



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

LA COMMUNITY DI *SARDEGNA CONSUMATORE*. REGIONE, ASSOCIAZIONI E CITTADINI SI
INCONTRANO SUL WEB TRASPARENZA E QUALITA' DEI PRODOTTI LOCALI

(L.388/2000 art.148, comma 1 - Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 28 maggio 2010, articolo
4; Decreto del Direttore Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la
normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico del 6 agosto 2010)

AVVISO PUBBLICO

Programma generale di intervento: “**La community di *Sardegna Consumatore*. Regione, associazioni e cittadini si incontrano sul web. Trasparenza e qualità dei prodotti locali**”.

Modulo1:“Community e monitoraggio”

**Approvato con Determinazione del Direttore Servizio Commercio dell' Assessorato del Turismo,
Artigianato e Commercio n. 983 del 28 luglio 2011**



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

PREMESSA

La Legge 23 dicembre 2000, n. 388, art. 148, comma 1, prevede che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori. Per tale finalità, con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 28 maggio 2010, sono stati individuati i fondi da assegnare alle Regioni per la realizzazione dei programmi proposti. Alla Regione Autonoma della Sardegna, per la realizzazione del programma generale dal titolo "La community di *SardegnaConsumatore*. Regione, Associazioni e cittadini si incontrano nel web. Trasparenza e qualità dei prodotti locali" (MAP 5) è stata assegnata la somma complessiva di € 418.797,33. Tale programma da realizzarsi nel 2011/2012 è stato approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico il 30.11.2010 con Decreto del Direttore Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica ed è suddiviso in due moduli funzionali.

Il Servizio Commercio dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio intende avviare il suddetto programma realizzando il modulo 1 "Community e monitoraggio" per il quale sono disponibili le relative risorse. L'intervento è volto a costruire una community sul consumerismo ed a monitorare le dinamiche del consumo, con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori e dei cittadini, nel portale *SardegnaConsumatore*.

La Giunta regionale, in assenza specifica normativa regionale, ha definito - con propria deliberazione n.25/35 del 1 luglio 2010 - i requisiti delle Associazioni dei consumatori che intendono partecipare, attraverso i loro sportelli, all'esercizio del Sistema Informativo.

Il rapporto con le Associazioni dei consumatori che realizzeranno il modulo1, avverrà nel rispetto del Decreto del Direttore Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico del 6 agosto 2010 e del programma generale "La community di *SardegnaConsumatore*. Regione associazioni e cittadini si incontrano sul web. Trasparenza e qualità dei prodotti locali".

Art. 1 Obiettivi e dotazione finanziaria

Obiettivo del presente programma è realizzare una community sul consumerismo nel portale *SardegnaConsumatore* e monitorare le dinamiche del consumo allo scopo di permettere una continua evoluzione dei servizi al consumatore, attraverso il dialogo con i cittadini e il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e degli utenti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

Collaboreranno alla realizzazione del modulo 1 "Community e monitoraggio" del programma generale, le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti interessate e in possesso dei requisiti di cui al successivo art.2, come individuati nei criteri contenuti nella Deliberazione della Giunta Regionale n. 25/35 del 1 luglio 2010.

La dotazione finanziaria è di € 115.205,30 ed è disponibile sul Capitolo SC06.0517 U.P.B. S06.03.010, del Bilancio Regionale 2011.

Art. 2 Requisiti delle Associazioni.

Per la realizzazione degli obiettivi di cui al precedente articolo, le Associazioni dei Consumatori e Utenti presenti e operanti sul territorio regionale, che intendono aderire al programma, dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Essere iscritte, a livello nazionale, all'elenco di cui all'art.137 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).
- b) Essere costituite in qualità di Associazione di consumatori e utenti o di sezione regionale di Associazione nazionale con atto pubblico o con scrittura privata registrata, adottati in data anteriore di almeno tre anni rispetto alla presentazione dell'istanza di partecipazione al presente avviso.
- c) Essere in possesso di uno statuto che preveda, come scopo esclusivo, la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti di beni e servizi pubblici e privati senza fine di lucro.
- d) Avere un funzionamento democratico, così come previsto dalle normative nazionali in materia di associazioni senza scopo di lucro.
- e) Avere un numero di iscritti non inferiore allo 0,5 per mille della popolazione regionale al 31.12.2010 e presenza di sedi/sportelli operativi, di cui uno individuato quale sede regionale, in almeno 4 diverse province della Sardegna.

