



AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,
la tutela del consumatore e la normativa tecnica

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

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

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

La sottoscritta: Tiziana Petucci			
Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC
06-51686720		TPETUCCI@REGIONE.LAZIO.IT direzionesviluppoeconomico@regione.lazio.it	SVILUPPOECONOMICO@REGIONE.LAZIO.LEGALMAIL.IT

Direttore in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le Attività produttive e la Ricerca			
Regione: Lazio	Codice fiscale: 80143490581		
Via e N° civico: via Cristoforo Colombo 212	CAP: 00154	CITTÀ: ROMA	
Telefono:	E-MAIL:	PEC:	

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. Che il finanziamento totale provvisoriamente concesso con D.D. (comunicazione MISE prot. U0016428 del 21/01/2022 - ex art.10 co 4) pari ad €923.898,71 è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:

- a. Euro 646.729,10 pari al 70%. del finanziamento totale per il finanziamento di sportelli per il consumatore in ambito regionale (obbligatoria una quota di almeno il 70% del totale)
- b. Euro 277.169,61 pari al 30%. del finanziamento totale per iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori (una quota non superiore al 30% del totale, inclusi gli oneri di verifica).

2. Riparto finanziamento provvisoriamente concesso nella proposta

Finanziamento totale	Finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)	Finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)
923.898,71	646.729,10	277.169,61
		di cui oneri di verifica della proposta che gravano sul finanziamento e che Regione si impegna a liquidare: €3.500,00

3. Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento (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;	52.000,00
	Totale a	52.000,00

b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> – 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 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; 	265.955,43
	Totale b	265.955,43
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;	430.000,00
	Totale c	430.000,00
d.	<i>rimborso 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;	20.000,00
	Totale d	20.000,00
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	3.500,00
	Totale e	3.500,00

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.	152.443,28
	Totale f	152.443,28
TOTALE a+b+c+d+e+f		923.898,71

4. **Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)**

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	<i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti</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;	40.000,00
	Totale a	40.000,00

b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> – 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 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; 	189.719,74
	Totale b	189.719,74
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;	300.000,00
	Totale c	300.000,00
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;	20.000,00
	Totale d	20.000,00
e	----- -----	
	Totale e	-----

f.	spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da €200.000,00 a €300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a €300.000,00.	97,009,36
	Totale f	97,009,36
TOTALE a+b+c+d+f		646.729,10

5. 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;	12.000,00
	Totale a	12.000,00

b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	
	<ul style="list-style-type: none"> – 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 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; 	76.235,69
	Totale b	76.235,69
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;	130.000,00
	Totale c	130.000,00
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;	0,00
	Totale d	0,00
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	3.500,00
	Totale e	3.500,00

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.	55.433,92
	Totale f	55.433,92
TOTALE a+b+c+d+e+f		277.169,61

6. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Totale	0,00

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

con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultante sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: Verbale consultazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale degli utenti e dei consumatori di cui al comma 4 dell'articolo 5 della l.r. 6/2016 svolta, in modalità on line, in data 9 febbraio 2022;

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

8. che la proposta che segue è stata approvata dalla Regione sentito l'organo rappresentativo delle associazioni a livello regionale di cui sopra, le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: verbale seduta plenaria del CRCU di cui all'articolo 5 della l.r. 6/2016 tenutasi, in modalità on line, in data 21 febbraio 2022.

9. Che la durata delle attività è pari a 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria, comunicata con nota Mise prot. n. U0016428 del 21/01/2022.

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, nazionale nonché regionali (articolo 11 del r.r. 5/2017).

Le modalità e le tempistiche per la rendicontazione sono definite in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.4, sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto e dei seguenti criteri generali:

- la rendicontazione è composta dalla documentazione relativa alle spese sostenute e da 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 regionale provvedono a trasmettere alla Regione in relazione alle spese sostenute idonea e specifica documentazione contabile, corredata dai 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 monitoraggio e verifica che la Regione effettua ai fini della regolare realizzazione della proposta nel rispetto delle disposizioni contenute nel Decreto sono definite in sede di stipula della Convenzione di cui al Paragrafo 12, punto 12.4, tenuto conto della normativa in materia di tutela dei dati personali nonché delle norme generali contenute nel r.r. 5/2017 e dei criteri di seguito riportati:

- la competente struttura della Giunta regionale effettua controlli, verifiche e attività di monitoraggio sugli interventi in itinere e su quelli conclusi, ai sensi degli articoli 11 e 14, comma 2 del Decreto, per verificarne stato di attuazione/ completa realizzazione, coerenza con le disposizioni contenute nel Decreto e con gli obiettivi indicati nella presente Proposta, veridicità dei dati dichiarati in sede di rendicontazione.

- possono essere previsti monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare nei mesi di marzo e/o aprile 2023, in merito allo svolgimento degli interventi, alle spese sostenute, ai risultati raggiunti in itinere e ai pagamenti effettuati.

- la Regione raccoglierà in maniera continua e sistemica informazioni sugli sportelli/progetti attraverso una scheda (reporting interno semi-informale) di documentazione delle spese secondo il piano finanziario approvato. La stesura di tali rapporti semi-informali è utile a monitorare da vicino il lavoro degli sportelli/progetti, nonché l'avanzamento delle attività, in particolar modo le spese effettuate.

- la competente struttura della Giunta regionale effettua controlli periodici, anche a campione, presso le sedi e gli sportelli delle associazioni per verificare l'effettiva apertura e il rispetto dei requisiti richiesti dal Decreto.

- per l'attività di informazione e formazione viene effettuata una verifica, 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. 23 novembre 2021.

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

11.1 Totale sportelli n. 43. di cui n. 38 aggiuntivi rispetto al numero n. 5 delle Province in cui è articolata la Regione.

