

**SCHEMA DI ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LA GESTIONE DI UNO SPORTELLLO A TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE E UTENTE. PERIODO 03 GENNAIO 2026-31 DICEMBRE 2027**

**ART. 1 - OGGETTO**

1. Il presente accordo è finalizzato alla gestione di uno Sportello informativo a tutela del cittadino consumatore ed utente tramite una collaborazione, ai sensi dell'articolo 119 del Testo unico degli enti locali, tra il Comune di Rubiera ed un idoneo contraente.

2. La controparte contraente si impegna a gestire lo Sportello del Cittadino Consumatore ed Utente istituito nel Comune di Rubiera, presso lo Sportello Unico dei Cittadini, al fine di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti di beni e servizi, nel rispetto della vigente normativa nazionale ed europea.

**ART. 2 - OBIETTIVI PRINCIPALI**

1. 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;
- facilitare i rapporti tra operatori economici e consumatori attraverso la risoluzione di contenziosi;
- promuovere campagne di informazione e controllo su tariffe, carte dei servizi.

**ART. 3 - ATTIVITA' DELLO SPORTELLLO**

1. Oltre all'attività di informazione rivolta ai cittadini consumatori/utenti in materia di beni e servizi, il contraente privato si impegna a svolgere:

- attività di ascolto e prima assistenza ai cittadini per contenziosi relativi ad utenze domestiche, telefonia, rapporti con banche, assicurazioni, operazioni finanziarie, operazioni commerciali e servizi in generale;
- 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.

2. 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. 4 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

1. Il servizio di sportello si svolgerà presso lo Sportello Unico dei Cittadini del Comune di Rubiera tramite una postazione messa a disposizione dall'ente ed opportunamente dotata di computer, collegamento internet, cancelleria, oltre alla possibilità di avvalersi delle altre risorse condivise dell'ufficio (stampante, fotocopiatrice, fax, telefono). Sarà inoltre messo a disposizione un indirizzo di posta elettronica, [sportelloconsumatori@comune.rubiera.re.it](mailto:sportelloconsumatori@comune.rubiera.re.it), utile per supportare gli utenti che necessitassero di informazioni pregiudiziali ad un eventuale successivo incontro.

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

3. Il servizio sarà sospeso nel mese di agosto, nel periodo delle festività natalizie e pasquali, in occasione del Santo Patrono o in occasione di sabati compresi tra due o più festività o antecedenti una festività.
4. Il servizio si rivolge a tutti i cittadini residenti o domiciliati nel territorio del Comune di Rubiera.
5. Il servizio dovrà essere svolto senza nessun onere a carico dei cittadini.
6. 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.
7. Inoltre, in accordo con il Comune, il contraente si rende disponibile a promuovere iniziative di informazione con incontri e conferenze pubbliche sulle tematiche di principale interesse volte a diffondere una maggior coscienza dei diritti dei consumatori.
8. Il contraente dovrà altresì attenersi e mettere in pratica le eventuali proposte di progetti migliorativi riconosciute idonee in sede di offerta.

#### **ART. 5 - PERSONALE**

1. Il contraente utilizzerà operatori in possesso di adeguata qualificazione ed esperienza professionale. Il contraente dovrà trasmettere il nominativo ed il curriculum degli operatori presenti presso lo Sportello del consumatore ed ogni eventuale successiva modificazione.
2. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di richiedere, in presenza di motivate ragioni, la sostituzione degli operatori, restando comunque estranea ai rapporti fra il contraente ed i propri collaboratori.
3. Qualora il contraente, nell'adempimento dei compiti derivanti dall'accordo, utilizzi personale dipendente/socio, deve applicare nei loro confronti il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento. Il contraente è tenuto altresì a tutti gli adempimenti di carattere fiscale, previdenziale e contributivo, sollevando l'Amministrazione comunale da qualsiasi onere/responsabilità in merito. Il personale addetto ai servizi oggetto del presente accordo è assicurato a cura e spese dell'affidatario.

#### **ART. 6 - VERIFICHE**

1. Il contraente è tenuto a presentare entro il 31 gennaio di ogni anno una relazione sull'attività svolta l'anno precedente, corredata dalle informazioni utili in ordine al numero e alla tipologia degli utenti, alle richieste ricevute ed alle iniziative intraprese ed alla luce dell'esperienza realizzata.

#### **ART. 7 - ONERI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE**

1. Il Comune di Rubiera mette a disposizione una postazione di lavoro adeguatamente dotata di computer, collegamento internet, cancelleria, oltre alla possibilità di avvalersi delle altre risorse condivise dell'ufficio (stampante, fotocopiatrice, telefono). Sarà inoltre messo a disposizione un indirizzo di posta elettronica, [sportelloconsumatori@comune.rubiera.re.it](mailto:sportelloconsumatori@comune.rubiera.re.it), come precisato all'art. 4 comma 1 del presente accordo di collaborazione.

#### **ART. 8 - DURATA DELL'ACCORDO**

1. L'accordo di collaborazione decorre dal 3 gennaio 2026 fino al 31 dicembre 2027 e potrà essere eventualmente prorogato di un ulteriore anno a seguito di accordo tra le parti.
2. L'eventuale disdetta anticipata dell'una o dell'altra parte dovrà essere comunicata con preavviso di almeno tre mesi dalla scadenza, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite PEC.

