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

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 del Veneto

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

..l… sottoscritto/a:			
Telefono	Cellulare	**E-MAIL**	**PEC**

Dirigente in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Direzione Industria Artigianato Commercio e Servizi e Internazionalizzazione delle Imprese			
Regione: Veneto		Codice fiscale: 80007580279	
Via e N° civico: Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23		**CAP:** 30121	**CITTÀ:** VENEZIA
Telefono: 041 2794250	**E-MAIL:** INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@REGIONE.VENETO.IT	PEC: INDUSTRIARTIGIANATOCOMMERCIOSERVIZI@PEC.REGIONE.VENETO.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. 20 dicembre 2021 (comunicazione MiSE prot. n. 16487 del 21 gennaio 2022 - ex art.10 co 4) pari ad € 794.048,24 è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:

a. Euro 555.833,77 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 238.214,47 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)
€ 794.048,24	**€ 555.833,77**	**€ 238.214,47**
		di cui oneri di verifica della proposta che gravano sul finanziamento e che Regione si impegna a liquidare: **€ 3.000,00**

3. Prospetto delle spese totali a valere <u>sul solo finanziamento</u> (con esclusione di eventuale cofinanziamento)

	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;	57.739,61
	Totale a	57.739,61
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a: – 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 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;	135.373,49
	Totale b	135.373,49
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;	441.648,94
	Totale c	441.648,94
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;	17.000
	Totale d	17.000
e.	oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'articolo 13	3.000,00
	Totale e	3.000,00

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.	39.506,23
	Totale f	39.506,23
	TOTALE a+b+c+d+e+f	794.048,24

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;	42.683,57
	Totale a	42.683,57
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a: – 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 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;	64.037,84
	Totale b	64.037,84
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;	332.332,38
	Totale c	332.332,38
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;	17.000,00
	Totale d	17.000,00
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.	99.779,9
	Totale f	99.779,98
	TOTALE a+b+c+d+f	555.833,77

5efe4e99

5. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)

	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;	15.056,04
	Totale a	15.056,04
b.	spese per acquisizione di servizi relativi a: – 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 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;	71.335,64
	Totale b	71.335,64
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;	109.316,56
	Totale c	109.316,56
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;	
	Totale d	
e.	oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui all'articolo 13	3.000,00
	Totale e	3.000,00
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.	39.506,23
	Totale f	39.506,23
	TOTALE a+b+c+d+e+f	238.214,47

6. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Totale	

5efe4e99

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

[x] con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultante sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: Convocazione del Comitato Regionale dei Consumatori (C.R.C.U.) con nota prot. n. 46392 del 1 febbraio 2022, per il giorno 8 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 e: .....

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: deliberazione della Giunta regionale n. ___ del ___ febbraio 2022.
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. 16487 del 21 gennaio 2022;
10. **Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali**

Modalità di rendicontazione secondo quanto previsto dal D.D. 23 novembre 2021 e dalla deliberazione della Giunta regionale del Veneto 15 settembre 2014, n. 1694 "Criteri e modalità di assegnazione dei finanziamenti regionali alle Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'art. 5 della l.r. n. 27/2009 a sostegno della funzionalità ed organizzazione delle proprie strutture e modalità di rendicontazione dei contributi regionali assegnati alle stesse. Legge regionale 23 ottobre 2009, n. 27, art. 6, comma 3", nonché dalle Convenzioni che saranno sottoscritte successivamente all'approvazione del programma e all'ammissione provvisoria al finanziamento.

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

Nomina della Commissione di verifica con decreto dirigenziale e determinazione dei relativi oneri di spesa sulla base di quanto stabilito all'art. 13 del d.d. 23 novembre 2021. Verranno realizzati monitoraggi intermedi nel corso di realizzazione del progetto, da concordare con le Associazioni, che effettueranno la rendicontazione delle spese sostenute alle scadenze stabilite e relazioneranno, anche attraverso l'Associazione Federconsumatori in qualità di coordinatore, sulle attività svolte e sui risultati ottenuti, fornendo i dati relativi agli indicatori previsti. La Regione del Veneto potrà in ogni fase effettuare verifiche e controlli, anche in loco, per acquisire elementi informativi e documentazione relativa allo stato di avanzamento degli interventi.