11.2 Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori: 20 Associazioni dei consumatori costituite in 4 ATS individuate nel Punto 12.3

N. sportello	Localizzazione/Provincia	Soggetto/i attuatore/i, gestore/i	Finanziamento (€) destinato allo sportello	Eventuali ulteriori risorse destinate allo sportello
1	Roma – Via Santa croce in Gerusalemme 63	U.Di.Con. Regionale Lazio APS – ATS 1	€30.000,00	
2	Sora (FR) – Via Regina Elena 9	U.Di.Con. Regionale Lazio APS- ATS 1	€4.732,90	
3	Roma - via Ariosto 3	Cittadinanzattiva Lazio- ATS 1	€30.000,00	
4	Rieti – Via Kennedy (sportello presso Ospedale San Camillo de Lellis)	Cittadinanzattiva Lazio- ATS 1	€2.366,45	
5	Roma - via Spalato 11	ConfConsumatori Lazio APS- ATS1	€30.000,00	

6	Roma – Via Giovanni Giolitti 225	Casa dei Diritti Sociali Lazio ODV- ATS 1	€22.366,45	
7	Latina - Via degli Aurunci, 26	Assocons Italia- ATS 1	€30.000,00	
8	Viterbo – Via Tarquinia 23	Assocons Italia- ATS 1	€2.366,45	
9	Latina, via Saffi, 44	Casa dei Diritti Sociali Lazio ODV – ATS 1	€5.000,00	
10	Viterbo via del Pavone, 40	.Casa dei Diritti Sociali Lazio ODV- ATS 1	€5.000,00	
11	Roma, Via Antonio Gallonio 23 – 00161 Roma	Federconsumatori Lazio aps – ATS 2	€29.311,46	
12	Monterotondo (RM) – Via Via Sardegna 3C - 00015	Federconsumatori Lazio aps- ATS 2	€3.000,00	
13	VIA Farini 62 – 00185 Roma	Ugcons- ATS 2	€27.311,46	
14	VIA GHERARDI 12 – 02100 RIETI –	Ugcons- ATS 2	€5.000,00	
15	via quattro cantoni 3 – 00186 Roma.	ADOC ROMA E LAZIO aps- ATS 2	€27.311,46	
16	Via Cesare Terranova 22 – 03100 Frosinone	ADOC ROMA E LAZIO aps- ATS 2	€5.000,00	
17	Via Baldo degli Ubaldi n. 378 – 00167 Roma –	ADICONSUM LAZIO, ROMA CAPITALE E RIETI aps- ATS 2	€27.311,46	
18	Via Raccuini 43/a – 002100 Rieti	.ADICONSUM LAZIO, ROMA CAPITALE E RIETI aps – ATS 2	€5.000,00	

19	via Val Varaita 8 – 00141 Roma	.ADICU ap- ATS 2	€27.311,46	
20	Via Roma 77 – 0136 Nepi (VT)	ADICU aps-ATS 2	€5.000,00	
21	Largo fratelli Lumiere 15 – 00139 Roma –	ASSOCONSUM REGIONALE LAZIO – ATS 2	€26.911,46	
22	Via Legnano 79 – 04100 Latina	ASSOCONSUM REGIONALE LAZIO- ATS 2	€5.400,00	
23	A.E.C.I. APS LAZIO	A.E.C.I.APS LAZIO ATS 3	27.336,45	
24	A.E.C.I. APS POFI - FROSINONE	A.E.C.I.APS LAZIO ATS 3	2.000,00	
25	A.E.C.I. APS CASTELLI ROMANI	A.E.C.I.APS LAZIO ATS 3	3.000,00	
26	Sportello regionale Roma (RM)	Assoconfam aps ATS 3	28.336,45	
27	Sportello Minturno via Appia 639 04028 Scauri - Minturno (LT)	Assoconfam aps ATS 3	2.000,00	
28	Sportello Cassino c/o Acli – Viale Dante 113 c/o “Cento Vettrine”	Assoconfam aps ATS 3	2.000,00	
29	Via E. Albertario 56 - Roma	Cento Giovani ATS 3	17.336,45	
30	VIA DELLA STAZIONE N.3 – Latina Scalo	Cento Giovani ATS 3	15.000,00	
31	Roma regionale	Konsumer Italia Lazio ATS 3	29.336,45	
32	Provinciale Latina	Konsumer Italia Lazio ATS 3	3.000,00	
33	CODICI LAZIO	CODICI LAZIO ATS 3	28.336,45	
34	CODICI FROSINONE	CODICI LAZIO ATS 3	2.000,00	

35	CODICI LATINA	CODICI LAZIO ATS 3	2.000,00	
36	ROMA, Via Federigo Verdinois n. 6 – 00159	Movimento Difesa del Cittadino Lazio APS ATS 4	29.336,45	
37	NEPI (VT), Via Tre Portoni, n. 1 - 01036	Sportello Provinciale Viterbo – MDC Lazio ATS 4	3.000,00	
38	ROMA, Viale delle Milizie 9 – 00192	CODACONS LAZIO APS– Sportello Roma Milizie ATS 4	29.336,45	
39	CIVITAVECCHIA, Via G. Giusti, 22 – 00053	Sportello Provinciale Civitavecchia – CODACONS LAZIO ATS 4	3.000,00	
40	ROMA, Vicolo Orbitelli 10 – 00186	Assoutenti Lazio APS ATS 4	29.336,45	
41	OSTIA, Via della Paranzella, 50 – 00121 Ostia	Sportello Provinciale Ostia – ASSOUTENTI LAZIO ATS 4	3.000,00	
42	ROMA, Via Bachelet, 12 00186	ADUSBEF A.P.S. ATS 4	29.336,45	
43	FROSINONE, VIA F. CALVOSA, 26 03100	Sportello Provinciale Frosinone - Adusbef APS ATS 4	3.000,00	

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

Legge Regionale 25 maggio 2016, n. 6: “Disposizioni 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: associazioni iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, anno 2021 – L.R. 6/2016 art. 4. D.D.

