



# Ministero dello Sviluppo Economico

## FAQ

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

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

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

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

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

## ULTERIORI CHIARIMENTI

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

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

15	Art. 6, comma 1.1, lett. i)	<i>Si chiede conferma che il requisito della esclusività della sede dedicata allo sportello sia riferito alle sedi messe a disposizione da enti pubblici.</i>	Come chiarito alla faq n. 14 l'esclusività è caratteristica essenziale di tutti gli sportelli finanziati.
16	Art. 6, comma 1.1, lett. i)	<i>Leggendo tale comma e considerata la punteggiatura appare che la sede, tranne nel caso che questa sia ubicata presso una Amministrazione pubblica, deve essere ad uso esclusivo della singola associazione non soltanto per le due giornate settimanali; ovviamente se l'interpretazione è giusta e, quindi, non è possibile condividere la sede con altre associazioni dei consumatori appare impraticabile la partecipazione al progetto proposto per il vincolo posto in relazione all'eventuale contratto di lavoro da stipulare per la durata di 18 mesi.</i>	L'esclusività della sede non riguarda il rapporto con altre associazioni dei consumatori attuatori/gestori dello sportello ai sensi del Decreto.
17	Art. 6, comma 1	<i>L' Art. 6 (Contenuto minimo della Proposta) stabilisce che "Gli sportelli devono essere in un numero tale da essere ubicati almeno nel territorio di ciascuna provincia della Regione".</i>  <i>Quesito: la copertura del territorio regionale può essere raggiunta prendendo in considerazione la rete degli sportelli aperti da tutte le associazioni che partecipano al progetto? Se la rete di sportelli creata dalle associazioni aderenti al progetto è sufficiente a coprire il territorio regionale, è possibile far partecipare associazioni che hanno un solo sportello in una sola provincia?</i>	Come precisato anche nella FAQ n. 11 il Decreto prevede il ruolo qualificante delle Regioni nell'individuare le modalità attuative degli sportelli nel rispetto dei requisiti minimi previsti dal Decreto, fermo rimanendo il raggiungimento dell'obiettivo minimo di apertura di sportelli ubicati almeno nel territorio di ciascuna provincia della Regione.
18	Art. 12 Art. 5, co 3 Art. 6, co 1, paragrafo 1.1. lett. n)	<i>Articolo 12: prevede il termine di 19 mesi per il completamento delle attività, e poi il termine di ulteriori 45 gg. per la rendicontazione finale e la richiesta di saldo al MISE.</i> <i>Il termine di 45 gg. appare ristretto. Infatti, a differenza dei precedenti Bandi MISE, questa volta la durata di 18 mesi per la realizzazione del Programma regionale non rappresenta una durata massima, ma una durata minima, in quanto gli Sportelli devono stare aperti per tutti i 18 mesi.</i>	Si precisa che il termine massimo di durata delle attività è di 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione MiSE di ammissione a finanziamento. Alla scadenza dei 19 mesi così calcolati, ed entro il termine massimo di 45 gg successivi, la Regione deve trasmettere la rendicontazione finale (che segue la precedente rendicontazione delle spese sostenute al 30 di ottobre 2022 da trasmettere entro il 15 novembre

		<p><i>Pertanto, nel caso di Sportelli che non vengono avviati subito, ma ad es. dopo 1 mese dalla decorrenza dei 19 mesi, il periodo di attività di 18 mesi termina alla fine del diciannovesimo mese, e 45 gg. sembrano pochi per svolgere le verifiche finali sui Soggetti Attuatori, effettuare le liquidazioni e predisporre la richiesta di saldo al MISE. Anche la fase della Commissione di Verifica è difficile inserirla e svolgerla nei tempi.</i></p>	<p>2022 ai fini dell'erogazione della seconda quota pari al 40% dell'intero finanziamento).</p> <p>Per il finanziamento degli sportelli è possibile destinare l'importo massimo di € 30.000,00 per Sportello (fermo il rispetto di tutti i requisiti minimi previsti) per una durata di 18 mesi.</p> <p>Qualora, a seguito della proroga del termine di presentazione della proposta ex D.D. 28.01.2022, in particolare per quanto riguarda gli sportelli di nuova istituzione, la durata dello Sportello dovesse risultare inferiore ai previsti 18 mesi, la durata di apertura dello sportello stesso in ogni caso non potrà essere inferiore al periodo di tempo che decorre dalla data di presentazione della proposta e fino al termine del diciannovesimo mese dalla data di comunicazione MiSE dell'ammissione a finanziamento. Nella residuale ipotesi di un termine di durata dello sportello inferiore a 18 mesi, il relativo finanziamento dovrà essere riproporzionato e ridotto rispetto all'importo massimo di € 30.000,00.</p> <p>Si evidenzia che la precisa programmazione della tempistica indicata nel decreto è dovuta al rispetto dei vincoli di bilancio.</p>
19	Art. 8, c. 5	<p><i>In relazione alla verifica dell'assenza di conflitto di interessi nel caso di fornitori di macchinari, attrezzature e prodotti. Se il Soggetto Attuatore acquista un computer da Unieuro, deve chiedere il grado di parentela del fornitore?</i></p>	<p>Come indicato all'art. 8, c. 5 del Decreto non devono sussistere condizioni di conflitto di interessi ai fini dell'ammissibilità delle spese da parte dei soggetti attuatori/gestori. La non sussistenza può essere attestata anche tramite dichiarazioni sostitutive</p>
20	Art. 8, co. 1, lett. f)	<p><i>Sono ammissibili o meno delle spese per mascherine FFP2, sia per gli operatori dello Sportello sia per darle gratuitamente agli utenti, ove necessario.</i></p>	<p>Le spese per le mascherine, il cui uso è obbligatorio per legge, possono essere ricomprese tra le spese generali, determinate in maniera forfettaria secondo gli scaglioni riferiti all'intero importo della proposta secondo quanto indicato all'art. 8, co.1, lett. f).</p>

