



# COMUNE DI RUBIERA

Provincia di Reggio Emilia

1° SETTORE – AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI

Prot. 16888/04-04 (da citare nella risposta)

Rubiera, 07 dicembre 2018

Fascicolo \_

**AVVISO PUBBLICO**  
**PER LA RICEZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PER LA STIPULA DI**  
**UN ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LA GESTIONE DI UNO SPORTELLO**  
**PER LA TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE E UTENTE**

**IL RESPONSABILE DEL SETTORE**

In esecuzione della deliberazione della Giunta comunale n. 179 del 4 dicembre 2018 e della propria determinazione n. 738 del 7 dicembre 2018

**RENDE NOTO**

che è indetta una procedura comparativa finalizzata all'individuazione di una associazione dei consumatori iscritta nell'elenco di cui all'art. 137 del D.Lgs. 6/9/2005 n. 2016 (c.d. Codice del Consumo), con cui stipulare un accordo di collaborazione di cui all'articolo 119 del TUEL per la gestione di uno sportello per la tutela del cittadino consumatore e utente alle condizioni di seguito esposte.

**Art. 1 - Soggetti ammessi alla selezione**

Sono ammesse alla selezione le associazioni dei consumatori regolarmente iscritte all'elenco di cui all'art. 137 del D.Lgs.206/2005. Le associazioni potranno partecipare in forma singola, consorziata o in raggruppamento temporaneo. Non è ammessa, a pena di esclusione, la partecipazione contemporanea al presente avviso dell'associazione sia in forma singola che in raggruppamento contemporaneo quali distinti concorrenti.

**Art. 2 – Oggetto e obiettivi del servizio**

L'associazione che verrà individuata quale contraente dell'accordo si impegna a gestire lo sportello del cittadino consumatore ed utente istituito nel Comune di Rubiera, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'attività dello sportello del cittadino consumatore ed utente è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- Indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli rispetto all'utilizzo e consumo di beni e servizi;
- Fornire informazioni, documentazione, consulenza e tutela su tempi e problemi specifici;
- Migliorare i rapporti tra operatori economici e consumatori attraverso al risoluzione di contenziosi;
- Assistere i cittadini nel percorso di accesso alla giustizia;
- Promuovere campagne di informazione e controllo su tariffe, carte dei servizi.

Oltre all'attività di informazione rivolta ai cittadini consumatori/utenti in materia di beni e servizi, l'affidatario del servizio si impegna a svolgere:

- attività di ascolto e prima assistenza ai cittadini per contenziosi con gestori di telefonia, banche, assicurazioni, finanziarie, imprese commerciali e di servizio in genere;
- attività di informazione e prevenzione per favorire comportamenti dei cittadini tali da ridurre il rischio di essere vittime di episodi di microcriminalità (truffe, raggiri, scippi, borseggi, furti, ecc.);
- ove richiesta, assistenza ai cittadini/associati nel percorso di accesso alla giustizia, con adeguato supporto sulle scelte da effettuare e sulle possibilità che la normativa offre in caso di raggiri, truffe o altro;
- ove richiesta, attività di consulenza legale al cittadino/associato attraverso i rappresentanti e gli esperti delle Associazioni.

Le attività di cui sopra non saranno comunque in contrasto o sostitutive delle altre forme di tutela dei cittadini e utenti previste dall'ordinamento degli enti locali.

### **Art. 3 – Modalità di svolgimento**

Il servizio di sportello si svolgerà presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite una postazione messa a disposizione dal Comune opportunamente dotata di computer, collegamento internet, cancelleria, oltre alla possibilità di avvalersi delle altre risorse condivise dell'ufficio (stampante, fotocopiatrice, fax, telefono).

Lo sportello è aperto il sabato mattina dalle ore 9:00 alle ore 12:00 con la presenza di uno o più operatori del soggetto affidatario.

Il servizio è sospeso nel mese di agosto, nel periodo delle festività natalizie e pasquali o in occasione di sabati compresi tra due o più festività.

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini residenti o domiciliati nel territorio del Comune di Rubiera.

Il servizio dovrà essere svolto senza nessun onere a carico dei cittadini.

Il contraente si impegna a mettere a disposizione dei cittadini, gratuitamente, le pubblicazioni, gli opuscoli e ogni altro materiale informativo di cui dispone sulle tematiche che interessano i cittadini consumatori/utenti, favorendone la più ampia consultazione e diffusione.

### **Art. 4 – Concorso del Comune alle spese**

Il concorso del Comune alle spese sostenute dal contraente privato è fissato in € 80,00 per ogni settimana di apertura; per il periodo dal 7 gennaio 2019 al 31 dicembre 2020, è stato calcolato in € 6.800,00 (seimilaottocento/00), di cui € 3.440,00 per l'anno 2019 ed € 3.360,00 per l'anno 2020.

