

## **BANDO**

### PER LA PRESENTAZIONE DI OFFERTE PER LA GESTIONE DELLO “SPORTELLO DEL CONSUMATORE”

#### PREMESSA

La Provincia di Viterbo, in coerenza con il proprio ruolo di soggetto propulsore dello sviluppo del territorio e riconoscendo la fondamentale funzione del cittadino/consumatore quale protagonista economico e sociale, ha istituito l'Assessorato alla Tutela dei Consumatori con l'obiettivo di promuovere iniziative che favoriscano il confronto fra tutti i soggetti interessati attivamente alla tutela e salvaguardia dei fondamentali diritti dei cittadini.

#### 1. OGGETTO DEL BANDO.

La Giunta della Regione Lazio ha previsto la realizzazione dello “Sportello del Consumatore” ai sensi della Legge Regionale n. 44 del 10 novembre 1992, con l'approvazione del programma di attività per il triennio 2006-2008 per Utenti e Consumatori (delibera n. 1150 del 23 dicembre 2005) e del relativo programma di attività per l'anno 2006 (delibera n. 414 dell'11 luglio 2006) con il coinvolgimento degli enti locali, avente l'obiettivo di instaurare un momento di dialogo diretto, di personalizzare il rapporto con ciascun consumatore e avviare il confronto con le problematiche che pone il consumerismo.

La Regione Lazio ritiene aspetto sinergico prioritario che la collocazione dello “Sportello del Consumatore” coincida, ove possibile, con quella della struttura dei Cadit (progetto regionale Centri di Accesso e Diffusione dell'Innovazione Tecnologica) ed ha affidato alle Province il compito di coordinare l'apertura degli sportelli sulla base delle conoscenze del territorio, di densità abitativa e sociali.

Con la sottoscrizione del protocollo d'intesa del 12 luglio 2007, modificato con determinazione dirigenziale n.A3881 del 3/11/2008, tra Regione e Province del Lazio, finalizzato all'istituzione dello Sportello del Consumatore, sono stati definiti gli indirizzi per l'affidamento e la gestione degli sportelli del consumatore per consentire al maggior numero possibile di cittadini del Lazio l'accesso a questo servizio.

#### 2. FINALITA' DEL BANDO.

La Provincia di Viterbo intende individuare le Associazioni degli utenti e consumatori che svolgeranno l'attività dello sportello.

#### 3. CONTENUTO DELLE PROPOSTE.

Tenuto conto che:

3.1. Lo Sportello, denominato “I Consumatori”, dovrà rendere disponibili tutte le iniziative dell'Assessorato Regionale alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa che abbiano un rilievo per la cittadinanza, avrà il compito di raccogliere le istanze dei cittadini e sarà competente a fornire informazioni, svolgere attività di guida degli utenti e di monitoraggio relativamente a:

a) servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione – Enti Locali;

b) servizi forniti da Enti o Aziende che provvedono a servizi di primaria importanza (sanità, trasporti, utenze);

c) rapporti tra consumatori e soggetti privati (artigiani, commercianti, operatori professionali, ditte, banche, assicurazioni...);

d) coordinamento con gli altri istituti preposti alla tutela del consumatore.

3.2. Ogni sportello dovrà restare aperto per almeno otto ore settimanali ripartite in almeno due giorni a settimana, tenuto conto delle modalità di apertura del centro CADIT;

3.3. L'attività di assistenza potrà essere svolta dalle Associazioni degli utenti e consumatori, costituite senza fini di lucro da almeno un anno alla data di pubblicazione del presente bando, così come individuate al punto 4 (soggetti ammissibili);

3.4. Gli Sportelli saranno collocati preferibilmente all'interno dei centri CADIT attivati o da attivarsi nella provincia di Viterbo.

Le aree territorialmente omogenee sono le seguenti:

a) Viterbo 1-2

b) Acquapendente (sede sportello) comuni di Proceno, Onano, Latera, Gradoli, Grotte di Castro, San Lorenzo Nuovo, Bolsena,

c) Bagnoregio (sede sportello), Lubriano, Castiglione in Teverina, Civitella D'Agliano, Graffignano, Celleno;

d) Blera (sede sportello CADIT), Vetralla, Villa San Giovanni in Tuscia, Barbarano Romano, Monteromano;

e) Canepina (sede sportello CADIT), Vignanello, Vallerano, Carbognano, Corchiano, Fabrica di Roma;