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

11.1 Totale sportelli n. 34 di cui n. 27 aggiuntivi rispetto al numero n. 7 delle Province in cui è articolata la Regione.

11.2 Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori/gestori

N. sportello	Localizzazione/Provincia	Soggetto/i attuatore/i, gestore/i	Finanziamento (€) destinato allo sportello	Eventuali ulteriori risorse destinate allo sportello
1	VENEZIA VIA PIAVE, 7	ADICONSUM VENETO	19.601,45	
2	VENEZIA VIA CÀ MARCELLO, 10	ADICONSUM VENEZIA	30.000,00	
3	PADOVA PASSEGGIATA DEL CARMINE, 3	ADICONSUM PADOVA-ROVIGO	30.000,00	
4	ROVIGO VIALE TRE MARTIRI, 87	ADICONSUM PADOVA-ROVIGO	6.000,00	
5	TREVISO VIA CACCIATORI DEL SILE, 23	ADICONSUM BELLUNO - TREVISO	27.851,45	
6	MONTEBELLUNA TV VIA DINO BUZZATI, 10	ADICONSUM BELLUNO - TREVISO	9.000,00	
7	BELLUNO VIA VITTORIO VENETO, 284	ADICONSUM BELLUNO - TREVISO	12.000,00	
8	VERONA VERONA LUNGADIGE GALTAROSSA, 22	ADICONSUM VERONA	30.000,00	
9	VICENZA VICENZA VIA CARDUCCI, 23	ADICONSUM VICENZA	30.000,00	
10	VICENZA VIA S.QUASIMODO, 47	ADOC VENETO	19.500,00	
11	PADOVA VIA D. BRAMANTE, 26	ADOC VENETO	30.000,00	
12	CASTELFRANCO TV VENETO VIA DELLE QUERCE, 7	ADOC VENETO	5.131,63	
13	SAN BONIFACIO VR VIA TRENTO, 34	ADOC VENETO	5.131,63	
14	SCHIO VI VIA BACCARINI 39	CASA DEL CONSUMATORE	20.031,62	
15	MIRANO VE VIA C. BATTISTI 49	CASA DEL CONSUMATORE	6.171,50	
16	CASSOLA VI VIA PAPA GIOVANNI XXIII 20	CASA DEL CONSUMATORE	8.171,50	
17	TREVISO VIA BRIG. MARCHE 11	CASA DEL CONSUMATORE	7.601,94	
18	BELLUNO VIALE FANTUZZI 19	FEDERCONSUMATORI VENETO – BELLUNO	7.400,00	

19	PADOVA VIA LONGHIN 117	FEDERCONSUMATORI VENETO – PADOVA	24.013,21	
20	PIOVE DI SACCO PD VIA GRAMSCI 2	FEDERCONSUMATORI VENETO – PADOVA	10.700,00	
21	VIGONZA PD VIA SANT'ANTONIO 67	FEDERCONSUMATORI VENETO – PADOVA	10.700,00	
22	ROVIGO VIA CALATAFIMI 1/B	FEDERCONSUMATORI VENETO – ROVIGO	24.000,00	
23	TREVISO VIA DANDOLO 6	FEDERCONSUMATORI VENETO – TREVISO	30.000,00	
24	CONEGLIANO TV VIALE VENEZIA 14/B	FEDERCONSUMATORI VENETO – TREVISO	6.000,00	
25	VENEZIA VIA CA' MARCELLO 10	FEDERCONSUMATORI VENETO – VENEZIA	30.000,00	
26	VERONA VIA SETTEMBRINI 6	FEDERCONSUMATORI VENETO – VERONA	22.816,93	
27	VICENZA VIA VACCARI 128	FEDERCONSUMATORI VENETO - VICENZA	15.883,07	
28	BELLUNO PIAZZA PILONI, 1	LEGA CONSUMATORI VENETO	3.766,00	
29	VENEZIA VIA ULLOA, 3	LEGA CONSUMATORI VENETO	8.400,00	
30	FICAROLO RO PIAZZA G. MARCONI 61/1	LEGA CONSUMATORI VENETO	16.614,44	
31	TREVISO VIALE REPUBBLICA, 193	LEGA CONSUMATORI VENETO	23.650,00	
32	VERONA VIA SCRIMINARI, 22	LEGA CONSUMATORI VENETO	1.100,00	
33	ROVIGO CORSO UMBERTO I, 105	LEGA CONSUMATORI VENETO	13.997,40	
34	PADOVA VIA ANSUINO DA FORLI' 4	LEGA CONSUMATORI VENETO	10.600,00	