*Per **sede/sportello** si intende il luogo fisico individuabile con un titolo giuridico intestato all'Associazione regionale, dove viene fornita informazione e assistenza ai cittadini, attivate forme di tutela, gestite le relative pratiche e raccolti dati utili per il monitoraggio, con il coordinamento di un responsabile nominato dall'Associazione.*

- f) Avere un bilancio annuale delle entrate e delle uscite dal quale si evincano le quote versate dagli associati, anche nella eventualità di iscrizioni con quote pluriennali e un bilancio o rendiconto degli ultimi tre anni regolarmente approvato dagli organi regionali.
- g) Possedere autonomia patrimoniale e giuridica a livello regionale, come previsto per le associazioni di promozione sociale, specificando eventualmente forme di raccordo con l'Associazione nazionale.
- h) Avere svolto un'attività continuativa sul territorio regionale nei tre anni precedenti la domanda.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

- i) I rappresentanti legali non devono aver subito, in relazione all'attività dell'Associazione medesima, condanne passate in giudicato e non devono essere imprenditori o amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, per gli stessi settori nei quali opera l'Associazione.

Art. 3 Attività e compiti delle Associazioni.

Le Associazioni dovranno partecipare al programma attraverso i loro sportelli territoriali che, dotati di connessione ADSL/Mobile, di un terminale con browser di ultima generazione, di uno scanner e di una stampante, dovranno essere operativi per tutta la durata dello stesso.

Le Associazioni che partecipano al programma dovranno mettere a disposizione i loro sportelli territoriali e i loro operatori che possono essere distinti in operatori-rilevatori e/o operatori-redattori.

Gli operatori-redattori che saranno indicati dalle Associazioni come referenti per la creazione di contenuti sul sito *SardegnaConsumatore*, dovranno essere in possesso del diploma di laurea o diploma di scuola media superiore più almeno due anni di esperienza e/o collaborazione nell'ambito della tutela dei consumatori e degli utenti.

Gli operatori-rilevatori che avranno accesso al sistema per il caricamento delle schede di rilevazione dei problemi, dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore.

Le Associazioni dovranno individuare al proprio interno un coordinatore che dovrà comunicare al Servizio Commercio l'attivazione degli sportelli e gli orari di apertura e chiusura al pubblico.

Il coordinatore avrà il compito di verificare ed approvare i contenuti candidati alla pubblicazione sul sito *SardegnaConsumatore*, valutandoli nel merito e nella qualità e ne sarà responsabile sotto il profilo giuridico.

Attraverso gli **operatori rilevatori o redattori**, sulla base dei rispettivi ruoli, ciascuna Associazione dovrà:

1. Registrare i contatti con gli utenti che si recano presso gli sportelli territoriali dell'Associazione stessa, utilizzando il Servizio Elettronico per la Tutela del Consumatore attraverso la creazione e l'aggiornamento on-line delle schede di rilevazione dei problemi. Le suddette schede dovranno essere pari, in termini numerici al 70% della media dei contatti registrati da ciascuna Associazione nell'ultimo triennio, calcolati su base mensile e rapportati al periodo di durata del progetto. I dati registrati dovranno rispondere alle prescrizioni in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati sensibili e di tutela della concorrenza. Le schede sottoposte al Sistema dovranno essere riscontrabili sul cartaceo mediante apposizione del numero di protocollo prodotto dal sistema, veritiere e a disposizione del Servizio Commercio per ispezioni e controlli.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

