



Prot. 0007405

**AVVISO PUBBLICO**  
**PER LA GESTIONE DI UNO SPORTELLO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA**  
**AL CITTADINO – CONSUMATORE**

Il Comune di Correggio riconosce i diritti fondamentali del consumatore, la sua figura giuridica e il ruolo di rappresentanza svolto dalle associazioni di riferimento e ritiene che per l'affermazione di tali diritti sia importante il coinvolgimento attivo della Pubblica Amministrazione.

**Art. 1 Soggetti ammessi alla selezione**

Sono ammessi alla selezione le Associazioni dei Consumatori regolarmente iscritte all'elenco istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, come previsto dall'art. 137 del D. Lgs. 206/2005.

**Art. 2 Oggetto del servizio**

L'avviso è finalizzato all'apertura di un sportello per la tutela, l'informazione e la consulenza ai cittadini – consumatori con i seguenti obiettivi principali:

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

L'attività dello sportello, quindi, si svolgerà principalmente nei seguenti ambiti (che potranno essere opportunamente ampliati):

- Informazione sui servizi, sulla normativa, sulle modalità di consumo, sulle procedure di risoluzione dei contenziosi;
- Raccolta di segnalazioni, suggerimenti e proposte per la trasmissione agli organi di competenza;

- Consulenza e tutela su problemi di immediata risoluzione (disdette, truffe, raggiri, servizi finanziari, pubblicità ingannevole, diritto alla privacy, clausole vessatorie, prodotti difettosi, ecc.);
- Attività di educazione al consumo senza sprechi, all'alimentazione corretta e alla valorizzazione dei prodotti locali;
- 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.);
- Consulenza legale, con esclusione di ogni forma di difesa o assistenza in giudizio.

### **Art. 3 Modalità di svolgimento del servizio**

- Il servizio di sportello si svolgerà presso locali messi a disposizione dall'amministrazione comunale, opportunamente dotati di un computer, del collegamento internet oltre alla possibilità di accedere alle risorse condivise dell'ufficio (stampante, fotocopiatrice, telefono, fax, scanner, ecc.);
- Si prevede la presenza di un rappresentante dell'associazione dei consumatori presso la sede indicata, per almeno 12 ore al mese;
- Il servizio si rivolge a tutti i cittadini residenti o domiciliati nel territorio del comune di Correggio;
- Sarà messo a disposizione degli utenti – consumatori un riferimento telefonico a disposizione in orario lavorativo;
- L'associazione si impegna a mettere gratuitamente a disposizione degli utenti ogni materiale (volantini, guide, pieghevoli, opuscoli, ecc.) prodotto dall'associazione stessa, favorendone la massima diffusione.

Potranno essere concordati ulteriori momenti informativi su tematiche di particolare interesse e su stimolo degli stessi cittadini. Infine, potranno essere organizzati momenti di confronto o formazione con gli operatori del Comune, se necessario.

Queste ulteriori opportunità di collaborazione saranno attivate con modalità e condizioni da definirsi volta per volta.

#### **Art. 4 Termini e modalità di presentazione della domanda**

Le domande di partecipazione al presente avviso pubblico dovranno pervenire al Comune di Correggio entro le **ore 12.00 di martedì 9 Giugno 2015**.

Le domande, redatte sulla base dell'allegato schema di domanda e debitamente sottoscritte dal legale rappresentante dell'Associazione dei Consumatori, dovranno essere trasmesse in uno dei seguenti modi:

- In busta chiusa consegnata personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Correggio (Corso Mazzini, 33). Al momento della consegna sarà rilasciata apposita ricevuta. Sulla busta dovrà essere chiaramente indicata la dicitura "Avviso pubblico per la gestione di uno sportello di informazione e consulenza al cittadino – consumatore";
- A mezzo posta raccomandata con ricevuta di ritorno. In questo caso farà fede la data di effettiva ricezione e NON il timbro postale. Sulla busta dovrà essere chiaramente indicata la dicitura "Avviso pubblico per la gestione di uno sportello di informazione e consulenza al cittadino – consumatore". Il Comune di Correggio non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento postale o di mancata consegna nei tempi previsti;
- A mezzo Posta Elettronica Certificata, all'indirizzo [correggio@cert.provincia.re.it](mailto:correggio@cert.provincia.re.it), entro le ore 12.00 di martedì 9 giugno 2015.

