

**ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE**  
(SEDUTA DEL 26 OTTOBRE 2023)

L'anno duemilaventitrè, il giorno di giovedì ventisei del mese di ottobre, alle ore 15.20 presso la Presidenza della Regione Lazio (Sala Giunta), in Roma - via Cristoforo Colombo n. 212, previa formale convocazione del Presidente per le ore 15.00 dello stesso giorno, si è riunita la Giunta regionale così composta:

1) ROCCA FRANCESCO .....	<i>Presidente</i>	7) PALAZZO ELENA .....	<i>Assessore</i>
2) ANGELILLI ROBERTA .....	<i>Vicepresidente</i>	8) REGIMENTI LUISA .....	“
3) BALDASSARRE SIMONA RENATA .....	<i>Assessore</i>	9) RIGHINI GIANCARLO .....	“
4) CIACCIARELLI PASQUALE .....	“	10) RINALDI MANUELA .....	“
5) GHERA FABRIZIO .....	“	11) SCHIBONI GIUSEPPE .....	“
6) MASELLI MASSIMILIANO .....	“		

Sono presenti: *la Vicepresidente e gli Assessori Baldassarre, Ciacciarelli, Ghera, Maselli, Palazzo, Regimenti, Righini, Rinaldi e Schiboni.*

E' assente: *il Presidente.*

Partecipa la sottoscritta Segretario della Giunta dottoressa Maria Genoveffa Boccia.

(O M I S S I S)

Esce dall'Aula l'Assessore Palazzo.

(O M I S S I S)

**Deliberazione n. 666**

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 - Approvazione della Proposta della Regione Lazio.

## LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta del Vice Presidente e Assessore allo Sviluppo economico, Commercio, Artigianato, Industria, Internazionalizzazione

- VISTO** lo Statuto della Regione Lazio;
- VISTA** la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6, concernente “*Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale*” e successive modifiche;
- VISTO** il regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1, concernente: “*Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale*” e successive modifiche;
- VISTA** la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante: “*Legge di contabilità e finanza pubblica*” e successive modifiche;
- VISTO** il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, recante: “*Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42*” e relativi principi applicativi, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126;
- VISTA** la legge regionale 12 agosto 2020, n. 11, recante: “*Legge di contabilità regionale*”;
- VISTO** il regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26, recante: “*Regolamento regionale di contabilità*” che, ai sensi dell’articolo 56, comma 2, della legge regionale n. 11/2020 e fino alla data di entrata in vigore del regolamento di contabilità di cui all’articolo 55 della citata l.r. n. 11/2020, continua ad applicarsi per quanto compatibile con le disposizioni di cui alla medesima l.r. n. 11/2020;
- VISTA** la legge regionale 30 marzo 2023, n. 1, recante: “*Legge di stabilità regionale 2023*”;
- VISTA** la legge regionale 30 marzo 2023, n. 2, recante: “*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2023-2025*”;
- VISTA** la Deliberazione della Giunta regionale 31 marzo 2023, n. 91, concernente: “*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2023-2025. Approvazione del “Documento tecnico di accompagnamento”, ripartito in*

titoli, tipologie e categorie per le entrate e in missioni, programmi, titoli e macroaggregati per le spese”;

- VISTA** la Deliberazione della Giunta regionale 31 marzo 2023, n. 92, concernente: “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2023-2025. Approvazione del “Bilancio finanziario gestionale”, ripartito in capitoli di entrata e di spesa e assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa”;
- VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale 27 aprile 2023, n. 127, concernente: “Indirizzi per la gestione del bilancio regionale 2023-2025 e approvazione del bilancio reticolare, ai sensi degli articoli 30, 31 e 32, della legge regionale 12 agosto 2020, n. 11”;
- VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale 27 aprile 2023, n. 132, concernente: “Riaccertamento dei residui attivi e passivi al 31 dicembre 2022, ai sensi dell’art. 3, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011 n. 118 e successive modificazioni”;
- VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale 27 aprile 2023, n. 133, concernente: “Variazioni del bilancio regionale 2023-2025, conseguenti alla deliberazione della Giunta regionale concernente il riaccertamento dei residui attivi e passivi al 31 dicembre 2022, ai sensi dell’art. 3, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011 n. 118 e successive modifiche, e in applicazione delle disposizioni di cui all’art. 42, commi da 9 a 11, del medesimo d.lgs. n. 118/2011.”;
- VISTO** l’articolo 25 della l.r. n. 11/2020, che detta disposizioni in materia di variazioni di bilancio;
- VISTA** la circolare del Direttore Generale, prot. n. 866060 del 1 agosto 2023, con la quale sono fornite le ulteriori modalità operative per la gestione del bilancio regionale 2023-2025;
- VISTA** la legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 concernente: “*Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti*” e successive modifiche;
- VISTO** il regolamento regionale 14 marzo 2017 n. 5 concernente “*Regolamento di attuazione ed integrazione della Legge regionale 25 maggio 2016 n. 6 (Disposizioni in materia di tutela dei consumatori ed utenti)*”;
- VISTA** la determinazione dirigenziale n. G04600 del 05/04/2023, con la quale è stato aggiornato il Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio di cui all’articolo 4 della l.r. 6/2016;
- VISTO** l’art. 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388 il quale prevede che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato sono destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori;
- VISTO** l’articolo 7 del decreto 6 maggio 2022 del Ministro dello Sviluppo Economico (MISE), ora Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) , con il quale, in attuazione del citato articolo 148 della legge n. 388 del 2000, sono

state individuate le iniziative da finanziare con le risorse disponibili in bilancio e che assegna alla Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica (DGMCCNT), per il biennio 2023-2024, la somma complessiva di euro 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;

**VISTO**

il decreto direttoriale del 4 agosto 2023 (Decreto), con il quale il Direttore generale della DGMCCNT ha provveduto:

- a dare attuazione alle iniziative di cui all'art. 7 del predetto D.M. 4 agosto 2023 per una somma complessiva pari ad € 10.000.000,00, di cui € 7.000.000,00 imputati all'esercizio 2023 ed € 3.000.000,00 imputati all'esercizio 2024, ripartita tra le Regioni secondo i criteri contenuti al comma 2 dell'articolo 3, stabilendo che l'importo destinato alla Regione Lazio, per la realizzazione delle attività e relativi oneri di verifica, è pari a € 773.334,12;
- a determinare le modalità, i termini e i criteri per il riconoscimento del finanziamento delle iniziative da realizzare in ambito regionale preferibilmente e prevalentemente in collaborazione con le associazioni dei consumatori attive sul territorio e riconosciute ai sensi delle rispettive discipline regionali;

**ATTESO**

che, nell'ambito dei suddetti termini, criteri e modalità è stabilito, in particolare, che:

