



MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Apertura di sportelli di consulenza per consumatori/utenti presso i comuni della Città metropolitana di Roma Capitale.

Art. 1 Premessa

L'Amministrazione della Città metropolitana di Roma Capitale, ritenendo che l'informazione costituisca strumento fondamentale per la tutela e l'orientamento dei cittadini consumatori/utenti, intende promuovere e sostenere economicamente, l'apertura di sportelli rivolti ai consumatori/utenti presso i Comuni del territorio della Città metropolitana di Roma Capitale.

A tale scopo, sono state redatte le seguenti modalità di partecipazione dirette ad acquisire proposte progettuali da parte dei comuni della Città metropolitana di Roma Capitale, che prevedano l'apertura nell'anno 2018 di sportelli per consumatori/utenti, sulla base dei criteri di seguito indicati.

Art. 2 Oggetto

Il servizio dovrà garantire l'incremento del livello di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i principali servizi a tutela dei consumatori, la raccolta delle segnalazioni di disservizi ma anche proposte e suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo di beni e la crescita del livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando così un ruolo attivo da parte dei cittadini.

Il Servizio, nello specifico, sarà articolato nelle seguenti attività che saranno svolte necessariamente in collaborazione con un'Associazione per la difesa dei consumatori, regolarmente iscritta al Comitato Regionale Utenti e Consumatori (CRUC) della Regione Lazio di cui alla legge Regionale 44/92 volte a fornire informazione e consulenza a beneficio del consumatore nelle seguenti tematiche:

- servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- servizi di primaria importanza (sanità, trasporti, utenze, energia elettrica, servizi idrici, combustibili, smaltimento rifiuti, etc.);
- rapporti tra consumatori/utenti e soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni);
- raccolta di segnalazioni da parte dei cittadini relativi a disservizi e problematiche attraverso la predisposizione di schede di intervento, tabelle per il rilevamento del flusso di utenza giornaliero, archiviazione informatica dei casi;





- consulenza legale su casi che necessitano di un'analisi specifica e approfondita;
- formazione e tutoraggio degli operatori degli sportelli, qualora individuati dal comune;
- somministrazione di questionari di rilevanza della soddisfazione percepita dagli utenti, predisposti dalla Città metropolitana di Roma Capitale, in ottemperanza a quanto riportato dal D.Lgs. 150/2009;
- scheda di rilevazione dei dati sull'attività dello sportello da consegnarsi in forma aggregata a fini statistici, al termine dell'attività, alla Città metropolitana di Roma Capitale;
- monitoraggio, analisi e divulgazione dei risultati raggiunti dagli Sportelli nello svolgimento delle proprie attività, anche in termini di soddisfazione degli utenti in accordo con l'Ufficio scrivente.

L'attività di raccolta delle segnalazioni avrà luogo direttamente presso lo sportello comunale dei consumatori con l'ausilio di strumenti telematici. Ai fini di cui sopra, si rappresenta che lo sportello dei consumatori dovrà essere aperto al pubblico per almeno 15 ore settimanali ripartite su almeno due giorni, sabato necessariamente incluso.

Il Comune dovrà mettere a disposizione un locale ed una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica.

Gli operatori potranno essere individuati dal Comune.

Qualora gli operatori fossero scelti dal comune, lo stesso dovrà prevedere un corso di formazione sulle materie oggetto del presente avviso svolto da esperti dell'Associazione di Tutela dei Consumatori con cui il Comune sceglierà di collaborare, tra quelle iscritte al CRUC.

Il servizio di consulenza dovrà essere garantito attraverso una presenza settimanale allo sportello da parte degli esperti dell'Associazione e certificato semestralmente dal legale rappresentante dell'Associazione stessa scelta dal Comune, attraverso report numerici e descrittivi dei casi trattati. La Città metropolitana di Roma Capitale si riserva la possibilità di effettuare verifiche presso gli sportelli per mezzo di personale incaricato, all'uopo comandato.