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

I soggetti attuatori sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte al registro regionale di cui all'articolo 5 della legge regionale n. 27 del 2009

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 dei consumatori	Le convenzioni sono adottate con decreto direttoriale una volta approvata la proposta da parte del MISE, al quale saranno trasmesse non appena sottoscritte dai singoli soggetti attuatori

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	25	
2	5	40	
3	5	40	
4	2	8	
5	4	27	
6	2	12	
7	2	16	
8	5	40	
9	5	40	
10	5	35	
11	4	24	
12	2	8	
13	2	8	
14	5	20	
15	2	8	
16	2	8	
17	2	8	
18	2	8	
19	4	19	
20	2	8	
21	2	8	
22	5	25	
23	4	22,5	
24	2	8	
25	3	24	
26	3	14	
27	3	21	
28	4	24	
29	2	8	
30	4	32	
31	5	35	
32	2	8	
33	4	26	
34	2	15	
Totale:	**112**	**672,5**	
Media	**3,29**	**19,77**	

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**
1	23/11/2021	22/05/2023
2	23/11/2021	22/05/2023
3	18/01/2022	18/07/2023
4	18/01/2022	17/07/2023
5	18/01/2022	17/07/2023
6	18/01/2022	17/07/2023

7	18/01/2022	17/07/2023
8	23/11/2021	22/05/2023
9	23/11/2021	22/05/2023
10	01/12/2021	30/05/2023
11	01/12/2021	30/05/2023
12	18/01/2022	17/07/2023
13	18/01/2022	17/07/2023
14	23/11/2021	22/05/2023
15	31/01/2022	30/07/2023
16	02/02/2022	01/08/2023
17	23/11/2021	22/05/2023
18	23/11/2021	22/05/2023
19	23/11/2021	22/05/2023
20	23/11/2021	22/05/2023
21	23/11/2021	22/05/2023
22	23/11/2021	22/05/2023
23	23/11/2021	22/05/2023
24	23/11/2021	22/05/2023
25	15/02/2022	15/08/2023
26	23/11/2021	22/05/2023
27	23/11/2021	22/05/2023
28	23/11/2021	22/05/2023
29	23/11/2021	22/05/2023
30	23/11/2021	22/05/2023
31	23/11/2021	22/05/2023
32	30/01/2022	30/07/2023
33	30/01/2022	30/07/2023
34	01/02/2022	31/07/2023