### **Art. 5 – Termini e modalità di presentazione della domanda**

Le domande di partecipazione al presente avviso pubblico dovranno pervenire al Comune di Rubiera **entro il termine perentorio delle ore 13 del 22 dicembre 2018**. Le domande, redatte sulla base dell'allegato schema di domanda, dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante dell'associazione.

Nel caso di raggruppamento temporaneo ogni associazione interessata dovrà redigere e far sottoscrivere lo schema di domanda al proprio legale rappresentante. L'insieme delle domande così formate, con la relativa documentazione, costituiranno un unico plico da presentare secondo le modalità sotto indicate.

Le domande devono essere trasmesse in uno dei seguenti modi:

- presentazione diretta in busta chiusa all'Ufficio Protocollo o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Rubiera, via Emilia Est, 5 Rubiera (RE). Al momento della consegna sarà rilasciata apposita ricevuta. Sulla busta dovrà essere indicata la seguente dicitura: “ *Avviso pubblico per la gestione di uno sportello per la tutela, l'informazione e la consulenza del cittadino consumatore e utente*”;
- a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata al Comune di Rubiera, via Emilia Est, 5 , 42048 Rubiera RE.

Non saranno prese in considerazione domande pervenute dopo tale data anche se spedite entro il termine sopra indicato.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione dell'indirizzo da parte dell'ente concorrente, oppure per mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali o comunque imputabili al fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

#### **Art. 6 – Modalità di selezione**

Il Responsabile del Settore, coadiuvato dal Responsabile del procedimento, valuterà le domande pervenute.

Alle domande presentate da soggetti in possesso dei requisiti previsti dal presente avviso sarà assegnato un punteggio massimo di **50 (cinquanta)** punti sulla base dei seguenti criteri:

1. Numero sportelli per il consumatore aperti e gestiti autonomamente nella provincia di Reggio Emilia alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda. L'orario di apertura dei suddetti sportelli deve essere pari o superiore a tre ore settimanali.

<b>Numero sportelli aperti</b>	<b>Punti</b>
Nessun sportello	0
Da 1 a 3	5
Da 4 a 6	10
Da 7 a 10	20
Oltre 10	30

2. Numero sportelli per il consumatore aperti e gestiti in accordo o in convenzione con Enti locali nella provincia di Reggio Emilia alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda.

Per ogni sportello aperto e gestito **punti 3** per un massimo di **punti 15**

3. Progetti migliorativi inerenti l'attività di svolgimento dello sportello del consumatore o l'attività d'informazione al cittadino consumatore/utente. I progetti migliorativi non devono comportare maggiori oneri per l'Ente.(Max 2 progetti)

Per ogni progetto ritenuto idoneo **Punti 2,5**

### **Art. 7 - Conferimento del servizio**

Il contraente sarà individuato con determinazione del Responsabile del 1° Settore –Affari Generali ed Istituzionali e successivamente verrà stipulato l'accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 119 del Testo unico.

L'Amministrazione comunale si riserva, a suo insindacabile giudizio, la facoltà di non **procedere alla stipula** dell'accordo di collaborazione nel caso in cui non ritenga meritevole di approvazione nessuna delle offerte presentate. Potrà procedersi all'affidamento anche nel caso pervenga una sola manifestazione di interesse.

### **Art. 8 - Riservatezza dati**

Si provvederà al trattamento informatico e/o cartaceo dei dati strettamente necessari per le operazioni e gli adempimenti connessi ai procedimenti e/o provvedimenti relativi all'espletamento della procedura di cui al presente avviso. I dati forniti dai soggetti obbligatori per le finalità connesse al presente avviso e per eventuale successiva stipula e gestione dell'accordo, saranno trattati dall'Ente conformemente alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e saranno comunicati a terzi solo per motivi inerenti alla stipula e gestione dell'accordo. Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Rubiera, il Responsabile del trattamento è il dott. Mario Ferrari, Responsabile 1° Settore – Affari Generali ed Istituzionali.

### **Art. 9 – Altre disposizioni**

Il presente avviso e relativi allegati, sono pubblicati all'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune di Rubiera per quindici giorni, nonché nella sezione Amministrazione trasparente – Bandi di gara e contratti. Al presente avviso è allegato l'accordo di collaborazione ed il modulo di domanda.

La partecipazione al presente avviso comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel presente avviso e nell'accordo di collaborazione.

### **Art. 10 - Responsabile del procedimento**

Il Responsabile del procedimento è la sig.ra Claudia Spaggiari Istruttore Direttivo URP.

Ulteriori informazioni e chiarimenti possono essere richiesti al Responsabile del procedimento dal martedì al sabato dalle ore 8:30 alle 13 ed il martedì e venerdì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 18. (Tel 0522.622202 – e mail [urp@comune.rubiera.re.it](mailto:urp@comune.rubiera.re.it))

IL RESPONSABILE DEL 1° SETTORE

(dott. Mario Ferrari)

*firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005*