMATORI LOMBARIDA nella persona del legale rappresentante pro tempore Alessandro Palumbo
- FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Antimo De Col
- LEGA CONSUMATORI LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Laura Praderi
- MOVIMENTO CONSUMATORI LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Piero Pacchioli
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Lucia Moreschi
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI LOMBARIDA nella persona del legale rappresentante pro tempore Marco Gallinucci
- UDICON LOMBARDIA nella persona del legale rappresentante pro tempore Fabrizio Ciliberto

PREMESSO CHE

- A) la legge 23 dicembre 2000, n. 388 all'articolo 148 comma 1 prevede che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori;
- B) Il D.M. 10 agosto 2020 all'articolo 8 comma 1 assegna alla Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del MISE per il biennio 2021-2022 la somma di € 10.000.000,00 per favorire l'assistenza, l'informazione e l'educazione sull'esercizio

dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, in ambito regionale, mediante, in particolare sportelli aperti ai consumatori;

C) IL D.D. MISE 23 novembre 2021:

1. disciplina i termini, le modalità e le condizioni per il riconoscimento di un contributo alle spese sostenute dalle Regioni al fine di aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la realizzazione 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;
2. attribuisce provvisoriamente a Regione Lombardia per l'attuazione delle misure di cui al punto 1 la somma fino a euro 1.558.867,30;
3. prevede che una quota non inferiore al 70% delle risorse attribuite a ciascuna Regione sia destinato al finanziamento di sportelli per il consumatore in ambito regionale, mentre la quota residuale possa essere destinata anche ad altre iniziative individuate dalla Regione aventi ad oggetto attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori;
4. richiede che le Regioni, a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento, presentino una proposta riguardante necessariamente la strutturazione del sistema di sportelli del consumatore a livello regionale e facoltativamente le iniziative di assistenza, educazione ed informazione a vantaggio dei consumatori ed utenti a cui si intende destinare la quota residua di finanziamento in misura, comunque, non superiore al 30%;
5. stabilisce che Le attività di ciascuna proposta, compresa la gestione degli sportelli del consumatore vengono realizzate dalle Regioni, preferibilmente e prevalentemente in collaborazione con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio, riconosciute in base alla normativa delle singole Regioni, ovvero, in mancanza della predetta normativa, in collaborazione con le associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte all'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
6. stabilisce che I rapporti di collaborazione con le singole associazioni dei consumatori o con gruppi di associazioni individuati quali soggetti attuatori e/o gestori sono regolati dalle Regioni attraverso apposite convenzioni, nelle quali sono stabiliti: le attività, per quanto riguarda la gestione degli sportelli, la previsione degli elementi di ripartizione del finanziamento, 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 delle spese;

D) con nota MISE protocollo 15457 del 20 gennaio 2022 sono state assegnate provvisoriamente a Regione Lombardia fino a euro 1.558.867,30;

E) il D.D. MISE 28 gennaio 2022 prevede:

1. lo spostamento dei termini per la presentazione della proposta regionale al MISE dal 31 gennaio 2022 al 28 febbraio 2022;
2. che una ulteriore quota del 10% delle risorse previste per il finanziamento degli sportelli possa essere destinata ad attività di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori, preliminari, connesse, o comunque complementari rispetto al sistema degli sportelli;

F) in data 8 febbraio 2022 si è riunito il Comitato Regionale Consumatori Utenti, costituito dalle associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui alla Legge Regionale n.6/2003, in tale seduta Regione Lombardia ha condiviso con le associazioni l'ipotesi di proposta da presentare al MISE in attuazione del D.M. 23 novembre 2021;