2. Dare supporto al consumatore on-line fornendo le risposte a tutti i problemi prospettati dall'utente secondo le linee guida adottate, con modalità partecipativa e di scambio all'interno della community.
3. Partecipare attivamente alla gestione, coordinamento ed animazione degli utenti del sito *SardegnaConsumatore*, attraverso la creazione di articoli originali in un numero di almeno 8 al mese per ciascuna Associazione, da realizzarsi in modalità collaborativa tra tutte le Associazioni partecipanti al progetto e per un numero di commenti non inferiore a 5 ad Associazione per ciascun articolo, calcolati su base mensile.
4. Partecipare attivamente agli incontri di formazione per l'utilizzo del sistema e all'attività di coordinamento del progetto.
5. Partecipare con gli altri operatori registrati nel sistema informativo alla comunità di lavoro on-line, che prevede la partecipazione del cittadino, anche con elaborazione di commenti ai contenuti del sito e la formulazione di "domande e risposte", per un numero complessivo non inferiore a 40 al mese per Associazione.

Il coordinatore dell'Associazione dovrà produrre un rapporto sintetico a cadenza bimestrale nel quale dichiara, per ogni sportello territoriale, il numero di contatti complessivi e il numero dei contatti effettivamente sviluppati sul sistema, il numero di articoli e relativi commenti prodotti, il numero dei commenti ai contenuti del sito ed il numero di domande e risposte.

In occasione della presentazione del primo rapporto sintetico, dovranno pervenire alla Amministrazione Regionale, qualora non si fosse ancora provveduto, i curriculum degli operatori, i riferimenti relativi al coordinatore e la dichiarazione di attivazione degli sportelli con i relativi orari di apertura e chiusura.

L'attività sarà coordinata dalla figura del community manager che supporterà il lavoro degli operatori delle Associazioni e degli utenti nel sito *SardegnaConsumatore*, al fine di facilitare e sviluppare la crescita della community del portale.

Il Community Manager effettuerà, con periodicità almeno bimestrale e/o su richiesta dell'Amministrazione Regionale anche con frequenza inferiore al bimestre, il monitoraggio dell'attività di ciascuna Associazione dal punto di vista qualitativo e quantitativo, al fine di verificare i risultati ottenuti con riferimento alle attività in carico.

L'Amministrazione potrà procedere alla rimodulazione del progetto, ridistribuendo le risorse inizialmente assegnate a ciascuna Associazione, sulla base dei risultati effettivamente conseguiti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

Le Associazioni dovranno inoltre:

- a) Sottoscrivere una apposita liberatoria sui contenuti prodotti nell'ambito del progetto che resteranno di proprietà della Regione Sardegna che ne regolerà modalità di utilizzo e diffusione.
- b) Attenersi nell'utilizzo del sistema informativo, alle linee guida adottate e ai principi contenuti nel manuale etico e di stile.
- c) Pubblicizzare il sito *SardegnaConsumatore* all'interno dei propri siti internet mediante l'inserimento di appositi link al sito regionale.
- d) Esporre nelle proprie sedi/sportelli, per tutta la durata del progetto, il logo dell'iniziativa *SardegnaConsumatore* e tutto il materiale divulgativo prodotto per la promozione del sito

Art. 4 Durata e misura dell'intervento.

L'avvio dell'intervento è previsto per il 1 ottobre 2011 ed il termine è fissato il 30 aprile 2012, salvo eventuali proroghe da concedersi, a discrezione dell'Amministrazione Regionale, a seguito di proroghe autorizzate dal Ministero dello Sviluppo Economico a norma dell'art. 11 D.M. del 6 agosto 2010.

L'attività sarà svolta in stretto raccordo operativo con il Servizio Commercio dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio e le modalità, la durata e i termini della collaborazione saranno definiti tramite la sottoscrizione di apposito contratto tra l'Associazione e il Servizio Commercio.

La dotazione finanziaria complessiva pari a euro 115.205,30 è destinata per euro 104.823,00 alle spese per il personale delle Associazioni e per euro 10.482,30 alle spese generali ai sensi dell'art. 7 del D.M. del 6 agosto 2010.

Le risorse destinate alle spese generali saranno ripartite tra le Associazioni in misura pari al 10% delle spese effettivamente sostenute e ammesse a rendicontazione.

