

LOGO REGIONE

**AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY**  
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,  
la tutela del consumatore e la normativa tecnica

PEC: [dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it)

**OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 6 maggio 2022 art. 7 (Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore – D. D. 4 agosto 2023 (Decreto)**

**Proposta**

La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

**La sottoscritta: Maria Ferrara**

Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC
<b>0857672368</b>		<a href="mailto:MARIA.FERRARA@REGIONE.ABRUZO.IT">MARIA.FERRARA@REGIONE.ABRUZO.IT</a>	<a href="mailto:DPH007@PEC.REGIONE.ABRUZZO.IT">DPH007@PEC.REGIONE.ABRUZZO.IT</a>

**Dirigente in qualità di Responsabile regionale**

**Ufficio: Impresa e Finanza**

<b>Regione: Abruzzo</b>	Codice fiscale:80003170661		
Via e N° civico: Passolanciano, 75	CAP: 65120	CITTÀ: Pescara	
Telefono: 0857672313	E-MAIL: <a href="mailto:micaela.maselli@regione.abruzzo.it">micaela.maselli@regione.abruzzo.it</a>	PEC: <a href="mailto:DPH007@PEC.REGIONE.ABRUZZO.IT">DPH007@PEC.REGIONE.ABRUZZO.IT</a>	

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

## DICHIARA

1. che le risorse pari ad euro 308.195,84 di cui all'art. 3 comma 3 del Decreto, per le quali si chiede l'ammissione al finanziamento, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle attività ex art. 5, comma 1 lett. A) e B) del Decreto nelle seguenti quote:

<b>Finanziamento totale richiesto</b>	<b>€ 308.195,84</b>	
<b>Oneri di verifica</b>	<b>€ 2.000,00</b>	

<b>Contributo per la realizzazione degli sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)</b>	<b>€ 306.195,84</b>	<b>100 %</b>
<b>Contributo attività ex art. 5, co.1 lett. B)</b>	<b>€ 0</b>	<b>..... %</b>
<b>Totale contributo destinato alla realizzazione delle attività</b>	<b>€ 306.195,84</b>	

2. **Prospetto delle spese totali a valere sul solo finanziamento Ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)**

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	<i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	Totale a	€ 23.071,04
b.	<i>spese per acquisizione di servizi</i> relativi a:	
	- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	
	- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	€ 1.800,00

	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> 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;	€ 117.524,32
	Totale b	€ 119.324,32
C.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	€ 69.285,52
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	€ 13.767,76
e.	<i>oneri relativi al compenso per i membri della Commissione</i> di verifica di cui all'articolo 13	
	Totale e	€ 2.000,00
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	€ 80.747,20
	<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>	

### 3. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. A)

Descrizione della spesa	Spese preventivate
-------------------------	--------------------

a	<i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
		Totale a
b.	<i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i>	
	- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;	
	- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;	
	- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> 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;	
		Totale b
c.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
		Totale c
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
		Totale d
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale	
		Totale f
		<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>

X di avvalersi\* della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del D.D. 4 agosto 2023 del MIMIT;

- di NON avvalersi della facoltà prevista all'art. 8, comma 2, primo capoverso del Decreto circa la richiesta di ammissibilità di spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto stesso

\*NB: solo in caso di conclusione dei programmi finanziati a valere sul DD 23 novembre 2021 è possibile avvalersi della facoltà di richiedere il riconoscimento delle spese sostenute a decorrere dalla data di pubblicazione del Decreto o una data successiva.

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

Descrizione della spesa	Spese preventivate
<b>a</b> <i>spese per macchinari, attrezzature, prodotti:</i> acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
Totale a	
<b>b.</b> <i>spese per acquisizione di servizi relativi a:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzazione di appositi programmi informatici per il mantenimento o l'aggiornamento di siti internet già esistenti, per la realizzazione o l'evoluzione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi <i>curriculum</i> 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;</li> </ul>	
Totale b	

C.	<i>spese di retribuzione del personale:</i> dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	
d.	<i>rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117</i> per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	
f.	<i>spese generali:</i> si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	
	<b>TOTALE a+b+c+d+f</b>	

## 5. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
<b>Totale</b>	

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

con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori, Consulta Regionale Consumatori e Utenti - CRUC (secondo la Legge regionale n. 53 del 2010) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: verbale del 03.05.2023 della Consulta Regionale Consumatori e utenti di cui alla L.R. 53/2010;

sono state adottate forme alternative di consultazione ..... (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: .....

7. che la presente proposta è stata approvata dalla Regione, a seguito della consultazione di cui al punto 6, con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: .....
8. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività e dei costi sostenuti che sarà trasmesso alla Direzione entro il 30 aprile 2024
9. che le attività saranno completate e rendicontate entro il 31 ottobre 2024

**10. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali**

Sono ammissibili le spese per le quali sia prodotta idonea e specifica documentazione contabile di spesa, con l'attestazione 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 dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3, legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i..  
Le modalità di rendicontazione sono meglio specificate nella convenzione che regola i rapporti con le Associazioni dei consumatori ed Utenti individuate quali soggetti attuatori.

