

**SCHEMA DI ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LA GESTIONE DI UNO SPORTELLA A TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE E UTENTE. PERIODO 01 LUGLIO 2026-31 DICEMBRE 2028**

**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 Cossato ed un idoneo contraente.

2. La controparte contraente si impegna a gestire lo Sportello del Cittadino Consumatore ed Utente istituito nel Comune di Cossato, presso l'ex Sportello Unico dei Cittadini- Piazza Angiono, 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 SPORTELLA**

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 l'ex Sportello Unico dei Cittadini del Comune di Cossato 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).

2. Lo sportello sarà aperto, 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 per ogni altra esigenza organizzativa del Comune.

4. Il servizio dovrà essere svolto senza nessun onere a carico dei cittadini.

5. 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.

6. 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.

7. 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 a richiesta dell'Ente informazioni 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 Cossato 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).

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

1. L'accordo di collaborazione decorre dal 01 Luglio 2026 fino al 31 dicembre 2028 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 - 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. 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.
3. 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. 10 - 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. 11 - 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. 12 – 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. 13- 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 94, 95 del Dlgs 36/2023 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 Biella .

#### **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.