G) la proposta Regionale prevede la presentazione di un progetto unitario, che coinvolga le associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui alla Legge Regionale n. 6/2003, rappresentate in seno al CRCU, prevede il finanziamento di almeno 37 sportelli del consumatore ripartiti sull'intero territorio regionale, con presenza in ognuna delle 12 Province Lombarde. Al finanziamento degli sportelli viene riservata una quota non inferiore al 70% del totale

finanziamento attribuito a Regione Lombardia dal Ministero. Alla primaria attività di assistenza gli sportelli affiancheranno un'attività di informazione ed educazione su tematiche specifiche quali l'inflazione, transizione sostenibile, e sostenibilità dei consumi, con la previsione di una o più associazioni che possano svolgere un ruolo di coordinamento anche ai fini della rendicontazione delle attività svolte;

- H) le associazioni costituenti il Comitato con l'esclusione della sola ACU hanno espresso il proprio assenso alla proposta condivisa da Regione Lombardia;
- I) che le associazioni Altroconsumo e Casaconsum, dopo un iniziale adesione al progetto hanno manifestato la volontà di rinunciare alla partecipazione stessa.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ART. 1 (Oggetto e finalità)

La presente convenzione mira alla regolamentazione dei rapporti di collaborazione tra Regione Lombardia e le Associazioni di consumatori/utenti riconosciute ai sensi della Legge Regionale n. 6/2003, in qualità di soggetti attuatori/gestori della proposta relativa al programma delle attività che Regione Lombardia intende presentare al MISE in merito all'utilizzo delle risorse finanziarie riconosciute a Regione ai sensi dell'articolo 3 comma 3 del suddetto decreto e destinate ad aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la realizzazione di sportelli aperti ai consumatori per agevolare e facilitare l'esercizio dei loro diritti 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.

ART. 2 (ATTIVITA' DA REALIZZARE)

Per raggiungere le finalità di cui all'articolo 1 è prevista l'apertura sul territorio regionale di almeno 37 sportelli per il consumatore, garantendo l'ubicazione di sportelli nel territorio di ciascuna delle 12 Province lombarde, essi rappresenteranno sul territorio centri qualificati di assistenza gratuita per il cittadino consumatore e utente.

Parallelamente alle attività di assistenza gli sportelli attueranno in via sussidiaria iniziative di informazione ed educazione a favore dei consumatori ed utenti, aventi ad oggetto alcune fondamentali tematiche, di seguito descritte:

TEMATICA TRATTATA	ASSOCIAZIONI
INFLAZIONE	<ul style="list-style-type: none">● CODICI● CASA DEL CONSUMATORE● MDC● UNC● ASSOUTENTI● CODACONS
SOSTENIBILITA' DEI CONSUMI	<ul style="list-style-type: none">● CITTADINANZATTIVA● LEGA CONSUMATORI● UDICON

TRANSIZIONE SOSTENIBILE	<ul style="list-style-type: none"> ● ADICONSUM ● CONFCONSUMATORI ● FEDERCONSUMATORI ● MC
-------------------------	--

All'interno dei tre ambiti tematici svolgono il ruolo di referente per i rapporti con Regione Lombardia CODICI per inflazione, CITTADINANZATTIVA per sostenibilità dei consumi, CONFCONSUMATORI per transizione sostenibile.

Tali soggetti cureranno il corretto svolgimento delle attività previste e, in sede di rendicontazione, l'acquisizione e la trasmissione a Regione della documentazione richiesta a supporto delle spese sostenute dalle associazioni ricomprese nell'ambito di riferimento, in relazione all'intera attività svolta dagli sportelli di pertinenza.

ART. 3 (CONTRIBUTO E MODALITA' DI EROGAZIONE)

Per la realizzazione delle suddette attività, Regione Lombardia erogherà a seguito di rendicontazione nelle modalità di cui al successivo art. 7 un contributo fino a euro 1.466.351,66 di cui: una quota non inferiore ad euro 1.092.000,00 per il finanziamento del funzionamento e delle attività di assistenza attuate dagli sportelli del consumatore in ambito regionale, mentre la quota restante verrà erogata secondo le medesime modalità per il finanziamento delle attività di informazione ed educazione in materia di inflazione, consumo e transizione sostenibile, attuate a favore dei cittadini consumatori e utenti.