- la Regione presenta per il tramite del Responsabile regionale, individuato nella figura dirigenziale funzionalmente competente in materia di tutela dei consumatori e, pertanto, abilitata ad impegnare la Regione rispetto all'esterno, entro il 31 ottobre 2023, domanda di ammissione al finanziamento predisposta secondo l'allegato (Mod. 1) al Decreto, unitamente alla richiesta di erogazione della prima quota a titolo di anticipazione, subordinata questa ultima all'ammissione della domanda;
- con la domanda di ammissione a finanziamento, la Regione trasmette la Proposta, relativa alle iniziative da finanziare, predisposta secondo gli schemi di cui agli allegati Modelli 2 e 2a, unitamente all'atto di approvazione della Proposta stessa da parte dell'organo competente, nonché all'atto in cui si formalizza la consultazione dell'organo rappresentativo delle associazioni regionali ove presente o altre modalità di consultazione, dove non presente, effettuata dalla Regione sulla stessa proposta e allo schema di convenzione tra Regione e soggetto attuatore/gestore;
- la DGMCCNT, in caso di esito positivo dell'istruttoria svolta dalla struttura competente, dispone l'ammissione provvisoria al finanziamento, specificando l'ammontare dello stesso destinato alla

realizzazione della Proposta nonché il compenso per gli oneri di verifica, dandone tempestiva comunicazione al soggetto beneficiario;

## **ATTESO**

altresì che la suddetta Proposta da trasmettere al MIMIT da parte del Responsabile regionale, individuato nel Direttore della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la Ricerca, contiene un Programma di iniziative in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, formulato secondo l'apposita modulistica allegata al Decreto e articolato sulla base delle linee di intervento indicate nell'articolo 5, comma 1, lettere A) e B), del Decreto riguardanti:

A) necessariamente, la strutturazione di un sistema di sportelli aperti ai consumatori a livello regionale e rispondenti ai requisiti predefiniti dall'articolo 6, comma 1, punto 1.1. del Decreto, per un ammontare non inferiore al 70% del finanziamento riconosciuto alla Regione al netto degli oneri di verifica da determinarsi ai sensi dell'articolo 13, comma 6, del Decreto;

B) facoltativamente, attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività della linea A) aventi ad oggetto iniziative di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti, comprese attività di comunicazione e monitoraggio, a cui destinare la restante quota fino al massimo del 30% del suddetto finanziamento;

## **CONSIDERATO**

che si rende necessario approvare la Proposta della Regione da inviare al MIMIT ai sensi degli articoli 5 e 9 del Decreto, con la quale sono stabiliti, in conformità alle disposizioni del Decreto medesimo e tenuto conto dell'esito delle consultazioni con le associazioni dei consumatori e degli utenti riconosciute a livello regionale, in particolare:

- la ripartizione delle risorse destinate alle attività finanziate, tra le linee d'intervento indicate nell'articolo 5 del Decreto, mediante:
  - destinazione del 70 per cento alla rete degli sportelli di cui all'articolo 5, comma 1, lettera A), del Decreto per un totale di € 539.000,00;
  - destinazione del 30 per cento ad iniziative sinergiche e funzionali rispetto alle attività di sportello e concernenti attività di assistenza, info-formazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti di cui all'articolo 5, comma 1, lettera B), del Decreto per un totale di € 231.000;
- la destinazione agli oneri di verifica del progetto ex art. 13 del Decreto di un importo pari a 3.334,12;
- l'individuazione degli specifici sportelli oggetto di finanziamento la cui conformità ai requisiti specificati al Punto 1.1 dell'articolo 6 del suddetto Decreto è stata oggetto anche di specifica dichiarazione sostitutiva resa dal rappresentante legale delle associazioni interessate ai sensi del DPR 445/2000, garantendone un'adeguata distribuzione nel territorio di tutti gli

enti di area vasta, province-Città Metropolitana di Roma Capitale, pur tenendo conto delle specificità del Comune di Roma Capitale sotto il profilo della densità di popolazione;

- il cronoprogramma dell'intervento, le caratteristiche, la durata delle attività finanziate e i relativi risultati attesi nonché le spese ammissibili e le modalità di monitoraggio e rendicontazione;
- i soggetti attuatori, individuati nelle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 4 della l.r. 6/2016, come da ultimo aggiornato con determinazione dirigenziale n. G04600 del 05/04/2023 - riunite in associazione temporanee di scopo (ATS)-rinviando la regolazione puntuale dei rapporti di collaborazione con gli stessi ad una convenzione conforme allo schema tipo da inviare al MIMIT unitamente alla Proposta della Regione e da approvare con determinazione del Responsabile regionale, a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento ai sensi dell'articolo 10, comma 4 del Decreto;

**TENUTO CONTO** che:

- le attività di sportello già finanziate con il precedente analogo intervento di cui all'Allegato A alla DGR n. 69/2022, avente ad oggetto "Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore) - D.D. 23/11/2021 (Decreto). Proposta della Regione Lazio" risultano concluse alla data del 21 luglio 2023 come risultante dal Paragrafo 12.12 della Proposta e dall'articolo 4 della convenzione sottoscritta con le associazioni;
- conseguentemente a quanto sopra si rende possibile per le attività di sportello di cui sopra richiedere l'ammissibilità delle spese nell'ambito del nuovo intervento con decorrenza del 4 agosto 2023, data di pubblicazione del Decreto sul sito del MIMIT, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del Decreto medesimo;

**VISTI**

l'Allegato A al presente atto avente per 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 della Regione Lazio" e l'annessa Scheda sportelli, redatti secondo i Modelli 2 e 2a allegati al Decreto e costituenti parte integrante e sostanziale del presente atto;

**CONSIDERATO**

che, a norma dell'articolo 11, comma 2, del Decreto, la Proposta, che tiene conto di quanto emerso nelle apposite sedi di confronto con le associazioni dei consumatori riconosciute a livello regionale, deve essere approvata sentito l'organo rappresentativo delle associazioni suddette, ovvero il Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 5 della l.r. 16/2016 (CRCU);

**ACQUISITO**

il parere favorevole espresso dal CRCU in ordine alla Proposta allegata al presente atto, nella seduta del 24 ottobre 2023;

**RITENUTO** di approvare l'Allegato A avente per 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 della Regione Lazio- e l'annessa Scheda sportelli, redatti secondo i Modelli 2 e 2a allegati al Decreto e costituenti parte integrante e sostanziale del presente atto;

**RITENUTO** altresì di stabilire che ad eventuali rimodulazioni/integrazioni di elementi di dettaglio tecnico- operativo o giuridico inerenti alle modalità di attuazione delle iniziative o del cronoprogramma delle attività, anche conseguenti a richieste della competente struttura del MIMIT ai fini dell'approvazione della Proposta o a successive modifiche apportate al Decreto, si provvede con determinazione del Direttore della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le Attività produttive e la Ricerca;

