



*Ministero dello
Sviluppo Economico*

LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148, COMMA 1
INIZIATIVE DELLE REGIONI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI –
D.M.6 AGOSTO 2015 ART. 5 - D.D. 24 FEBBRAIO 2016, ART. 4
PROGRAMMA

Timbro Regione

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica
Via Sallustiana n. 53
00187 ROMA
dgmcevnt.div12@pec.mise.gov.it

**ALLEGATO ALLA DOMANDA DI APPROVAZIONE PROGRAMMA E AMMISSIONE
AL FINANZIAMENTO**

Programma generale di intervento

Titolo Programma: Infoconsumo Protezione Assistenza

**Descrizione dell'iniziativa progettuale, compresa l'indicazione degli obiettivi,
delle finalità nonché delle modalità di svolgimento:**

L'intervento ha per oggetto lo sviluppo delle politiche per la difesa e la tutela dei consumatori in Toscana attraverso le attività di assistenza, di informazione ed educazione.

In particolare gli obiettivi generali sono:

- offrire supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale;
- sviluppare sinergie con il sistema educativo toscano per introdurre il consumo nei curricula scolastici in linea con quanto condiviso nella sessione programmatica 2015
- promuovere sistemi che consentano al consumatore di avere maggiore consapevolezza negli acquisti per sviluppare comportamenti sostenibili e di contrasto alla contraffazione

- informare i cittadini sui diritti e sui rischi nel mercato dei beni e servizi con particolare riferimento ai servizi bancari e agli strumenti finanziari;

Le attività sono svolte secondo le disposizioni contenute nella legge regionale n. 9 del 20 febbraio 2008 ed in particolare sulla base di quanto disciplinato nel Regolamento Attuativo DPGR 54/R/2008.

La legge regionale infatti prevede all'articolo 6, comma 4 che le iniziative sono realizzate:

- direttamente dalla Regione Toscana;
- dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale;
- da un'associazione dei consumatori di secondo livello (Centro Tecnico per il Consumo).

- durata del programma: **14 mesi**

- **Cronogramma** di realizzazione del programma

Attività	Termine
Programma	
Conclusione procedimento approvazione	28/06/2016
Presentazione e richiesta anticipo	30/06/2016
Comunicazione ammissione	31/07/16
Impegno di spesa	15/08/16
Sottoscrizione convenzioni	01/09/16 inizio programma
Rendicontazione intermedia	31/12/16
Verifica rendicontazione intermedia	31/01/17
Richiesta secondo anticipo	31/01/17
Nomina commissione verifica	28/02/17
Conclusione	31/07/17
Rendiconto e monitoraggio	31/07/17
Verifica rendiconto e monitoraggio	30/09/17
Liquidazione finale	31/10/17 fine programma
Richiesta saldo	

DETTAGLIO DELLE SPESE AMMISSIBILI DEL PROGRAMMA SUDDIVISE PER TIPOLOGIA (PIANO FINANZIARIO)

	Descrizione degli investimenti	Spese ammissibili
C1.	a) spese per macchinari, attrezzature, prodotti	
	Totale C1	€ 0
C2.	b)spese per acquisizione di servizi	
	Totale C2	€ 318.360,00
C3.	C) spese di retribuzione del personale dipendente	
	Totale C3	€ 183.670,00
C4.	d) oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui €1.600,00.per rappresentate della Regione ed € 1.600,00.per rappresentante ministeriale	
	Totale C4	3.200,00
C5.	e) Spese generali:	

Totale C5	€ 110.209,00
TOTALE C	€ 615.439,00

Altri soggetti pubblici coinvolti nella realizzazione del programma

Ufficio Scolastico regionale.

Modalità di individuazione dei soggetti attuatori

I soggetti attuatori sono individuati in base all'articolo 6 comma 4 della legge regionale 9 del 20 febbraio 2008.