Il servizio dovrà prevedere inoltre una costante azione di pubblicizzazione dello sportello attraverso la pubblicazione di dépliant informativi, locandine pubblicitarie e altro materiale pubblicitario in modo da garantire un'affluenza più ampia possibile.





Art. 3 – Durata del servizio

Il servizio avrà durata di mesi 10, salvo eventuale prosecuzione in presenza di ulteriori disponibilità di risorse dedicate, presenti nel Bilancio dell’Ente.

L’attivazione dello sportello dovrà essere realizzata tassativamente entro la data che verrà indicata nella comunicazione ai Comuni risultati vincitori.

Art. 4 - Destinatari

Possono presentare progetti tutti i Comuni del territorio della Città metropolitana di Roma Capitale (con esclusione del comune di Roma e dei comuni che abbiano già un finanziamento o un contributo per tale finalità erogato da parte di un Ente diverso), anche in associazione tra loro, in tal caso il contributo sarà corrisposto al capofila del progetto.

Qualora un Comune partecipi come partner non può presentare la richiesta come Comune Capofila e viceversa, pena l’esclusione dei progetti ai quali partecipa.

Art. 5 – Modalità di assegnazione dei contributi e corrispettivo previsto

La somma complessiva da destinare alla concessione di contributi per l’apertura di sportelli risulta pari ad € 80.000,00 e sarà assegnata in base all’ordine di graduatoria che verrà stilata da una commissione giudicatrice appositamente nominata dal Dirigente della struttura proponente.

Il contributo verrà assegnato fino ad esaurimento delle risorse stanziare, salvo ulteriori integrazioni.

L’importo massimo previsto per ogni comune o associazione di comuni non potrà eccedere la somma di € 10.000,00.

Art. 6 – Domanda di partecipazione

Gli enti interessati dovranno presentare una domanda di partecipazione a firma del legale rappresentante, nella quale siano indicati il numero degli abitanti alla data dell’ultimo censimento, il nominativo del responsabile del Progetto (corredato da recapito telefonico, indirizzo e-mail), alla stessa dovrà essere allegato apposito progetto recante, in maniera puntuale i seguenti elementi:





1. descrizione dettagliata dell'attività proposta, che dovrà avere durata di dieci mesi e l'indicazione della misura del contributo richiesto;
2. preventivo finanziario con le singole voci di spesa ed i mezzi finanziari disponibili;
3. dichiarazione di impegno a coprire la spesa a carico del Comune per l'eventuale differenza tra il contributo richiesto e il totale del preventivo;
4. indicazione dell'Associazione iscritta al CRUC che svolgerà l'attività di sportello e/o consulenza;
5. in caso di associazione di comuni, attestazione di collaborazione con altri Comuni, rilasciata sia dal Comune Capofila che dai suddetti soggetti;
6. Curricula degli operatori dello sportello.

Saranno considerate spese ammissibili le seguenti :

- a) spese per il personale adibito allo sportello che dovrà rimanere aperto almeno per due giorni alla settimana, sabato necessariamente incluso, in orari antimeridiani e/o pomeridiani;
- b) spese per l'attivazione di una convenzione con un'associazione dei consumatori e utenti, tra quelle facenti parte del CRUC (Comitato Regionale Utenti e Consumatori) di cui alla legge Regionale 44/92, che preveda, a carico dell'Associazione:
 - un eventuale corso di formazione degli operatori, il tutoraggio e il monitoraggio dell'attività dello sportello;
 - una presenza settimanale che offra una consulenza specifica con proprio personale esperto di comprovata esperienza; nei giorni in cui il personale dell'Associazione non è presente presso lo sportello anche mediante strumenti telematici, nonché assistenza legale in casi di interesse generale con Avvocati di fiducia dell'Associazione;
- c) spese di pubblicizzazione dello sportello.

