

**REGIONE  
TOSCANA**



**Relazione al Consiglio Regionale  
ai sensi dell'articolo 11 legge regionale 9/2008**

**Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti**

**Anni 2015-2020**

## **INDICE**

**Premessa**

**Parte 1. Sintesi degli interventi maggiormente qualificanti**

**Parte 2. Contenuto delle convenzioni**

## **Premessa**

Come disposto dall'articolo 11 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, la presente relazione ha lo scopo di illustrare al Consiglio regionale:

- lo stato di attuazione delle iniziative di cui all'articolo 6, comma 4;
- le iniziative di informazione, educazione e formazione di cui all'articolo 10;
- i risultati del monitoraggio delle attività svolte dalle Associazioni destinatarie dei finanziamenti, con particolare riferimento ai risultati delle verifiche ed eventuali revoche;
- i contenuti delle convenzioni stipulate fra la Regione e le Associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 7.

Considerato che in data 19 ottobre si è insediato il nuovo Consiglio Regionale, la relazione evidenzierà l'attività svolta nel periodo della precedente legislatura, con particolare riferimento al periodo 2019-2020.

Le politiche dei consumatori in Toscana hanno grande tradizione e nella nostra regione si è sviluppata e consolidata una rete di sportelli gestiti dalle associazioni dei consumatori. Nel periodo considerato l'obiettivo principale è stato di garantire la continuità del servizio di informazione e assistenza che queste realtà offrono al cittadino. Contemporaneamente si è cercato di mantenere e qualificare l'offerta formativa ed educativa volta alla promozione del consumo consapevole, anche attraverso l'introduzione nelle scuole del consumo come materia curricolare allo scopo di far crescere una generazione più consapevole e in grado di gestire il cambiamento per un futuro più sostenibile.

## **1. Sintesi degli interventi maggiormente qualificanti (2015-2020)**

### **Sostegno e qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori che forniscono assistenza**

Le associazioni iscritte nell'elenco regionale di cui all'art. 4 della L.R. 9/2008 presentano annualmente le iniziative che intendono realizzare e le domande per ottenere contributi a sostegno della loro funzionalità. In base alle domande pervenute la Giunta fissa l'elenco delle iniziative ammesse, le quote di finanziamento e i contributi da erogare. Per quanto riguarda l'attività di assistenza al cittadino, la stessa viene implementata attraverso la rete di sportelli accreditati. Nel corso del quinquennio, il Regolamento di Attuazione della L.R. 9/2008, nr.54/r, è stato modificato con d.p.g.r. 23 dicembre 2014, n. 83/R: le principali novità sono l'inserimento dell'art. 11 bis "Definizioni" e 11 ter "Disciplina dello sportello" di cui di seguito:

#### **Art. 11 bis**

##### **- Definizioni (1)**

1. Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- a) *sportello: luogo fisico di proprietà, in affitto o comodato d'uso, comprovato da scrittura privata, ed avente i requisiti di cui all'articolo 11 ter, con la seguente dotazione minima:*
  - 1) *una scrivania;*
  - 2) *un computer corredato di lettore di smart card, nonché di software adeguato alla gestione della firma digitale, della posta elettronica certificata e degli altri strumenti necessari alla gestione dell'attività documentale;*
  - 3) *un telefono;*
  - 4) *un archivio sia fisico che telematico delle relative pratiche;*
- b) *punti di assistenza: tutte le sedi operative delle associazioni non aventi i requisiti previsti dalla lettera a), nonché dall'articolo 11 ter. Essi, se comunicati in sede di richiesta di contributo ai sensi dell'articolo 15, entrano a far parte del sistema regionale di tutela dei consumatori e sono promossi dalla Regione attraverso la formazione degli operatori e gli strumenti di comunicazione istituzionale;*

- c) *pratica: l'insieme di documenti, identificato da un numero di repertorio, afferente ad una specifica procedura in cui l'associazione agisce in rappresentanza del richiedente;*
- d) *consulenza: parere fornito all'utente da un professionista ovvero da un operatore ed avente ad oggetto elementi conoscitivi e concettuali, indicazioni e modulistica, finalizzati a fornire soluzione alle problematiche sottoposte dagli utenti alle associazioni, sia direttamente sia attraverso l'attivazione di altre organizzazioni. La consulenza può essere effettuata presso lo sportello, nonché per telefono o tramite posta elettronica.*

**Art. 11 ter**

**- Disciplina dello sportello (2)**

1. *Lo sportello di cui all'art 11 bis, comma 1, lettera a), è incompatibile con lo svolgimento di attività professionali o commerciali, dalle quali deve essere separato anche fisicamente da un ingresso con accesso a spazi comuni condominiali e di accoglienza. E' invece compatibile con altre attività associative, purché svolte in orari o giorni diversi da quelli di sportello.*
2. *All'esterno dell'edificio che ospita lo sportello deve essere apposta una targa contenente l'indicazione dello sportello medesimo, o almeno la relativa iscrizione sul campanello. Analoga targa deve essere affissa stabilmente all'ingresso del locale ove si effettua l'attività di sportello, evidenziando altresì l'orario di apertura, che non può essere inferiore a 6 ore settimanali, per almeno due giorni la settimana.*
3. *Eventuali interruzioni anche temporanee dell'attività di sportello devono essere tempestivamente comunicate alla struttura regionale competente.*
4. *Lo sportello gestisce annualmente un numero di pratiche non inferiore a 30, corrispondente alla media aritmetica degli ultimi tre anni, ed è coordinato da un responsabile nominato dall'associazione, che provvede altresì alla conservazione dei dati utili per il monitoraggio.*