**DATO ATTO** che, in seguito all'ammissione provvisoria al finanziamento, con variazione si provvederà all'iscrizione delle risorse assegnate alla Regione Lazio su appositi capitoli di entrata e di spesa del bilancio regionale, sugli esercizi finanziari 2023 e 2024;

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamate

- di approvare l'Allegato A avente per 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 della Regione Lazio- e l'annessa Scheda sportelli, redatti secondo i Modelli 2 e 2a allegati al Decreto e costituenti parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di stabilire che ad eventuali rimodulazioni/integrazioni di elementi di dettaglio tecnico-operativo o giuridico inerenti alle modalità di attuazione delle iniziative o del cronoprogramma delle attività, anche conseguenti a richieste della competente struttura del MIMIT ai fini dell'approvazione della Proposta o a successive modifiche apportate al Decreto, si provvede con determinazione del Direttore della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le Attività produttive e la Ricerca;
- di dare atto che, in seguito all'ammissione provvisoria al finanziamento, con variazione si provvederà all'iscrizione delle risorse assegnate alla Regione Lazio su appositi capitoli di entrata e di spesa del bilancio regionale, sugli esercizi finanziari 2023 e 2024.

La presente Deliberazione è pubblicata sul BURL e sul portale istituzionale [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

ALL. A

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](mailto: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**

**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**

<b>La sottoscritta:</b> Tiziana Petucci			
Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC
06- 51686720		<a href="mailto:TPETUCCI@REGIONE.LAZIO.IT">TPETUCCI@REGIONE.LAZIO.IT</a> <a href="mailto:direzionesviluppoeconomico@regione.lazio.it">direzionesviluppoeconomico@regione.lazio.it</a>	<a href="mailto:SVILUPPOECONOMICO@REGIONE.LAZIO.LEGALMAIL.IT">SVILUPPOECONOMICO@REGIONE.LAZIO.LEGALMAIL.IT</a>

**Direttore in qualità di Responsabile regionale**

<b>Ufficio:</b> Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la ricerca			
<b>Regione: Lazio</b>		<b>Codice fiscale:</b> 80143490581	
Via e N° civico: Cristoforo Colombo, 212		<b>CAP:</b> 00154	<b>CITTÀ:</b> ROMA
<b>Telefono:</b>	<b>E-MAIL:</b>	<b>PEC:</b>	

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 773.334,12 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:

<b>Finanziamento totale richiesto</b>	<b>€ 773.334,12</b>	
<b>Oneri di verifica</b>	<b>€ 3.334,12</b>	
<b>Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)</b>	<b>€ 539.000,00</b>	<b>70 %</b>
<b>Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)</b>	<b>€ 231.000,00</b>	<b>30 %</b>
<b>Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività</b>	<b>€ 770.000,00</b>	

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

Descrizione della spesa	Spese preventivate
a <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> 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;	
Totale a	<b>42.354,97</b>
b. <i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	
- 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;	

	- 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;	
	Totale b	<b>380.622,03</b>
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;	
	Totale c	<b>222.648,00</b>
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	<b>10.750,00</b>
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	
	Compenso componente 1	<b>1.667,06</b>
	Compenso componente 2	<b>1.667,06</b>
	Totale e	<b>3.334,12</b>
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.	
	Totale f	<b>113.625,00</b>
	<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>	<b>773.334,12</b>

### 3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
<b>a</b> <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> 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;	
Totale a	<b>26.599,97</b>
<b>b.</b> <i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i> - 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;	
- 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;	
Totale b	<b>240.410,03</b>
<b>c.</b> <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;	
Totale c	<b>184.482,50</b>
<b>d.</b> <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	<b>7.750,00</b>

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. 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.	
	Totale f	79.757,50
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	<b>539.000,00</b>

X 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 del 4 agosto 2023.

- 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 <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti</i> : 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;	
Totale a	15.755,00
b. <i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	
- 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;	

	- 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;	
	Totale b	140.212,00
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;	
	Totale c	38.165,50
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	3.000,00
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.	
	Totale f	33.867,50
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	<b>231.000,00</b>

## 5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
<b>Totale</b>	<b>0,00</b>

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

X 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: verbale seduta del Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 5 della l.r. 6/2016 (CRCU) del 24 ottobre 2023;

sono state adottate forme alternative di consultazione ..... (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: .....

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: Deliberazione della Giunta regionale n.....del....

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 rendicontazione è effettuata sulla base del quadro normativo desumibile dalle fonti europee, statali, nonché regionali (articolo 11 del r.r. 5/2017).

Le modalità e le tempistiche per la rendicontazione da parte delle associazioni soggetti attuatori/gestori sono definite in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.3, nel rispetto del cronoprogramma delle attività definito dalla presente Proposta e sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto e dei seguenti criteri generali.

La rendicontazione è composta da una relazione sulle attività svolte, i risultati ottenuti e le relative spese, secondo appositi modelli forniti dalla Regione, in coerenza, con gli allegati Mod. 3 e 3a e 5 e 5a al Decreto medesimo, nonché dalla documentazione relativa alle spese sostenute unitamente a una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che ne attesti la veridicità e la sede presso la quale sono depositati gli originali degli elementi di riscontro.

Le associazioni in qualità di soggetti attuatori/gestori della Proposta provvedono a trasmettere alla Regione in relazione alle spese sostenute idonea e specifica documentazione contabile, comprensiva dei relativi giustificativi di spesa.

Le spese, rispondenti ai requisiti di ammissibilità stabiliti dal Decreto, 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.

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

Le modalità e le tipologie di verifica e monitoraggio che la Regione effettua ai fini della regolare realizzazione della Proposta, come definite anche in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.3, sono stabilite nel rispetto delle disposizioni contenute nel Decreto, della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali nonché delle norme generali contenute nel r.r. 5/2017 e dei criteri di seguito riportati:

- la struttura regionale competente effettua controlli, verifiche e monitoraggio sugli sportelli finanziati e sugli interventi in itinere nonché su quelli conclusi, in coerenza con gli articoli 11 e 14 del Decreto, per verificarne stato di attuazione/completa realizzazione in relazione ai dati contenuti nell'ambito degli allegati Mod. 3 e 3a e 5 e 5a al Decreto medesimo;
- le capofila/associazioni trasmettono relazioni redatte con atto notorio ai sensi del D.P.R 445/2001, in cui sono riportati, in particolare, i dati relativi alle attività svolte e alle spese sostenute secondo quanto richiesto dai suddetti modelli allegati al Decreto;
- la competente struttura regionale effettua controlli periodici, anche a campione, presso le sedi degli sportelli per verificare l'effettiva apertura e il rispetto dei requisiti richiesti dal Decreto nonché gli ulteriori dati richiesti dai modelli 3a e 5a allegati al Decreto medesimo;
- per l'attività di info-formazione ed educazione viene effettuata una verifica diretta, anche a campione, delle iniziative realizzate. A tale scopo le associazioni inviano alla competente struttura della Giunta regionale il programma esecutivo dell'iniziativa, con indicazione del luogo e della data di realizzazione. Con Decreto del Direttore della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le Attività produttive e la Ricerca si provvederà alla nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del D.D. 4 agosto 2023, entro e non oltre il 30 aprile 2024.