f) Canino (sede sportello), Ischia di Castro, Farnese, Cellere, Valentano, Tessenano;

g) Capranica (sede sportello CADIT), Bassano Romano, Vejano, Oriolo Romano;

h) Civitacatellana (sede sportello CADIT), Faleria, Castel S. Elia, Nepi;

i) Montefiascone (sede sportello CADIT), Marta, Capodimonte;

l) Orte (sede sportello CADIT), Bassano in Teverina, Vasanello, Gallese;

m) Ronciglione (sede sportello CADIT), Caprarola, Sutri

n) Soriano nel Cimino (sede sportello CADIT), Bomarzo, Vitorchiano;

o) Tarquinia (sede sportello CADIT), Montalto di Castro

p) Tuscania (sede sportello CADIT), Arlena di Castro, Piansano;

3.5. Ogni Sportello dovrà predisporre una reportistica periodica nei confronti della Provincia e dell'Assessorato regionale sopra indicato allo scopo di fornire elementi di valutazione sull'esperienza e sulle problematiche di maggiore interesse o rilievo per la cittadinanza;

3.6. Ogni Sportello dovrà essere riconoscibile per i cittadini come Sportello del consumatore e dovrà esporre il logo dell'iniziativa, della Regione, della Provincia e del Comune;

3.7. Le associazioni possono concorrere per un massimo di due aree omogenee.

Le proposte dovranno necessariamente prevedere:

-) indicazione delle giornate/ore di apertura dello Sportello;

- ) indicazione dell'area territorialmente omogenea per cui si concorre (massimo 2 aree), da individuare tra quelle previste al punto 4.;
- ) progetto relativo alle attività dello Sportello, individuate al punto 1, corredato della documentazione ritenuta utile a consentire una esauriente valutazione dello stesso;
- ) curriculum del personale che si intende utilizzare per le attività dello Sportello del Consumatore;
- ) l'impegno alla sottoscrizione della convenzione con la Provincia di Viterbo, nella quale saranno dettagliatamente indicati diritti, doveri e rapporti finanziari.

#### 4. SOGGETTI AMMISSIBILI.

Possono presentare domanda:

\*) Le Associazioni degli utenti e consumatori che hanno sedi e presenza territoriale nella Provincia di Viterbo, costituite senza fini di lucro, aventi i requisiti di cui all'art. 3 comma (a) della Legge Regionale n° 44 del 10 novembre 1992 "Norme per la tutela degli utenti e consumatori", nei cui statuti sono prioritariamente previsti: diritti all'informazione, all'educazione, alla formazione, alla rappresentanza e alla salvaguardia economica giuridica dei cittadini utenti e consumatori; la promozione e la difesa della salute e degli interessi sociali collegati allo sviluppo economico e alla tutela dell'ambiente) e presenti al CRUC Regione Lazio.

\*) Le Associazioni, con i precedenti requisiti, riunite in Associazione temporanea di Associazioni.

#### 5. IMPORTO A BANDO E SPESE AMMISSIBILI.

L'onere annuo per il funzionamento di ogni Sportello è di importo massimo pari a € 9.000,00. (eventuale IVA inclusa)

Sono ammissibili le spese relative a :

- \*) Spese di gestione dello Sportello;
- \*) Spese di assistenza prestata dall'Associazione.

Non sono ammesse spese di natura diversa da quelle sopra indicate.

#### 6. EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO.

*"L'importo sarà erogato solamente a condizione dell'avvenuto ed effettivo accredito del finanziamento da parte della Regione Lazio. La liquidazione avverrà sulla base di verifica della conformità delle attività realizzate e secondo le seguenti modalità:*

1. 40% all'apertura dello Sportello;
2. 40% dopo 6 mesi dall'apertura, subordinatamente alla presentazione della relazione sull'attività svolta e la documentazione delle spese sostenute nel primo semestre;
3. 20% saldo finale a compimento delle attività e subordinatamente alla relazione illustrativa e alla documentazione delle spese sostenute dopo il primo semestre, da presentare entro il primo mese successivo a quello del termine del progetto. In caso di assenza delle azioni previste o di difforme realizzazione delle stesse, oppure di mancata presentazione della relazione consuntiva corredata da idonea documentazione comprovante le spese effettivamente sostenute, l'importo non sarà concesso."

La liquidazione avverrà sulla base di verifica della conformità delle attività realizzate. In caso di assenza o di difforme realizzazione delle azioni previste oppure di mancata presentazione della

relazione consuntiva corredata di idonea documentazione comprovante le spese sostenute, l'importo non sarà concesso.

