



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO**  
**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. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore) -D.D. 23/11/2021 (Decreto)**

**Proposta della Regione Sardegna**

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:**

Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC

**Dirigente in qualità di Responsabile regionale**

<b>Ufficio: Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo</b>			
<b>Regione: Sardegna</b>		Codice fiscale: <b>80002870923</b>	
viale Trieste, 105,		CAP: 09123	CITTÀ: CAGLIARI
Telefono:	E-MAIL:	PEC: tur.osservatorio@PEC.REGIONE.SARDEGNA.IT	

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. MiSE prot. n. 595 del 20.12.2021 - ex art.10 co 4) pari ad € 307.416,78 è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:
  - a. Euro **303.416,78** pari al **98,70 %**. 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 **4.000,00** pari allo **1,30.%** 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)
<b>€ 307.416,78</b>	<b>303.416,78</b>	<b>4.000,00</b>
		di cui oneri di verifica della proposta che gravano sul finanziamento e che Regione si impegna a liquidare: € <b>4.000,00.</b>

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;	
	<b>Totale a</b>	<b>9.000,00</b>

b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> </ul>	
	<b>Totale b</b>	<b>10.000,00</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;	
	<b>Totale c</b>	<b>191.205,92</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;	
	<b>Totale d</b>	<b>8.000,00</b>
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	
	<b>Totale e</b>	<b>4.000,00</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.	
	<b>Totale f</b>	<b>85.210,86</b>
	<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>	<b>307.416,78</b>

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

Descrizione della spesa	Spese preventivate
-------------------------	--------------------

a	spese per macchinari, attrezzature, prodotti: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	<b>Totale a</b>	<b>9.000,00</b>
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curriculum che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;</li> </ul>	
	<b>Totale b</b>	<b>10.000,00</b>
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;	
	<b>Totale c</b>	<b>191.205,92</b>
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;	
	<b>Totale d</b>	<b>8.000,00</b>
e	-----	
	<b>Totale e</b>	-----
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.	
	<b>Totale f</b>	<b>85.210,86</b>
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	<b>303.416,78</b>

## 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;	
Totale a	
b. <i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> </ul>	
Totale 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	
d. <i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
Totale d	
e. <i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	
<b>Totale e</b>	<b>4.000,00</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.	
<b>Totale f</b>	
<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>	<b>4.000,00</b>

## 6. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
<b>Totale</b>	

## 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 e: .....

[X] 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: Determinazione del Direttore del Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo, Prot. n. 180/3302 del 18.02.2022 di approvazione dei verbali dei due incontri di consultazione avvenuti il 9 e il 17 febbraio 2022.

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 : DGR.....

9. Che la durata delle attività è pari a 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria, avvenuta con nota Mise prot n. 1247 del 20.01.2022

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

La Regione Sardegna è sprovvista di una propria legislazione in materia di tutela del consumatore e quindi i controlli sulle rendicontazioni seguiranno integralmente le prescrizioni del DD 23.11.2021.

Il rendiconto dovrà essere redatto utilizzando il fac-simile predisposto dall'Amministrazione regionale successivamente alla approvazione del Programma regionale e dovrà contenere tutte le voci di spesa che compongono l'intero progetto, indicando per ciascuna di esse il fornitore/beneficiario, gli estremi del documento contabile, la causale specifica riferita alla singola voce di spesa e il relativo importo.

Sono ammessi, in ogni fase, i controlli da parte dell'Amministrazione regionale o dell'Ufficio del MISE che potrà eseguire ispezioni e controlli.

Tutti i documenti giustificativi della spesa imputata al Programma generale di intervento, dovranno contenere sul documento in originale la dicitura "*Spesa finanziata con il contributo legge 388/2000 – Programma RAS 2022*".

Per le spese generali, che sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, i soggetti attuatori dovranno produrre nelle forme previste dal D.P.R. n. 445/2000 apposita dichiarazione, in forma di autocertificazione, indicante l'ammontare delle spese generali sostenute.

