

---

Decreto del Presidente della Giunta Regionale 23 dicembre 2014, n. 83/R

**Modifiche al decreto del Presidente della Giunta regionale 22 ottobre 2008, n. 54/R  
(Regolamento di attuazione dell'articolo 9 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9  
"Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti")**

(Bollettino Ufficiale n. 64, parte prima, del 30.12.2014 )

INDICE

**PREAMBOLO**

- Art. 1 - Inserimento dell' articolo 11 bis nel d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 2 - Inserimento dell' articolo 11 ter nel d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 3 - Modifiche all' articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 4 - Sostituzione dell' articolo 13 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 5 - Inserimento dell' articolo 13 bis nel d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 6 - Inserimento dell' articolo 13 ter nel d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 7 - Modifiche all' articolo 15 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 8 - Sostituzione dell' articolo 16 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 9 - Modifiche all' articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 10 - Modifiche all' articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 11 - Modifiche all' articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008
- Art. 12 - Modifiche all' articolo 25 del d.p.g.r. 54/R/2008

II PRESIDENTE DELLA GIUNTA

EMANA

il seguente regolamento

**PREAMBOLO**

Visto l'articolo 117, comma sesto, della Costituzione;

Visto l'articolo 42 dello Statuto;

Vista la legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti) e in particolare l'articolo 9;

Visto il regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 22 ottobre 2008, n. 54/R (Regolamento di attuazione dell'articolo 9 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 "Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti");

Visto il parere del Comitato tecnico di direzione espresso nella seduta del 23/10/2014;

Visto il parere della Terza Commissione consiliare espresso nella seduta del 26/11/2014;

Visto il parere della competente struttura di cui all'articolo 17, comma 4 del regolamento interno della Giunta regionale 3 febbraio 2014, n. 4;

Vista la deliberazione della Giunta regionale 15 dicembre 2014, n. 1176;

Considerato quanto segue:

1. è opportuno introdurre un articolo, contenente le definizioni che saranno utilizzate nel testo del regolamento, al fine di individuare in modo univoco il significato di termini quali sportello, punto di assistenza, pratica e consulenza, oltre ad un altro articolo che descrive le caratteristiche dello sportello;

2. occorre chiarire che l'iscrizione all'elenco regionale è possibile, a condizione che siano passati almeno tre anni dalla costituzione dell'associazione;

3. è necessario modificare la composizione dei tre requisiti che le associazioni di consumatori devono possedere ai fini dell'iscrizione nell'elenco regionale, ovvero effettiva rappresentanza sociale, strutturazione regionale e decentrata nel territorio e svolgimento di un'attività continuativa sul territorio regionale. Tali requisiti sono declinati con sostanziali differenze rispetto al testo originario, con riferimento ai seguenti indicatori:

a) rispetto alla effettiva rappresentanza sociale, sono state modificate le percentuali di copertura, è stato introdotto l'obbligo del possesso dei requisiti previsti per l'iscrizione al registro nazionale; è stato inoltre stabilito un minimo di quote sottoscritte ovvero di somme versate non inferiore al 10 % del bilancio e comunque non inferiore a 4000,00 euro, risultanti dalle scritture contabili;

b) rispetto alla strutturazione regionale e decentrata sul territorio, 4 sportelli sono parametrati a 4 province, anziché 3;

c) rispetto allo svolgimento di attività continuativa sul territorio regionale, non si parla più di elenco annuale degli iscritti, bensì di elenchi degli ultimi 3 anni.

4. è necessario introdurre, per le associazioni già iscritte nell'elenco regionale, l'obbligo di dimostrare di aver mantenuto i requisiti: a tal fine occorre presentare una serie di documenti e certificazioni più dettagliate rispetto al testo originario;

5. viene migliorata la procedura di valutazione della qualità delle proposte, utilizzando per la valutazione, un set di indicatori semplificato;

6. è necessario che le verifiche in corso di svolgimento, relative all'attività di assistenza, siano effettuate su di un campione di sportelli, definito in base a irregolarità riscontrate l'anno precedente; invece le verifiche sui punti di assistenza avverranno con controllo a campione e, se avranno esito negativo, faranno sì che il punto di assistenza non venga più pubblicizzato;

7. è opportuno provvedere alla semplificazione della procedura di verifica del rendiconto e degli elementi rilevanti per il monitoraggio;

8. occorre specificare che la non ammissione a contributo deriva anche dalla revoca totale del contributo, aggiungendo che ci si riferisce al contributo assegnato l'anno precedente, inoltre occorre chiarire meglio le fattispecie di revoca parziale del contributo; infine va specificato meglio che alla revoca totale del contributo consegue la cancellazione dell'associazione dall'elenco regionale;

9. è opportuno inserire una disposizione transitoria al fine di garantire l'adeguamento alla nuova disciplina da parte delle associazioni che sono già iscritte nell'elenco regionale.