La Provincia di Viterbo, in ogni caso, resta estranea nei confronti di qualsiasi rapporto o di obbligazione che si costituisce fra l'Associazione dei consumatori assegnataria e soggetti terzi.

Comunque sia, l'attivazione degli sportelli è subordinata a:

- a) all'effettiva erogazione dei fondi concessi da parte della Regione Lazio (trasferimento presso la Tesoreria Provinciale),
- b) il perfezionamento delle intese con gli Enti Locali proprietari delle strutture (Comuni, Associazioni Comunali, ecc.)
- c) la firma del protocollo di intesa di cui alla determinazione regionale . A 3881 del 3/11/2008 tra Regione Lazio e Provincia di Viterbo
- d) all'apertura e attivazione degli sportelli CADIT
- e) alla stipula della convenzione regolante i rapporti tra l'Associazione e la Provincia di Viterbo

#### 7. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE PROPOSTE E APERTURA DELLE OFFERTE.

Le proposte dovranno pervenire, pena esclusione, a mezzo raccomandata del servizio postale, oppure mediante agenzia di recapito autorizzata, oppure a mano, in plico chiuso sigillato con ceralacca e controfirmato sui lembi di chiusura indicante la dicitura "Bando Sportello del Consumatore" entro il termine fissato per le **ore 12.00 del giorno 9/03/2009** al seguente indirizzo: Provincia di Viterbo– Settore Attività Produttive – Via A. Saffi, 49– 01100 Viterbo.

La data del timbro dell'Ufficio "Posta in arrivo" della Provincia di Viterbo farà fede a tutti gli effetti quale data di presentazione delle domande che non siano inviate via posta ma consegnate a mano.

Il plico dovrà contenere :

Una busta chiusa e sigillata con ceralacca controfirmata sui lembi di chiusura recante la dicitura "documentazione", **l'indicazione dell'area omogenea per cui si concorre**, e l'indicazione dell'Associazione dei consumatori:

a) la domanda, in bollo, salvo quanto previsto per le ONLUS e per le Associazioni di Volontariato, a partecipare al presente bando sottoscritta dal rappresentante legale e contenente gli estremi dell'atto costitutivo, dello statuto, del regolamento e del decreto di riconoscimento;

b) Dichiarazione di inesistenza delle condizioni che impediscono l'assunzione di pubblici appalti ai sensi dell'articolo 38 del D.Lgs. 12/04/2006 n° 163;

c) Fotocopia del documento di riconoscimento valido;

e) Il bilancio consuntivo riguardante l'ultimo esercizio finanziario e comprovante una capacità economica almeno pari alla somma posta a bando;

f) In caso di accorpamento tra più associazioni, dovrà essere espressa:

-) L'individuazione dell'Associazione capofila delegata a rappresentare in tutti i rapporti l'Associazione temporanea costituita;

-) La dichiarazione di accorpamento, sottoscritta dal legale rappresentante, e l'indicazione specifica delle attività svolte dalle singole associazioni nel contesto del progetto.

g) *modello A)* allegato al bando, correttamente compilato in tutte le parti e sottoscritto in tutte le pagine dal legale rappresentante dell'Associazione.

Le dichiarazioni di cui sopra devono essere sottoscritte, consapevoli delle sanzioni penali previste per le dichiarazioni false o mendaci, in conformità alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445.

## 8. ISTRUTTORIA ED ESAME.

L'istruttoria amministrativa delle pratiche sarà curata da un'apposita Commissione presieduta dal Dirigente del Settore XI Politiche del Lavoro e Tutela dei Consumatori della Provincia di Viterbo, che provvederà pure all'esame/valutazione delle proposte sulla base dei seguenti criteri :

-) Rispondenza della proposta al contenuto necessario di cui sopra con l'attribuzione dei seguenti punteggi:

critério	indicatore	punteggio
Giornate/ore apertura sportello del consumatore	2 giorni per 4 ore	2
	3 giorni per 3 ore	8
	Oltre 3 giorni e oltre 10 ore	10

critério	indicatore	punteggio
Qualità del progetto comprovante le capacità tecniche e organizzative	scarsa	3
	media	6
	alta	10

critério	indicatore	punteggio
Curricula del personale	scarso	2
	medio	4
	alto	6

critério	indicatore	punteggio
apparentamento	2 associazioni	2
	Più di 2 fino a 4	4
	Più di 4	6

**Il concorrente che risulta aggiudicatario di uno sportello, avrà una decurtazione del punteggio complessivo sulla eventuale seconda proposta, in misura pari al 30%.** La presente norma consentirà di avere più associazioni presenti sul territorio.

