



Ministero dello Sviluppo Economico

FAQ

Decreto Direttoriale 23 novembre 2021 (anche Decreto) - Finanziamento degli sportelli per i consumatori in ambito regionale

N° FAQ	RIFERIMENTO BANDO	QUESITI	RISPOSTE
1	Art. 5, comma 1, lett. a) e b)	<i>Il D.D. 23/11/2021 individua le attività di assistenza, informazione ed educazione al consumatore quali facoltative, si chiede se sia possibile finanziare gli sportelli aperti al consumatore con il 100% delle risorse assegnate, al netto delle spese relative alla commissione di verifica.</i>	L'art. 5 comma 1) lett. a), indicando che sono necessariamente destinate al finanziamento degli sportelli aperti ai consumatori almeno il 70% delle risorse riconosciute a ciascuna Regione fissa soltanto una soglia minima. Per cui è possibile destinare una percentuale superiore fino al 100% delle risorse al finanziamento degli sportelli.
2	Art. 5, comma 3	<i>Nel montante di spesa di 30.000,00 euro, previsto per il finanziamento di uno sportello per 18 mesi, sono incluse le spese generali?</i>	Sì, sono incluse le spese generali.
3	Art.6, comma 1.1, lett. g)	<i>Si chiede di precisare se la gratuità del servizio di assistenza di primo contatto escluda anche il pagamento della quota associativa</i>	La risposta è affermativa.

4		<i>Cosa si intende per assistenza di primo contatto?</i>	<p>Il Decreto all'art. 6 punto 1.1 lett. g) fa riferimento alla 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", non ci sono riferimenti ad assistenza di primo contatto.</p> <p>Tuttavia, per quanto riguarda le informazioni di primo contatto possono intendersi a solo livello esemplificativo ed a titolo di esempio, fatto salvo un diverso e più articolato inquadramento da parte di ciascuna Regione, come quell'informazione o complesso di informazioni caratterizzate per essere di tipo semplice e/o su fattispecie ricorrenti e che non richiedono approfondimenti particolari e sono fornite dall'operatore dello sportello, mentre per informazione di secondo livello sempre a titolo esemplificativo si fa riferimento ad informazioni di elevata complessità e dal contenuto altamente specialistico che richiedono tempi di approfondimento e competenze professionali altamente specialistiche non immediatamente e prontamente disponibili.</p>
5		<i>L'assistenza di secondo contatto entro che limiti potrebbe essere onerosa visto che le AA.CC. non hanno finalità di lucro?</i>	<p>Come chiarito nella FAQ n. 4 il Decreto non riporta una distinzione tra assistenza di primo e secondo contatto. Qualora si intenda riferirsi all'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così, come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione, si ribadisce che le stesse non potranno formare oggetto di finanziamento e potranno essere svolte a titolo oneroso per ciò che riguarda la compatibilità con le disposizioni dello stesso Decreto.</p>

6	Art. 6, comma 1.1, lett. i)	<i>Si chiede se il divieto di uso promiscuo della sede è previsto, oltre che per le attività professionali, anche nel caso in cui lo sportello sia ubicato presso un'associazione sindacale o altro tipo di associazione diversa da quelle dei consumatori.</i>	Per quanto riguarda la caratteristica dell'esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni diverse dei consumatori, si precisa che il divieto va inteso come uso esclusivo e distintivo della sede/locale in cui è ubicata l'attività dello sportello limitatamente all'orario di apertura dello sportello stesso. La localizzazione e la distinzione deve essere in ogni caso immediatamente e chiaramente percepibile dal consumatore.
7	Art 6, comma 1.1, lett. j) e k)	<p>Il Bando introduce la Targa, e il Registro/Archivio delle pratiche evase. Come procedere in caso di servizio gestito in collaborazione tra più associazioni?</p> <p>Il Registro delle pratiche non è un Registro pubblico. Come renderlo allora attendibile?</p>	<p>Il bando ha espressamente previsto che possono anche essere finanziate modalità di raccordo. Ovvero mediante collaborazione congiunta prevista espressamente per definire requisiti simili come previsto dal bando all'art. 6 punto 1.2.</p> <p>E' a cura di ciascuna Regione nell'ambito delle proprie procedure e prassi prevedere modalità di autenticazione e validazione ai fini dell'attendibilità dei dati richiesti allo scopo della valorizzazione degli indicatori richiesti dal D.D. 26 ottobre 2021.</p>
8		<i>In sede di controlli sulla tenuta del Registro/Archivio, non si vede come si possa escludere il trattamento dei dati personali, visto che l'unico modo per la Regione per assicurarsi che nell'Archivio non vengano inseriti numeri a caso è verificare a campione che l'assistenza sia stata erogata a favore di Tizio, Caio o Sempronio. Qui sorge il problema del parere del Garante privacy n. 19/2021, che Regione Liguria propone di superare in questo modo: al momento dell'erogazione del servizio, l'Associazione deve far firmare al consumatore un'informativa privacy in cui si specifica che tra i destinatari dei suoi dati</i>	Si concorda sulla predisposizione di adeguate informative sul trattamento dati ai sensi del GDPR.