Le 20 associazioni dei consumatori si sono costituite in 4 ATS:

- 1) ATS – Udicon Regionale Lazio, Asso.cons.Italia, CDS Lazio, Confoconsumatori Lazio, Cittadinanzattiva Lazio
- 2) ATS – Federconsumatori Lazio, Adoc Roma e Lazio, Ug.cons, Assoconsum Regionale Lazio, Adicu, Adiconsum Roma capitale e Rieti
- 3) ATS – Aeci Lazio, Konsumer Italia, Assoconfam, Codici Lazio, Associazione culturale cento giovani
- 4) ATS – Adusbef, Assoutenti Lazio, Codacons Lazio, MDC Lazio.

12.4 Regolazione rapporti con soggetti/attuatori gestori

Numero sportello	Soggetto attuatore/gestore	Per soggetti attuatori/gestori diversi dalla Regione estremi della convenzione di regolazione rapporti
Tutti gli sportelli	Associazioni iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Lazio, anno 2021, costituite nelle ATS sopra riportate.	La regolazione dei rapporti con i soggetti attuatori/gestori, è contenuta nella Convenzione sottoscritta, a seguito dell'approvazione della presente Proposta da parte del MISE, sulla base dello schema tipo e connessi criteri e modalità per l'erogazione del finanziamento stabiliti con determinazione della Direzione regionale per lo Sviluppo economico, le attività produttive e la ricerca. Le convenzioni sottoscritte saranno inoltrate tempestivamente al MISE.

12.5 Tempi di apertura degli sportelli

Numero sportello	N. giorni apertura per ciascun sportello (non inferiori a 2 giorni/settimana)- media tra tutti gli sportelli 3 giorni sett.	n. ore di apertura per ciascun sportello (non inferiori a 4 giorni/apertura). Media tra tutti gli sportelli 6 ore per giorno a sett	Altri elementi (specificare)
1	5	40	

2	3	18	
3	5	40	
4	3	18	
5	5	40	
6	5	40	
7	5	40	
8	3	18	
9	3	18	
10	3	18	
11 Federconsumatori Lazio Via Antonio Gallonio 23 – 001	5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 N. ore apertura al giorno 8	
12 Federconsumatori Lazio Monterotondo (RM) – Via Via Sardegna 3C - 00015	2 giorni a settimana	il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il martedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 N. ore apertura al giorno 7	
13 UGCONS	5 giorni a settimana	dalle 9.00 alle 16.00 N. ore apertura al giorno 7	
14 UGCONS	2 giorni a settimana	dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00. N. ore apertura al giorno 6	
15 ADOC ROMA E LAZIO	5 giorni a settimana	dalle ore 9.30 alle 15.30 N. ore apertura al giorno 6	
16 ADOC ROMA E LAZIO	2 giorni a settimana	il martedì ed il giovedì dalle ore 9.30 alle 13.00. N. ore apertura al giorno 3,5	
17 ADICONSUM LAZIO ROMA	5 giorni a settimana	dalle 9.30 alle 17.30. N. ore apertura al giorno 8	

CAPITALE E RIETI			
18 ADICONSUM LAZIO ROMA CAPITALE E RIETI	2 giorni a settimana	mercoledì e giovedì – dalle ore 9.00 alle 14.00 N. ore apertura al giorno 5	
19 ADICU aps	5 giorni a settimana	dal lunedì al venerdì dalle ore 15.30 alle ore 19.00 N. ore apertura al giorno 3,5	
20 ADICU aps	2 giorni a settimana	settimana il martedì ed il giovedì dalle ore 15.00 alle 18.00 N. ore apertura al giorno 3,5	
21 ASSOCONSUM REGIONALE LAZIO	4 giorni a settimana	dal lunedì al giovedì – dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. N. ore apertura al giorno 6	
22 ASSOCONSUM REGIONALE LAZIO	2 giorni a settimana	il martedì ed il giovedì dalle ore 16.00 alle 19.00. N. ore apertura al giorno 3	
23	5	8	
24	2	5	
25	2	5	
26	3	6	
27	2	6	
28	2	6	
29	5	8	
30	2	4	
31	5	11	
32	3	5	
33	5	8	
34	2	5	
35	2	5	
36	n. 5 gg/settimana	30	

37	n. 2 gg/settimana	6	
38	n. 5 gg/settimana	30	
39	n. 2 gg/settimana	6	
40	n. 5 gg/settimana	30	
41	n. 2 gg/settimana	6	
42	n. 5 gg/settimana	30	
43	n. 2 gg/settimana	6	
TOTALE MEDIA		3,44	15

12.6 Durata di apertura sportelli di 18 mesi

Numero sportello	Data di apertura sportello finanziato ex decreto	Data di chiusura sportello finanziato ex decreto
Tutti gli sportelli	21 gennaio 2022	21 Luglio 2023

12.7 Caratteristiche minime degli sportelli

- ✓ essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie
- ✓ accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- ✓ numero telefonico e segreteria telefonica;
- ✓ identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- ✓ gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziari ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del presente decreto;
- ✓ informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/200;
- ✓ esclusività della sede/locale in cui è ubicata l'attività di sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni diverse dei consumatori, limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore;
- ✓ esposizione, all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
- ✓ registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- ✓ messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- ✓ adeguata informazione sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente decreto;

12.8 Indicatori di risultato

Documentazione da rendere disponibile	Generalità dello sportello	Archivio delle richieste informazioni/e-mail	Archivio delle pratiche	Archivio delle conciliazioni	
Numero sportello	Localizzazione sportello	Numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail	Numero di pratiche	Numero di conciliazioni	Altro Iniziative su siti web/ Questionario di soddisfazione
1	Roma – Via Santa croce in Gerusalemme 63	5300	650	100	Questionari o Gradimento
2	Sora (FR) – Via Regina Elena 9	750	100	20	Questionari o Gradimento
3	Roma - via Ariosto 3	5280	120	40	Questionari o Gradimento
4	Rieti – Via Kennedy (sportello presso Ospedale San Camillo de Lellis)	1500	60	20	Questionari o Gradimento
5	Roma - via Spalato 11	8200	1280	180	Questionari o Gradimento
6	Roma – Via Giovanni Giolitti 225	4550	1020	40	Questionari o Gradimento