Si approva il presente regolamento

*Art. 1*

*Inserimento dell' articolo 11 bis nel d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Dopo l'articolo 11 del d.p.g.r. 54/R/2008 è inserito il seguente:

*“ Art. 11 bis - Definizioni*

*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. 2

##### Inserimento dell' articolo 11 ter nel d.p.g.r. 54/R/2008

1. Dopo l'articolo 11 bis del d.p.g.r. 54/R/2008 è inserito il seguente:

“ Art. 11 ter - Disciplina dello sportello

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. ”.

#### Art. 3

##### Modifiche all' articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008

1. Nel comma 1 dell'articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “costituite da almeno tre anni, il cui statuto preveda come scopo la tutela dei consumatori e degli utenti” sono sostituite dalle seguenti: “costituite, ai sensi della vigente normativa, come associazioni di consumatori, da almeno tre anni dalla data di presentazione della domanda.”

2. Il comma 3 dell'articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

“ 3. L'effettiva rappresentanza sociale è comprovata dalla presenza contestuale dei seguenti indicatori:

a) numero di iscritti in possesso dei requisiti previsti per l'iscrizione al registro nazionale non inferiore allo 0,3 per mille della popolazione toscana e presenza su almeno 5 province con un numero di iscritti non inferiore allo 0,2 per mille della popolazione provinciale, risultanti da adesione specifica;

b) ammontare delle quote sottoscritte e delle somme versate dagli associati non inferiore al 10 % del bilancio o rendiconto annuale e comunque non inferiore ad euro 4.000,00 evidenziate nelle scritture contabili, anche attraverso un prospetto riepilogativo, conformemente alle norme vigenti in materia di associazionismo. ”.

3. Il comma 4 dell'articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

“ 4. La strutturazione regionale e decentrata sul territorio è comprovata dalla presenza di almeno quattro sportelli, di cui uno quale sede regionale, dislocati in almeno quattro province diverse della Toscana. ”.

4. La lettera c) del comma 5 dell'articolo 12 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituita dalla seguente:

“ c) elenchi degli iscritti relativi agli ultimi tre anni; ”.

#### Art. 4

##### Sostituzione dell' articolo 13 del d.p.g.r. 54/R/2008

---

1. L'articolo 13 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ Art. 13 - Iscrizione delle associazioni nell'elenco regionale.*

*1. Le associazioni interessate all'iscrizione nell'elenco regionale devono redigere apposita istanza. L'istanza è presentata dal 2 gennaio al 1° marzo di ogni anno alla struttura organizzativa della Giunta regionale competente in materia di tutela dei consumatori e degli utenti. Tale struttura è designata quale unità organizzativa interna responsabile del procedimento.*

*2. La documentazione attestante il possesso dei requisiti può essere presentata nelle forme consentite dalla vigente normativa sull'autocertificazione e sulla semplificazione amministrativa, fatta salva la possibilità per la competente struttura della Giunta regionale di operare i controlli e le verifiche previste dalla normativa in materia.*

*3. Il termine per la conclusione del procedimento è determinato in novanta giorni dalla data di presentazione delle istanze.*

*4. L'avvio del procedimento viene effettuato entro quindici giorni dal ricevimento dell'istanza di cui al comma 1, con l'invio di una comunicazione ai soggetti interessati. ”.*

*Art. 5*

*Inserimento dell' articolo 13 bis nel d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Dopo l'articolo 13 del d.p.g.r. 54/R/2008 è inserito il seguente:

*“ Art. 13 bis - Mantenimento dell'iscrizione nell'elenco regionale*

*1. Le associazioni già iscritte nell'elenco regionale devono dimostrare di aver mantenuto i requisiti di iscrizione e sono tenute a presentare entro il 30 giugno di ogni anno:*