## **ART. 9 – CONCORSO DEL COMUNE ALLE SPESE**

1. Il concorso del Comune alle spese sostenute dal contraente privato è fissato in € 80,00 per ogni sabato di presenza ed è così articolato:  
- per il periodo dal 3 gennaio 2026 al 31 dicembre 2026, il compenso è quantificato in € **3.360,00** (IVA esente) ;  
- per il periodo dal 9 gennaio al 31 dicembre 2027, in € **3.440,00** (IVA esente);

3. Le somme così previste verranno liquidate sulla base di nota di addebito annuale e contestuale relazione descrittiva dell'attività svolta. La liquidazione verrà effettuata a mezzo di mandato di pagamento, entro i termini previsti dalla normativa vigente, decorrenti dalla data di ricevimento delle note d'addebito. Il corrispettivo non sarà aggiornato annualmente.

2. Nel caso di impossibilità ad essere presenti, è onere di ciascun contraente informarne prontamente lo Sportello Unico dei Cittadini e contattare i cittadini per la disdetta dell'appuntamento. Nulla sarà dovuto al gestore in caso di assenza motivata da qualsiasi giustificazione.

## **ART. 10 - INADEMPIENZE E CAUSA DI RISOLUZIONE. RECESSO ANTICIPATO**

1. In caso di inadempienze ad una qualsiasi delle disposizioni previste dal presente capitolato l'Amministrazione comunale presenterà contestazione in forma scritta, con indicazione del termine entro il quale procedere alla relativa ottemperanza.

2. Nel caso di mancata apertura dello sportello in uno dei sabati previsti il concorso del Comune alle spese sarà decurtato proporzionalmente.

3. L'Amministrazione comunale ha piena facoltà di dichiarare risolto il rapporto in caso di reiterate inadempienze o di inadeguate modalità gestionali da parte del contraente.

4. Ciascuna delle parti avrà la facoltà di recedere anticipatamente dal servizio in oggetto previo preavviso di 3 (tre) mesi. In tal caso il contraente percepirà il compenso maturato fino a quel momento.

## **ART. 11 - ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA SICUREZZA**

1. Il contraente, per quanto di propria pertinenza, si assume ogni onere in relazione alla completa applicazione ed al rispetto del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81. Il contraente inoltre, dovrà provvedere alla informazione e formazione del personale (in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro, pronto soccorso, antincendio, ecc...) e ad effettuare, in accordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi del Comune, le prove di evacuazione sulla base del piano di emergenza ed evacuazione predisposto dal Comune stesso, nonché tutto quant'altro necessario per la corretta applicazione del D.Lgs. n. 81/2008 stesso.

2. Gli addetti hanno l'obbligo di rispettare tutte le vigenti norme inerenti la sicurezza in applicazione del Decreto Legislativo n. 81/2008.

## **ART. 12 - PROTEZIONE DATI PERSONALI**

1. Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del Dlgs del 10 agosto 2018, n 101, il contraente è Titolare di un autonomo trattamento dei dati personali di cui entra in possesso per l'adempimento dell'oggetto contrattuale ed è competente per tutti gli adempimenti di cui al succitato Regolamento. Al Comune verranno forniti esclusivamente dati anonimi.

2. I soggetti che, a qualunque titolo operano per conto del contraente, sono qualificati “Responsabili o addetti del trattamento” dei dati personali.

3. Il contraente è obbligato al trattamento dei dati personali di cui entra in possesso per l’espletamento del servizio oggetto del presente capitolato, esclusivamente nei modi e termini di cui all’autorizzazione al trattamento dei dati sottoscritta dagli utenti.

#### **ART. 13 – DIVIETO DI SOSTITUZIONE**

1. E’ vietato al contraente privato di farsi sostituire da un altro soggetto, anche in modo parziale, per l’esecuzione di quanto previsto dall’accordo.

2. In caso di accertata sostituzione l’accordo sarà immediatamente risolto, con conseguente risarcimento dei danni e delle spese cagionate al Comune.

#### **ART. 14 - OBBLIGHI DERIVANTI DALLA NORMATIVA ANTICORRUZIONE**

1. Il contraente, ai sensi dell’art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001, dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo, e comunque di non aver attribuito incarichi, ad ex dipendenti o incaricati del Comune che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali, per conto del Comune medesimo, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

2. Il contraente si impegna a rispettare, per quanto compatibili, le disposizioni di cui al d.p.r. 62/2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” e il “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici dell’ente”, rinvenibile sul sito internet nella sezione “Amministrazione Trasparente”. Ai sensi dell’art. 2 comma 3 del d.p.r.62/2013 infatti, gli obblighi di condotta previsti dal “Codice di Comportamento” sono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di servizi all’Amministrazione.

3. Il contraente dichiara di non trovarsi nelle condizioni di cui all' art 80, *Motivi di esclusione*, del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ssmmii, Codice dei contratti pubblici.

4. La violazione degli obblighi previsti dal presente articolo costituisce causa di risoluzione dell’accordo.

#### **ART. 15 – SPESE**

1. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula dell’accordo quali, a titolo di esempio: imposta di bollo, registro, postali, di notifica, per copie, stampe, diritti di segreteria e simili, sono a totale carico dell’affidatario.

#### **ART. 16 – FORO COMPETENTE**

1. Per qualsiasi controversia concernente l’interpretazione e/o l’esecuzione del presente accordo è competente il Foro di Reggio Emilia.

#### **ART. 17- DISPOSIZIONI FINALI**

Per tutto quanto non disposto o non richiamato nel presente accordo, si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia.

Rubiera, li.....

Letto, approvato e sottoscritto

Per .....

Per il Comune di Rubiera  
La Responsabile del 1° Settore