Restano a carico dei Comuni: la messa a disposizione del locale che ospita lo sportello completo di postazione di lavoro, personal computer, connessione internet e rete telefonica, comprese tutte le spese di gestione e manutenzione dello stesso.

Al fine di garantire la qualità del servizio offerto ai cittadini, i progetti dovranno prevedere necessariamente le spese di cui al precedente punto b) sopra specificato.





Le domande di contributo, pervenute entro la scadenza di cui al successivo art. 9, saranno esaminate dalla Commissione, al fine di verificarne l'ammissibilità ed effettuare la valutazione, che sarà successivamente nominata con determinazione dirigenziale pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione <http://www.cittametropolitanaroma.gov.it/> - sezione “Bandi e avvisi”.

L'Amministrazione si riserva, tuttavia, di richiedere chiarimenti, qualora ritenuti necessari (anche a mezzo telefonico o mail), in ordine ai documenti presentati, ai fini della verifica di ammissibilità della domanda.

Non saranno ammesse a valutazione:

- le domande non debitamente firmate dal Sindaco/Rappresentante Legale;
- le domande presentate da soggetti diversi da quelli elencati all'art.4 ;
- le domande prive della documentazione richiesta di cui al precedente art. 6 o comunque incomplete;
- le domande presentate oltre il termine fissato dal presente avviso pubblico.

Non saranno ammissibili spese di:

- ordinaria amministrazione (fax, telefono, luce, spese postali, ecc.);
- acquisto di beni strumentali durevoli;
- attività ordinarie del soggetto richiedente e comunque spese non specificatamente riconducibili ed attribuibili al progetto.

Art. 7 – Criteri di valutazione dei progetti

La Valutazione dei progetti sarà effettuata da un'apposita commissione, sulla base dei seguenti parametri:

- a. n° ore complessive di apertura settimanale dello sportello
(n. 1 punto per ogni ora aggiuntiva rispetto a numero 15 ore, condizione minima di partecipazione)
fino a punti 25
- b. percentuale di spesa a carico del soggetto proponente
(punteggio maggiore per percentuale maggiore)
fino a punti 10
- c. numero di abitanti del comune proponente o numero complessivo degli abitanti dei comuni associati
(punteggio maggiore per un maggior numero di abitanti, 1 punto ogni 1.000 abitanti, con approssimazione decimale, due valori oltre la virgola)
fino a punti 15

per i comuni che si associano sono previsti **ulteriori 5 punti**





- d. iniziative di pubblicizzazione dello sportello **fino a punti 20**
- e. esperienza di front office degli operatori dello sportello, previa presentazione di curricula **fino a punti 25**

A parità di punteggio finale, al fine di garantire la continuità, sarà considerato titolo di preferenza la partecipazione in qualità di comune

vincitore del finanziamento al Bando pubblicato dalla Città metropolitana di Roma Capitale nell'anno 2017.

Art. 8 – Modalità di presentazione delle istanze

Le domande dovranno pervenire, via PEC, entro e non oltre la data di lunedì 29.10.2018 al seguente indirizzo: svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it.

In alternativa, la domanda potrà essere inviata tramite servizio postale o consegna diretta, in busta chiusa controfirmata sui lembi di chiusura, entro e non oltre, pena l'esclusione, **entro la data di lunedì 29.10.2018**, al seguente indirizzo: Città metropolitana di Roma capitale, Ufficio Accettazione Corrispondenza, Viale G. Ribotta, 41/43. 00144 Roma, piano terra (orario ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:30 e il martedì e il giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:00).

Farà fede esclusivamente la data e l'orario di accettazione del suddetto ufficio, si precisa che verrà rilasciata solo una ricevuta di accettazione del plico (c.d. Bollo di arrivo), la protocollazione verrà effettuata dall'ufficio competente.