In particolare:

- articolo 6 comma 4 lettera a) per la parte realizzata direttamente dalla Regione Toscana;
- articolo 6 comma 4 lettera b) per la parte realizzata dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale
- articolo 6 comma 4 lettera c) per la parte realizzata dall'associazione di secondo livello costituita esclusivamente da associazioni iscritte nell'elenco regionale (Centro Tecnico per il Consumo).

Criteri per la verifica dei risultati

La verifica dei risultati viene effettuata in base all'art. 20 DPRG/54/R/2008 – regolamento di attuazione della legge regionale 20/02/2008 n.9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti).

Le modalità di verifica sono specificate negli articoli 21 e 22 del DPRG 54/R/2008 e l'attività di verifica risulta dai verbali sottoscritti dagli incaricati

Modalità e tempi del monitoraggio effettuato dalla Regione

Il monitoraggio viene effettuato in base all'articolo 19 DPRG/54/R/2008 – regolamento di attuazione della legge regionale 20/02/2008 n. 9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti).

Modalità e riferimenti normativi per la rendicontazione

La rendicontazione viene effettuata in base all'articolo 18 del DPRG/54/R/2008 – regolamento di attuazione della legge regionale 20/02/2008 n.9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti).

Le disposizioni attuative e la modulistica per la rendicontazione sono previste dal decreto dirigenziale 4528/2015 .

Criteri per la determinazione degli oneri della Commissione di verifica

La commissione di verifica verrà nominata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale una volta ricevuta la designazione da parte del Ministero dello sviluppo economico. Gli oneri di spesa sono determinati nella misura complessiva di € 3.200,00.

INTERVENTI:

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	(*)	
1	Infoconsumo Promozione Assistenza		N	

Scheda descrittiva intervento

Compilare una scheda per ogni intervento previsto nel Programma.

Intervento n.

1

Titolo intervento (breve)

Infoconsumo Promozione Assistenza

Nuovo intervento

Completamento di intervento già avviato

Descrizione dell'iniziativa prevista specificando oggetto, finalità, modalità di svolgimento:

L'iniziativa si divide in tre parti in base al tipo di attività e al soggetto attuatore:

- 1. Infoconsumo.** Realizzata direttamente dalla Regione Toscana attraverso i propri uffici
- 2. Promozione.** Realizzata dalle associazioni dei consumatori congiuntamente attraverso l'associazione di secondo livello
- 3. Assistenza.** Realizzata dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale ai sensi della legge regionale 9/2008

1. Infoconsumo

Le attività ruotano intorno a due siti internet: www.progettoinfoconsumo.it e www.giovaniconsumatori.it.

Si tratta quindi di alimentare con notizie e informazioni i siti internet ma non solo.

Giovaniconsumatori infatti è nato dalla collaborazione di 5 regioni e si propone di diventare portale nazionale di scambio e condivisione dei documenti e delle attività realizzate dalle scuole in materia di consumo. Già da fine 2015 si è cercato di promuovere il sito nelle regioni come strumento di supporto per tutte le scuole che assumeranno iniziative per sperimentare fin dal prossimo anno

scolastico percorsi educativi sul consumo (Come da documento conclusivo della sessione programmatica – Tema 1 funzione pedagogica del consumo, punto 3).

Questa attività di promozione potrà essere affiancata dalla formazione sull'utilizzo dello strumento e dal supporto alle scuole. Si prevede inoltre di avviare la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per sperimentare anche in Toscana percorsi educativi sul consumo.

Infoconsumo è invece uno strumento di informazione in cui si sperimentano le nuove forme di comunicazione web (social, video), contiene la banca dati di tutti gli sportelli regionali e rappresenta, con la extranet, un o strumento di comunicazione e gestione delle attività fra regione e associazioni dei consumatori.

Nel corso del programma ci si pone l'obiettivo di migliorare e consolidare le relazioni con le associazioni dei consumatori e di promuovere anche attraverso il “mobile” la rete degli sportelli.