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

Al fine di verificare lo stato di avanzamento del Programma, relativamente ai costi sostenuti e alle attività svolte, la Regione Sardegna (soggetto beneficiario) effettuerà un monitoraggio intermedio fissato al 30 ottobre 2022, ai sensi dell'art.11, comma 3 del D.D. MiSE del 23 novembre 2021.

Il rapporto relativo al monitoraggio sullo stato di avanzamento del Programma sarà predisposto utilizzando il modello allegato al D.D. 23 novembre 2023 (Mod.3) che sarà firmato digitalmente dal responsabile regionale del Programma e trasmesso alla Direzione MiSE entro il 15 novembre 2022 unitamente alla richiesta della seconda quota di cui all'art. 14, comma 1, lettera b) del D.D. MiSE del 23 novembre 2021.

La verifica di monitoraggio avverrà sulla base delle schede analitiche (predisposte dalla struttura regionale competente) e del relativo prospetto delle spese rendicontate e quietanzate che saranno compilate e trasmesse dai soggetti attuatori/realizzatori al suddetto ufficio regionale.

Inoltre, con la finalità di conseguire periodicamente un quadro aggiornato delle spese sostenute dai soggetti attuatori/gestori, per adempiere a quanto stabilito dal D.D. MiSE nei termini temporali previsti, la Regione effettuerà altresì la verifica degli stati di avanzamento di spesa, nelle date che saranno fissate nella convenzione sottoscritta tra la stessa ed i suddetti soggetti attuatori/gestori.

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

**11.1 Totale sportelli n. 21 di cui n. 16 aggiuntivi rispetto al numero degli sportelli delle 4 Province oltre la città Metropolitana di Cagliari in cui è articolata la Regione (4 + 1 = 5).**

**11.2 Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori/gestori**

N. sportello	Localizzazione/Provincia	Soggetto/i attuatore/i, gestore/i	Finanziamento (€) destinato allo sportello	Eventuali risorse destinate allo sportello
1	Cagliari - Pirri-Quartu	Adoc con Ats Federconsumatori, , ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	23.602,90	0
2	Tortoli OG	Adoc con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	7.000,00	0
3	Villaputzu SU	Adoc con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	3.500,00	0
4	Bosa/Oristano	Adoc con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	3.500,00	0
5	Cagliari centro	Udicon Con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	23.675,90	0
6	Oristano	Federconsumatori con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	12.000,00	0
7	Sassari	Federconsumatori con Ats Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	15.315,31	0
8	Olbia (OT)	Federconsumatori con Ats Federconsumatori, , ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	12.000	0
9	Nuoro	Federconsumatori con Ats Federconsumatori, , ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	8.000	0
10	Carbonia	Federconsumatori con Ats Federconsumatori, , ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna	7.000	0
11	Villacidro	Casa del Consumatore	23.675,90	
12	Città Metropolitana Cagliari	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	30.000,00	
13	Città Metropolitana Cagliari	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del	11.700,00	



		Cittadino		
14	Città Metropolitana Cagliari	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	7.800,00	
15	Medio Campidano	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	7.000,00	
16	Nord-Est Sardegna	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	15.000,00	
17	Ogliastra	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	18.000,00	
18	Oristano	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	30.000,00	
19	Città Metropolitana Sassari	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	12.000,00	
20	Sulcis Iglesiente	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	12.000,00	
21	Terralba	ATS Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino	14.649,32	

### 12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

Le attività della presente proposta saranno realizzate dalle seguenti Associazioni dei consumatori, che hanno manifestato la loro volontà di costituirsi in ATS:

**ATS ADICONSUM**, costituita da ADICONSUM, soggetto capofila, CITTADINANZATTIVA, CONFCONSUMATORI e MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO.