Sul fronte della busta dovrà essere riportata la seguente dicitura. “Apertura sportelli per i consumatori - Dipartimento V “Promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale” – Ufficio di Direzione “Tutela del consumatore e lotta all'usura. Assistenza tecnico – amministrativa agli enti locali del territorio metropolitano in materia di promozione delle attività economiche e di ricerca innovative”

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione di domande dipendente da eventuali disguidi postali o telegrafici o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

Art. 9 – Erogazione del contributo

L'erogazione del contributo avrà luogo a conclusione del progetto, su presentazione del provvedimento con il quale si approva il consuntivo dettagliato delle entrate e delle spese relative all'attività sovvenzionata e si attesta l'esistenza agli atti dei giustificativi di spesa, come previsto dal Regolamento per la concessione dei contributi, di cui al Regolamento sulla concessione dei contributi adottato con





delibera del Consiglio provinciale n. 58 del 09/12/2009, della relazione finale sull'attività svolta e delle schede di rilevazione dati. Il predetto regolamento prevede che qualora dal rendiconto dovesse emergere un disavanzo inferiore a quello preventivato, il contributo verrà ridotto in misura proporzionale.

Le spettanze a favore dell'affidatario saranno corrisposte nel rispetto della disposizioni del D.M. 10 gennaio 2008 n. 48 sulle “Modalità di attuazione del DPR 29 settembre 1973 n. 602, recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni”

Art. 10 Assegnazione e rendicontazione del contributo

L'elenco definitivo dei soggetti ammessi a contributo, con il relativo importo, sarà pubblicato sul sito istituzionale della Città metropolitana di Roma Capitale <http://www.cittametropolitanaroma.gov.it/> alla voce “Bandi e Avvisi”.

Ai soggetti ammessi a contributo verrà inviata una specifica comunicazione di assegnazione di contributo che dovrà essere inviata per accettazione al Dipartimento V “Promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale” - Ufficio di Direzione “Lotta all'usura e tutela del consumatore. Assistenza tecnico amministrativa agli enti locali del territorio metropolitano in materia di promozione delle attività economiche e di ricerca innovative”.

I contributi per la realizzazione dei progetti saranno erogati in unica soluzione al completamento del progetto, a seguito dell'invio della documentazione di seguito indicata:

- richiesta di liquidazione formulata dal legale rappresentante del Comune;
- determinazione dirigenziale in copia conforme con la quale si approva la relazione delle attività svolte, l'elenco dettagliato delle spese sostenute, si attesta la presenza dei giustificativi di spesa agli atti del comune e la dichiarazione che l'eventuale differenza tra il costo di realizzazione del progetto ed il contributo della Città metropolitana di Roma Capitale è coperto con fondi Comunali o con altre entrate. La verifica dell'Amministrazione sui consuntivi dell'attività costituisce presupposto per il perfezionamento dell'intervento finanziario.

In presenza di una difformità tra attività svolta e programma preventivo, che abbia comportato una modifica significativa dei dati finanziari o dei contenuti indicati nel progetto, l'Amministrazione potrà ridurre o revocare la propria quota finanziaria.

Nel caso in cui le attività finanziate non siano state realizzate, il soggetto beneficiario dovrà darne comunicazione al Dipartimento V “Promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale”





– Ufficio di Direzione “Tutela del consumatore e lotta all’usura. Assistenza tecnico – amministrativa agli enti locali del territorio metropolitano in materia di promozione delle attività economiche e di ricerca innovative”.

La mancata presentazione del rendiconto e della documentazione di corredo, entro i termini comunicati comporta la decadenza di diritto di assegnazione del contributo.

Il consuntivo dell’attività svolta dovrà essere trasmesso alla Città metropolitana di Roma Capitale Dipartimento V “Promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale” – Ufficio di Direzione “Tutela del consumatore e lotta all’usura. Assistenza tecnico – amministrativa agli enti locali del territorio metropolitano in materia di promozione delle attività economiche e di ricerca innovative” – Viale G. Ribotta, 41/43 – 00144 - Roma, entro e non oltre il termine di 60 giorni dalla sua conclusione.

