



## AVVISO PUBBLICO

### MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA STIPULA DI UN ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LA GESTIONE DI UNO SPORTELLO A TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE E UTENTE - PERIODO 03 GENNAIO 2026 - 31 DICEMBRE 2027

#### IL RESPONSABILE DEL SETTORE

In esecuzione della deliberazione della Giunta Comunale n .154 del 14 novembre 2025 e della determinazione n ..del 2025

#### RENDE NOTO

che è indetta una procedura comparativa finalizzata all'individuazione di una o più associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 (*Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale*) 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

1. Sono ammesse alla selezione le associazioni dei consumatori regolarmente iscritte all'elenco di cui all'art. 137 (*Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale*) del D.Lgs. 2016/2005 (c.d. *Codice del Consumo*).
2. 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

1. L'associazione/i che verranno individuate quale contraente dell'accordo si impegnano a gestire lo Sportello per la tutela del Cittadino Consumatore e Utente (di seguito, Sportello del Consumatore) istituito nel Comune di Rubiera, presso lo Sportello Unico dei Cittadini.
2. L'attività dello Sportello del Consumatore è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:
  - indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli rispetto all'utilizzo e al consumo di beni e servizi;
  - fornire informazioni, documentazione, consulenza e tutela su temi e problemi specifici;
  - facilitare i rapporti tra operatori economici e consumatori attraverso la risoluzione di contenziosi;
  - promuovere campagne di informazione e controllo su tariffe e carte dei servizi.
3. 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 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.

4. 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**

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. 4 – Durata dell'Accordo**

1. L'accordo di collaborazione tra il Comune di Rubiera e l'aggiudicatario decorrerà indicativamente dal 3 gennaio 2026 al 31 dicembre 2027 con possibile proroga di un ulteriore anno, previo accordo delle parti.



## Art. 5 – Concorso del Comune alle spese

1. Il concorso del Comune alle spese sostenute dalla controparte contraente è fissato in € 80,00 per ogni sabato di apertura dello sportello:

- per il periodo dal 3 gennaio 2026 al 31 dicembre 2026, è stato calcolato un compenso massimo di **€ 3.360,00** (tremilatrecentosessanta/00) IVA esente, per l'intera attività annuale dello sportello e

- per il periodo dal 9 gennaio 2027 al 31 dicembre 2027, un compenso massimo di **€ 3.440,00** (tremilaquattrocentoquaranta/00) IVA esente, per l'intera attività annuale dello sportello.

Tali somme verranno liquidate al termine di ogni anno a seguito di presentazione di regolare rendicontazione. In particolare ogni associazione è tenuta a presentare entro il 31 gennaio di ogni anno una relazione sull'attività svolta, corredata delle informazioni utili in ordine al numero ed alla tipologia degli utenti, alle richieste ricevute ed alle iniziative intraprese nonché attestazione delle presenze dei consulenti delle associazioni presso lo sportello sulla base delle quali verrà stabilita l'entità del contributo da erogare. La liquidazione sarà effettuata con mandato di pagamento, entro i termini previsti dalla normativa vigente, decorrenti dalla data di ricevimento delle note di addebito. Il corrispettivo non sarà aggiornato annualmente.

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

1. Le domande di partecipazione al presente avviso pubblico dovranno pervenire al Comune di Rubiera entro il termine perentorio delle **ore 13 di sabato 20 dicembre 2025**.

2. Le domande, redatte sulla base dell'allegato schema di domanda, dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante dell'associazione.

3. 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:

- o tramite presentazione diretta in busta chiusa allo Sportello Unico dei Cittadini del Comune di Rubiera, piazza Garibaldi n. 3/c. Sulla busta dovrà essere indicata la seguente dicitura: *“Avviso pubblico per la ricezione di manifestazioni di interesse per la stipula di un accordo di collaborazione per la gestione di uno sportello a tutela del cittadino consumatore e utente per il periodo 03 gennaio 2026 - 31 dicembre 2027”*
- o tramite PEC spedita al seguente indirizzo [comune.rubiera@postecert.it](mailto:comune.rubiera@postecert.it).

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

5. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione dell'indirizzo da parte del soggetto 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

1. Una commissione valuterà le domande pervenute. Alle domande presentate da soggetti in possesso dei requisiti previsti dal presente avviso sarà assegnato un punteggio



massimo di **60 (sessanta)** punti sulla base dei seguenti criteri:

1. Numero sportelli per il consumatore aperti e gestiti nella provincia di Reggio Emilia alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda

Numero sportelli aperti	Punti
Nessuno sportello	0
Da 1 a 3	5
Da 4 a 6	10
Da 7 a 10	20
Oltre 10	30

2. Media delle ore settimanali di apertura degli sportelli (rapporto ore settimanali di apertura e numero sportelli con arrotondamento per eccesso delle frazioni di ora superiori a 30 minuti e per difetto per frazioni orarie inferiori)

Media ore settimanali	Punti
Fino a 1 ora	0
Da 2 a 3 ore	10
Da 4 a 6 ore	15
Oltre 6 ore	25

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**

1. Il contraente/i sarà/saranno individuato/i con determinazione del Responsabile del 1° Settore – Affari Generali ed Istituzionali- Servizi alla comunità, e successivamente verrà stipulato l'accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 119 del Testo unico degli Enti Locali (TUEL).

2. 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 ritenesse meritevole di approvazione nessuna delle offerte presentate.

3. Potrà procedersi all'affidamento anche nel caso pervenisse una sola manifestazione di interesse.

#### **Art. 8 – Riservatezza dei 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.

#### **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, sezione Bandi di gara e contratti. Al presente avviso è allegato il fac-simile di domanda di partecipazione (Allegato A) e lo schema di accordo di collaborazione per la gestione di uno sportello informativo a tutela del cittadino consumatore e utente (Allegato B).

La partecipazione al presente avviso comporta la piena e incondizionata accettazione di



tutte le disposizioni contenute nel presente avviso e nel capitolato d'oneri.

**Art. 10 - Responsabile del procedimento**

1. Per informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi direttamente alla Responsabile del procedimento dott.ssa Patrizia Ferrari dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13,30 o tramite mail [patriziaferrari@comune.rubiera.re.it](mailto:patriziaferrari@comune.rubiera.re.it); n. tel. 0522-622202.

Rubiera, lì

La Responsabile del 1° Settore  
dr.ssa Angela Ficarelli