		<i>personali ci possono essere la Regione e il MISE (con riguardo ai controlli della Commissione di Verifica).</i>	
9	Art. 8, comma 1, lett. b) e c)	<p><i>Si chiedono chiarimenti sulle seguenti fattispecie di spesa, per capire se vadano classificate nella lett. c) o nella lett. b) dell'art. 8:</i></p> <p><i>Spese per personale ex voucher</i></p> <p><i>Spese per rapporti occasionali max 5.000 euro</i></p> <p><i>Spese per contratti d'opera ex art. 2222 cod. civ.</i></p>	<p>Di seguito la classificazione per le singole tipologie di spesa:</p> <p>Se per "spese per personale ex voucher", si intendono le prestazioni occasionali, così come le spese per i rapporti occasionali, le stesse – fermo il rispetto degli specifici previsti requisiti - possono essere inquadrate ai sensi della lettera c).</p> <p>Spese per contratti d'opera – fermo il rispetto degli specifici previsti requisiti - possono essere inquadrate nell'ambito della lettera b).</p>
10	Art. 13	<i>Si chiedono delucidazioni sulla quantificazione delle spese della Commissione di verifica, in quanto utilizzando il range indicato, che va dallo 0,30% allo 0,70% delle risorse di cui all'art. 5 comma 1 punto B) del D.D. 23/11/2021 ovvero € 78.184,79, non sembra possibile rispettare il parametro relativo al compenso minimo per ciascun componente individuato in € 1.000,00. (quesito della Regione Abruzzo)</i>	Si precisa che le spese per gli oneri di verifica pur da imputare all'interno della quota di cui alla lettera B) sono da calcolarsi in rapporto al totale del finanziamento e in ogni caso il compenso non deve essere inferiore a 1.000 euro per ciascun componente, salvo diversa disciplina regionale per la gratuità del proprio rappresentante.