Il termine di conclusione del presente bando è regolato dall’art. 16 comma 1 del Regolamento sulla concessione dei contributi adottato con delibera del Consiglio provinciale n. 58 del 09/12/2009 e in ogni caso non può superare il termine massimo di 180 giorni.

Art. 11 - Revoca del contributo

Il contributo può essere revocato, ai sensi dell’art. 15 del citato regolamento provinciale:

- se l’iniziativa non ha inizio entro i termini stabiliti;
- qualora il contributo delle entrate proprie e da contributo risulti, escluso il contributo della Città metropolitana di Roma Capitale, pari o superiore al totale della spesa documentata;
- per la presentazione del rendiconto oltre i termini previsti dal regolamento n. 60 giorni dalla conclusione dell’attività.

Art. 12 – Tutela dei dati personali

Ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, la Città metropolitana di Roma Capitale informa che i dati personali forniti saranno trattati per le finalità connesse al presente procedimento.





1. Il Titolare del Trattamento è la Città Metropolitana di Roma Capitale - Via IV Novembre, 119/A - 00187 Roma;
2. Il Responsabile della Protezione Dati sarà raggiungibile mediante i propri dati di contatto che saranno riportati sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Roma Capitale, nella Sezione Amministrazione Trasparente;
3. Il Responsabile interno del Trattamento è il Direttore del Dipartimento V, domiciliato in Roma via G. Ribotta 41;
4. Gli Incaricati-autorizzati del trattamento sono i dipendenti del Dipartimento V che agiscono sulla base di specifiche istruzioni fornite dal Responsabile interno in ordine a finalità e modalità del trattamento;
5. Il trattamento dei dati sarà esclusivamente finalizzato alla concessione del contributo;
6. Le informazioni trattate sono dati comuni;
7. I dati forniti saranno trattati con l'ausilio di mezzi elettronici dal personale dell'Amministrazione; il trattamento sarà effettuato nel rispetto delle misure di sicurezza di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e secondo le istruzioni impartite dal Responsabile del Trattamento ai propri incaricati. In particolare i dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi, esatti e, se necessario, aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
8. Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata conclusione del procedimento;
9. I dati conferiti saranno trattati e conservati per il periodo di tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti ed, in ogni caso, per il tempo strettamente necessario prescritto dalle leggi vigenti per la conservazione degli atti dell'Amministrazione contenenti i dati stessi;
10. I dati saranno comunicati a terzi nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti o alle finalità previste dalla vigente normativa;
11. I dati forniti saranno diffusi tramite il sito istituzionale – sezione trasparenza, ai sensi del d.lgs. 33/2013 e tramite albo pretorio ai sensi del d.lgs. 267/2000;
12. I dati forniti non saranno trasferiti in Paesi terzi;
13. I dati forniti non saranno oggetto di profilazione (processi decisionali automatizzati consistenti nell'utilizzo di informazioni per valutare determinati aspetti relativi alla persona, per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti);



14. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 15 e seguenti del Regolamento n.679/2016 (diritto di accesso ai propri dati personali e loro rettifica, diritto alla cancellazione degli stessi/diritto all'oblio o diritto di limitazione del trattamento o di opposizione al trattamento) ivi compreso il diritto di reclamo ad una Autorità di Controllo.

Telefoni: 06/6766 5643-8576

Dirigente responsabile del Procedimento: Dott.ssa Laura Onorati



Ufficio: “Lotta all’usura e tutela del consumatore. Assistenza tecnico – amministrativa agli enti locali del territorio metropolitano in materia di promozione delle attività economiche e di ricerca innovative”

Sede: Viale G. Ribotta, 41/43 – 00144 - Roma

Telefono: 06-67665643 – 8576 - 8056

Pec Dipartimentale: svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it

E-mail: sviluppoeconomicodipv@cittametropolitanaroma.gov.it