Le associazioni iscritte all'elenco regionale fanno parte del Comitato Regionale Consumatori e Utenti (CRCU) di cui all'art. 2 della L.R.9/2008. Il Comitato è organo di supporto della Regione ed è composto, oltre che dai rappresentati delle associazioni, dall'assessore regionale competente in materia, da due consiglieri regionali e da un rappresentante di Unioncamere. Il Comitato rimane in carica per la durata della legislatura e deve essere nominato con DPGR entro novanta giorni dall'insediamento del Consiglio Regionale. Il Comitato esprime pareri su proposte di legge che, direttamente o indirettamente, interessino i consumatori e gli utenti; propone alla Giunta regionale studi e ricerche, gruppi di lavoro, conferenze ed altre iniziative sui problemi inerenti la produzione di beni, il loro consumo e la fruizione di servizi; propone iniziative di raccordo e collaborazione con analoghi organismi regionali, nazionali e dell'Unione europea; propone azioni coordinate con imprese e pubblica amministrazione per sviluppare e sostenere migliori standard di qualità nella produzione, distribuzione ed erogazione di beni e servizi; favorisce e promuove il confronto con le rappresentanze delle imprese, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali su tematiche inerenti beni o servizi. Negli ultimi mesi della legislatura il Crcu ha svolto un ruolo di rinnovato protagonismo, integrando ulteriormente il quadro delle iniziative portate avanti a sostegno delle fasce più deboli, nella presente fase di emergenza sanitaria, economica e sociale. E' stato intensificato il calendario delle sedute, con convocazioni dei referenti regionali sulle politiche dei trasporti, del servizio idrico, dell'energia, oltre che delle organizzazioni regionali di agricoltura, commercio e artigianato. La concertazione avviata ha portato all'adozione da parte della Giunta regionale e alla successiva sottoscrizione di quattro protocolli d'intesa. Anche nei precedenti anni si è dimostrato strumento utile per il coordinamento fra le associazioni come nel caso della gestione della procedura di erogazione del ristoro ai danneggiati dalle situazioni di crisi in cui erano incorsi gli istituti bancari interessati dal riordino operato dallo Stato (Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Banca delle Marche spa, Cassa di Risparmio di Ferrara, Cassa di Risparmio della Provincia di Chieti). Con L.R. 82/2015, modificata dalla L.R. 49/2016, la Regione ha istituito una forma di sostegno alle persone fisiche residenti in Toscana che avevano contratto obbligazioni subordinate. Il contributo di 100 Euro è stato erogato a tutti i 3.208 richiedenti attraverso le associazioni dei consumatori che si sono rese disponibili nelle attività di informazione, assistenza e supporto nella procedura di indennizzo.

Per quanto riguarda l'elenco ex art. 4 l.r. 9/2008, entro il termine del 1 marzo 2020 sono state presentate le istanze di iscrizione da parte di Adoc Toscana - prot. nr. 84403 del 02/03/2020 - e AECI Regionale Toscana - prot. 89223 del 03/03/2020. Le istanze sono state accolte a seguito della verifica del possesso dei requisiti di cui all'art. 12 del DPGR 22 ottobre 2008, nr. 54/r "Regolamento di attuazione della L.R. 20 febbraio 2008, n. 9".

Tutte le nove Associazioni iscritte nel 2019 hanno prodotto entro la data del 30 giugno la documentazione di cui all'art. 13 bis del Regolamento di Attuazione della L.R. 9/2008, nr.54/r e, tenuto conto delle risultanze negative delle verifiche presso l'associazione Unione Nazionale Consumatori (UNC), si è proceduto all'aggiornamento dell'elenco a settembre 2020 con Decreto 15201 del 29/09/2020. Fanno parte dell'elenco le associazioni ADICONSUM TOSCANA, FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA, CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA, CITTADINANZATTIVA TOSCANA, CODACONS TOSCANA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, ADUSBEF TOSCANA, MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA, ADOC TOSCANA e AECI Regionale Toscana.

<b>associazione</b>	<b>nr. iscritti al 31/12/2019</b>
adiconsum	2262
adoc	2674
adusbef	1687
aeci	4544
cittadinanzatt	1148
codacons	1453
conf	6632
feder	9926
mc	3566
mdc	1293

**35185**

### **Programmi finanziati dal MiSE con le risorse derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato**

I programmi ministeriali attivati nel periodo 2015-2020 sono stati due:

1. Programma generale d'intervento IPA: il programma è stato presentato al Ministero dello Sviluppo Economico nell'anno 2016 e aveva 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 erano: 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 del Comitato Nazionale Consumatori e Utenti; promuovere sistemi per consentire 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.

2. Programma generale di intervento PES Delibera 934 22/07/2019 Decreto 15548 del 17/09/2019: con D.D. 8910 del 21/12/2018 "Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148,

comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Decreto di impegno a favore delle Regioni per il finanziamento dei programmi di cui all'articolo 2 dello schema di decreto ministeriale di ripartizione delle disponibilità riassegnate per l'anno 2018, con DMT 191274/2018, sul "Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato da destinare ad iniziative a vantaggio dei consumatori", ex Legge 196 del 2009, art. 34 comma 2 ultimo capoverso", il Ministero dello Sviluppo Economico, DG per il Mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica ha impegnato a favore della Regione Toscana l'importo di € 615.439,00. Con D.D. 17 giugno 2019 "Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Modalità, termini e criteri per il finanziamento dei programmi delle Regioni di cui all'art. 2 del D.M. 12 febbraio 2019", sono stati definiti le modalità ed i termini di presentazione dei programmi regionali. Con Delibera 934 del 22/07/2019 la giunta ha approvato il programma generale di intervento PES Consumatori che è stato poi trasmesso al Ministero per l'istruttoria. L'intervento copre il periodo 2019-2021 e si compone di due tipologie di attività:

- assistenza al cittadino attraverso gli sportelli informativi. Tale attività si svolge negli sportelli che hanno i requisiti previsti dal Regolamento della L.R. 9/2008.
- Informazione e formazione su riqualificazione energetica degli edifici, raccolta differenziata, recupero e riduzione dei rifiuti in coerenza con gli obiettivi di Agenda 2030, diffusione del patentino digitale per insegnare ai cittadini a difendersi dalle insidie della rete, educazione all'uso dei farmaci generici.