ULTERIORI CHIARIMENTI

11	Art. 6, comma 1 ed Art. 7, comma 2	<i>Dal combinato disposto dei due articoli, si evince che vi è la possibilità di realizzare partnership fra più associazioni dei consumatori. Si chiede conferma pertanto del fatto che, nel caso di raggruppamento di associazioni, le convenzioni regolatorie dei rapporti fra Regione e soggetti gestori, saranno sottoscritte con tutte le associazioni del raggruppamento.</i>	Si precisa che le specifiche modalità attuative del sistema degli sportelli, compresa la qualificazione soggettiva del soggetto/i gestore dello sportello/degli sportelli sono rimesse alla Regione, fermo il rispetto delle indicazioni e dei requisiti minimi previsti dal Decreto stesso. Pertanto
----	------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			qualora sia stata individuata dalla Regione, quale modalità di gestione dello sportello, la realizzazione di <i>partnership fra più associazioni dei consumatori</i> , la regolazione convenzionale dei rapporti tra la Regione ed i soggetti gestori dovrà comportare l'impegno giuridico con la Regione di tutte le associazioni coinvolte nella gestione dello sportello secondo quanto previsto al comma 2 dell'art. 7 del Decreto.
12	Art. 6, comma 1.1, lett. b)	<i>Stante la determinazione di garantire l'operatività degli sportelli al servizio del consumatore, tenendo conto anche delle specificità territoriali, ed a fronte del limite stringente posto dai requisiti minimi di apertura, che imporrebbe la necessità, in talune circostanze di rivedere i rapporti contrattuali in essere, si chiede di poter ripartire in maniera flessibile il monte ore complessivo/settimanale sulle giornate di apertura dello sportello</i>	Si conferma quanto specificato nella FAQ n. 11
13	Art. 6, comma 1.1, lett. e)	<i>Si chiede conferma del corretto adempimento dell'obbligo di cui alla lettera e) (numero telefonico e segreteria telefonica) anche mediante utilizzo di un telefono cellulare in dotazione allo sportello.</i>	Il Decreto disciplina la funzione che deve essere garantita dallo sportello e rimette alla Regione le specifiche indicazioni attuative salvo l'esclusione ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a) dell'acquisto di telefoni cellulari, dalle spese ammissibili.
14	Art.6, comma 1.1, lett. g)	<i>A fronte delle diverse modalità organizzative che caratterizzano ciascuna associazione, si richiede di discernere l'attività informativa da quella della successiva assistenza al consumatore, riconducendo l'elemento della gratuità esclusivamente alle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto.</i>	Fatta salva l'autonomia organizzativa di ciascuna associazione, con riguardo alla gratuità delle attività a favore dei consumatori ed utenti prestate dagli sportelli, oggetto di finanziamento ai sensi del Decreto si richiama la definizione di "sportello aperto al consumatore": quale punto di contatto qualificato a cui il consumatore utente può rivolgersi gratuitamente per avere assistenza, informazione e supporto relativamente ad una questione che attiene all'esercizio dei diritti/opportunità/rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea a tutela del consumatore utente. Pertanto la gratuità è riferita a tutte le prestazioni offerte dallo sportello finanziato ex Decreto.

15	Art. 6, comma 1.1, lett. i)	<i>Si chiede conferma che il requisito della esclusività della sede dedicata allo sportello sia riferito alle sedi messe a disposizione da enti pubblici.</i>	Come chiarito alla faq n. 14 l'esclusività è caratteristica essenziale di tutti gli sportelli finanziati.
16	Art. 6, comma 1.1, lett. i)	<i>Leggendo tale comma e considerata la punteggiatura appare che la sede, tranne nel caso che questa sia ubicata presso una Amministrazione pubblica, deve essere ad uso esclusivo della singola associazione non soltanto per le due giornate settimanali; ovviamente se l'interpretazione è giusta e, quindi, non è possibile condividere la sede con altre associazioni dei consumatori appare impraticabile la partecipazione al progetto proposto per il vincolo posto in relazione all'eventuale contratto di lavoro da stipulare per la durata di 18 mesi.</i>	L'esclusività della sede non riguarda il rapporto con altre associazioni dei consumatori attuatori/gestori dello sportello ai sensi del Decreto.
17	Art. 6, comma 1	<i>L' Art. 6 (Contenuto minimo della Proposta) stabilisce che "Gli sportelli devono essere in un numero tale da essere ubicati almeno nel territorio di ciascuna provincia della Regione".</i> <i>Quesito: la copertura del territorio regionale può essere raggiunta prendendo in considerazione la rete degli sportelli aperti da tutte le associazioni che partecipano al progetto? Se la rete di sportelli creata dalle associazioni aderenti al progetto è sufficiente a coprire il territorio regionale, è possibile far partecipare associazioni che hanno un solo sportello in una sola provincia?</i>	Come precisato anche nella FAQ n. 11 il Decreto prevede il ruolo qualificante delle Regioni nell'individuare le modalità attuative degli sportelli nel rispetto dei requisiti minimi previsti dal Decreto, fermo rimanendo il raggiungimento dell'obiettivo minimo di apertura di sportelli ubicati almeno nel territorio di ciascuna provincia della Regione.