Per l'implementazione del sistema di comunicazione integrato sopra descritto è e sarà impiegato esclusivamente personale interno della Regione Toscana.

Il personale coinvolto fa parte del Settore Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura della pace, in collaborazione con l'Agenzia di informazione multimediale della Giunta regionale Toscana Notizie.

Le risorse destinate alle attività saranno quindi prioritariamente destinate ad integrare la strumentazione di lavoro, alla produzione di eventuale materiale informativo di tipo cartaceo e all'acquisto di materiale o strumentazione didattica da destinare alle scuole.

2. Promozione

Realizzata dal Centro Tecnico per il Consumo, rappresenta l'attività svolta a beneficio delle associazioni dei consumatori e dei cittadini.

Le azioni intraprese sono a livello educativo-formativo con utilizzo di metodologie attive e partecipative (Peer Education, Cooperative Learning, Learning by doing) per la promozione condivisa di un consumo consapevole e responsabile rivolto alla cittadinanza e al mondo della scuola, in un'ottica di sostenibilità sociale, ambientale ed economica e per lo sviluppo di filiere sicure, trasparenti, tracciabili, etiche e che rispettino la legalità, in materia di:

- Filiere dell'abbigliamento
- Filiere agro-alimentari, sani stili di consumo
- Banche e servizi bancari
- Trasporti e mobilità sostenibile
- Prevenzione del gioco di azzardo

Si prevede infatti di realizzare:

- La formazione degli operatori degli sportelli;
- La implementazione del centro di documentazione e suo aggiornamento con la immissione e di tutte le attività e risultati ottenuti dalle varie azioni compiute anche in collaborazione con soggetti terzi compreso le Scuole;
- La promozione di azioni educativo-formative e di Alternanza Scuola-Lavoro e educazione alla globalizzazione (TTIP) ;
- Supporto al sistema educativo-formativo;
- Sviluppo del centro di documentazione per la divulgazione e messa in rete dei materiali prodotti e per il recupero e la conservazione della memoria storica del mondo delle associazioni dei consumatori sia in ambito nazionale che internazionale;
- Azioni coordinate fra le associazioni dei consumatori, le istituzioni e le reti di interesse comune;
- La costruzione di alleanze di filiera ed in particolare tra consumatori e produttori e artigiani che operano secondo criteri di sostenibilità);
- Sensibilizzazione dei consumatori e recupero dei materiali dei processi produttivi a scopo agricolo;

- La manifestazione ‘Toscana dei Consumatori’ che verterà sulle tematiche delle filiere dell’abbigliamento, delle filiere agroalimentari e sani stili di consumo, Banche e servizi bancari, trasporti e mobilità sostenibile, prevenzione del gioco di azzardo;
- Lo sviluppo della ‘Rete degli Osservatori della pubblicità’;
- Promozione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori attraverso il sito Prontoconsumatore.it.

Risorse assegnate
€ 109.000,00

2. Assistenza

Questa attività assorbe la maggior parte delle risorse destinate dal Ministero per iniziative a vantaggio dei consumatori, poiché prevede il finanziamento della rete degli sportelli Prontoconsumatore che sono 91 diffusi su tutto il territorio e che ogni anno assistono circa 15.000 famiglie.

Con le modifiche al regolamento regionale, che sono recentemente entrate in vigore, si intende sostenere solo quegli sportelli che svolgono un'attività qualificata ai cittadini con l'obiettivo di mantenere alto il livello qualitativo di assistenza.

L'attività degli sportelli ha carattere continuativo ed è già stata finanziata con le risorse ministeriali nei precedenti bandi, si prevede quindi, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del dd 24/02/2016, di ammettere a pagamento le spese sostenute a partire dal 1 gennaio 2016.