Il programma prevede inoltre la nomina con Decreto del Presidente della Giunta Regionale di una commissione di verifica composta da due rappresentanti individuati rispettivamente dal ministero e dalla Regione. Gli oneri di spesa sono a carico del programma e sono determinati nella misura complessiva di € 3.400,00.

Con Decreto 15548 del 17/09/2019 sono state impegnate le risorse come di seguito ripartite:

associazione	punteggio totale	Anno 2019		Anno 2020		Anno 2021	
		attività di assistenza	attività di informazione/ formazione	attività di assistenza	attività di informazione/ formazione	attività di assistenza	attività di informazione/ formazione
adiconsum	149,125	33.821,55 €	18.785,70 €	33.821,55 €	18.785,70 €	7.515,90 €	4.174,60 €
adoc	69,75	15.819,30 €	18.785,70 €	15.819,30 €	18.785,70 €	3.515,40 €	4.174,60 €
cittadinanzatt	61,5	13.948,20 €		13.948,20 €		3.099,60 €	
codacons	64,5	14.628,60 €		14.628,60 €		3.250,80 €	
conf	96	21.772,80 €		21.772,80 €		4.838,40 €	
feder	467,75	106.085,70 €	18.785,70 €	106.085,70 €	18.785,70 €	23.574,60 €	4.174,60 €
mdc	57,25	12.984,30 €		12.984,30 €		2.885,40 €	
<b>Totale</b>	<b>965,875</b>	<b>219.060,45 €</b>	<b>56.357,10 €</b>	<b>219.060,45 €</b>	<b>56.357,10 €</b>	<b>48.680,10 €</b>	<b>12.523,80 €</b>

Al 31/12/2019, le associazioni hanno presentato la rendicontazione delle spese per l'importo totale del finanziamento anno 2019 e il monitoraggio dell'attività. A seguito delle verifiche positive sulla documentazione, si è proceduto alla trasmissione al Ministero della scheda di monitoraggio e della richiesta di erogazione della seconda tranche del finanziamento. Per l'anno 2019 le pratiche aperte sono state 12.074.

associazione	nr.pratiche aperte
adiconsum	1513
adoc	394
cittadinanzatt	184
codacons	255
conf	1701
feder	7682
mdc	345
	<b>12074</b>

Per quanto riguarda le attività di formazione/informazione sono stati presentati i piani di comunicazione relativi a riqualificazione energetica degli edifici, raccolta differenziata, recupero e riduzione dei rifiuti e a educazione all'uso dei farmaci generici, mentre per il patentino digitale si è ideato il modulo formativo.

Con D.M. 10 agosto 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico "Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Individuazione nell'anno 2020 delle iniziative da finanziare con le risorse derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato" è stata assegnata alle Regioni la somma complessiva di € 10.000.000,00 a sostegno di iniziative a favore dei consumatori e utenti che contrastino l'emergenza sanitaria e le conseguenze socio-economiche derivanti dall'epidemia da Covid-19. Con il successivo avviso per la comunicazione della destinazione delle risorse riferite all'emergenza sanitaria da Covid-19 da parte delle Regioni, si è individuato il termine del 31 ottobre per la presentazione della comunicazione e il termine di 12 mesi dal trasferimento delle risorse da parte del Ministero per la realizzazione delle attività finanziate. La comunicazione è stata trasmessa con lettera ns. protocollo 356161 del 16/10/2020. Le risorse complessive assegnate a Regione Toscana sul biennio 2020/2021, pari a Euro € 525.199,80 finanzieranno due tipologie di attività:

- potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale
- Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.

### **Interventi sperimentali per introdurre il tema del consumo nel curriculum scolastico e la promozione di programmi didattici extracurricolari e di educazione al consumo consapevole per gli adulti.**

In continuità con il precedente programma ministeriale, nell'ambito del quale la Regione aveva promosso un bando per l'anno scolastico 2014/2015 rivolto alle scuole sulle tematiche di educazione al consumo critico e consapevole, l'ufficio ha bandito il concorso "Giovani consumatori a.s. 2016/2017". Il concorso, rivolto agli studenti delle classi 4° e 5° delle Scuole Primarie della Toscana, prevedeva la presentazione di elaborati sul tema dello spreco alimentare, e ha visto la presentazione di tredici progetti ideati da nove Istituti Comprensivi, oltre al coinvolgimento di venticinque classi nei lavori e nel progetto formativo. Il progetto formativo attivato è stato realizzato dai dipendenti del settore che hanno ideato un modulo della durata di un'ora per introdurre il tema dello spreco alimentare, stimolare l'attività laboratoriale e informare gli insegnanti sugli aspetti tecnici legati alla presentazione degli elaborati partecipanti al concorso. Gli incontri si sono svolti in aula con il supporto delle LIM: sono stati presentati sei video commentati e discussi con gli alunni. Gli studenti coinvolti sono stati oltre 300.

In collaborazione con le associazioni dei consumatori, è stato predisposto un modulo sui temi dell'educazione finanziaria rivolto agli alunni delle scuole secondarie di primo grado "Finanza: le regole del gioco". Si tratta di un modulo della durata di un'ora composto da materiale audiovisivo introdotto e commentato con l'ausilio di un esperto. Partendo da alcuni concetti economici/finanziari (la

globalizzazione, il prezzo e il tasso interesse), vengono poi trattati esempi di Economia Comportamentale (l'eccessiva sicurezza in noi stessi, Steve Jobs e l'albero più alto del mondo, Gratta e vinci compulsivi per legge) per riflettere sui livelli di consapevolezza e razionalità che si hanno nella scelta all'acquisto. L'iniziativa è stata realizzata in collaborazione con il FEDUF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio) ed ha aderito al Mese dell'educazione finanziaria promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'anno 2018.