Il contributo verrà erogato a richiesta delle associazioni partecipanti entro 30 gg dalla richiesta stessa, in quattro quote:

- prima quota pari al 25% del contributo concesso entro 30 giorni dal trasferimento delle risorse prima quota pari al 25% del contributo concesso entro 30 giorni dal trasferimento delle risorse finanziarie da parte del MISE a Regione Lombardia;
- seconda quota pari al 25% del contributo concesso, entro il 31 luglio 2022;
- terza quota pari al 40% del contributo concesso entro il 31 gennaio 2023;
- quarta quota pari al 10% del contributo concesso a conclusione delle attività di progetto, dopo l'accertamento della Commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. del 23 novembre 2021.

Le associazioni in qualità di soggetti attuatori/gestori della proposta regionale provvederanno a trasmettere a Regione Lombardia in relazione alle spese sostenute idonea e specifica documentazione contabile.

L'attribuzione delle prime due quote relative all'annualità 2022 (anticipo), sarà subordinata alla presentazione da parte delle Associazioni dei consumatori di una fideiussione bancaria o polizza fidejussoria assicurativa, a favore della Regione Lombardia, a garanzia dell'anticipo concesso da erogare. La fideiussione deve essere sottoscritta per un importo pari all'anticipo da liquidare.

Entro 10 giorni dalla data di ultimazione del progetto e comunque non oltre il 31 ottobre 2022 le associazioni devono trasmettere a Regione la documentazione relativa ai costi sostenuti dalla data di ammissione provvisoria al contributo fino alla data del 31 ottobre 2022 per le attività ex art. 5, co.1 lett. a) e dalla data di presentazione del Programma al MiSE per le attività art. 5, co.1 lett. b) corredata dalla relazione finale sulle attività svolte.

Le spese dovranno essere direttamente imputabili alla realizzazione delle attività previste per la proposta approvata, chiaramente pertinenti e non dovranno evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati ed 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.

ART. 4 (SPESE AMMISSIBILI)

Sono ammissibili a contributo le seguenti categorie di spesa sostenute dal soggetto attuatore/gestore:

- A. spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica 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, 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 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;
- 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;
- 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 di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente. Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura fino al 15% della quota di contributo.

Le spese direttamente connesse alla gestione ed allo svolgimento delle attività di assistenza e supporto al consumatore svolte dagli sportelli finanziati, sono ammissibili a far data dal 20 gennaio 2022, mentre le spese relative alle ulteriori attività di educazione ed informazione a favore dei consumatori sulle tematiche dell'inflazione, della sostenibilità dei consumi e della transizione sostenibile, sono ammissibili dalla data di presentazione del Programma al MiSE.

Sono ammissibili le spese per le quali, ove non espressamente prevista la forfetizzazione, sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile di spesa, con l'attestazione, altresì, dell'avvenuto pagamento. Le spese devono essere direttamente imputabili alla realizzazione delle attività previste nella proposta approvata, 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.

ART. 5 (IMPEGNI DI REGIONE LOMBARDIA)

Regione Lombardia si impegna a fornire le indicazioni necessarie e gli adeguati supporti organizzativi necessari allo sviluppo dell'iniziativa ed a collaborare all'azione di comunicazione del progetto.

ART 6 (IMPEGNI DEI SOGGETTI ATTUATORI/GESTORI)

Le associazioni dei consumatori ed utenti iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. 6/2003 in qualità di soggetti attuatori/gestori si impegnano a garantire l'apertura sul territorio regionale con presenza in ciascuna delle province lombarde di almeno 37 sportelli del consumatore.