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

**12.1 Totale n. 37 sportelli di cui n. 32 aggiuntivi rispetto al numero n. 5 delle 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**

Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 e s.m.i.: “Disposizione in materia di tutela dei consumatori e degli utenti”; Regolamento regionale 14 aprile 2017, n. 5: “Regolamento di attuazione ed integrazione della legge regionale 25 maggio 2016, n. 6 (Disposizioni in materia di tutela dei consumatori ed utenti)”.

Soggetti attuatori/gestori: associazioni iscritte nel Registro regionale dei consumatori e degli utenti del Lazio, ai sensi dell’art. 4 della L.r. 6/2016 e s.m.i.

Il Registro, per l’anno 2023, è stato aggiornato con determinazione n. G04600 del 5 aprile 2023. Le 20 associazioni iscritte nel Registro 2023 si sono costituite in 4 ATS:

- 1) ATS n.1 – U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio;
- 2) ATS n.2 – Federconsumatori Lazio Aps, Adoc Roma e Lazio, Ug.cons, Consumatori Solidali Lazio, Adicu, Adiconsum Roma capitale e Rieti;
- 3) ATS n.3 – A.E.C.I. Aps Lazio, Konsumer Italia, Assoconfam, Codici Lazio, Associazione Culturale 100 giovani;
- 4) ATS n.4 – Movimento Difesa del Cittadino Lazio Aps, Adusbef, Assoutenti Lazio, Codacons Lazio.

La regolazione dei rapporti con i soggetti attuatori/gestori, è contenuta nella Convenzione sottoscritta, a seguito dell’ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT ai sensi dell’articolo 10 del Decreto, sulla base dello schema tipo inviato al MIMIT unitamente alla presente Proposta e approvato con determinazione della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la ricerca nonché dei connessi criteri e modalità per l’erogazione del finanziamento stabiliti nella medesima determinazione.

#### **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 sono disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni dell’art. 7 del Decreto;
- 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 giudiziari ed extragiudiziali così come l’attività del conciliatore nell’ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del 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;
- 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 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

<i>Non previsti</i>
---------------------

## 12.6 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

Al fine di coordinare e monitorare le attività di sportello, sarà creata una rete di coordinamento tra le associazioni costituite in ATS e le capofila nonché tra queste e la Regione Lazio. Tutti gli sportelli opereranno in rete con il coordinamento funzionale dell'Associazione Capofila, che trasmetterà alla Regione relazioni periodiche sullo stato di realizzazione delle relative attività. Saranno, altresì, organizzati appositi incontri operativi tra Regione, le capofila/associazioni, anche su richiesta delle stesse, presso l'Amministrazione regionale. Per il monitoraggio dei progetti e/o attività realizzate dalle associazioni sarà adottato un approccio di analisi partecipativa, *team*, ed una metodologia, *l'audit*, utilizzata soprattutto per la valutazione in itinere. La costituzione di un team (Regione e associazioni dei consumatori) di osservatori impegnati in rete e nel monitoraggio, ha il compito di tenere sotto controllo l'andamento delle attività e di promuoverne i correttivi necessari, rispetto alle criticità di volta in volta emergenti, ricercando soluzioni efficaci, anche attraverso il confronto tra le diverse esperienze messe in rete.

Ai fini della creazione di una rete di sportelli che possano confrontarsi e scambiare le competenze e *best practice*, soprattutto per quanto riguarda l'assistenza al cittadino nelle specifiche tematiche del consumerismo, la struttura regionale competente, in collaborazione con le associazioni capofila, svilupperà una piattaforma di monitoraggio ed interoperatività su WORDPRESS, uno dei C.M.S.(*Content Management System*) più diffusi. La stessa piattaforma servirà per misurare numericamente le richieste gestite da ogni associazione e consentire alle capofila di scambiare le competenze.

I risultati ottenuti tramite la piattaforma di monitoraggio sono funzionali ad una valutazione quali-quantitativa degli interventi, all'identificazione dei nodi problematici rilevati, in definitiva, costituiscono i dati essenziali per governare e migliorare il sistema.

Fino alla piena operatività della piattaforma prevista, gli strumenti utilizzati, per le stesse finalità, sono: - schema per la raccolta dei dati/visita c/o associazioni; - griglie di rilevazione quali-quantitative da compilarsi a cura degli operatori delle associazioni coinvolti direttamente o indirettamente nelle attività oggetto di monitoraggio; -relazioni. Il monitoraggio si conclude con l'elaborazione dei dati raccolti e la documentazione dei risultati ottenuti, oggetto di discussione e riflessione collettiva all'interno del CRCU riunito in plenaria.

## **12.7 Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche**

*Non prevista.*

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

La divulgazione dell'iniziativa e dei risultati sarà effettuata attraverso vari canali: siti internet della Regione Lazio e dei soggetti attuatori/gestori, social network, newsletter, comunicati stampa, locandine, in occasione di incontri pubblici ecc. Sui siti istituzionali della Regione Lazio e dei soggetti gestori sarà data adeguata informazione dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi della presente Proposta. Tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, la dicitura che l'attività dello sportello è finanziata con i fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ex art. 148 della L. 388/2000 e D.M. 6 maggio 2022.

## **12.9 Cronoprogramma delle attività:**

- Avvio delle attività di sportello: dal 4 agosto 2023 all'1 settembre 2023 in relazione ai singoli sportelli secondo quanto riportato nella Scheda Sportelli allegata alla presente Proposta;
  - Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del medesimo Decreto: entro il 30 aprile 2024;
  - Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, mediante utilizzo degli allegati Mod. 3 e 3a al Decreto e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo l'allegato Mod. 3b: entro il 30 aprile 2024;
  - Conclusione delle attività di sportello: dal 4 agosto 2024 all'1 settembre 2024 in relazione alle rispettive date di avvio secondo quanto riportato nella Scheda Sportelli allegata alla presente Proposta;
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, Mod. 5 e 5a al Decreto: entro il 31 ottobre 2024.

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

### 13.1. Titolo

#### CONSUMER CARE – TUTELA E DIRITTI DEL CITTADINO CONSUMATORE

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

##### **OGGETTO:**

Il diritto dei consumatori, a livello europeo e nazionale, è stato costruito negli ultimi tre decenni su direttive che armonizzano i diversi aspetti della protezione dei consumatori. A seguito dello sviluppo del mercato unico europeo si è reso necessario attuare politiche volte a promuovere gli interessi dei consumatori per garantire loro un elevato livello di protezione sui principali diritti in specifici ambiti, quali la tutela della salute, la sicurezza e la qualità di prodotti e servizi, la promozione del diritto a ricevere un'adeguata informazione, l'educazione al consumo, equità nei rapporti contrattuali. Tuttavia, nonostante le normative di base, l'evoluzione del contesto socio-economico attuale, impone l'applicazione di un efficace ricorso a politiche di sostegno per i consumatori in grado di poter rispondere al meglio alle loro emergenti esigenze. Se pensiamo alla situazione italiana e in generale a quella europea, dalle misure di ripresa economica a seguito della pandemia da Covid-19, alle tensioni geopolitiche, al conseguente aumento dei beni energetici, all'inflazione, allo sviluppo del processo di digitalizzazione, ai rischi del cambiamento climatico, risulta inevitabile un certo clima di incertezza e sfiducia che si ripercuote inevitabilmente nei processi decisionali e nei comportamenti di acquisto dei consumatori.