21	Art. 7, co 1	<p><i>Le Associazioni dei Consumatori devono essere iscritte al Registro del Terzo Settore? Nel caso di più Associazioni consorziate, tutte devono essere iscritte al Registro, o è sufficiente l'iscrizione di un'Associazione, di cui si avvalgono anche le altre?</i></p>	<p>Al riguardo si richiama quanto previsto all'art. 7, co 1 del Decreto:  <i>"Le attività di ciascuna proposta, compresa la gestione degli sportelli di cui all'art. 5, co 1 lett. A, vengono realizzate dalle Regioni, preferibilmente e prevalentemente in collaborazione con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio, riconosciute in base alla normativa delle singole Regioni, ovvero, in mancanza della predetta normativa, in collaborazione con le associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte all'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, secondo le modalità individuate nella proposta stessa".</i></p> <p>Il Decreto individua la tipologia di soggetti che possono rivestire il ruolo di soggetti attuatori e gestori nelle associazioni dei consumatori, non ha previsto ulteriori requisiti al riguardo. E' richiesto che tutte le associazioni dei consumatori siano iscritte negli elenchi previsti dalle rispettive normative regionali o in assenza di questi nell'elenco di cui all'art. 137 del codice del Consumo.</p>
22	Art. 6, co 1.1, lettera l)	<p><i>L'articolo 6, co 1.1, lettera l) prevede di mettere a disposizione del consumatore la modulistica diretta a rilevare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto allo Sportello.</i></p> <p><i>Quesito:</i></p> <p><i>Il Questionario deve riguardare solo le attività finanziabili ai sensi del Bando? E' possibile avere dal MISE un modello di Questionario di gradimento?</i></p> <p><i>Nel caso di richieste telefoniche di informazioni, occorre registrare le risposte alle domande del Questionario?</i></p>	<p>Si conferma che presso lo Sportello deve essere resa disponibile per la compilazione da parte del consumatore la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello. Le modalità di compilazione ad es. cartacea/ telefonica, on line sono naturalmente connesse al tipo di organizzazione dello sportello e pertanto rientrano tra gli aspetti rimessi all'autonomia organizzativa della Regione.</p>
23	Art. 6, co 1.1, lettera f):	<p>Articolo 6, comma 1.1, lettera f): prevede l'identificazione di un responsabile di sportello e l'individuazione dell'esperto legale e del</p>	<p>Si conferma la previsione contenuta nel Decreto circa l'individuazione per ciascun Sportello di un responsabile e la disponibilità per lo stesso dell'esperto legale e del conciliatore per il primo inquadramento della questione.</p>



		<p>conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore.</p> <p>Domande:</p> <p>Le suddette figure possono coincidere?</p> <p>Occorre che il Soggetto Attuatore comunichi preventivamente alla Regione i loro nominativi?</p> <p>Le spese che il Soggetto Attuatore porta poi a rendiconto devono riferirsi, pena l'inammissibilità, esclusivamente ai nominativi comunicati?</p>	<p>Per quanto riguarda le modalità organizzative per rendere effettiva la previsione si rinvia all'autonomia organizzativa propria della Regione, fermo rimanendo il rispetto dei criteri generali di ammissibilità delle spese previste dal Decreto.</p>
24	Art. 5, comma 3	<p>Articolo 5, comma 3: quota da destinare ai singoli Sportelli. Tetto di 30.000 €.</p> <p>La domanda è se davvero lo Sportello che lavora di più non possa ricevere più di € 30.000.</p>	<p>Il principio dell'importo massimo per uno Sportello di €30.00,00 di finanziamento ministeriale per la durata di 18 mesi non è derogabile, anche in caso di modalità organizzative che possano prevedere una maggiore articolazione sul territorio, quali doppie o più sedi, sempre sulla base di valutazioni organizzative da parte della Regione.</p>