

## **Allegato 1**

### **AVVISO PUBBLICO**

#### **MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA REALIZZAZIONE, A TITOLO GRATUITO PRESSO LA SEDE DEL QUARTIERE 1, DI UNO SPORTELLO INFORMATIVO DI CONSULENZA ED ASSISTENZA AL CITTADINO/CONSUMATORE**

Richiamati i “Criteri direttivi ed indirizzi programmatici ai Consigli di Quartiere”, approvati con deliberazione del Consiglio Comunale n.12 del 06/02/2017, i quali stabiliscono, tra l’altro, che l’Amministrazione Comunale “è impegnata in un significativo percorso di valorizzazione del Quartiere, quale livello istituzionale della città più prossimo al cittadino”;

Dato atto che nell’ambito della realizzazione dello “Sportello al Cittadino” presso i cinque Quartieri presenti nel territorio comunale, il Quartiere 1 ritiene opportuno aprire presso la propria sede uno sportello *ad hoc* che fornisca informazione, consulenza, assistenza, ai cittadini/consumatori al fine di far crescere la consapevolezza dei propri diritti offrendo gratuitamente informazioni, tutela su tematiche varie, inerenti anche i rapporti con gli operatori economici presenti sul mercato, avuto particolare riguardo alle fasce deboli, quali i soggetti anziani, spesso vittime di informazioni sbagliate e procedure automatizzate;

Il Quartiere 1, alla luce di quanto sopra, intende individuare soggetti qualificati (Associazioni di Consumatori) per l’apertura di uno o più sportelli gratuiti di consulenza e di tutela dei cittadini/consumatori sul territorio, concedendo gratuitamente un locale all’interno della propria sede istituzionale in Palazzo Cocchi Serristori, Piazza Santa Croce n.1.

Lo Sportello avrà la durata sperimentale di un anno.

#### **Art. 1. SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE**

Sono ammesse a partecipare le Associazioni dei Consumatori, regolarmente iscritte nell’elenco istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, come stabilito dall’art. 137 del D.Lgs. 206/2005 “Codice del consumo (...)”, che “abbiano come scopo statutario esclusivo, la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti” e che non rientrino nella fattispecie di cui all’art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 “motivi di esclusione”.

#### **Art. 2 ATTIVITA’ OGGETTO DELLO SPORTELLO**

Lo Sportello offrirà, a titolo completamente gratuito, le seguenti attività:

- informazioni, consulenza e tutela su tematiche specifiche e generali di interesse dei cittadini/consumatori, per favorire la crescita del livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando un ruolo attivo da parte dei cittadini/consumatori;
- indirizzare i cittadini/consumatori verso scelte più consapevoli inerenti consumi di beni e servizi;
- fornire assistenza in merito a problematiche con i gestori della telefonia, energia/gas, pubblicità ingannevole etc;

- informazioni sulla normativa, sulle modalità di consumo, sulle procedure di risoluzione dei conflitti;
- consulenza e tutela su problemi di immediata risoluzione (disdette, truffe, pubblicità ingannevole etc.), con esclusione di ogni forma di difesa o assistenza in giudizio.

### **Art. 3 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLO SPORTELLO**

Il Quartiere 1, mette a disposizione un locale posto all'interno di Palazzo Cocchi, dotato di collegamento internet.

Lo sportello dovrà essere attivo almeno un giorno alla settimana, da concordare con l'Amministrazione, per almeno tre ore consecutive durante l'orario di apertura al pubblico dello Sportello al cittadino del Quartiere 1 (lunedì mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00 ed il martedì ed il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.00). In caso di apertura di più sportelli le Associazioni concorderanno con l'Amministrazione un'adeguata turnazione.

### **Art. 4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA PROPOSTE E PUBBLICITA'**

Le proposte, redatte sull'apposito modulo, debitamente compilate nel rispetto del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii, sottoscritte dal legale rappresentante dell'Associazione dei Consumatori, dovranno essere consegnate, unitamente alla copia del documento d'identità del sottoscrittore in corso di validità:

**dal giorno 15 GENNAIO 2019 al giorno 25 GENNAIO 2019 compresi  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00**

con le seguenti modalità:

- direttamente, a mano, presso gli Uffici del Quartiere 1 – Piazza Santa Croce n. 1 – primo piano;
- con raccomandata a/r (farà fede la data di effettiva ricezione e non il timbro postale) al seguente indirizzo: Quartiere 1- Piazza Santa Croce n. 1 – 50122 Firenze. Il Quartiere 1 non assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o mancata consegna nei tempi previsti;
- con pec al seguente indirizzo: [servizio.quartieri@pec.comune.fi.it](mailto:servizio.quartieri@pec.comune.fi.it)

Sulla busta dovrà essere chiaramente indicata la dicitura: **“PROPOSTA PER L'APERTURA DI UNO SPORTELLO AL CONSUMATORE PRESSO IL QUARTIERE 1”**

Alla proposta dovranno essere allegati, a pena di inammissibilità, la copia di un documento di identità del legale rappresentate e lo statuto dell'Associazione.

Al presente avviso ed alla relativa modulistica sarà data adeguata pubblicità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale del Quartiere 1: <http://q1.comune.fi.it/> e sulla rete civica del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) nella sezione bandi e avvisi.

### **Art. 5 ESAME DELLE PROPOSTE**

Le proposte pervenute saranno esaminate in base ai seguenti criteri:

- a) Maggiore rappresentatività, data dal numero di iscritti all'Associazione nella Provincia di Firenze;
- b) Numero di sportelli già aperti sul territorio cittadino, con particolare riguardo ad esperienze eventualmente maturate presso la sede di altri Quartieri del Comune di Firenze;
- c) Progetto operativo, che definisca in modo dettagliato le informazioni che saranno fornite dallo Sportello, i profili professionali degli operatori coinvolti e quanto altro opportuno per dare una risposta quanto più adeguata e pronta in relazione alle istanze dei cittadini/consumatori.
- d) Ore di sportello proposte settimanalmente (l'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare le ore proposte dall'Associazione, in funzione del numero di Associazioni che potranno effettuare una turnazione nello Sportello);
- e) Ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'Amministrazione si riserva di accogliere più proposte di Associazioni, fino ad un numero massimo di Associazioni che permetta di effettuare una turnazione all'interno dell'orario di apertura dello Sportello al cittadino (lunedì mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00 ed il martedì ed il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.00) per almeno tre ore a settimana ciascuna.

#### **Art. 6 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Presentando la richiesta il soggetto dichiara di aver preso visione ed accettato l'informativa in materia di trattamento dei dati personali; dichiara inoltre di essere a conoscenza e di accettare le modalità di trattamento, raccolta e comunicazione contenute nell'informativa.

#### **Art. 7 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E INFORMAZIONI**

Il Responsabile del Procedimento è la Responsabile della P.O. Attività Istituzionale Quartiere 1, Dr.ssa Alessandra Altavilla.

Per informazioni in ordine al presente avviso è possibile contattare i seguenti numeri telefonici: 055-2767669 - 055-2767602 o scrivere al seguente indirizzo e-mail: [alessandra.altavilla@comune.fi.it](mailto:alessandra.altavilla@comune.fi.it).

La pubblicazione del presente avviso ed il ricevimento al protocollo dell'Ente delle relative proposte di partecipazione non costituiscono alcun vincolo per l'Amministrazione comunale, né determinano obblighi negoziali a favore dei soggetti partecipanti. L'Amministrazione si riserva la facoltà di non procedere alla concessione dello spazio, senza che i soggetti partecipanti possano avanzare alcuna pretesa.