A seguito della collaborazione con il Corecom nell'organizzazione dello workshop "Internet? Sicuro!", nel 2018, in cui sono state messe a confronto alcune tra le più importanti esperienze di lavoro sul tema della sensibilizzazione a un uso consapevole della rete, con l'obiettivo di avviare un percorso di condivisione e di elaborazione di una comune azione strategica, si è approvato nel 2019 lo schema del protocollo di intesa fra la Regione Toscana, il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana, la Polizia di Stato – Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni per la Toscana, l'Ufficio Scolastico Regionale della Toscana e l'Istituto degli Innocenti finalizzato all'ideazione, progettazione, realizzazione e divulgazione del progetto "Patentino digitale". Il progetto prevede la realizzazione, in prima battuta nelle scuole e successivamente anche per gli adulti, di un pacchetto formativo costituito da otto incontri di un'ora con l'obiettivo di trasmettere le competenze minime necessarie a navigare in rete e nei social network con consapevolezza e responsabilità. L'obiettivo è di migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale, come previsto dall'Agenda Digitale Europea. Il pacchetto formativo per gli adulti sarà diffuso attraverso le associazioni di consumatori in coerenza con quanto previsto nel programma generale di intervento "Pes Consumatori" approvato con DGR 934 del 22/07/2019 e finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Di seguito i risultati degli interventi:

Patentino digitale: 175 studenti di prima media, di cui 2 classi dell'Istituto Comprensivo di Figline Valdarno (44 studenti) , 4 classi dell'Istituto Comprensivo di Scarperia e San Piero (67 studenti) , 4 classi di dell'Istituto Comprensivo di San Casciano (64 studenti)

Educazione finanziaria: 45 classi, 13 istituti

Spreco alimentare: 19 classi, 10 istituti

**Partecipazione alla progettazione e realizzazione, in collaborazione con altre direzioni, di azioni di informative rivolte ai consumatori e sviluppo di strumenti di comunicazione per migliorare la conoscenza sull'origine dei prodotti, sulle dinamiche dei loro prezzi, sui processi produttivi e sui servizi da parte dei consumatori anche al fine di favorire l'insediamento e la qualificazione di imprese innovative**

Tali attività ruotano intorno a due siti internet: [www.progettoinfoconsumo.it](http://www.progettoinfoconsumo.it) e [www.giovaniconsumatori.it](http://www.giovaniconsumatori.it). Giovaniconsumatori è un portale di scambio e condivisione dei documenti e delle attività realizzate dalle scuole in materia di consumo. Il sito è strumento di supporto per tutte le scuole che assumono iniziative per sperimentare percorsi educativi sul consumo. Il sito viene aggiornato due volte a settimana con articoli relativi al mondo della scuola. Infoconsumo è 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, una sezione, in collaborazione con l'iniziativa del Tavolo della Qualità dei servizi istituito presso l'ANCI, dedicata al Bonus Sociale Idrico con l'indicazione dei requisiti indispensabili per poter fare richiesta e l'elenco dei Comuni toscani che hanno attivato il Bonus Sociale Idrico Integrativo, e, a partire dal 2020, una sezione "Osservaprezzi Toscana", attivata con la collaborazione e il supporto del C.R.C.U., Comune di Firenze e Mercafir, che presenta collegamenti alle principali banche dati dei prezzi dei beni e servizi a carattere regionale e nazionale, in coerenza con l'iniziativa Osservaprezzi del Ministero dello Sviluppo Economico. All'interno della sezione, ogni settimana viene pubblicato un editoriale dedicato a un tema specifico. Tra i temi affrontati dagli editoriali, si va dall'e-commerce alle mascherine chirurgiche, dall'Rc auto alle dinamiche inflazionistiche sul carrello della spesa e sulle vacanze, dalle tariffe della telefonia a quelle del trasporto pubblico locale.

## **Diffusione della "Carta della qualità dei servizi" nei servizi a domanda individuale e qualificare la partecipazione delle associazioni dei consumatori nella gestione dei servizi pubblici attraverso il Tavolo sulla qualità dei servizi costituito presso ANCI Toscana**

Il "Tavolo sulla qualità dei servizi" presso ANCI Toscana, è stato istituito a seguito dell'accordo siglato nel 2014 da Regione Toscana, ANCI Toscana e associazioni dei consumatori. Nell'ambito delle iniziative previste, è stata predisposta un'attività di monitoraggio dei servizi ferroviari regionali attraverso un panel di pendolari. Tale servizio è partito il 4 luglio 2020 in via sperimentale.

Nel 2018 è stato siglato un Protocollo d'Intesa tra il Difensore civico regionale e il Comitato regionale consumatori e utenti (CRCU) con cui il Difensore Civico si è impegnato a mettere a disposizione del C.R.C.U e delle associazioni dei consumatori le proprie competenze al fine di agevolare la capacità di risposta alle esigenze sollecitate dai cittadini, garantendo un canale di dialogo diretto: il Difensore Civico, qualora riceva richieste di aiuto non rientranti nella sua competenza (in particolare, rapporti tra privati), indirizzerà il cittadino presso il C.R.C.U. Il C.R.C.U e le associazioni dei consumatori si sono impegnate a far conoscere presso i loro associati e presso le loro sedi il ruolo e la funzione dell'Ufficio del Difensore civico regionale agevolando la presentazione di istanze, con particolare richiamo ai territori più distanti dal capoluogo regionale. Si è inoltre istituito un tavolo tecnico permanente come luogo di confronto tra tutti i soggetti interessati sulle tematiche di interesse generale per la formulazione di proposte e l'organizzazione di eventi pubblici per sensibilizzare i cittadini.