7	Latina - Via degli Aurunci, 26	4800	750	140	Questionari o Gradimento
8	Viterbo – Via Tarquinia 23	420	120	20	Questionari o Gradimento
9	Latina - via Saffi, 44	900	350	10	Questionari o Gradimento
10	Viterbo - via del Pavone, 40	700	350	10	Questionari o Gradimento
11 FC LAZIO	Roma, Via Antonio Gallonio 23 – 00161 Roma	8030 consulenze telefoniche e/o email	1135 pratiche	200	180 persone fragili aiutate
12 FC LAZIO	Monterotondo (RM) – Via Via Sardegna 3C - 00015	150	100	20	35 persone fragili aiutate
13 UGCONS	Via Farini 62 – 00185 Roma	300	100		Questionari o Gradimento
14 UGCONS	Via Gherardi 12 – 02100 RIETI –	100	40		Questionari o Gradimento
15 ADOC	via quattro cantoni 3 – 00186 Roma.	2500	182	60	10 cause
16 ADOC	Via Cesare Terranova 22 – 03100 Frosinone	830	75	40	Questionari o Gradimento
17 ADICON SUM	Via Baldo degli Ubaldi n. 378 – 00167 Roma –	981	293	118	Questionari o Gradimento
18 ADICON SUM	Via Raccuini 43/a – 002100 Rieti	103	54	25	Questionari o Gradimento

19 ADICU aps	via Val Varaita 8 – 00141 Roma	870	296	140	750 cause
20 ADICU aps	Via Roma 77 – 0136 Nepi (VT)	300	126	40	143 ricorsi
21 ASSOCO NSUM	Largo fratelli Lumiere 15 – 00139 Roma	750	300	15	Questionari o Gradimento
22 ASSOCO NSUM	Via Legnano 79 – 04100 Latina	100	50	5	Questionari o Gradimento
23	Viale Palmiro Togliatti 1613 Roma	2000	710	1994	Contenzios o 15 Esposti authority 40
24	Via Borgo Garibaldi, snc Pofi (FR)	500	138	-	Questionari o Gradimento
25	via Nettunense , 217 – Albano Laziale (RM)	750	208	-	Questionari o Gradimento
26	Sportello di Roma, via Cutilia 17 – 00183 Roma	1800	180	90	Questionari o Gradimento
27	Sportello di Minturno via Appia 639 04028 Scauri - Minturno (LT)	900	90	45	Questionari o Gradimento
28	Sportello di Cassino c/o Acli – Viale Dante 113 c/o “Cento Vettrine” Cassino	900	90	45	Questionari o Gradimento

29	Roma	400	200	5	Questionari o Gradimento
30	Latina	200	100	5	Questionari o Gradimento
31	Roma	500	200	10	Contenzios o 2 Esposti authority 10
32	Latina	50	30	3	Contenzios o 3
33	Via Belluzzo 1 - Roma	2200	2200	200	Contenzios o 2000 Esposti authority 50
34	Via Francesco Brighindi, 26, 03100 Frosinone FR	500	168	-	Questionari o Gradimento
35	Via Teano 42	350	150	-	Questionari o Gradimento
36	ROMA, Via Federigo Verdinois n. 6 – 00159 – MDC LAZIO	almeno 2.000	almeno 600	almeno 200	Questionario Gradimento
37	NEPI (VT), Via Tre Portoni, n. 1 – 01036 – Sportello provinciale MDC LAZIO	almeno 500	almeno 130	0	Questionario Gradimento
38	ROMA, Viale delle Milizie 9 – 00192 – CODACONS	almeno 2.000	almeno 600	almeno 200	Questionario Gradimento

	LAZIO				
39	CIVITAVECCHIA, Via G. Giusti, 22 – 00053 – Sportello provinciale CODACONS LAZIO	almeno 500	almeno 130	0	Questionario Gradimento
40	ROMA, Vicolo Orbitelli 10 – 00186 – ASSOUTENTI LAZIO	almeno 2.000	almeno 600	almeno 200	Questionario Gradimento
41	OSTIA, Via della Paranzella, 50 – 00121 Ostia – Sportello Provinciale ASSOUTENTI LAZIO	almeno 500	almeno 130	0	Questionario Gradimento
42	ROMA, Via Bachelet, 12 00186 – ADUSBEF	almeno 2.000	almeno 600	almeno 200	Questionario Gradimento
43	FROSINONE, VIA F. CALVOSA, 26 03100 – Sportello Provinciale ADUSBEF	almeno 500	almeno 130	0	Questionario Gradimento

12.9 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

(Inserire testo per la descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati)

Le associazioni, costituite in ATS, creeranno una rete di coordinamento tra le capofila e la Regione Lazio, le quali organizzeranno incontri al fine di monitorare le attività.

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

Non prevista

12.11 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 dei soggetti attuatori e della Regione Lazio, social network, newsletter, comunicati stampa, locandine, in occasione di incontri pubblici ecc. Sui siti istituzionali della Regione 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 ex art. 148 della l.388/2000.

12.12 Cronogramma delle attività:

Data di avvio attività finanziate: gennaio 2022

Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 23/11/2021: entro il 30 ottobre 2022.

Monitoraggio intermedio delle attività svolte e costi sostenuti- Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 3) al Decreto: entro il 15 novembre 2022.

Data di conclusione delle attività finanziate: luglio 2023

Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni - Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 5) al Decreto, data: entro il 5 ottobre 2023.

Eventuali monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare, nei mesi di marzo e aprile 2023.

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

13.1.1 Titolo

TRANSIZIONE DIGITALE

13.1.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)

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

DESCRIZIONE DELL'OGGETTO

Il processo di *transizione digitale*, più comunemente conosciuto come *digitalizzazione*, è un percorso necessario e strategico al fine di perseguire un concreto sviluppo economico e sociale. Digitalizzare vuol dire semplificare e risparmiare utilizzando la tecnologia, abbandonando gli strumenti tradizionali al fine di snellire attività e procedure, sia nei contesti lavorativi pubblici e privati sia nel contesto quotidiano proprio di ogni singolo cittadino.