Gli sportelli devono:

- essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie,
- essere aperti per non meno di due giorni a settimana, garantendo tra tutti gli sportelli finanziati una media di tre giorni di apertura a settimana, un orario di apertura giornaliero non inferiore alle quattro ore, garantendo comunque una media di apertura di sei ore per giorno a settimana tra tutti gli sportelli finanziati, gli sportelli potranno ricevere su appuntamento onde evitare assembramenti;
- individuare al loro interno un responsabile di sportello, un esperto legale ed un conciliatore per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- garantire la 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.
- garantire l'esclusività della sede/LOCALE dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività negli orari in cui viene svolta l'attività di sportello, e l'informazione al consumatore circa la natura delle risorse con le quali viene finanziata l'attività dello sportello, dovrà altresì essere esposta all'esterno dello SPORTELLO una targa che identifichi lo sportello del consumatore;
- garantire la registrazione delle pratiche evase con relativo numero identificativo;
- mettere a disposizione del consumatore che utilizza i servizi dello sportello modulistica idonea a rilevare il livello qualitativo e quantitativo di soddisfazione del servizio ricevuto;
- garantire l'apertura dello sportello finanziato per un periodo complessivamente non inferiore a 18 mesi;

- garantire in relazione allo sportello finanziato l'accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello, oltre ad un numero telefonico e relativa segreteria telefonica.

Le associazioni invieranno a Regione a cura dei referenti, apposita relazione bimestrale sull'andamento delle attività svolte.

ART. 7 (RENDICONTAZIONE)

Le associazioni in qualità di soggetti attuatori/gestori della proposta regionale provvedono a trasmettere a Regione Lombardia in relazione alle spese sostenute idonea e specifica documentazione contabile.

Le spese devono essere direttamente imputabili alla realizzazione delle attività previste per la proposta approvata, 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.

In relazione ai costi del personale 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, le attrezzature acquistate, nonché tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, una dicitura del seguente tenore: **"realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. DM 10.08.2020", pena la non ammissibilità delle spese suddette.**

Ai fini della rendicontazione, 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.

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 del programma generale della Regione Lombardia finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M. 10.08.2020". Per le fatture elettroniche ed altri titoli di spesa nativi digitali, la dicitura deve essere riportata all'interno del titolo stesso nel campo note.

ART. 8 (CONTROLLI)

L'Ufficio competente in ogni fase del procedimento, nonché la Commissione di cui all'articolo 13 del D.M. MISE 23 novembre 2021 in sede di verifica, possono richiedere, al fine di valutare la pertinenza e congruità della spesa, il curriculum vitae da cui risulti la competenza professionale del personale impiegato per l'attività degli sportelli, i contratti relativi alla prestazione e ogni altra documentazione (rapporti di attività, verbali, materiali prodotti, database, ecc.) idonei a comprovare il contenuto delle attività, il riferimento al programma finanziato, l'effettiva esecuzione ed il prodotto della prestazione, l'eventuale impegno orario e comunque il periodo di svolgimento. I soggetti attuatori/gestori sono inoltre tenuti a conservare per almeno cinque anni, fatti salvi i maggiori obblighi di legge, presso il soggetto gestore/attuatore e mettendoli a disposizione per qualsiasi richiesta o controllo da parte dell'Amministrazione o degli organi preposti I titoli di spesa in originale.

ART. 9 (FORO COMPETENTE)

Per la soluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti è competente il Foro di Milano.

ART.10 (TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)

Ai sensi e per effetti di quanto disposto dal D.lgs. n. 196/2003, dal Regolamento UE n. 2016/679 e dal D.lgs.101/2018, le parti si autorizzano reciprocamente al trattamento dei rispettivi dati personali in relazione agli adempimenti connessi alla presente scrittura e limitatamente alla durata della stessa, fermi restando tutti i diritti riconosciuti dagli artt. da 15 a 22 del succitato Regolamento 2016/679.

Per Regione Lombardia

Per le associazioni consumatori/utenti

Enrico Capitanio

Dirigente della U.O. Competitività

delle filiere e dei Territori