Nel 2020 sono stati attivati protocolli di intesa relativi alle misure urgenti in ordine alle principali criticità derivanti dall'emergenza dovuta all'epidemia Covid 19:

- Protocollo di intesa tra Regione Toscana, rappresentanti delle AATO, di ANCI Toscana, di Confservizi CISPEL Toscana, dei Gestori e CRCU con cui viene istituito uno specifico tavolo tecnico presieduto dal Direttore della Direzione Ambiente ed Energia della Regione Toscana a cui partecipano, oltre ai settori regionali competenti uno o più rappresentanti delle AATO, di ANCI Toscana, di Confservizi CISPEL Toscana, dei Gestori e CRCU. Le parti si sono impegnate a promuovere ogni iniziativa per il perseguimento degli impegni indicati nel protocollo e, in particolare: a) definire in coerenza con gli atti di pianificazione e programmazione di settore vigente, gli interventi strategici sulla dotazione infrastrutturale e impiantistica per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nelle Direttive europee del "Pacchetto Economia Circolare"; b) valutare e promuovere attività stabili e continuative d'informazione e orientamento per una maggiore consapevolezza e responsabilità ecologica nei comportamenti di famiglie e imprese; c) analizzare gli impatti economico-finanziari che si stanno generando in questa fase emergenziale, valutando misure di sostegno agli utenti, ai gestori e ai comuni nel quadro delle misure adottate dal Governo e da ARERA; d) sollecitare nei confronti del Parlamento, del Governo e di ARERA, interventi a favore del settore

- Protocollo di intesa tra Regione Toscana, rappresentanti di AIT, di ANCI, di Cispel, dei Gestori del SII e del CRCU con cui viene istituito un tavolo tecnico presieduto dal Direttore Ambiente ed Energia della Regione Toscana a cui partecipano, oltre ai settori regionali competenti in tema di programmazione uno o più rappresentanti di AIT, di ANCI, di Cispel, dei Gestori del SII e del CRCU impegnato nella valutazione dei successivi interventi volti a ridurre ulteriormente l'impatto economico finanziario dell'emergenza sanitaria Covid-19 sull'utenza e sui soggetti gestori, nell'individuazione di un primo elenco di interventi strategici prioritari e nella definizione di una proposta in materia di scadenze di adeguamento degli scarichi idrici.

- Protocollo di intesa tra Regione Toscana, Organizzazioni Professionali dell'Agricoltura e delegati delle associazioni dei consumatori che prevede l'istituzione di un gruppo di lavoro composto dal personale della Regione e delle Organizzazioni Professionali dell'Agricoltura e delegati delle associazioni dei consumatori e che ha fra gli obiettivi la promozione di azioni di trasparenza nel rapporto fra produttori e consumatori e di sensibilizzazione nei confronti dei consumatori affinché siano orientati a scegliere, nel giusto rapporto qualità prezzo, prodotti toscani di qualità DOP/IGP, Agriqualità, a Km-0, biologici, prodotti di montagna, prodotti agroalimentari tradizionali PAT, produzioni provenienti dalle Organizzazioni di Produttori (ad es olio, Ortofrutta, filiera zootecnica), ecc., il monitoraggio dell'andamento dei prezzi e la promozione di prezzi e condizioni di approvvigionamento agevolate ed innovative che rispondano alle esigenze territoriali e dei consumatori, la realizzazione di una campagna mediatica di comunicazione sulla "Buona spesa Toscana" a sostegno dei prodotti toscani di qualità. Nell'ambito dell'iniziativa sono stati realizzati alcuni video, pubblicati a cadenza mensile sul canale Youtube di Tutela Consumatori e diffusi attraverso i canali social. Nei video viene presentato il prodotto tipico prescelto e viene illustrata una ricetta in cui il prodotto tipico costituisce l'ingrediente principale, con l'indicazione della tabella nutrizionale e del prezzo medio per quattro persone, con l'obiettivo di valorizzare la filiera toscana. L'attività svolta finora ha dato i seguenti risultati:

- video n. 1, girato su indicazione di Confcooperative presso Cooperativa Cittadella della Pesca di Viareggio, prodotto scelto telline e arselle, pubblicato il 31 luglio: post visualizzato 3455 volte, video visualizzato 1452 volte;
- video n. 2, girato su indicazione di Coldiretti presso azienda Al Benefizio di Barga, pubblicato il 2 settembre, prodotto scelto miele: post visualizzato 6048 volte, video visualizzato 2542 volte;
- video n. 3, girato su indicazione di Cia Toscana presso azienda I Tre Capi di Montepulciano, Al Benefizio di Barga, pubblicato il 5 ottobre, prodotto scelto aglione: post visualizzato 2552 volte, video visualizzato 1335 volte.

All'inizio di novembre sarà pubblicato il quarto video, girato su indicazione di Lega Coop presso la Cooperativa Terre dell'Etruria di Donoratico, prodotto scelto olio IGP. Entro la fine dell'anno sono programmati i video sulla birra di pane, esempio virtuoso di economia circolare prodotta col contributo del Consorzio di tutela e promozione Pane Del Mugello, sul Marrone di Caprese Michelangelo DOP e sulle Mele Stayman Ruggine della Val di Chiana.

- Protocollo di intesa tra Regione Toscana, Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU) e Organizzazioni regionali del Commercio e dell'Artigianato (Confcommercio, Confesercenti, CNA e Confartigianato Imprese), che prevede altresì l'istituzione di un gruppo di lavoro con l'obiettivo di condividere iniziative che concorrono a rilanciare l'economia toscana costruendo un rapporto di fiducia fra imprese e consumatori basandosi su trasparenza e correttezza nei rapporti di mercato; la valorizzazione della qualità con particolare riferimento a quella espressa dal territorio toscano; l'innovazione e la sostenibilità anche attraverso nuove forme di collaborazione fra imprese e consumatori; il giusto rapporto fra il valore del servizio/prodotto e il prezzo di vendita.

Tra le azioni da sviluppare per sensibilizzare i cittadini sul valore ed il ruolo assunto dagli esercizi di prossimità durante la fase di chiusura dovuta al Covid-19 è allo studio la realizzazione di uno o più spot promozionali, con l'obiettivo di sostenere gli acquisti nei negozi di vicinato in vista del Natale 2020.

### **Partecipazione al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti**

La Regione Toscana ha rappresentato le Regioni e Province Autonome nel Consiglio Nazionale Consumatori Utenti per tutta la legislatura, ottenendo importanti risultati fra cui la creazione e il finanziamento di una rete di sportelli a livello nazionale sul modello toscano che partirà dal 2021.