*a) copia del bilancio consuntivo o rendiconto dell'anno precedente sottoscritto dal legale rappresentante e regolarmente approvato dagli organi preposti, evidenziando l'ammontare delle quote sottoscritte e delle somme versate dagli associati anche distintamente attraverso un prospetto riepilogativo, conformemente alle norme vigenti in materia di associazionismo. Le quote si riferiscono all'annualità precedente a quella oggetto di iscrizione e devono corrispondere agli iscritti di cui all'articolo 12, comma 3, lettera a);*

*b) dichiarazione concernente:*

*1) il numero degli iscritti, aggiornato al 31 dicembre dell'anno precedente ed articolato per provincia;*

*2) l'apertura al pubblico dello sportello in misura non inferiore all'80 % delle ore annuali dichiarate ai sensi dell'articolo 11 ter, comma 2;*

*3) il numero delle pratiche gestite da ogni sportello nell'anno precedente;*

*4) l'elenco delle prestazioni gratuite fornite agli utenti, anche non iscritti, quali consulenze e fornitura modulistica.*

*2. La competente struttura organizzativa della Giunta regionale effettua la verifica delle dichiarazioni e dei bilanci ricevuti entro sessanta giorni, con le modalità istruttorie determinate con decreto dirigenziale, anche ai fini dell'aggiornamento dell'elenco.*

*3. La mancata presentazione della documentazione di cui al comma 1, lettere a) e b), è equiparata alla perdita dei requisiti.*

*4. L'avvio del procedimento viene effettuato entro quindici giorni dal ricevimento della documentazione di cui al comma 1, con l'invio di una comunicazione ai soggetti interessati. ”.*

*Art. 6*

*Inserimento dell' articolo 13 ter nel d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Dopo l'articolo 13 bis del d.p.g.r. 54/R/2008 è inserito il seguente:

*“ Art. 13 ter - Norma transitoria*

*1. In fase di prima applicazione dell'articolo 13 bis, le associazioni già iscritte nell'elenco regionale, ai fini della dimostrazione relativa al mantenimento dei requisiti di iscrizione, hanno tempo per adeguarsi alla nuova disciplina fino al 30 giugno 2016.*

*Art. 7*

*Modifiche all' articolo 15 del d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Nella lettera a) del comma 2 dell'articolo 15 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “dall'articolo 12, comma 4, lettera a)” sono sostituite dalle seguenti: “dall'articolo 11 bis, comma 1, lettera a).”

*Art. 8*

*Sostituzione dell' articolo 16 del d.p.g.r. 54/R/2008*

---

1. L'articolo 16 della d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ Art. 16 - Modalità per l'assegnazione delle risorse*

*1. Per il finanziamento delle iniziative di cui all'articolo 6, comma 4, lettera b) della l.r. 9/2008 le risorse sono assegnate sulla base dei criteri di assegnazione dei contributi definiti dal Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 5, comma 1, della medesima legge regionale.*

*2. La qualità delle proposte viene valutata assegnando un punteggio sulla base dei seguenti elementi:*

*a) con riferimento ad iniziative di assistenza al cittadino, sono attribuiti:*

*1) punti 10, per ogni sportello, come definito all'articolo 11 bis, comma 1, lettera a) ed 11 ter;*

*2) punti 5, per ogni sportello aperto presso uffici relazioni con il pubblico (URP);*

*3) punti 0,25, per ogni ora di apertura in più rispetto a quanto previsto dall'articolo 11 ter, comma 2;*

*4) punti 1, per assistenza legale o professionale, fornita da professionisti abilitati o iscritti a collegi o albi e calendarizzata presso lo sportello;*

*5) punti 3, in relazione al personale dipendente ed ai volontari del servizio civile;*

*b) con riferimento ad iniziative di formazione e di informazione, sono attribuiti:*

*1) fino a punti 10, per l'accuratezza della descrizione delle attività, la congruità dei relativi costi e le rispettive tempistiche;*

*2) fino a punti 6, per accordi di collaborazione con partner istituzionali, Università e centri di ricerca, istituti scolastici o centri di formazione;*

*3) fino a punti 4, per l'erogazione gratuita dei corsi di formazione;*

*4) fino a punti 3, per accordi di collaborazione con reti dell'informazione e della comunicazione;*

*5) fino a punti 3, per area geografica di intervento;*

*3. L'elenco delle iniziative ammesse a finanziamento e le relative quote sono riportate nel documento di attuazione annuale di cui all'articolo 6, comma 4, della l.r. 9/2008.*