Le aree omogenee sulle quali non verrà presentata nessuna offerta di gestione dello sportello, saranno definite a trattativa diretta con le associazioni, previa nota di manifestazione di interesse da parte delle stesse.

Alla conclusione dell'istruttoria verrà comunicato a ciascun soggetto l'esito dell'offerta presentata.

*"In caso di parità di punteggio conseguito, saranno ritenuti requisiti aggiuntivi atti a determinare la differenza quelli indicati nell'allegato A) e di seguito specificati:*

*-Anzianità dell'associazione, calcolata sulla data dell'atto costitutivo territoriale;*

*-Numero di sedi attive nella provincia di Viterbo;*

*-Numero degli iscritti esclusivamente residenti sul territorio provinciale;*

*-Associazione accreditata al CRUC regionale e al CNCU ministeriale;*

## 9) AGGIUDICAZIONE

La Provincia di Viterbo ha facoltà di interrompere o annullare in qualsiasi momento la procedura di gara o di non procedere ad alcun affidamento senza che i concorrenti possano vantare diritti o aspettative di sorta.

L'aggiudicazione verrà fatta con determinazione dirigenziale del Dirigente del Settore XI, a seguito delle risultanze della Commissione esaminatrice, che potranno chiedere ulteriori chiarimenti e integrazioni alla documentazione trasmessa dagli interessati, prima di formulare la proposta finale.

**L'aggiudicazione avverrà a favore dell' Associazione che avrà presentato l'offerta migliore sulla base dei punteggi attribuiti con i criteri suindicati, su ogni singola area omogenea.**

L'istanza proposta dagli interessati non vincola in alcun modo l'Amministrazione Provinciale.

I dati personali acquisiti dall'Amministrazione in dipendenza del presente Avviso, saranno trattati in conformità alle disposizioni della legge 31 dicembre 1966 n.675 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, i dati saranno trattati esclusivamente ai fini della valutazione delle manifestazioni di interesse e dello svolgimento della procedura di cui al presente avviso.

Le istanze e le dichiarazioni sostitutive vengono rese ai sensi degli artt.38, 46 e 47 T.U. sulla regolamentazione della documentazione amministrativa approvato con DPR 28 dicembre 2000 n° 445.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a: AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI VITERBO – VIA SAFFI N.49 – D.ssa Virginia Catanesi TEL 347 2381732

## 10) OBBLIGHI DELLE PARTI.

Alla Regione Lazio è riservata un'attività di monitoraggio e controllo del servizio.

Le attività del presente bando si intendono in via sperimentale per la durata di due anni dalla data di apertura dello Sportello. Tale data è subordinata alla apertura da parte della Regione Lazio del Centro CADIT di cui al punto 1. L'attività di funzionamento dello Sportello sarà regolata da apposita convenzione tra le parti.

## 11) CONTROVERSIE.

Le Parti tenteranno di risolvere, in forma amichevole, qualsiasi controversia dovesse sorgere in ragione o in relazione al presente bando entro un termine massimo di 30 giorni.

Qualora le parti non dovessero raggiungere un accordo entro il predetto termine le parti accettano espressamente la competenza esclusiva del Foro di Viterbo.

Norme di precisazione:

- a) Non si darà corso ai plichi che risultino non pervenuti secondo le modalità di cui all'art.6 del presente bando;
- b) Non si procederà all'apertura dei plichi, né delle buste in esso contenute, i cui lembi di chiusura non siano sigillati e controfirmati dal legale rappresentante oppure privi dell'intestazione del mittente e indirizzo dello stesso o delle indicazioni relative all'oggetto della gara;
- c) Saranno esclusi dalla gara le Associazioni dei consumatori che presenteranno documentazione incompleta o irregolare o non conforme alle prescrizioni del presente bando;
- d) La Provincia di Viterbo non assume altri obblighi al di fuori di quelli derivanti dalla pubblicazione del presente bando ed esito dello stesso.

Allegati al presente bando:

- schema di protocollo approvato con determinazione dirigenziale R.L. A3881 del 3/11/2008 modificato con delibera della G.P. n. 370 del 12/12/2008;
- allegato A.

IL DIRIGENTE  
(Ing. Alberto Pecorelli)