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 giudiziali 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**	**Altro (Iniziative pubbliche in presenza o mezzo web)**
1	Venezia	1000	50	10	2 iniziative
2	Venezia	2500	700	250	3 iniziative
3	Padova	1000	500	150	2 iniziative
4	Rovigo	200	100	40	1 iniziativa
5	Treviso	150	100	20	2 iniziative
6	Montebelluna	70	50	10	1 iniziativa
7	Belluno	80	60	15	1 iniziativa
8	Verona	3000	700	70	5 iniziative
9	Vicenza	3000	480	50	3 iniziative
10	Vicenza	400	120	60	Gradimento sportelli
11	Padova	600	180	110	Gradimento sportelli
12	Castelfranco Veneto	150	50	30	Gradimento sportelli
13	San Bonifacio	150	50	30	Gradimento sportelli
14	Schio	500	100	100	Gradimento sportelli
15	Mirano	70	50	40	Gradimento sportelli
16	Cassola	50	10	10	Gradimento sportelli
17	Treviso	100	30	30	Gradimento sportelli
18	Belluno	600	160	20	Gradimento sportelli
19	Padova	3000	450	100	Gradimento sportelli
20	Piove di Sacco	150	40	10	Gradimento sportelli
21	Vigonza	150	40	10	Gradimento

					sportelli
22	Rovigo	800	270	40	Gradimento sportelli
23	Treviso	3000	500	90	Gradimento sportelli
24	Conegliano	150	40	20	Gradimento sportelli
25	Mestre	3500	600	80	Gradimento sportelli
26	Verona	1500	150	60	Gradimento sportelli
27	Vicenza	1500	270	50	Gradimento sportelli
28	Belluno	200	61	10	Gradimento sportelli
29	Venezia	100	45	12	Gradimento sportelli
30	Ficarolo	400	200	35	Gradimento sportelli
31	Treviso	400	103	21	Gradimento sportelli
32	Verona	100	35	2	Gradimento sportelli
33	Rovigo	400	200	35	Gradimento sportelli
34	Padova	200	100	12	Gradimento sportelli
Totale sportelli	**34**	**> 28000**	**> 6000**	**> 1500**	**>70% Gradimento sportelli** **20 Iniziative pubbliche in presenza o mezzo web**

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)

Tutti gli sportelli opereranno in rete fra loro con il coordinamento funzionale dell'Associazione Federconsumatori Regione Veneto, che trasmetterà relazioni periodiche per l'aggiornamento sullo stato di realizzazione del progetto. Saranno altresì organizzati appositi incontri operativi. Anche su richiesta delle Associazioni, presso l'Amministrazione regionale per il monitoraggio del progetto.

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)

Non previsto

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

Siti internet, giornali, radio e tv, social network**,** a cura delle Associazioni dei Consumatori; pubblicazione delle iniziative sul sito istituzionale regionale.

12.12 Cronogramma delle attività:

Data di avvio stimata: febbraio 2022

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

Data di conclusione stimata: agosto 2023

Sono previste rendicontazioni intermedie a 4, 8, 12 mesi, oltre a quella finale.

Monitoraggio previsto dall'art. 11 del D.D. 23 novembre 2021: 30 ottobre 2022

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

13.1Titolo

EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE PER CONTARE SUL FUTURO

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

Il progetto prevede che siano svolte attività di informazione, divulgazione, formazione ed educazione a vantaggio dei cittadini nelle materie finanziarie, anche al fine di prevenire e contrastare le sempre più diffuse e complesse truffe bancarie realizzate attraverso le più recenti ed insidiose tecniche informatiche ed a renderli più preparati ad affrontare i problemi derivanti dalla spinta alla digitalizzazione del Paese. Sarà riservata una particolare attenzione verso i soggetti più vulnerabili della società, mediante la messa in campo di azioni utili a contrastare il fenomeno del sovraindebitamento, con iniziative mirate di informazione e formazione, anche con lo scopo di aumentare la consapevolezza nel cittadino sulle forme più sicure di investimento e di migliore utilizzo del risparmio. Sarà altresì fornita al cittadino consumatore assistenza diretta attraverso le forme di tutela concreta previste dalla legge 3/2012.

Saranno organizzati incontri formativi, in presenza o virtuali, diretti a cittadini, famiglie e studenti nel territorio di ogni provincia, sul tema dell'educazione finanziaria e digitale, con un'attenzione specifica sulle seguenti tematiche:

- la tutela del risparmiatore: i diritti informativi del cliente, gli esposti in Banca d'Italia, l'Arbitro Bancario e finanziario (ABF), l'Arbitro per le Controversie Finanziarie(ACF);
- lo stato di crisi o di insolvenza del consumatore: come evitarlo e quali soluzioni possibili;
- conti correnti e carte di pagamento: le truffe online più diffuse.