Il processo di digitalizzazione favorisce, altresì, la dematerializzazione dello spazio fisico, permettendo la comunicazione e la condivisione delle informazioni in tempo reale, rendendo maggiormente efficiente la rapidità della domanda e dell'offerta dei servizi a favore di privati, aziende e Pubblica Amministrazione. In particolare, il percorso di transizione digitale della Pubblica Amministrazione, che rientra tra gli obiettivi del PNRR persegue l'obiettivo dello sviluppo dei servizi digitali al fine di ridurre il divario esistente tra cittadini e amministrazione pubblica, rendendo quest'ultima un'alleata nella vita digitale della collettività.

OBIETTIVI

- Promuovere il percorso di alfabetizzazione digitale del Paese, rivolto ai consumatori e agli utenti;
- Informare i cittadini e i consumatori della possibilità di accesso ai diversi servizi pubblici digitali al fine di semplificare le azioni burocratiche quotidiane;
- Diffondere la conoscenza dei servizi digitali per ridurre il gap digitale tra cittadini, imprese e amministrazioni e favorire l'immediatezza delle azioni e il risparmio di tempo a favore dei cittadini;
- Informare i cittadini sulla prevenzione e la tutela dei possibili crimini informatici legati al processo di transizione digitale.

ATTIVITÀ DA REALIZZARE

Le iniziative formative e/o informative dovranno prevedere una o più delle seguenti attività:

- promozione e accompagnamento degli utenti verso il processo di transizione digitale del Paese;
- sensibilizzazione verso la conoscenza degli attuali e futuri strumenti digitali pubblici e privati;
- sensibilizzazione e supporto al corretto accesso e utilizzo degli strumenti digitali attuali;
- promozione della conoscenza dei vantaggi economici e temporali legati alla diffusione dei servizi digitali;

RISULTATI ATTESI:

Aumento della consapevolezza e informazione del Cittadino Consumatore relativamente alla tematica trattata.

Ai fini di una valutazione positiva dell'intera attività progettuale, comprensiva del suo impatto in termini qualitativi e quantitativi, verranno presi in considerazione la pertinenza, la preparazione, il disegno del progetto e la relativa sostenibilità.

SOGGETTO ATTUATORE

ATS n.1

La regolazione dei rapporti con il soggetto attuatore è contenuta nella Convenzione sottoscritta secondo quanto riportato nel Paragrafo 12, Punto 12.4.

13.1.3. la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

Non previsti

13.1.4 Durata: 15 mesi

13.1.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio attività finanziate: aprile 2022.

Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 23/11/2021: entro il 30 ottobre 2022.

Monitoraggio attività svolte e costi sostenuti - invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 3) al Decreto: entro il 15 novembre 2022.

Data stimata di conclusione attività finanziate: luglio 2023.

Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni pervenute- Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 5) al Decreto, data: entro il 5 ottobre 2023.

Eventuali monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare, nei mesi di marzo e aprile 2023.

13.1.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto

Informazione tramite canali digitali	20.000 utenti tramite siti web istituzionali e social	Insight
Formazione Webinar	5 webinar 250 partecipanti totali	Report piattaforma
Materiale informativo Cartaceo	120.000 copie	N° copie stampate
Numero di consulenze	500 cittadini assistiti	Report pratiche
Risultati attesi qualitativi		
Survey digitale	Campione 400 cittadini	Relazione su survey a fine progetto

13.2.1 Titolo

Esigenze specifiche dei diritti dei consumatori

13.2.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa) sistemare tabella e, possibilmente, sintetizzare la parte in rosso (descrizione dell'oggetto), eliminando ovunque le note

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

DESCRIZIONE DELL'OGGETTO

Gli strumenti della politica dei consumatori tutelano tutti i consumatori nei loro rapporti con gli operatori professionali. Si presume che i consumatori siano in genere la parte più debole di un'operazione e che, di conseguenza, la loro salute, la loro sicurezza e i loro interessi economici debbano essere tutelati. Tuttavia, alcuni gruppi di consumatori in determinate situazioni possono essere particolarmente vulnerabili e necessitano di garanzie specifiche. La vulnerabilità dei consumatori può essere determinata da circostanze sociali o da particolari caratteristiche di singoli consumatori o gruppi di consumatori, quali l'età, il sesso, la salute, l'alfabetizzazione digitale, l'alfabetizzazione matematica o la situazione finanziaria. La mancanza di accessibilità può mettere gli anziani o le persone con disabilità in situazioni di esclusione o limitarne le interazioni. Queste forme di vulnerabilità possono essere state esacerbate dall'attuale pandemia, ma esistono indipendentemente da essa.

La crescente vulnerabilità finanziaria di molte famiglie dell'UE è attualmente motivo di particolare preoccupazione. Da una recente indagine condotta in 21 Stati membri è emerso che, dall'inizio della crisi COVID 19, 6 consumatori su 10 hanno dovuto affrontare difficoltà finanziarie che potrebbero comportare un sovraindebitamento. La consulenza in materia di debito si è rivelata un modo efficace per aiutare i consumatori sovraindebitati a ritornare alla sostenibilità finanziaria, garantendo nel contempo il rimborso dei creditori. La Commissione sta raccogliendo le migliori pratiche negli Stati membri, esaminando il loro potenziale di replicazione e individuando le esigenze e le opportunità di finanziamento nell'ambito del nuovo QFP.