Alla domanda dovranno essere allegati, pena l'inammissibilità, i seguenti documenti:

- Dichiarazione sostitutiva di certificazione, a firma del legale rappresentante, che identifichi il legale rappresentante richiamando gli estremi della nomina dello stesso;
- Copia dell'attribuzione del numero di Codice Fiscale all'associazione;
- Copia (fronte/retro) della Carta di identità del legale rappresentante;
- Copie (fronte/retro) delle Carte di identità degli altri titolari, soci, direttori tecnici, amministratori muniti di rappresentanza.

#### **Art. 5 Modalità di selezione dell'Associazione dei consumatori**

La Dirigente dell'Area Amministrativa provvederà a nominare una Commissione interna per la valutazione delle domande pervenute.



La commissione valuterà innanzitutto l'ammissibilità delle domande, in ordine ai requisiti formali sopra indicati. A seguire, ad ogni domanda ammissibile sarà assegnato un punteggio sulla base dei seguenti elementi:

1. Numero di iscritti in ambito provinciale:

Numero iscritti	Punti
<b>Meno di 500</b>	1
<b>Da 500 a 1.500</b>	3
<b>Da 1.500 a 2.500</b>	7
<b>Oltre 2.500</b>	10

2. Numero di sportelli sul territorio provinciale:

Numero sportelli	Punti
<b>Meno di 4</b>	1
<b>Da 4 a 7</b>	2
<b>Da 8 a 11</b>	4
<b>Da 12 a 15</b>	6
<b>Da 16 a 20</b>	8
<b>Oltre 20</b>	10

3. Progetto operativo, che definisca in modo dettagliato le competenze che saranno fornite allo sportello, i profili professionali degli operatori coinvolti, l'articolazione degli orari. Saranno valutate positivamente eventuali migliorie rispetto ai requisiti minimi riportati negli articoli precedenti del presente bando.

La valutazione del progetto operativo potrà assegnare fino a un massimo di 5 punti.

#### **Art. 6 Stipula dell'accordo**

L'affidamento avverrà con la stipula di un accordo che terminerà il 31.12.2016.

Il servizio sarà sospeso nel periodo natalizio e pasquale, nel mese di agosto e in eventuali ulteriori momenti da concordarsi.



Il Comune riconosce all'Associazione aggiudicataria del servizio, a titolo di contributo, la somma di € 3.500,00 annuali (ridotti a 2.000,00 € per l'anno in corso) Il contributo sarà versato in rate semestrali, previa rendicontazione dettagliata da parte dell'Associazione rispetto alle giornate di presenza, al numero di cittadini incontrati, alle casistiche gestite, alle risposte rese, alle attività svolte e a ogni altra informazione di tipo statistico utile a valutare l'efficacia del servizio. Tale rendicontazione sarà utile a valutare l'efficacia del servizio reso. L'importo rimarrà comunque definito sulla base del rispetto dei requisiti indicati nell'intero avviso.

#### **Art. 7 Trattamento dati personali**

Con la sottoscrizione dell'accordo, l'Associazione dei consumatori affidataria del servizio assume le funzioni e gli obblighi del Responsabile del Trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso nello svolgimento del servizio stesso, ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali.

L'Associazione è competente per tutti gli adempimenti di cui al D. Lgs. 196 del 30/06/2003.

#### **Art. 8 Responsabile del procedimento**

Il responsabile del procedimento è la Dirigente dell'Area Amministrativa Dott.ssa Loredana Dolci. In caso assenza la sostituisce il Dott. Claudio Fantuzzi. Per eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni è possibile fare riferimento al dott. Claudio Fantuzzi (0522.630806; [cfantuzzi@comune.correggio.re.it](mailto:cfantuzzi@comune.correggio.re.it)).

La responsabile del procedimento  
Dott.ssa Loredana Dolci  
(firmato digitalmente)