A partire dal Codice del Consumo Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 contenente disposizioni in materia di protezione dei consumatori e relativi aggiornamenti o novità legislative alla Nuova Agenda dei Consumatori adottata dall'UE che presenta la visione strategica per la politica dei consumatori nel quinquennio 2020-2025, Il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" - intende rispondere alle esigenze dei cittadini e degli utenti che non solo si aspettano di poter trarre pieno vantaggio dall'andamento del mercato attuale, districandosi tra corretta informazione, costi e benefici di prodotti e servizi, vantaggi e svantaggi relativi alla propria scelta di consumo, ma di avere certezza che i propri diritti siano tutelati, proprio a fronte delle sfide tradizionali ed emergenti del nostro tempo. In questo contesto, il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" promosso dalle associazioni dei consumatori (U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio), da sempre impegnate nella tutela degli interessi collettivi, si concentra sulla promozione dell'educazione al consumo e alla corretta informazione, intesa sia nella sua forma tradizionale volta a fornire informazioni e strumenti in grado di gestire le situazioni di acquisto sia nell'implementare la capacità dell'individuo di essere un consumatore critico, consapevole dei propri bisogni, della qualità e del valore di prodotti e servizi. E ancora, il progetto "Consumer Care - tutela e diritti del cittadino consumatore" ha come scopo principale quello di svolgere delle attività collaterali e sinergiche a favore degli sportelli del consumatore attraverso strumenti informativi creati per istruire il consumatore al fine di accrescere la conoscenza dei diritti per poter difendere i propri interessi, perché siano più informati sulle problematiche di consumo più diffuse e sulle novità legislative ad esse collegate. In particolare, verranno approfondite aree tematiche di interesse comune, che spaziano dalle problematiche più diffuse in tema di viaggi e turismo, utenze, accessibilità ai servizi sanitari, servizi bancari e finanziari rivolti anche ai cittadini immigrati, e-commerce.

**OBIETTIVI:**

- promuovere l'educazione al consumo attraverso strumenti informativi in grado di guidare il consumatore nelle proprie scelte di acquisto;
- promuovere la cultura della responsabilità dei cittadini nel consumo di beni e servizi;
- sensibilizzare e orientare utenti e consumatori verso scelte di consumo critico e consapevole;
- promuovere strumenti di tutela e prevenzione al fine di accrescere la consapevolezza del consumatore sui propri diritti.

**ATTIVITA' DA REALIZZARE:**

Le iniziative formative/informative prevedono la realizzazione di diverse attività che verranno create in modo sinergico e funzionale alle attività degli sportelli attivati sul progetto e portate avanti quotidianamente dalle associazioni dei consumatori. In particolare verranno realizzate le seguenti attività:

- campagna di comunicazione volta alla diffusione di informazioni relative alle tematiche su menzionate mediante l'utilizzo di un sito internet creato appositamente per il progetto, la creazione del media kit (logo e banner), utilizzo dei social network per raggiungere un target di riferimento più ampio possibile;
- Realizzazione di n.6 brochure pieghevoli sia in formato digitale che in formato cartaceo sulle tematiche trattate dal progetto, realizzate da una cabina di regia composta dagli operatori di ogni singola associazione, che lavoreranno in sinergia al fine di creare contenuti comuni e condivisibili dalle A.A.C.C. sul progetto;
- n. 6 video-pillole sulle tematiche trattate dal progetto, realizzate da una cabina di regia composta dagli operatori di ogni singola associazione, che lavoreranno in sinergia al fine di creare contenuti comuni e condivisibili dalle A.A.C.C. sul progetto;
- realizzazione di ulteriore materiale informativo (articoli e infografiche) da veicolare attraverso il sito del progetto, i siti delle singole A.A.C.C. e le rispettive pagine social.

**BENEFICIARI:**

- Cittadini/consumatori della Regione Lazio

**RISULTATI ATTESI:**

- Aumentare la conoscenza dei cittadini - consumatori sulle risoluzioni di problematiche consumeristiche relative alle tematiche approfondite dal progetto;
- Accrescere la consapevolezza del cittadino – consumatore sui propri diritti e tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico nazionale.

**SOGGETTO ATTUATORE:** ATS n.1 U.Di.Con. Regionale Lazio Aps, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio;

**BUDGET:** € 57.750,00

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

*Non prevista.*

### 13.1.4 Durata: 8 mesi

### 13.1.5 Cronogramma delle attività:

- Data stimata di avvio delle attività da realizzare: novembre 2023 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);
- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta II quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: luglio 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

### 13.1.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato</b> (specificare unità di misura)	<b>Descrizione</b>	<b>Documentazione a supporto</b>
Campagna di comunicazione	Sito internet del progetto	1000 visualizzazioni	Sito per la promozione e la divulgazione delle tematiche trattate sul progetto	Link al sito
Campagna di comunicazione	Social network	1800 visualizzazioni totali dei post sulle tematiche progettuali	Pagine fb di ogni singola associazione coinvolta nel progetto per la divulgazione dei contenuti sulle tematiche progettuali	Link alle pagine fb e link ai post
Campagna informativa	n. 6 brochure sia in formato	1000 brochure stampate da	Consegna brochure	- Brochure stampate - Link al sito

	cartaceo che digitale	consegnare presso gli sportelli attivati sul progetto 2000 visualizzazioni tra sito e social network	cartacee presso gli sportelli e pubblicazione brochure digitale per divulgazione informazioni sui temi progettuali	- Link pagine Fb
Campagna informativa	n. 6 video-pillole	3000 visualizzazioni tra sito del progetto e social network	Pubblicazione video-pillole per divulgazione informazioni su tematiche di progetto	- Link al sito - Link alle pagine Fb
Campagna informativa	n. 10 infografiche	1000 visualizzazioni sulle pagine social delle A.A.C.C.	Divulgazione concetti su temi progettuali	- Link al sito - Link alle pagine fb
Campagna informativa	n. 6 articoli	400 visualizzazioni su sito internet dedicato al progetto	Argomenti di approfondimento tematiche progettuali	-Link al sito - Link alle pagine social

## 13.2 Titolo

### Energikamente

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

Durante il periodo di progetto di 8 mesi le Associazioni costituite in ATS 2 (Federconsumatori Lazio – Adicu APS - Ugcons Lazio – Adiconsum – Adoc Roma e Lazio - Consumatori Solidali APS) attiveranno una campagna di informazione e sensibilizzazione destinata ai consumatori per consapevolizzare gli utenti finali sugli strumenti e le procedure per la tutela dei propri interessi, con particolare riferimento alla povertà energetica.