Il risultato è stato ottenuto anche grazie all'organizzazione, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, dal 17 al 18 ottobre 2019 a Chianciano Terme, della XVIII Sessione dal titolo "Per una nuova normativa che rilanci il consumerismo".

Le tematiche trattate sono state: ruolo e prospettive del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, riconoscimento pubblico delle associazioni dei consumatori e misurazione dell'efficacia delle azioni svolte , quest'ultimo tema ha permesso di passare dal finanziamento di progetti da parte del Ministero alle Regioni, al finanziamento dei servizi erogati al cittadino attraverso i centri di assistenza.

### **Parte seconda. Contenuto delle convenzioni**

Le convenzioni sono stipulate per regolare i rapporti fra la Regione Toscana e le associazioni dei consumatori nella gestione degli sportelli o nella realizzazione delle iniziative finanziate.

In particolare, le convenzioni contengono: le modalità di collaborazione, i termini di rendicontazione e di erogazione del finanziamento, le spese ammissibili ed i requisiti per la realizzazione dell'intervento.

Di seguito si riporta il testo dello schema approvato con Decreto 15548 del 17/09/2019:

**CONVENZIONE FRA REGIONE TOSCANA  
E  
L'ASSOCIAZIONE**

**Premesso**

Che l'articolo 7 della legge regionale 9/2008 stabilisce che per definire i termini e le modalità di collaborazione e realizzazione delle iniziative sono stipulate convenzioni fra la Regione e le associazioni dei consumatori;

Che l'articolo 6 comma 2 del decreto direttoriale del DD 17 giugno 2019 del Ministero dello Sviluppo Economico ribadisce che per definire i termini e le modalità di collaborazione e realizzazione delle iniziative previste dal Programma generale di intervento sono stipulate convenzioni fra la Regione e le associazioni dei consumatori;

Che l'associazione in questione ha presentato la propria iniziativa conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 6 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9;

Che tale iniziativa è inserita nel Programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "PES Consumatori (Programma di Educazione e Supporto ai Consumatori)" finanziato dal MI.SE con DD 17 giugno 2019 del Ministero dello Sviluppo Economico e approvato con D.G.R. n. 934 del 22/07/2019;

**Il Giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ presso gli uffici della Regione Toscana in Piazza dell'Unità, 1,  
- la Regione Toscana, rappresentata dalla dirigente del Settore "Tutela dei consumatori e utenti, politiche di genere, promozione della cultura di pace", Daniela Volpi**

**E**

**- l'associazione rappresentata da \_\_\_\_\_ in qualità di**  
\_\_\_\_\_

**Convengono e stipulano quanto segue**

**Articolo 1 Premesse**

Le premesse sono parte integrante e sostanziale della presente convenzione

**Articolo 2 Inquadramento e titolo dell'iniziativa**

L'intervento è inserito nel Programma delle iniziative a vantaggio dei consumatori denominato "PES

Consumatori (Programma di Educazione e Supporto ai Consumatori)” finanziato dal MI.SE con DD 17 giugno 2019 del Ministero dello Sviluppo Economico e approvato con D.G.R. n. 934 del 22/07/2019.

Gli sportelli finanziati e le sedi operative sono riportati nell'allegato A) parte integrante e sostanziale della presente convenzione. (solo per attività di assistenza)

### **Articolo 3 Attività e modalità di collaborazione**

#### **(per attività di assistenza)**

**Gli sportelli riconosciuti e riportati nell'allegato A dovranno garantire l'informazione gratuita a tutti i cittadini in materia di:**

- transazioni on-line ed economia digitale
- servizi pubblici
- telecomunicazioni
- commercio

#### **(per attività di informazione e formazione)**

- Informazione e formazione sui seguenti temi anche attraverso la pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi, con preferenza per contenuti digitali:
  1. riqualificazione energetica degli edifici, raccolta differenziata, recupero e riduzione dei rifiuti in coerenza con gli obiettivi di Agenda 2030;
  2. diffusione del patentino digitale per insegnare ai cittadini a difendersi dalle insidie della rete;
  3. educazione all'uso dei farmaci generici.

### **Articolo 4 Finanziamento**

Il finanziamento previsto nel programma “PES Consumatori (Programma di Educazione e Supporto ai Consumatori)” e concesso ammonta complessivamente ad € ripartiti per € sull'annualità di bilancio 2019, per € per l'annualità di bilancio 2020 e per € per l'annualità di bilancio 2020.

La liquidazione dei fondi è disposta con decreto di impegno e liquidazione per il 60% dell'importo relativo all'annualità 2019.

Entro il 31 dicembre 2019 l'intero importo relativo all'annualità 2019 dovrà essere rendicontato, sarà disposta così la liquidazione della quota residua del finanziamento anno 2019, compatibilmente con le esigenze di bilancio dell'ente. La liquidazione del finanziamento sull'annualità 2020 sarà disposta, compatibilmente con le esigenze di bilancio dell'ente, con successivi atti, con un anticipo del 60% del contributo anno 2020 e con successiva liquidazione del saldo in caso di esito positivo delle verifiche effettuate ex DPGR/54/R/2008 sul rendiconto presentato entro il 31/12/2020. Per l'annualità 2021

### **Articolo 5 Spese ammissibili**

Le spese ammissibili a finanziamento sono quelle previste dall'articolo 7 del DD 17 giugno 2019, quindi:

*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;

*b) spese per acquisizione di servizi* relativi a:

- realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet e/o app o per l'adeguamento di quelli già esistenti;

- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative relative alle sole tematiche oggetto dell'intervento con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;

- consulenze professionali, 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 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;

c) *spese di retribuzione del personale dipendente* con contratto a tempo indeterminato e determinato (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 per la realizzazione del progetto;

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; ai fini dell'ammissibilità è richiesta come forma di pagamento il bonifico bancario

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 e missioni del personale dipendente come definito alla lettera c), copertura assicurativa per i 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 **nella misura del 19% del finanziamento concesso.**