L'accessibilità economica è fondamentale per garantire l'accesso a prodotti e servizi per i consumatori a basso reddito, come sottolineato dalla rete europea per la politica sociale. Alcuni Stati membri utilizzano misure di protezione dei consumatori insieme a misure di protezione sociale per aiutare le persone a basso reddito. La raccomandazione della Commissione sulla

povertà energetica fornisce agli Stati membri orientamenti su come affrontare la povertà energetica, al fine di rafforzare i consumatori di energia vulnerabili quali:

- Gli anziani e le persone con disabilità
- I bambini e i minori
- parità di trattamento tra uomini e donne

OBIETTIVI

Obiettivo principale della presente attività è quella di ridurre le ineguaglianze sociali e prendere in considerazione le esigenze dei consumatori che, in talune situazioni, possono essere vulnerabili e necessitare di garanzie supplementari. Tale vulnerabilità può derivare da circostanze sociali o da particolari caratteristiche di singoli consumatori o gruppi di consumatori. In particolare obiettivo specifico di questa azione sarà quello di formare, informare e fare attività di disseminazione e di prevenzione affinché le categorie di cui sopra vengano tutelate attraverso la normativa vigente del Codice del Consumo.

ATTIVITÀ DA REALIZZARE

Le iniziative formative e/o informative riguarderanno una o più delle seguenti attività:

- Vulnerabilità finanziaria: attivazione di momenti di informazione e di formazione sul tema di accesso al credito e a prodotti e servizi per i consumatori a basso reddito; consulenza sull'eventualità di debito e di sovraindebitamento.
- Anziani e persone con disabilità: accompagnamento verso l'uso di strumenti e di tecnologie che in sintonia con quelle tradizionali venga in ausilio ai consumatori più anziani e ai consumatori con disabilità per un approccio equo e non discriminatorio alla trasformazione digitale anche per cercare di prevenire frodi e dare garanzie possibili nell'uso di strumenti digitali.
- Bambini e minori: sviluppare formazione dedicata in ottica di permanente educazione e sensibilizzazione dei consumatori lungo tutto l'arco della vita. Sul piano della prevenzione dedicare attenzione al riconoscimento di prodotti sicuri e non sicuri destinati ai bambini e ai minori e ad un primo approccio ad una educazione finanziaria.
- Educazione al consumo sicuro e di qualità e non discriminatorio: formazione ed informazione, nonché coinvolgimento nell'individuazione di forme di discriminazione a qualunque titolo, ad esempio nel mondo del credito (donne incinte, madri sole, persone con regolare permesso di soggiorno, etc.) per una errata percezione di elevata insolvenza evidenziata anche dall'utilizzo di algoritmi, utilizzati da alcuni fornitori di beni e servizi, creati attraverso fattori che tendono ad una elevata esclusione di gruppi più di altri, in particolare di persone appartenenti a minoranze etniche, razziali o religiose.
- Studio di nuove forme di rischio verso tutti i consumatori derivanti dall'influenza di pregiudizi cognitivi, in particolare online, sfruttabili dai rivenditori a fini commerciali.

RISULTATI ATTESI

- Numero di utenti raggiunti attraverso i siti internet:
 - o n. 3000 tra diretti e indiretti
- Materiale divulgativo, con preferenza per contenuti digitali:
 - o n. 6 Webinar,
 - o n. 6 brochure informative digitali scaricabili gratuitamente,
 - o n. 12 video-pillole,
 - o eventuale ulteriore materiale divulgativo, quale a mero titolo esemplificativo, studi, ricerche, approfondimenti legislativi,
- Numero di incontri e manifestazioni pubbliche:
 - o n. 3 incontri pubblici che saranno realizzati in presenza o in modalità digitale.
- Campagne social network interessati:
 - o Logo del progetto
 - o pagina dedicata al progetto posta all'interno dei siti delle associazioni partner,
 - o n. 2 campagne social.
- Numero di contatti e consulenze fornite attraverso gli sportelli fisici e virtuali:
 - o n. 5000 tra contatti diretti ed indiretti
- N. 6 interventi nelle scuole e/o centri aggregazione, convegni seminari giornate informative che si svolgeranno in modalità tradizionale o in modalità digitale.

SOGGETTO ATTUATORE

ATS 2

La regolazione dei rapporti con il soggetto attuatore è contenuta nella Convenzione sottoscritta secondo quanto riportato nel Paragrafo 12, Punto 12.4.

13.2.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

Non previsti

13.2.4 Durata: 15 mesi

13.2.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio attività finanziate: aprile 2022

Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 23/11/2021: entro il 30 ottobre 2022.

Monitoraggio attività svolte e costi sostenuti - invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 3) al Decreto: entro il 15 novembre 2022.

Data stimata di conclusione attività finanziate: luglio 2023

Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni pervenute- Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 5) al Decreto, data: entro il 5 ottobre 2023.

Eventuali monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare nei mesi di marzo e aprile 2023.

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
Vedi paragrafo 13.2.2		

13.3.1 Titolo

TRANSIZIONE VERDE

13.3.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)

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

DESCRIZIONE DELL'OGGETTO

Il *Green New Deal* e l'Agenda 2030 impongono il raggiungimento di obiettivi globali, che devono necessariamente passare per il cambiamento del singolo. La rilevanza degli obiettivi trova una sua diffusa rispondenza anche nelle linee programmatiche del Governo. La consapevolezza che le risorse ambientali della Terra non siano sufficienti a sostenere la crescita "non responsabile" della società, ci induce verso modelli di crescita che non dovranno generare ineguaglianze ed emarginazioni. È possibile trasformare le sfide climatiche e ambientali in opportunità e renderà la transizione giusta e inclusiva per tutti.

Rispetto a tali situazioni è necessaria l'attivazione di processi di governance che, attraverso il coinvolgimento partecipato di tutti gli attori coinvolti, siano capaci di generare azioni e interventi finalizzati a mettere al centro la persona e le relazioni di comunità.