##### Obiettivi del progetto:

- Aumentare la conoscenza degli sportelli attivi sul territorio, con particolare riguardo alla tematica del consumo consapevole di energia e alla prevenzione della povertà energetica;

- Aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitati negli sportelli attivi, con particolare riguardo alla metodologia delle conciliazioni stragiudiziali e delle ADR;
- Sensibilizzare i consumatori sull'importanza dell'efficienza energetica e di come il codice del consumo e gli sportelli attivi con il presente progetto possono offrire soluzioni, sostegno, consulenza per prevenire la povertà energetica e l'uso accorto dell'energia nelle utenze domestiche;
- Identificare le comunità a rischio di povertà energetica e individuare soluzioni per aiutare le famiglie a ridurre i loro consumi energetici;
- Promuovere la collaborazione con le autorità locali e altre organizzazioni interessate per creare iniziative di sostegno alla popolazione a rischio;

**Azioni del progetto:**

1. Valutazione della situazione energetica della popolazione locale attraverso sondaggi e interviste a famiglie e comunità a rischio somministrati negli sportelli attivi;
2. Identificazione dei problemi più comuni e delle possibili soluzioni per la riduzione della povertà energetica, la sensibilizzazione sulla riduzione dei consumi domestici, l'accesso ai servizi energetici sostenibili;
3. Creazione di iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica sull'importanza dell'efficienza energetica e sui balzi in avanti possibili per una maggiore sostenibilità nella vita quotidiana;
4. Costituzione di un network di collaborazione fra organizzazioni locali e regionali, enti pubblici, ONG, per rafforzare la capacità del sistema innovativo e inclusivo di proteggere i suoi cittadini dalla povertà energetica;
5. la campagna informativa sui social network/siti web/newsletter delle associazioni in ATS attraverso pillole informative;
6. donazione di strumenti per la riduzione della povertà energetica del valore di circa € 200,00 – € 300,00 per ciascuna associazione a una casa famiglia/istituto scelto dall'ATS che si prende cura di persone in povertà assoluta, energetica o in forte disagio sociale.

**Risultati attesi:**

- maggiore consapevolezza/informazione del Cittadino-consumatore sulle tematiche di progetto e sulle tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico;
- n. almeno 60.000 utenti raggiunti dalla campagna informativa e sensibilizzati sull'importanza dell'efficienza energetica e sulla necessità di ridurre i consumi domestici dell'energia;
- Un elenco di soluzioni pratiche, economiche e personalizzabili per le famiglie a rischio di povertà energetica, pronte per essere implementate sottoforma di vademecum, micropillole o altra forma di comunicazione;
- Collaborazioni e partnership chiave tra organizzazioni locali e nazionali, enti pubblici, ONG nella promozione di un quadro sostenibile e solidale della gestione dell'energia;
- Informative sul miglioramento degli edifici, sulla riduzione dei costi energetici, e la creazione di un network locale per informazioni, supporto e condivisione di esperienze e buone pratiche. Attraverso la sinergia tra gli enti, la lotta alla povertà energetica diventa una opportunità di sviluppo sostenibile per l'intera comunità e il territorio;
- evento pubblico finale in presenza e on line che mostri i risultati di progetto.

**Durata del progetto:** 8 mesi

**Soggetto attuatore:** ATS 2 - Federconsumatori Lazio, Adicu APS, Ugcons Lazio, Adiconsum, Adoc Roma e Lazio e Consumatori Solidali APS.

**Budget** 69.300 euro

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

*Non prevista.*

**13.2.4 Durata: 8 MESI****13.2.5 Cronogramma delle attività:**

Data stimata di avvio delle attività da realizzare: novembre 2023 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);

- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: luglio 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

**13.2.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi**

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

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato</b> (specificare unità di misura)	<b>Descrizione</b>	<b>Documentazione a supporto</b>
Valutazione della situazione energetica della popolazione locale	Sondaggi somministrati	n. 500 sondaggi somministrati on line o cartacei n. 300 sondaggi con risposta	Somministrazione di sondaggi e interviste a famiglie e comunità a rischio somministrati negli sportelli attivi	<b>Report con elaborazione dei risultati pervenuti dal sondaggio.</b>
Analisi del problema della povertà energetica	vademecum	n. 3 vademecum scaricabili on line	Identificazione dei problemi più comuni e delle possibili soluzioni per la riduzione della povertà energetica, la sensibilizzazione sulla riduzione dei consumi domestici, l'accesso ai servizi energetici sostenibili	Vademecum scaricabili gratuitamente
Sensibilizzazione sul tema della transizione energetica e campagna informativa	Eventi on line	n. 2 eventi on line n. 6 videopillole	Creazione di iniziative educative on line e di sensibilizzazione pubblica sull'importanza dell'efficienza energetica	Link agli eventi on line
Costituzione di un network di collaborazione	Manifestazioni di interesse, lettere di adesione, protocolli d'intesa	n. 10 tra gli indicatori descritti	Costituzione di un network di collaborazione fra organizzazioni locali e regionali, enti pubblici,	Documentazione cartacea

			ONG, per rafforzare la capacità del sistema innovativo e inclusivo di proteggere i suoi cittadini dalla povertà energetica	
Donazione a famiglie in povertà energetica	donazione	€ 200,00 ad associazione impiegati per l'acquisto di prodotti per la riduzione della povertà energetica quali a mero titolo esemplificativo lampadine a basso consumo, strumenti per la misurazione della temperatura domestica, etc.	Erogazione di benefit dal valore economico pari a circa 200 € per associazione	Rendicontazione e evento finale di distribuzione dei prodotti per la riduzione della povertà energetica.

### 13.3 Titolo

#### CONSUMATORE TUTELATO

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

##### OGGETTO PROPOSTA

A latere delle attività previste nella Linea A, le Associazioni componenti l'ATS realizzeranno una serie di attività collaterali che mirano a supportare quelle svolte presso gli Sportelli individuati.

Le attività punteranno da un lato ad informare il Cittadino utente sui servizi e la tipologia di informazioni che è possibile avere presso gli Sportelli attivati, dall'altro a informare il Cittadino sulle problematiche sulle quali più frequentemente incorre, allo scopo di prevenirle o trovare una semplice risoluzione.