Le risorse destinate alle spese per il personale saranno ripartite tra le Associazioni partecipanti secondo le modalità di seguito specificate.

1. Il 60% pari a euro 62.893,80 sarà destinato alle attività di cui ai punti 2.,3., 4. e 5. del precedente articolo 3 e sarà ripartito in misura uguale tra le Associazioni partecipanti. L'importo assegnato sarà rimodulato nel corso dell'intervento e/o in sede di rendiconto finale, in diminuzione, per le Associazioni che avranno ottenuto risultati inferiori a quanto richiesto. Le risorse così liberate potranno essere ripartite tra le altre Associazioni, in misura proporzionale ai risultati effettivi ottenuti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

2. Il 40% pari a euro 41.929,20 sarà ripartito, in misura direttamente proporzionale al numero minimo di contatti richiesti a ciascuna Associazione, calcolati secondo le modalità di cui al punto 1. del precedente articolo 3. L'importo assegnato potrà essere rimodulato nel corso dell'intervento e/o in sede di rendiconto finale, in diminuzione per le Associazioni che avranno ottenuto risultati inferiori rispetto al numero minimo previsto. Le risorse così liberate potranno essere ripartite tra le altre Associazioni, in misura proporzionale ai risultati effettivi ottenuti.

Le somme spettanti a ciascuna Associazione partecipante saranno quantificate in seguito alle risultanze dell'istruttoria delle domande pervenute. La presentazione della domanda non comporta, anche in caso di istruttoria positiva, alcun obbligo alla sottoscrizione del relativo contratto. In caso di rinuncia, le risorse disponibili saranno ripartite tra le Associazioni effettivamente partecipanti.

Art. 5 Modalità di presentazione delle domande.

La domanda di partecipazione, in bollo, dovrà pervenire, a pena di esclusione, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mano, tramite consegna diretta presso la sede dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio entro e non oltre le ore 13.00 di venerdì 9 settembre 2011 al seguente indirizzo:

Regione Autonoma della Sardegna, Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio – Servizio Commercio
- Viale Trieste, 105 - 09124 Cagliari.

Ai fini del termine ultimo per il ricevimento si terrà conto: per le istanze presentate a mano, della data di arrivo apposta dall'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio e per le istanze trasmesse tramite raccomandata, della data del timbro postale di spedizione.

La Regione Autonoma della Sardegna non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il ritardato ricevimento di comunicazioni dipendenti da errata o incompleta indicazione del recapito da parte del richiedente, né per eventuali disguidi postali comunque imputabili a terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

La domanda, debitamente sottoscritta dal legale rappresentante dell'Associazione, dovrà essere redatta secondo il modello "**Allegato A**" al presente avviso.

La busta, su cui dovrà essere apposta la dicitura "Programma generale: **La community di SardegnaConsumatore. Regione associazioni e cittadini si incontrano sul web. Trasparenza e qualità dei prodotti locali**", dovrà contenere:

1) Domanda di partecipazione.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

- 2) Copia conforme all'originale dell'atto con il quale è stato nominato il legale rappresentante (se non già in possesso del Servizio Commercio).
- 3) Copia conforme all'originale dell'atto costitutivo e dello statuto (solo se non già presente agli atti dell'ufficio).
- 4) Elenco degli iscritti all'Associazione regionale con l'indicazione delle quote versate direttamente all'Associazione per gli scopi statutari aggiornato al 31.12.2010, sottoscritto dal legale rappresentante ai sensi del DPR 445/2000.
- 5) Copia conforme dell'ultimo bilancio annuale delle entrate e delle uscite approvato, con l'evidenza in conto entrate, delle quote versate dagli Associati.
- 6) Relazione sull'attività svolta negli ultimi tre anni nel territorio regionale, sottoscritto dal legale rappresentante ai sensi del DPR 445/2000.

Art. 6 Modalità dell'istruttoria

Il Servizio Commercio dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio procederà all'istruttoria delle domande pervenute.