OBIETTIVI

- Promuovere modelli sostenibili di produzione e consumo, incluso l'economia circolare, quale sistema ambientale, economico e di sviluppo, in contrasto al modello di "economia lineare";
- Accrescere nel Consumatore e utenti la consapevolezza dei benefici offerti da un'economia rispettosa dell'ambiente, che favorisca il riciclo e il riuso;
- Favorire la promozione, l'informazione, l'educazione e l'assistenza in merito ai diritti e alle tutele per ciò che concerne anche il risparmio energetico e i servizi in rete, ricaduta economica e sociale, anche nell'ottica del futuro mercato libero non tutelato;
- Ridurre le ineguaglianze sociali

ATTIVITÀ DA REALIZZARE

Le iniziative formative e/o informative dovranno prevedere una o più delle seguenti attività:

- promozione e accompagnamento verso modelli sostenibili di produzione e consumo;
- sensibilizzazione verso acquisti e consumi a maggiore sostenibilità e responsabilità;
- promozione e sviluppo dell'economia circolare;
- sensibilizzazione e supporto al corretto riutilizzo, riciclo, conferimento dei beni a fine vita;
- sensibilizzazione e promozione nei cittadini/consumatori verso comportamenti di riduzione dello spreco;
- promozione della conoscenza dei vantaggi sociali, ambientali ed economici del consumo sostenibile e responsabile.

RISULTATI ATTESI

Aumento della consapevolezza e informazione del Cittadino Consumatore relativamente alla tematica trattata.

Ai fini di una valutazione positiva dell'intera attività progettuale, comprensiva del suo impatto in termini qualitativi e quantitativi, verranno presi in considerazione la pertinenza, la preparazione, il disegno del progetto e la relativa sostenibilità

SOGGETTO ATTUATORE

ATS:3

La regolazione dei rapporti con il soggetto è contenuta nella Convenzione sottoscritta secondo quanto riportato nel Paragrafo 12, Punto 12.4.

13.3.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

Non previsti

13.3.4 Durata: 15 mesi

13.3.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio attività finanziate: aprile 2022

Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 23/11/2021: entro il 30 ottobre 2022.

Monitoraggio attività svolte e costi sostenuti - invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 3) al Decreto: entro il 15 novembre 2022.

Data stimata di conclusione attività finanziate: luglio 2023

Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni pervenute- Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 5) al Decreto, data: entro il 5 ottobre 2023.

Eventuali monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare nei mesi di marzo e aprile 2023.

13.3.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
--	-------------------	----------------------------------

Aumento contatti a Sportelli fisici/front-office	N. contatti di 1° livello: 100	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Aumento contatti a Sportelli virtuali /on-line, call center, numeri verdi, messaggistica aperti nel Lazio	N. contatti registrati: 300	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Aumento richiesta consulenza Sportelli fisici e virtuali	N. consulenze: 30	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Aumento visualizzazioni Siti web, pagine Internet	N. accessi unici contabilizzati: 500	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Potenziamento Attività di comunicazione mediante direct marketing o social network	N. contatti raggiunti: 500	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Aumento Seminari, convegni, giornate formative, eventi (anche online)	N. partecipanti per ciascun evento: 30	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica
Aumento e-learning promossi	N. partecipanti al ciclo o evento formativo: 10	Presenza e operatività del servizio Documentazione descrittiva Reportistica

13.4.1 Titolo

APPLICAZIONE EFFICACE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI – Consumatori TODAY

13.4.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)

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

DESCRIZIONE DELL'OGGETTO

La nuova **Agenda dei Consumatori** presentata dalla Commissione europea nel novembre 2020 annovera tra le aree prioritarie quella di garantire per il prossimo quinquennio un'**efficace applicazione dei diritti dei consumatori a livello europeo e nazionale**. L'Agenda è, infatti, il risultato di intensi lavori preparatori e discussioni con le Parti interessate attuati mediante consultazioni pubbliche per orientare una ripresa sostenibile e verde e una società equa orientata al digitale, proponendosi di rispondere in maniera adeguata anche alla pandemia da COVID-19, a seguito della quale l'applicazione e il ricorso efficaci, nonché il sostegno ai consumatori con esigenze specifiche sono visti come questioni trasversali importanti.

La pandemia da COVID-19 è da considerarsi prima di tutto una crisi sanitaria, tuttavia la profonda perturbazione sociale ed economica che ne è seguita rappresenta una grande sfida per la società. È dato ormai noto che la pandemia ha profondamente e visibilmente cambiato anche i modelli di consumo e le misure di distanziamento sociale, per fronteggiare il coronavirus,

hanno lasciato il campo ad un uso massivo delle tecnologie digitali. La crisi, infatti, ha colpito molti settori della vita dei consumatori e ha sottolineato l'importanza fondamentale di un elevato livello di protezione dei consumatori e di una stretta cooperazione tra le autorità dell'UE. Allo stesso tempo, ha anche messo in luce alcune lacune nel quadro dell'UE in materia di protezione dei consumatori, tra le quali si elencano a titolo esemplificativo:

- il diritto al rimborso dei titoli di viaggio acquistati e mai fruiti;
- il diritto al rimborso da parte degli operatori turistici per i pagamenti anticipati e poi annullati per cause di forza maggiore;
- una conoscenza approfondita ed una tutela risarcitoria adeguata per le truffe presenti in rete (es. *phishing, smishing, vishing, pharming, uso illecito dei dati personali, cyberbullismo, sentimental scam, fake news, virus, trojan e malware*);
- pratiche commerciali scorrette;
- sfruttamento delle vulnerabilità finanziarie che esistevano prima delle pandemie ma che sono diventate più acute (es. dichiarazioni ecologiche ingannevoli e pratiche commerciali sleali in relazione a tecniche di influenza online e personalizzazione).

Al fine di aumentare il livello di protezione dei diritti dei consumatori, non pochi sono stati negli ultimi mesi gli interventi legislativi a livello europeo e nazionale, per adeguare ed armonizzare i diritti nell'UE nonché progetti innovativi per la trasparenza dei processi di produzione. Possiamo elencare a titolo esemplificativo:

- nuove tutele per la privacy, in vigore dal 1° gennaio 2022, modificando ed integrando il Codice del Consumo;
- il nuovo Codice della Comunicazione elettronica, in vigore dal 24 dicembre 2021;
- il Decreto del MEF per disciplinare le criptovalute e tutelare i consumatori;
- la consultazione pubblica per la revisione dei pacchetti turistici finalizzata alla pubblicazione di una nuova Direttiva UE;
- alcune Società di Vendita di energia in Italia hanno concordato con le Associazioni dei Consumatori delle procedure “straordinarie” per far fronte ai pagamenti delle utenze di luce e gas mediante rateizzazioni nei pagamenti più dilazionati a favore dei consumatori e per fronteggiare la povertà energetica;

6 – *best practice* tutte italiane dal mondo dell'agroalimentare mediante lo sviluppo di Piattaforme di Blockchain per la tracciabilità dei prodotti alimentari.