Si prevede di attivare una campagna di informazione sugli Sportelli attivati, sui servizi forniti e sulle principali problematiche della tutela consumeristica. Si elencano alcuni argomenti a titolo di esempio:

- servizi attivati presso gli Sportelli
- utenze domestiche (energia, TLC, settore idrico e gas)
- settore bancario e finanziario
- contrattualistica (nei locali commerciali e fuori dai locali commerciali)
- sanzioni e tributi
- condominio
- assicurazioni
- Viaggi e turismo / mobilità
- Sovraindebitamento
- procedure ADR/mediazione

La campagna informativa sarà attivata in maniera integrata e sinergica dalle 5 Associazioni componenti l'ATS e prevede i seguenti strumenti:

- campagna sui principali Social Media attivati
- aggiornamento dei siti istituzionali delle Associazioni con contenuti specifici sugli argomenti su indicati
- realizzazione di pillole informative e/o video tutorial
- campagna di sensibilizzazione attraverso i principali strumenti ritenuti idonei per target da raggiungere (per es. newsletter, incontri, ecc.)

##### OBIETTIVI

- aumentare la conoscenza degli sportelli attivi
- aumentare la conoscenza sui servizi offerti presso gli sportelli

- aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitate negli sportelli attivi
- fornire una corretta informazione sui diritti dei cittadini nelle principali aree tematiche
- aumentare l'informazione per una corretta risoluzione delle problematiche
- sensibilizzare i Cittadini su strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

**ATTIVITÀ**

- campagna informativa sui social network
- campagna informativa e aggiornamento siti web sugli argomenti su indicati
- realizzazione di pillole informative e/o video tutorial
- campagna di sensibilizzazione attraverso i principali strumenti ritenuti idonei per target da raggiungere (per es. newsletter, incontri, ecc.)

**RISULTATI ATTESI**

- aumento dell'informazione data ai Cittadini
- aumento dell'accesso agli Sportelli individuati
- aumento delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie
- diminuzione del contenzioso

**DURATA**

8 mesi

**SOGGETTO ATTUATORE**

ATS n.3 - A.E.C.I. APS LAZIO – ASSOCONFAM – CENTO GIOVANI – CODICI – KONSUMER ITALIA.

**BUDGET**

€ 57.750,00

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

*Non prevista.*

**13.3.4 Durata: 8 MESI**

**13.3.5 Cronogramma delle attività:**

- Data stimata di avvio delle attività da realizzare: novembre 2023 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);
- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: luglio 2024

- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

### 13.3.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Attività	Indicatore	Risultato (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Campagna di comunicazione sui social	visualizzazioni	50.000	Dati rilevati sui canali social degli enti	report
Sito web	Visualizzazioni pagina	12.000	Dati rilevati sui siti web degli enti	report
Video pillole e/o video tutorial	Video realizzati	10	Numero Video realizzati	Link a video
Attività divulgativa	Newsletter/incontri/ altro	5	n. newsletter inviate/incontri realizzati	Newsletter inviate/incontri realizzati

### 13.4.1 Titolo

**CONSUMATORI TODAY 2.0**

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

**Oggetto:**

Durante gli 8 mesi di attività le Associazioni in ATS (MDC Lazio – Adusbef – Assoutenti Lazio – Codacons Lazio) attiveranno una campagna di informazione e sensibilizzazione destinata ai consumatori per consapevolizzare gli utenti finali sugli strumenti e le procedure esistenti ed in vigore per la tutela dei propri interessi, strumenti e procedure esercitati negli sportelli attivi.

La campagna informativa interesserà le maggiori problematiche registrate negli anni dalle associazioni in ATS cui i consumatori chiedono supporto e, in particolare:

- settore energia/gas/idrico (la fase del reclamo/le procedure di conciliazione/lo sportello del consumatore di ARERA)
- settore TLC (fase del reclamo/le procedure di conciliazione)
- settore trasporti marittimo/ferroviario/aereo (fase di reclamo/le procedure di conciliazione)
- multe e cartelle esattoriali
- settore postale e bancario (truffe/fase di reclamo/le procedure di conciliazione/contrattualistica- clausole vessatorie)
- procedure di sovraindebitamento
- malasanità
- diritto alla privacy

- liti condominiali
- decoro urbano
- tutela ambientale e degli animali

**Obiettivi**

- aumentare la conoscenza degli sportelli attivi
- aumentare la conoscenza degli strumenti legali/procedure esercitati negli sportelli attivi

**Attività**

- 1 campagna informativa sui social network/siti web/newsletter delle associazioni in ATS attraverso pillole informative delle procedure legali attive presso gli sportelli

**Risultati attesi**

- maggiore consapevolezza/informazione del Cittadino-consumatore sulle attività di progetto e sulle tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico
- n. almeno 50.000 utenti informati

**Soggetto attuatore**

ATS n. 4 - MDC Lazio – Adusbef – Assoutenti Lazio – Codacons Lazio

**Budget**

46.200 euro

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

*Non prevista.*

**13.4.4 Durata: 8 mesi**

**13.4.5 Cronogramma delle attività:**

- Data stimata di avvio delle attività da realizzare: novembre 2023 (comunque a seguito dell'ammissione provvisoria al finanziamento da parte del MIMIT);
- Nomina della Commissione di verifica di cui all'art. 13 del Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Monitoraggio intermedio delle attività svolte e delle spese sostenute- Invio al MIMIT del relativo esito, e contestuale richiesta Il quota a titolo di anticipazione secondo gli l'allegati Mod. 3 e 3b al Decreto: entro il 30 aprile 2024;
- Data stimata di conclusione delle attività finanziate: luglio 2024
- Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni – Invio al MIMIT richiesta di saldo e rendicontazione finale secondo gli allegati Mod. 4, e Mod. 5 al Decreto: entro il 31 ottobre 2024

**13.4.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi**

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

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato</b> (specificare unità di misura)	<b>Descrizione</b>	<b>Documentazione a supporto</b>
Sito web	Visualizzazioni pagina	n. 6.000	Dati rilevati sui siti web degli enti	report
Campagna di comunicazione sui social	Insight	n. 44.000	Dati rilevati sui canali social degli enti	report