**ATS FEDERCONSUMATORI**, costituita da FEDERCONSUMATORI, soggetto capofila, ADOC, CASA DEL CONSUMATORE e UDICON.

### 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 finanziati con la presente iniziativa	Adiconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Federconsumatori, Adoc, Casa del Consumatore e Udicon	La convenzione tra la Regione Sardegna e le Associazioni dei consumatori interessate, riunite in due ATS: quella con capofila Adiconsum, costituita da Adiconsum, Cittadinanzaattiva, Confconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino e quella con capofila Federconsumatori, costituita da Federconsumatori, ADOC, Casa del Consumatore, U.Di.Con. Regione Sardegna. sarà adottata con decreto dirigenziale successivamente alla presentazione della proposta 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 settimana	Altri elementi (specificare)
1	5	22	
2	2	6	
3	2	4	
4	2	4	
5	5	24	
6	4	14	
7	4	18	
8	3	10	
9	2	8	
10	2	7	
11	5	24	
12	4	28	
13	3	18	

14	2	8	
15	2	8	
16	4	23	
17	4	23	
18	4	28	
19	3	18	
20	3	18	
21	2	8	

### 12.6 Durata di apertura sportelli di 18 mesi

<b>Numero sportello</b>	<b>Data di apertura sportello finanziato ex decreto</b>	<b>Data di chiusura sportello finanziato ex decreto</b>
1	1.03.2022	31.08.2023
2	1.03.2022	31.08.2023
3	1.03.2022	31.08.2023
4	1.03.2022	31.08.2023
5	1.03.2022	31.08.2023
6	1.03.2022	31.08.2023
7	1.03.2022	31.08.2023
8	1.03.2022	31.08.2023
9	1.03.2022	31.08.2023
10	1.03.2022	31.08.2023
11	1.03.2022	31.08.2023
12	15.02.2022	15.08.2023
13	15.02.2022	15.08.2023
14	15.02.2022	15.08.2023
15	15.02.2022	15.08.2023
16	15.02.2022	15.08.2023
17	15.02.2022	15.08.2023
18	15.02.2022	15.08.2023
19	15.02.2022	15.08.2023

20	15.02.2022	15.08.2023
21	15.02.2022	15.08.2023

## 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 dedicata allo 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 per le sedi messe a disposizione da enti pubblici; 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	Numero di messaggi ricevuti/inviati (sms/WhatsApp/Messenger/Skype)

1	Pirri-Ca	160	70	25	-
2	Tortolì OG	40	24	8	-
3	Villaputzu SU	18	13	3	-
4	Bosa/Oristano	18	13	3	-
5	Cagliari centro	150	75	25	-
6	Oristano	90	50	15	-
7	Sassari	110	70	18	-
8	Olbia (OT)	80	40	10	-
9	Nuoro	35	15	8	-
10	Carbonia	30	12	6	-
11	Villacidro	150	75	25	-
12	Città Metropolitana Cagliari	200	100	20	200
13	Città Metropolitana Cagliari	100	50	10	100
14	Città Metropolitana Cagliari	50	30	5	50
15	Medio Campidano	30	20	3	30
16	Nord-Est Sardegna	100	50	5	100
17	Ogliastra	100	50	5	100
18	Oristano	200	100	30	200
19	Città Metropolitana Sassari	100	50	5	100
20	Sulcis Iglesiente	100	50	5	100
21	Terralba	50	20	5	50

### 12.9 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

Gli Sportelli finanziati costituiranno una rete di sportelli regionali facilmente individuabili all'interno dei siti delle Associazioni / soggetti attuatori nonché della Regione Sardegna, che aprirà una apposita pagina dedicata nel suo sito istituzionale.

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

*(Inserire testo per la descrizione della prevista partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori)*

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

Siti internet delle Associazioni dei consumatori (soggetti attuatori/realizzatori), sito internet Regione Sardegna, social media e i tradizionali mass media, attività di comunicazione varie.

**12.12 Cronogramma delle attività:**

<b>Fasi di realizzazione</b>	<b>Modalità operative – Azioni</b>
<b>Fase 1</b> Primo mese	Pianificazione strategica attività e formazione/aggiornamento operatori addetti allo Sportello
<b>Fase 2</b> Intera durata dell'iniziativa	Svolgimento attività di Sportello e monitoraggio periodico delle attività svolte
<b>Fase 3</b> Ultimo mese	Verifica raggiungimento obiettivi ed analisi dei risultati raggiunti Attività di rendicontazione

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

**13.1 Titolo**

**13.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)**

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

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

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

**13.4 Durata:** -----

**13.5 Cronogramma delle attività:**

--

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

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

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto

**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)