L'ufficio potrà richiedere eventuale ulteriore documentazione che si rendesse necessaria ai fini istruttori, assegnando il termine perentorio di dieci giorni entro cui la documentazione richiesta dovrà essere prodotta. Scaduto inutilmente tale termine la domanda sarà valutata sulla base della documentazione allegata all'istanza.

A seguito della valutazione dei requisiti e del calcolo delle somme assegnate a ciascuna Associazione, determinate dall'applicazione delle disposizioni di cui al precedente art.4, sarà approvato, con provvedimento del Direttore del Servizio Commercio, l'elenco delle Associazioni ammesse a partecipare al progetto e chiamate alla stipulazione del relativo contratto. Il provvedimento sarà pubblicato sul sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna www.regione.sardegna.it.

Art. 7 Modalità di rendicontazione e di pagamento.

Ai fini della rendicontazione, ciascuna Associazione dovrà produrre, sotto forma di dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante ai sensi del DPR n. 445/1990, una relazione sull'attività svolta, contenente gli elementi utili alla valutazione dell'attività realizzata ed il prospetto riepilogativo delle spese sostenute.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

La rendicontazione delle spese sostenute dovrà essere predisposta nel rispetto dei criteri stabiliti con il citato Decreto del Ministero del 6 agosto 2010 e secondo le modalità indicate dal Servizio Commercio e dovrà essere presentata obbligatoriamente entro e non oltre 10 giorni dalla data di scadenza del contratto.

Le spese ammissibili sono riferite esclusivamente a spese per il personale impegnato e spese generali calcolate entro il 10% delle spese per il personale.

Le spese per il personale si riferiscono esclusivamente ai costi per gli operatori e per il coordinatore impegnati, con qualsiasi tipologia contrattuale, per la realizzazione del progetto: non dovranno superare le retribuzioni e gli oneri normalmente risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria, né essere al di sotto del minimo sindacale stabilito per ogni categoria interessata.

Per la verifica della effettiva rispondenza di quanto dichiarato, il Servizio commercio effettuerà appositi controlli con sopralluoghi a campione nelle sedi delle Associazioni e utilizzerà gli strumenti automatici di monitoraggio previsti dal Sistema.

L'importo per l'attività svolta sarà erogato su richiesta dei soggetti interessati e potrà essere corrisposto in unica soluzione o in più *tranche* nel corso di realizzazione del progetto. In quest'ultimo caso le somme corrisposte saranno al netto delle spese generali, che saranno erogate esclusivamente in sede di chiusura del progetto ed a seguito della conclusione dell'istruttoria effettuata dall'ufficio competente. Le tranche di pagamento potranno essere corrisposte in misura pari al 30%, al termine di ciascun bimestre di attività, a seguito della presentazione della relazione periodica e della ulteriore documentazione prevista, ai sensi del precedente articolo 3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ridurre l'importo effettivo erogato, qualora i risultati raggiunti siano inferiori rispetto ai risultati attesi.

A conclusione delle attività, subordinatamente alla presentazione della rendicontazione e all'esito delle verifiche effettuate dall'ufficio competente, sarà liquidato il saldo finale.

L'importo da corrispondere sarà conteggiato tenendo conto delle attività realizzate, delle attività di community e redazionali e della percentuale delle schede problemi registrate nel sistema rispetto ai contatti complessivi dell'Associazione.

Il mancato raggiungimento della soglia minima prevista, comporterà una decurtazione proporzionale dell'importo assegnato, con riassegnazione delle risorse eventualmente liberate, alle Associazioni restanti, in proporzione ai risultati ottenuti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEL TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO

Servizio Commercio

Art. 8 Disposizioni finali.

Al presente avviso sarà data la massima diffusione tramite pubblicazione integrale sul portale istituzionale www.regione.sardegna.it (percorso: Home>Regione>Assessorati>Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio>Concorsi e Selezioni) con la relativa documentazione, pubblicazione di apposito avviso su due quotidiani a maggiore diffusione regionale e pubblicazione per estratto, della determinazione di approvazione del presente avviso, nel Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma della Sardegna del 4 agosto 2011.