L'assegnazione delle risorse agli sportelli avviene prevalentemente in base al punteggio assegnato ad ogni sportello sulla base di criteri definiti con DPGR 54/R/2008 e, in parte, per valorizzare gli sportelli regionali di ciascuna associazione che coordinano l'attività sul territorio.

Risorse assegnate in base ai suddetti criteri:

€ 400.000,00 da assegnare in base al punteggio conseguito ai sensi del regolamento

€ 91.000,00 complessivamente da assegnare ai 13 sportelli regionali

Soggetto attuatore*

Regione Toscana

Via e N° civico	Piazza Duomo, 10			CA P	50100	CITT À	FIRENZE
Telefono	055 4382111	FA X		E-MAIL	crcu@regione.toscana.it		

Soggetto attuatore*

Centro Tecnico per il Consumo

Via e N° civico	Via Fratelli Rosselli, 61			CA P	50144	CITT À	FIRENZE
Telefono	055 333000	FA X	055 333086	E-MAIL	segreteria@centrotecnicoconsumo.it		

Soggetto attuatore* ACU Toscana

Via e N° civico	Via Carriona, 44	CA P	54033	CITT À	CARRARA
Telefono no	0585 091548	FA X	0585 72110	E-MAIL	info@acutoscana.org

Soggetto attuatore* Adiconsum Toscana

Via e N° civico	Via Carlo del Prete, 135	CA P	50127	CITT À	FIRENZE
Telefono no	055 3269042	FA X	055 3269043	E-MAIL	toscana@adiconsum.it

Soggetto attuatore* Adoc Toscana

Via e N° civico	Via Corcos, 15	CA P	50142	CITT À	FIRENZE
Telefono no	055 7326199	FA X	055 7325586	E-MAIL	adoctoscana@virgilio.it

Soggetto attuatore* ADUSBEF Toscana Onlus

Via e N° civico	Via Montebello, 76	CA P	50123	CITT À	FIRENZE
Telefono no	055 361935	FA X	055 3228095	E-MAIL	info@adusbef toscana.it

Soggetto attuatore* AECl

Via e N° civico	Via R. Sanzio 5	CA P	50053	CITT À	EMPOLI
Telefono no	0571 700045	FA X	0571534231	E-MAIL	toscana@euroconsumatori.eu

Soggetto attuatore* Cittadinanzattiva Toscana Onlus

Via e N° civico	Via Fiorentini, 25	CA P	55100	CITT À	LUCCA
Telefono no	0583 467544	FA X	0583 467544	E-MAIL	cittadinanzattivatoscana@email.it

Soggetto attuatore* Codacons Toscana

Via e N° civico	Via Francavilla 14/e	CA P	50142	CITT À	FIRENZE
Telefono no	055 7398841	FA X	055 7398841	E-MAIL	Codacons.toscana@tiscali.it

Soggetto attuatore* Confconsumatori Toscana

Via e N° civico	Via Ronchi, 24	CA P	58100	CITT À	GROSSETO
Telefono no	0564 418276	FA X	0564 418276	E-MAIL	toscana@confconsumatori.it

Soggetto attuatore* Federconsumatori Toscana

Via e N° civico	Via Tavanti, 3	CA P	50134	CITT À	FIRENZE
Telefono no	055 217195	FA X	055 280334	E-MAIL	Fct.toscana@federconsumatoritoscana.it

Soggetto attuatore* Lega Consumatori

Via e N° civico	via F. Da Buti, 8	CA P	56127	CITT À	PISA
Telefono no	3276722188	FA X	050 501627	E-MAIL	pisa@legaconsumatori.it

Soggetto attuatore* Movimento Consumatori

Via e N° civico	Borgo Cappuccini, 278A	CA P	57100	CITT À	LIVORNO
Telefono no	0586 219158	FA X	0586 219158	E-MAIL	toscana@movimentoconsumatori.it