*4. I contributi da erogare per la funzionalità delle associazioni dei consumatori e degli utenti ai sensi dell'articolo 6, comma 4, lettera d), della l.r. 9/2008 sono distribuiti in parti uguali fra tutte le associazioni iscritte nell'elenco regionale. ”.*

#### *Art. 9*

##### *Modifiche all' articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Il comma 3 dell'articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ 3. La verifica relativa all'attività di assistenza viene effettuata su un campione di sportelli, definito in base alle irregolarità riscontrate nell'annualità precedente. Essa viene svolta attraverso sopralluoghi volti ad accertare l'effettiva apertura dello sportello nonché il possesso degli altri requisiti dichiarati dalle associazioni. ”.*

2. Al comma 4 dell'articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “ *gli sportelli finanziati* ” sono sostituite dalle seguenti “ *gli sportelli* ”;

3. Il comma 5 dell'articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ I punti di assistenza pubblicizzati dagli strumenti regionali di comunicazione e di informazione sono soggetti a controllo a campione, allo scopo di verificarne l'effettivo orario di apertura: qualora il controllo dia esito negativo, cessa ogni attività regionale di comunicazione e di informazione. ”.*

4. Al comma 8 dell'articolo 21 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “ *dell'articolo 24 del presente regolamento.* ” sono sostituite dalle seguenti: “ *dell'articolo 24.* ”.

#### *Art. 10*

##### *Modifiche all' articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008*

1. Il comma 1 dell'articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ 1. Le modalità di verifica delle dichiarazioni presentate dalle associazioni dei consumatori relative al rendiconto dei contributi concessi e al monitoraggio dell'attività svolta sono di tipo puntuale. ”.*

2. Il comma 2 dell'articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008 è abrogato.

3. Il comma 3 dell'articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008 è abrogato.

4. Il comma 4 dell'articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

*“ 4. La verifica ha per oggetto:*

a) le spese sostenute e la loro pertinenza all'attività svolta, nonché la corrispondenza dell'attività realizzata rispetto a quella prevista;

b) gli originali dei giustificativi di spesa, le attestazioni di pagamento e la documentazione relativa all'attività realizzata, comprese le banche dati contenenti gli indicatori di risultato.”.

5. Al comma 5 dell'articolo 22 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “dell'articolo 24 del presente regolamento.” sono sostituite dalle seguenti: “dell'articolo 24. ”.

#### Art. 11

##### Modifiche all' articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008

1. Alla lettera c) del comma 2 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 dopo la parola “contributo” sono aggiunte le seguenti: “assegnato l'anno precedente.”.

2. Al comma 4 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 dopo la parola “parte” sono aggiunte le seguenti: “e le relative somme liquidate sono recuperate.”.

3. La lettera d) del comma 4 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituita dalla seguente:

“ d) mancato riscontro, durante le verifiche, del requisito di cui all'articolo 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'articolo 11 ter, nella misura del:

1) 10 %, qualora lo sportello sia risultato chiuso, in orario di sportello, senza segnalazione preventiva;

2) 20 %, in caso di mancata esposizione delle targhe ovvero in caso di erronea indicazione dell'orario di servizio al pubblico, ai sensi dell'articolo 11 ter, comma 2;

3) 50 %, nel caso in cui lo sportello sia privo della dotazione minima ai sensi dell'articolo 11 bis, comma 1, lettera a);

4) 100 %, nel caso in cui lo sportello sia collocato presso attività commerciali o professionali, senza la separazione fisica richiesta. ”.

4. La lettera e) del comma 4 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituita dalla seguente:

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

5. La lettera f) del comma 4 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituita dalla seguente:

“ 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. ”.

6. Al comma 5 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “ Le non ammissioni e le revoche sono cumulabili e vengono disposte ” sono sostituite dalle seguenti: “ Le non ammissioni e le revoche vengono disposte. ”.

7. Il comma 6 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 54/R/2008 è sostituito dal seguente:

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

#### Art. 12

##### Modifiche all' articolo 25 del d.p.g.r. 54/R/2008

1. Al comma 1 dell'articolo 25 del d.p.g.r. 54/R/2008 le parole “ disciplinati dai Capi I, II e III del presente regolamento ” sono sostituite dalle seguenti: “ disciplinati dai Capi I, II e III ”.

Il presente regolamento è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione Toscana.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare come regolamento della Regione Toscana.