



Settore Servizi alla Persona

AVVISO PUBBLICO PER LA RICEZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE 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. 5 del 27 gennaio 2022 e della propria determinazione n. 120 del 16 marzo 2022

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 e/o nel Registro Regionale. 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 Marzabotto. 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,



Settore Servizi alla Persona

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 il Comune di Marzabotto 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.

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

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 – Termini e modalità di presentazione della domanda

Le domande di partecipazione al presente avviso pubblico dovranno pervenire al Comune di Marzabotto **entro il termine perentorio delle ore 12.30 del 31 marzo 2022**. 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 del Comune di Marzabotto, P.zza XX Settembre 1 – 40043 Marzabotto (BO). 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 Marzabotto, P.zza XX Settembre 1 – 40043 Marzabotto (BO)
- tramite pec all'indirizzo comune.marzabotto@cert.provincia.bo.it

Non saranno prese in considerazione domande pervenute dopo tale data anche se spedite entro il



Settore Servizi alla Persona

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. 5 – Modalità di selezione

Il Responsabile del Settore 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 Bologna 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.

Numero sportelli aperti	Punti
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 Bologna 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. 6 - Conferimento del servizio

Il contraente sarà individuato con determinazione del Responsabile Settore Servizi alla Persona 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.



Settore Servizi alla Persona

Art. 7 - 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 Marzabotto, il Responsabile del trattamento è la dott.ssa Elena Mignani, Responsabile Settore Servizi alla Persona.

Art. 8 – Altre disposizioni

Il presente avviso e relativi allegati, sono pubblicati all'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune di Marzabotto per quindici giorni, nonché nella sezione Amministrazione trasparente –Bandi di gara e contratti. Al presente avviso è allegato 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. 9 - Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento è la dott.ssa Elena Mignani.

Ulteriori informazioni e chiarimenti possono essere richiesti al Responsabile del procedimento al seguente indirizzo elena.mignani@comune.marzabotto.bo.it

F:to Il Responsabile
Settore Servizi alla Persona
Dott.ssa Elena Mignani

Sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.