Soggetto attuatore* Movimento difesa del cittadino

Via e N° civico	Via Puccini, 42	CA P	51100	CITT À	PISTOIA
Telefono no	0573 26682	FA X	0573 26682	E-MAIL	pistoia@mdc.it

Soggetto attuatore* Unione Nazionale Consumatori

Via e N° civico	Via Mattioli, 8/A	CA P	53100	CITT À	SIENA
Telefono no	0577 286600	FA X	0577 286600	E-MAIL	uncsiena@libero.it

Atri soggetti Pubblici coinvolti nella realizzazione dell'intervento, specificando gli ambiti di collaborazione:

Ufficio scolastico regionale

Luogo di realizzazione

Intero territorio toscano

- **Durata dell'intervento** (in mesi): 14

-**Cronogramma:**

Attività	Termine
Programma	
Conclusione procedimento approvazione	28/06/2016
Presentazione e richiesta anticipo	30/06/2016
Comunicazione ammissione	31/07/16
Impegno di spesa	15/08/16
Sottoscrizione convenzioni	01/09/16 inizio programma
Rendicontazione intermedia	31/12/16

Verifica rendicontazione intermedia	31/01/17
Richiesta secondo anticipo	31/01/17
Nomina commissione verifica	28/02/17
Conclusione	31/07/17
Rendiconto e monitoraggio	31/07/17
Verifica rendiconto e monitoraggio	30/09/17
Liquidazione finale	31/10/17 fine programma
Richiesta saldo	

DETTAGLIO DELLE SPESE AMMISSIBILI DELL'INTERVENTO SUDDIVISE PER TIPOLOGIA (PIANO FINANZIARIO)

	Descrizione degli investimenti	Spese ammissibili
C1.	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 o prodotti portatili equivalenti), da utilizzare presso le sedi di localizzazione dell'intervento, nonché acquisto di prodotti specifici per l'intervento;	
	Totale C1	€ 0
C2.	b)spese per acquisizione di servizi relativi a: 1) realizzazione di appositi programmi informatici per l'intervento o per l'adeguamento dei siti internet esistenti; 2) iniziative di comunicazione nonché attività divulgative dell'intervento realizzato relative alle sole tematiche oggetto dell'iniziativa con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura; 3) consulenze professionali, prestate, 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 dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi curricula 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 o collaboratori di carattere parasubordinato del medesimo soggetto;	
	Totale C2	€ € 318.360,00
C3.	C) spese di retribuzione del personale dipendente con contratto a tempo indeterminato e determinato e del personale cosiddetto parasubordinato (con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente) delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori, purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione dell'intervento, ad esclusione delle prestazioni professionali o altre forme di lavoro autonomo; il personale, già in servizio o di nuova assunzione, deve comunque essere impiegato in via specifica per la realizzazione del progetto;	
	Totale C3	€ 183.670,00
C4.	d) oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica di cui €1.600,00 per rappresentate della Regione ed € 1.600,00 per rappresentante ministeriale ai sensi dell'art. 12;	
	Totale C4	€ 3.200,00
C5.	e) 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, fax, servizi postali e di corriere, viaggi e missioni del personale dipendente come definito alla lettera c) e dei membri della commissione di verifica rimborsi, spese dei volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), e d). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di finanziamento inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di finanziamento da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di finanziamento superiore a € 300.000,00.	
	Totale C5	€ 110.209,00
	TOTALE C	€ 615.439,00

Indicazione di criteri per la misurazione dell'efficacia dell'intervento:

L'efficacia degli interventi potrà essere misurata in base al numero di cittadini/ organizzazioni coinvolte nelle attività.

La Regione Toscana, per valutare l'efficacia delle azioni intraprese, adotta un sistema di monitoraggio delle iniziative previsto dalla legge regionale 9/2008. Le disposizioni e le schede di monitoraggio con gli indicatori sono stati adottati con Decreto n. 4528/2015.

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

**Firmato digitalmente dal responsabile
del programma**

(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)