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

**Firmato digitalmente dal Responsabile  
regionale**

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

N. SPORTELLLO	Indirizzo	Comune	Provincia	Data apertura sportello prevista	Data chiusura sportello prevista	Soggetto attuatore/gestore	Specificare se trattasi di NUOVO sportello o di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del DD 23/11/2021	Numero giorni di apertura a settimana (non meno di 2 giorni a settimana)	Giorni di apertura (specificare quali)	Numero ore di apertura al giorno (non meno di 4 ore per giorno di apertura)	Orari di apertura (specificare quali)	Finanziamento destinato allo sportello (€)	N. di richieste previste presso lo sportello (n. visite)	N. di richieste di informazioni telefoniche/e-mail previste	Numero di pratiche previste	N. conciliazioni previste	Altro (specificare)
1	Via di Santa Croce in Gerusalemme 63	Roma	RM	04/08/2024	04/08/2024	U.Di.Con Regionale Lazio APS	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	Dal Lunedì al Venerdì	4	dalle 14 alle 18	24.000,00	250	3.500	430	65	Questionario di gradimento
2	Via Regina Elena 9	Sora	FR	04/08/2023	04/08/2024	U.Di.Con Regionale Lazio APS	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	Giovedì e venerdì	4	dalle 9 alle 13	4.750,00	120	490	70	13	Questionario di gradimento
3	Via Appia - lato napoli 43	Formia	LT	04/08/2023	04/08/2024	Asso Cons Italia	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	Lunedì - mercoledì - venerdì	4	dalle 9 alle 13	€ 6.500,00	1000	1500	200	80	Questionario di gradimento
4	Via degli Aurunci 28	Latina	LT	04/08/2023	04/08/2024	Asso Cons Italia	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	Lunedì-mercoledì - venerdì-martedì-giovedì	6	Dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 17:30	€ 20.000,00	2000	5000	600	200	Questionario di gradimento
5	Via Spalato 11	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	Confconsumatori Lazio	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	3	Martedì - Mercoledì - Giovedì	7,5	dalle 10.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 19.30	€ 21.500,00	1000	4500	450	100	Questionario di gradimento
6	Piazza Vittorio Emanuele II, 17	Rieti	RI	01/09/2023	01/09/2024	Confconsumatori Lazio	nuovo sportello	2	Lunedì - Venerdì	4	dalle 09.30 alle 13.30	€ 5.000,00	350	700	150	30	Questionario di gradimento
7	Via Ariosto 3	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	Cittadinanzattiva Lazio	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	Lunedì-martedì mercoledì-giovedì venerdì	4	dalle 9 alle 13	€ 26.500,00	100	2.000	200	15	5.000 partecipazioni a monitoraggi su vari servizi - Questionario di gradimento
8	Via Giolitti 225	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	Casa dei Diritti Sociali Lazio	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	4	da lunedì a giovedì	6 Lun e Mer 4 Mar e Gio	lun-mer dalle 10 alle 13 e dalle 14 alle 17 e mar-gio 14-18	€ 26.500,00	800	1100	190	10	Questionario di gradimento
9	Viale dello Scalo di San Lorenzo 57 - 00185	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	Federconsumatori Lazio	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	Lunedì al Venerdì	8	09.00 - 13.00 14.00 - 18.00	€ 26.950,00	8030	2400	1135	200	180 persone fragili aiutate - Questionario di gradimento
10	Via Baldo degli Ubaldi, 378	Roma	Roma	04/08/2023	04/08/2024	Adiconsun Lazio Roma Capitale e Rieti	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	7	9,00-13,00; 14,00-17,00	€ 21.950,00	400	1000	300	100	Questionario di gradimento
11	Via Marco Tullio Cicerone, 70	Frosinone	Frosinone	04/08/2023	04/08/2024	Adiconsun Lazio Roma Capitale e Rieti	nuovo sportello	2	giovedì, venerdì	4	15,00-19,00	€ 5.000,00	60	120	50	20	Questionario di gradimento
12	VIA DEI QUATTRO CANTONI, 3	Roma	Roma	04/08/2023	04/08/2024	ADOC ROMA E LAZIO APS	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	dal lunedì al venerdì	6	9:30 -15:30	€ 24.255,00	1200	1750	150	50	35 consulenze legali - Questionario di gradimento
13	VIA SANTE PALUMBO, 38	Latina	Latina	04/08/2023	04/08/2024	ADOC LATINA APS	nuovo sportello	3	lunedì, mercoledì e venerdì	7 lunedì 4 mercoledì e venerdì	Lun. 9:00-13:00/15:00-18:00 Merc. 9:00-13:00 Ven. 9:00-13:00	€ 2.695,00	600	1000	100	30	Questionario di gradimento
14	Via Val Variata 8	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	ADICU aps	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	Martedì e Mercoledì	4	15,30 - 19,30	€ 21.950,00	300	400	100	70	Questionario di gradimento
15	Via A. Pacinotti 5	Viterbo	VT	07/08/2023	07/08/2024	ADICU aps	nuovo sportello	2	Martedì e Giovedì	4	14,00 - 18,00	€ 5.000,00	150	200	50	20	Questionario di gradimento
16	Via Farini, 62	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	UGCONS	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	dal LUN al VEN	7	09:00 - 16:00	€ 18.450,00	150	300	100	0	Questionario di gradimento
17	Via Gherardi 12	Rieti	RI	04/08/2023	04/08/2024	UGCONS	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	MER/GIO	4	MER 09:00 - 13:00 GIO 15:00 - 18:00	€ 1.000,00	60	100	30	0	Questionario di gradimento
18	Via San Carlo da Sezze, 90	Latina	LT	04/08/2023	04/08/2024	UGCONS	nuovo sportello	2	MAR/VEN	5	MAR 13:00 - 18:00 VEN 14:00 - 19:00	€ 8.000,00	100	100	30	0	Questionario di gradimento
19	Via Andra Doria 67	ROMA	RM	07/08/2023	07/08/2024	consumatori solidali lazio aps	nuovo sportello	2	martedì - mercoledì	6,5	09 -12,30 e 16 - 19	€ 23.950,00	400	100	200	10	Questionario di gradimento
20	Via Giacomo Matteotti 32	NEPI	VT	07/08/2023	07/08/2024	consumatori solidali lazio aps	nuovo sportello	2	martedì - giovedì	4	9.00-13.00	€ 3.000,00	100	20	40	2	Questionario di gradimento
21	Viale Palmiro Togliatti, 1613	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	A.E.C.I APS LAZIO	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	dal lunedì al venerdì	5	10.00 - 13.00 14.30 - 16.30	€ 26.450,00	1000	4100	300	160	esposti: 12 tutela legale: 8 - Questionari di gradimento
22	Via Pizzuti Fioravanti, snc	Valmontone	RM	04/08/2023	04/08/2024	AECI APS VALMONTONE	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	2	Lunedì e Giovedì	4	Lun. 16.00 - 20.00 Gio. 14.30 - 18.30	€ 2.500,00	100	300	90	10	tutela legale: 3 - Questionario di gradimento
23	Via dei Gladioli, 5	Roma	RM	04/08/2023	04/08/2024	ASSOCONFAM	sportello già operativo e finanziato dal Mimit	5	Da lunedì a Venerdì	4	9.30 - 13.30	€ 24.450,00	700	1000	150	51	Questionario di gradimento
24	Viale Fiume, 71	Viterbo	VT	07/08/2023	07/08/2024	ASSOCONFAM	nuovo sportello	2	Lunedì e Mercoledì	4	9.30 - 13.30	€ 2.000,00	100	100	30	10	Questionario di gradimento



*Il Presidente pone ai voti, a norma di legge, il suesteso schema di deliberazione che risulta approvato all'unanimità.*

(O M I S S I S)

IL SEGRETARIO  
(Maria Genoveffa Boccia)

LA VICEPRESIDENTE  
(Angelilli Roberta)