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

L'attività di vigilanza e rendicontazione verrà effettuata dal Servizio della Giunta Regionale competente in materia di commercio, che provvederà al controllo della documentazione prodotta dalle Associazioni relativa alle spese sostenute per la realizzazione dell'intervento sia nella fase relativa alle anticipazioni che conclusiva.  
Le verifiche in ordine alle attività svolte ed ai costi sostenuti sono effettuate adottando i criteri, gli indicatori e le scadenze indicate nel programma d'intervento.  
L'attività di monitoraggio è effettuata, attraverso idonee procedure di controllo presso gli sportelli dell'Associazione.  
Si prevede l'invio, da parte dei soggetti attuatori di una relazione sullo stato di avanzamento delle attività progettuali nonché un riepilogo della spesa sostenuta dalla data di avvio delle attività fino al 30 marzo 2024 con invio della relativa documentazione all'ufficio competente entro e non oltre il 15 aprile 2024.

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

**12.1 Totale n. 17 sportelli di cui n.13 aggiuntivi rispetto al numero n. 4 delle Province in cui è articolata la Regione.**

**12.2 Per il dettaglio degli sportelli si rinvia alla “scheda sportelli” di cui all'allegato 2a che forma parte integrante della proposta e va sottoscritta digitalmente (file excel da firmare in formato.p7m) unitamente alla stessa.**

### 12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

I Soggetti attuatori o gestori delle attività da realizzare sono individuati nelle quindici Associazioni di Consumatori e Utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 4 della legge regionale 10 dicembre 2010, n. 53 quali: A.E.C.I., ACU, ADICONSUM, ADOC, ARCO, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CONTRIBUENTI ITALIANI, FEDERCONSUMATORI, GUARDIACIVICA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON e PROTEZIONE CONSUMATORI.

### 12.4 Caratteristiche minime degli sportelli:

- a. essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- b. i giorni di apertura non meno di 2 per sportello a settimana; gli orari di apertura non meno di 4 ore per giorno di apertura;
- c. individuazione del soggetto attuatore/ gestore, con il quale nel caso di soggetto diverso dalla Regione, andranno disciplinati mediante apposita convenzione gli elementi fondamentali di gestione dello sportello alla luce delle previsioni del presente decreto ai sensi dell'art. 7;
- d. accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- e. numero telefonico e segreteria telefonica;
- f. identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- g. gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziari ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del presente decreto;
- h. informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/2000;
- i. esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre diverse associazioni dei consumatori, se non possibile altrimenti almeno limitatamente all'orario di apertura dello sportello; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore/utente;
- j. esposizione all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello stesso;
- k. registrazione del numero delle richieste e delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;



- l. messa a disposizione del consumatore per la compilazione della modulistica diretta a rilevare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- m. adeguata informazione, a decorrere almeno dalla data di apertura del primo sportello, sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti attuatori/gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente Decreto;
- n. durata minima di apertura degli sportelli: 12 mesi;
- o. la previsione dei costi totali, con l'indicazione delle risorse finanziarie da assegnare a ciascun sportello con la specificazione di eventuali ulteriori apporti economici;
- p. specificazione se trattasi di sportello già operativo e finanziato nell'ambito del D.D. 23 novembre 2021.

### **12.5 Eventuali sportelli che richiedono un finanziamento superiore ad € 30.000**

*Per gli sportelli interessati specificare: numero identificativo dello sportello, riportato nella "scheda sportelli" (all. 2a excel); motivazioni giustificative documentate della previsione di sportelli con finanziamento superiore ai €30.000,00 e fino al limite massimo di € 45.000,00; eventuali ulteriori elementi di contesto utili*

### **12.6 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli**

La Regione Abruzzo si impegna ad effettuare attività di collegamento tra gli sportelli, anche tramite l'informativa resa sul sito istituzionale, e di monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti per la realizzazione delle attività per tutta la durata del programma di intervento di cui alla presente proposta. In particolare, sarà fornita adeguata informativa al MISE dello stato di avanzamento degli interventi dalla data di avvio delle attività alla data del 30 marzo 2024 e l'invio della stessa entro il 30 aprile 2024.

### **12.7 Partecipazione a coordinamenti sovregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche**

Partecipazione ai coordinamenti sovregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori.

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

La Regione Abruzzo si impegna a fornire una adeguata informazione delle attività progettuali sul sito istituzionale della Regione e, in particolare, fornendo indicazioni relative all'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del D.D. 8 agosto 2023.

**Le Associazioni dei consumatori e utenti individuate quali soggetti attuati dell'intervento garantiscono la massima diffusione dell'iniziativa e fornire adeguata informazione delle attività progettuali sui rispettivi siti istituzionali, indicando l'ubicazione degli sportelli e del servizio reso.**

## 12.9 Cronogramma delle attività:

- 04.10. 2023 - inizio attività sportelli aperti al consumatore
- 04.10.2024 e comunque non oltre il 31.10.2024 – termine di conclusione delle attività degli sportelli aperti al consumatore

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

### 13.1 Titolo

### 13.2 Articolazione delle attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all'art. 5, comma 1, lett. A) del Decreto (usare un box per ogni attività diversa)

(descrizione dell'oggetto, obiettivi, attività da realizzare (anche in collaborazione con altri soggetti pubblici), durata e soggetto attuatore, risultati attesi)

### 13.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività di informazione sulla rete degli sportelli in collaborazione

*(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)*

13.4 Durata: -----

13.5 Cronogramma delle attività:

--

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

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

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato</b> (specificare unità di misura)	<b>Descrizione</b>	<b>Documentazione a supporto</b>

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

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