Sono ammissibili le spese per le quali, ove non espressamente prevista la forfetizzazione, sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile di spesa, con l'attestazione, altresì, dell'avvenuto pagamento. Le spese devono essere direttamente imputabili alla realizzazione degli interventi previsti nel programma approvato, chiaramente pertinenti e non devono evidenziare costi incongrui o superflui o eccessivi o comunque non adeguatamente giustificati e devono essere in regola con le vigenti norme previdenziali, contributive e fiscali, ivi comprese quelle relative in materia di tracciabilità finanziaria dei flussi ai sensi dell'art. 3, legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Potranno essere richiesti in ogni fase del procedimento dall'ufficio, nonché da parte della commissione di verifica, al fine di valutare la pertinenza e congruità della spesa, il curriculum vitae da cui risulti la competenza professionale del consulente, collaboratore, nel caso di prestazioni di lavoro autonomo per la realizzazione dei servizi di cui alla lettera b), prima e seconda interlinea, o dipendente, I contratti relativi alla prestazione e ogni altra documentazione (rapporti di attività, verbali, materiali prodotti, database etc) idonei a comprovare il contenuto delle attività, il riferimento al programma finanziato, l'effettiva esecuzione ed Il prodotto della prestazione, l'eventuale impegno orario e comunque il periodo di svolgimento.

In relazione ai costi del personale di cui al comma 1, lettera c), le spese non devono 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. Le attrezzature acquistate, nonché tutti i prodotti divulgativi realizzati, diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, una dicitura del seguente tenore:  
*"realizzato/acquistato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Toscana .... con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018"*, pena la non ammissibilità delle spese suddette.

Ai fini della rendicontazione, le spese sostenute per il programma sono riconosciute al lordo di I.V.A. per i soggetti attuatori per i quali, in base alla normativa vigente specifica della categoria di appartenenza, l'imposta in questione rappresenti un costo non recuperabile. Per i restanti soggetti attuatori le spese sostenute per l'intervento sono riconosciute al netto di I.V.A.

Sui titoli di spesa originali, in regola con le disposizioni fiscali e contributive, deve essere apposta, in modo chiaro ed indelebile una dicitura del seguente tenore: *"Spesa relativa all'intervento ..... del programma generale della Regione Toscana ..... finanziato dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del D.M del 12 febbraio 2019"*.

I titoli di spesa in originale sono conservati per almeno cinque anni, fatti salvi i maggiori obblighi di legge, presso il soggetto attuatore e messi a disposizione per qualsiasi richiesta o controllo da parte dell'Amministrazione.

#### **Articolo 6 Termini di ammissibilità delle spese**

I **giustificativi di spesa** e le relativi attestazioni di pagamento devono essere riferiti al seguente periodo:

**dal 01/01/2019 al 31/03/2021;**

Fanno eccezione gli F24 per il pagamento IRPEF relativi al mese di luglio 2017 il cui pagamento può essere effettuato entro il 15 agosto 2017.

#### **Articolo 7 Rendiconto e monitoraggio**

**a) Rendiconto.** Il rendiconto complessivo delle spese dovrà essere effettuato **entro il 31/03/2021**.

**B) Monitoraggio.** Il monitoraggio dovrà essere effettuato **entro il 31/03/2021** contestualmente al rendiconto.

Dovranno essere inoltre presentati rendiconti e monitoraggi intermedi alla data del 31/12/2019 e del 31/12/2020.

Il rendiconto ed il monitoraggio dovranno essere effettuati utilizzando la modulistica e le disposizioni previste dal Decreto dirigenziale 4528/2015

#### **Articolo 8 Verifiche – avvio del procedimento**

**La sottoscrizione della presente convenzione da parte dei soggetti interessati costituisce termine di avvio del procedimento di verifica ai sensi dell'art. 21 del DPGR 54/R/2009. Pertanto a partire dalla data di sottoscrizione fino al 31/03/2021, salva la conclusione delle procedure in corso, l'Ufficio Tutela dei consumatori utenti effettuerà le procedure di controllo, telefoniche e sul territorio, sulle attività di assistenza e di formazione e informazione previste dalla presente convenzione**

Tali procedure avranno come oggetto:

- a. la verifica della rispondenza degli elementi di valutazione dichiarati;
- b. la verifica dello svolgimento delle attività di formazione e informazione finanziate.

Le procedure di controllo verranno effettuate dai dipendenti della Regione Toscana in servizio presso il settore.

Responsabile del procedimento amministrativo è Paolo Caldesi, telefono 055/4384783, piazza Unità Italiana, 1° piano stanza 119.

In caso di inerzia dell'Amministrazione scrivente, si fa espresso riferimento all'articolo 2, comma 8, della legge 7 agosto 1990 n. 241: "... decorsi i termini per la conclusione del procedimento, il ricorso avverso il silenzio dell'Amministrazione, ai sensi dell'articolo 21 bis della legge 6 dicembre 1971 n. 1034, può essere proposto anche senza necessità di diffida all'Amministrazione

inadempiente, fintanto che perdura l'inadempimento...".

Le associazioni, nell'esercizio del proprio diritto di partecipazione, potranno prendere visione degli atti relativi al procedimento in questione presso l'ufficio Tutela Consumatori con le seguenti modalità: da lunedì a venerdì ore 9.30-12.30 previo appuntamento concordato con il responsabile del procedimento.

**Nel caso siano subentrate modifiche agli sportelli si prega di comunicarle tempestivamente utilizzando il Mod 12 da inviare per PEC o Ap@ci.**

Per ogni informazione al riguardo sarà possibile contattare Paolo Caldesi, responsabile P.O. Tutela del consumatore utente, al numero 0554384783 o per e-mail all'indirizzo [crcu@regione.toscana.it](mailto:crcu@regione.toscana.it).

### **Articolo 9 Requisiti per la realizzazione dell'intervento**

Le associazioni sono tenute a comunicare con preavviso di una settimana la data di realizzazione di eventi o corsi di formazione in modo da consentire l'eventuale controllo da parte dell'ufficio preposto ai sensi dell'art. 21 comma 7 del DPGR 54/R/2009.