Tuttavia, secondo l'**Eurobarometro** i consumatori europei conoscono poco e male i loro diritti. Secondo l'indagine condotta sulla responsabilizzazione dei consumatori è, infatti, emerso che meno del 50% dei consumatori dell'Unione europea dichiara di essere sicuro, informato e tutelato in quanto consumatore, mentre i danni denunciati dai consumatori rappresentano circa lo 0,4% del Pil dell'Ue e oltre un quinto dei consumatori dell'UE ha dichiarato di avere avuto un problema nei 12 mesi precedenti.

Il contesto delineato lascia emergere, pertanto, l'urgente necessità di attivarsi per un'adeguata, puntuale e corretta informazione sui diritti di ogni cittadino-consumatore mediante l'attivazione delle Associazioni dei Consumatori che a ciò sono deputate per richiamo esplicito di legge, quali portatori di interessi collettivi, soprattutto a seguito delle importanti novità legislative summenzionate, all'emergere di nuove forme di truffe ed illeciti a danno dei consumatori ed alla

dichiarata scarsa conoscenza dei propri diritti che scoraggiano, ormai, quotidianamente l'utente ingessando, di fatto, la modernizzazione del Sistema Italia in UE.

Il progetto Consumatori TODAY intende accrescere la conoscenza dei diritti dei consumatori mediante l'attivazione di una rubrica dedicata esclusivamente ad articoli tematici sugli interessi collettivi dei cittadini, sulle novità legislative e sulle problematiche più diffuse e lamentate.

La campagna di comunicazione mediante la realizzazione di webinar ed articoli tematici sarà diffusa tramite i canali social ufficiali delle Associazioni in A.T.S., l'attivazione di 1 sito internet destinato alla rubrica ed invio di newsletter indirizzata ai soci tesserati, alla P.A. locale, alle scuole ed Università locali.

OBIETTIVI

- promuovere iniziative volte ad accrescere la consapevolezza dei consumatori in relazione ai propri diritti;
- favorire lo scambio di informazioni tra gli utenti al fine di ridurre la sfiducia nei consumatori;
- promuovere l'informazione, la sensibilizzazione e la conoscenza delle tutele risarcitorie a seguito di truffe e raggiri.

ATTIVITA'

- rubrica online denominata "Consumatori TODAY" per la diffusione di articoli tematici sui diritti dei consumatori;
- ciclo di webinar informativi;
- campagna di comunicazione e di disseminazione delle attività mediante l'utilizzo di un sito web, social network, newsletter e materiale informativo;
- sportelli telefonici ed online per informazioni ai consumatori.

BENEFICIARI

- cittadini associati alle Associazioni in ATS
- popolazione residente nella Regione Lazio, di ogni fascia d'età

RISULTATI ATTESI

- aumento della consapevolezza/informazione del Cittadino-Consumatore sui propri diritti e le tutele messe a disposizione dall'ordinamento giuridico;
- realizzazione di una rivista tecnico scientifica denominata "Consumatori TODAY" online e gratuita per gli utenti.

SOGGETTO ATTUATORE

A.T.S. n.4

- 1 – Movimento Difesa del Cittadino Lazio APS
- 2 – Assoutenti Lazio APS
- 3 – Adusbef APS
- 4 – Codacons Lazio APS

La regolazione dei rapporti con il soggetto è contenuta nella Convenzione sottoscritta secondo quanto riportato nel Paragrafo 12, Punto 12.4.

13.4.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

Non previsti

13.4.4 Durata: 15 mesi

13.4.5 Cronogramma delle attività:

Data stimata di avvio attività finanziate: aprile 2022

Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del D.D. 23/11/2021: entro il 30 ottobre 2022.

Monitoraggio attività svolte e costi sostenuti - invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 3) al Decreto: entro il 15 novembre 2022.

Data stimata di conclusione attività finanziate: luglio 2023

Monitoraggio finale/ verifica rendicontazioni pervenute- Invio al MISE mediante l'allegato (Mod. 5) al Decreto, data: settembre 2023 o entro il 5 ottobre 2023.

Eventuali monitoraggi intermedi da calendarizzare, in particolare nei mesi di marzo e aprile 2023.

13.4.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
1 rubrica online - "Consumatori TODAY"	Numero di articoli pubblicati (almeno 30 - indicatore quantitativo)	Articoli online sul sito web di progetto
1 ciclo di webinar informativi	Numero di webinar pubblicati (almeno 5 - indicatore quantitativo)	Registrazioni dei webinar online
1 campagna di comunicazione	1. Numero di post/articoli e newsletter pubblicati (indicatore quantitativo)	1. Post e articoli pubblicati sui social e newsletter inviate

	2. Numero di utenti raggiunti dalla campagna di comunicazione (almeno 50.000 raggiunti dalla campagna di comunicazione; almeno 30.000 visualizzazioni del sito web; almeno 150.000 persone raggiunte tramite social media - indicatori quantitativi)	2. Insights e dati forniti dai social media e dal sito web forniti su base aggregata
1 servizio di sportello telefonico e online	1. Numero di richieste ricevute (indicatore quantitativo) 2. Livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio (indicatore qualitativo)	1. Registro richieste pervenute 2. Questionario di gradimento somministrato agli utenti

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

Allegati:

- 1) **Atto della Regione approvazione proposta**
- 2) **Atto esiti consultazioni associazioni regionali sulla proposta**
- 3) **Convenzioni della Regione con i soggetti attuatori/gestori**
- 4) **Atti di collaborazione/accordi con altre Regioni**

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale
(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)