Il progetto avrà una durata di 18 mesi, sarà svolto in sinergia da tutte le cinque Associazioni dei Consumatori iscritte al registro regionale: Adiconsum, Adoc, Casa del consumatore, Federconsumatori e Lega Consumatori.

Il progetto prevede la collaborazione di enti esterni quali: Associazioni del Terzo Settore, Istituzioni, Fondazioni, Università ed altri enti privati.

I temi sopra citati saranno trattati anche attraverso trasmissioni televisive e radiofoniche, presso emittenti locali, al fine di dare maggior visibilità possibile e di contribuire ad una diffusione capillare dell'iniziativa, dei suoi contenuti e degli eventi programmati.

Saranno altresì condotte indagini conoscitive -anche in collaborazione con le Università – sull'opinione e sugli orientamenti del risparmiatore veneto, i cui risultati saranno pubblicati conclusione del progetto.

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)

Non previsto

13.4 Durata: 18 mesi

13.5 Cronogramma delle attività:

Data di avvio stimata: febbraio 2022

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

Data di conclusione stimata: agosto 2023

Rendicontazioni intermedie a 4, 8, 12 mesi oltre a quella finale.

Monitoraggio previsto dall'art. 11 del D.D. 23 novembre 2021: 30 ottobre 2022

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Ci si attende un'aumentata consapevolezza sugli argomenti del progetto, con particolare attenzione alle fasce di popolazione più vulnerabili. Si provvederà alla pubblicazione dei risultati di un'ampia indagine conoscitiva su opinione ed orientamento del risparmiatore veneto. Sarà incrementata l'attività di informazione ed assistenza sui temi bancari/finanziari/assicurativi. L'attività progettuale si realizzerà attraverso le seguenti iniziative:

- informazione, consulenza ed assistenza alle persone sui temi specifici del progetto con un'implementazione della platea raggiunta di oltre il 40% sul risultato atteso ad inizio attività
- incremento delle conciliazioni paritetiche/risoluzione stragiudiziale dei contenziosi
- attuazione iniziative pubbliche in presenza e da remoto per diffondere consapevolezza e conoscenza delle problematiche e delle possibili soluzioni alternative
- azioni mirate alla prevenzione dell'indebitamento, sovraindebitamento ed usura e di prevenzione e tutela relativamente alle frodi bancarie assicurative di ultima generazione
- educazione preventiva volta ad aiutare le persone a capire le proprie capacità finanziarie, le proprie spese e costruire il bilancio familiare attraverso attività di sportello e/o iniziative pubbliche
- partecipazione a trasmissioni televisive e/o radiofoniche presso emittenti televisive o radio locali, al fine di dare maggiore visibilità ed una diffusione capillare dell'iniziativa, dei suoi contenuti e degli eventi programmati
- ideazione, produzione e diffusione di materiale cartaceo/elettronico per diffondere al massimo le informazioni relative al progetto e raggiungere il maggior numero possibile di destinatari
- conduzione e pubblicazione dei risultati relative alle indagini che condurremo con partner accademici sulla tutela del risparmio in Veneto per comprendere l'opinione e gli orientamenti del risparmiatore veneto.