Le Associazioni dei Consumatori per ogni attività e/o pubblicazione che preveda la compartecipazione della Regione Toscana e quindi l'uso dello stemma o del marchio sono tenute a trasmettere ai seguenti indirizzi di posta elettronica : [marchio@regione.toscana.it](mailto:marchio@regione.toscana.it) e [crcu@regione.toscana.it](mailto:crcu@regione.toscana.it) una bozza del lavoro da eseguire, almeno 7 giorni prima dell'inizio dell'attività stessa e/o stampa. I Settori preposti verificano la rispondenza alle esigenze di visibilità e tutela dello stemma e del marchio e danno il nulla osta all'utilizzo.

Ai sensi degli articoli 21 e 22 del regolamento (DPGR 54/R/2008), durante le verifiche le associazioni dovranno dimostrare il possesso degli elementi di valutazione dichiarati e dell'attività svolta attraverso la seguente documentazione:

### **Indicatore documentazione**

#### **Attività di assistenza**

Pratiche aperte	<b>Presenza della pratica archivio informatico pratiche</b>
-----------------	-------------------------------------------------------------

#### **Attività di informazione**

Partecipanti incontri	<b>registro sottoscritto dai partecipanti</b>
Materiale distribuito numero copie	<b>Comunicazione delle iniziative di distribuzione e dei luoghi fissi di distribuzione. Verifica in corso d'opera del personale regionale durante l'evento</b>
Accessi sito	<b>Rapporto dell'hosting</b>
Pagine viste	<b>Rapporto dell'hosting</b>

**Attività di formazione (le date dovranno essere comunicate preventivamente all'ufficio)**

Numero corsi di formazione/aggiornamento organizzati	<b>Registro sottoscritto dai partecipanti</b>
Numero partecipanti (complessivo)	<b>Registro sottoscritto dai partecipanti</b>

### **Articolo 10 Revoca del contributo**

La revoca del contributo avviene nei casi e nelle modalità previste dall'articolo 24 del regolamento (GPRG 54/r/2008) ovvero:

"2. Le iniziative delle associazioni non sono altresì ammesse al contributo nei seguenti casi:

a) presentazione dell'ultimo rendiconto o degli elementi rilevanti per il monitoraggio oltre i termini previsti nella convenzione;

b) mancato riscontro, durante le verifiche, di tutti gli elementi dichiarati ai fini della valutazione di cui all'articolo 16 del presente regolamento;

c) revoca totale del contributo assegnato l'anno precedente.

3. I contributi assegnati sono revocati totalmente e le somme liquidate sono recuperate nei seguenti casi:

**a)** mancata realizzazione di tutte le iniziative finanziate;

**b)** destinazione dei finanziamenti per finalità diverse da quelle previste nel piano;

**c)** mancata presentazione dell'ultimo rendiconto;

**d)** irregolarità gravi nella gestione della spesa.

4. I contributi assegnati sono revocati in parte e le somme liquidate sono recuperate nei seguenti casi:

a) mancata realizzazione di parte delle iniziative finanziate; in tal caso il finanziamento è revocato in misura pari all'ammontare del contributo non speso;

b) non pertinenza delle spese rendicontate riscontrate durante le verifiche; in tal caso il finanziamento è revocato in misura pari all'ammontare delle spese non pertinenti;

c) mancata registrazione e conservazione degli elementi rilevanti ai fini del monitoraggio; in tal caso il finanziamento è revocato in misura pari al 20 % del contributo assegnato per la realizzazione dell'iniziativa;

d) mancato riscontro, durante le verifiche, del requisito di cui all'art. 13 bis, comma 1, lettera b), punto 2): in tal caso il finanziamento è revocato nella misura del 5% per ogni ulteriore 5% o frazione di ore di chiusura rispetto a quelle consentite; il finanziamento è altresì revocato, in caso di violazione delle disposizioni contenute nell'art. 11 ter, nella misura del - 10% qualora lo sportello sia risultato chiuso senza segnalazione preventiva;

- 20 % nei casi in caso di mancata esposizione di targa ovvero di erronea indicazione dell'orario di servizio al pubblico, ai sensi dell'art. 11 ter, comma 2;

- 50 % nel caso in cui lo sportello sia privo della dotazione minima ai sensi dell'articolo 11 bis, comma 1, lettera a)

- 100% nel caso in cui lo sportello sia collocato presso attività commerciali o professionali senza la separazione fisica prevista;

e) mancato riscontro durante le verifiche degli elementi dichiarati ai sensi dell'art. 16 comma 2 lettera a), punti da 2 a 5: in tal caso il finanziamento è revocato nella misura del 10 % per ciascun punto non conforme.

f) mancata comunicazione preventiva di iniziative: in tal caso il finanziamento è revocato nella misura del 20 % del contributo assegnato per la realizzazione dell'iniziativa;

5. Le non ammissioni e le revoche vengono disposte previa comunicazione al responsabile dell'associazione. Il responsabile dell'associazione, entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, può presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da idonea documentazione. L'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è riportato nella motivazione del provvedimento finale.

6. In caso di revoca totale dei finanziamenti ai sensi del comma 3 lettere b), c), d), l'associazione viene cancellata dall'elenco regionale di cui all'art. 4 della l. r. 9/2008.

### **Articolo 11 Trasparenza dei contributi e divulgazione delle iniziative e dei risultati**

ai fini dell'art. 1 commi 125-129 della legge 4 agosto 2017, n. 124, le associazioni di consumatori sono tenute alla pubblicazione delle informazioni sui propri siti Internet ai sensi della suddetta normativa dei contributi ricevuti ai sensi del DD DD 17 giugno 2019 sotto la voce "Iniziativa a vantaggio dei consumatori – bando Regioni ex DM 12 febbraio 2019 – Regione Toscana", il cui adempimento sarà oggetto di verifica da parte della Regione stessa.

Per la Regione Toscana

Per l'Associazione

## **Elenco sportelli finanziati**