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
1530 - 2740	Numero di richieste	Questionario
350 - 570	Numero di pratiche	Documentazione
30 - 37	Incontri / Seminari	Questionario

14.1Titolo

ENERGIA SOTTO CONTROLLO

14.2 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)
Il progetto si inserisce nell'ambito del superamento del mercato tutelato dell'energia, assicurando in particolare ai soggetti più svantaggiati un'attività di informazione e di assistenza sui temi e sulle attività collegate alla transizione energetica. Saranno organizzate iniziative di informazione ai cittadini sui temi legati ai settori dell'energia elettrica e del gas, per orientarli nelle scelte e per renderli consapevoli anche in relazione alle nuove tematiche della sostenibilità ambientale. Le azioni di informazione saranno tese ad aumentare la consapevolezza dei cittadini sulle dinamiche del mercato energetico ed a fornire strumenti utili per adottare misure di autodifesa e soluzione di eventuali criticità nei rapporti commerciali con i fornitori. Il progetto prevede la realizzazione delle seguenti iniziative: - attività di consulenza ed assistenza sui temi specifici del progetto con un incremento dell'oltre il 40% dei risultati attesi ad inizio attività; - campagna informativa capillare sui temi legati al settore dell'energia elettrica e del gas attraverso incontri pubblici in presenza e/o on line; - conduzione di un'indagine quantitativa focalizzata allo studio dello "stato dell'arte" dell'auto produzione e delle comunità energetiche in territorio veneto e un'indagine qualitativa più specifica sui gruppi di acquisto energetico con l'obiettivo di fotografare il profilo, le motivazioni e le rappresentazioni dei soggetti coinvolti; - organizzazione di incontri di formazione ed informazione, su specifici temi obiettivo del progetto, finalizzati ad avvicinare e sensibilizzare un pubblico maggiore e permettere occasioni di approfondimento come, ad esempio, la prevista abolizione del mercato tutelato; - ideazione, produzione e diffusione di materiale cartaceo, televisivo, radiofonico e web per diffondere al massimo le informazioni relative al progetto e raggiungere il maggior numero possibile di destinatari; - pubblicazione di un report finale di ricerca a scopo divulgativo che possa servire tanto a fornire strumenti utili alle imprese e ai cittadini pubblicazione di un report finale di ricerca a scopo divulgativo che possa servire tanto a fornire strumenti utili alle imprese ed ai cittadini.
Il progetto avrà una durata di 18 mesi, sarà svolto in sinergia da tutte le cinque Associazioni dei Consumatori iscritte al registro regionale: Adiconsum, Adoc, Casa del consumatore, Federconsumatori e Lega Consumatori. Il progetto prevede la collaborazione di enti esterni quali: Enti pubblici, Autorità di regolazione del settore, Osservatori, Centri di Formazione di settore, Associazioni di categoria, Ordini Professionali, Sindacati, Imprese.

14.3 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 sono previsti

14.4 Durata: 18 mesi

14.5 Cronogramma delle attività:

Avvio: Febbraio 2022
Nomina della commissione di verifica di cui all'articolo 13 del d.d. 23/11/2021: entro 30/10/2022
Termine: Agosto 2023

Rendicontazioni intermedie a 4, 8, 12 mesi oltre a quella finale.

Monitoraggio previsto dall'art. 11 del D.D. 23 novembre 2021: 30 ottobre 2022

14.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

Ci si attende di:

- Aumentare la diffusione di competenze nel settore energetico da parte dei cittadini e delle famiglie nel territorio veneto;
- Sviluppare un'attività di educazione allo sviluppo economico partecipato;
- Aumentare la conoscenza delle competenze e degli atteggiamenti dei cittadini e imprese venete in rapporto allo sviluppo partecipato;
- Promuovere un nuovo patto tra cittadinanza e lavoro, per ricostruire la fiducia tradita, rinsaldare patti virtuosi capaci di ridare vigore al tessuto sociale veneto e alla sua economia;
- Aumentare la diffusione di buone pratiche fra aziende per la promozione della finanza etica e sostenibile;
- Migliorare della qualità della vita dei consumatori, imprenditori e dei lavoratori.

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
1550 – 2800	Numero di richieste	Questionario
410 – 840	Numero di pratiche	Questionario
29 – 41	Incontri / convegni	Questionario

Venezia,

Allegati:

1) **Atto della Regione approvazione proposta**
2) **Atto esiti consultazioni associazioni regionali sulla proposta**

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

5efe4e99