



# Comune di Palombara Sabina

(CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)

P.ZZA V. VENETO, 12 - C.A.P. 00018

- C.F. 00998690580 - P.IVA 00950621003

- TEL. 0774-63641 - P.E.C. : [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

## SCHEDE PROGETTUALE

**COMUNI PARTECIPANTI IN ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI SCOPO (ATS):**

**PALOMBARA SABINA (CAPOFILO) ABITANTI: 13200**

**MARCELLINA ABITANTI: 7325**

### Descrizione del progetto:

Lo Sportello del Consumatore ha l'obiettivo di fornire informazioni, consulenza e supporto in relazione alle variegate problematiche che il cittadino si trova ad affrontare nella sua vita quotidiana, per riuscire a sfruttare al meglio tutti quei diritti che si sono riconosciuti ma che spesso non sono fatti rispettare.

Le attività dello sportello avranno inizio a partire dalla comunicazione di accettazione da parte dell'amministrazione e avrà durata di dieci mesi.

L'obiettivo principale è quello di 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, di raccogliere segnalazioni di disservizi e proporre suggerimenti per la loro risoluzione, promuovendo, nel contempo, la promozione dell'educazione dei consumatori al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo di beni, aumentando, così, il livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando un ruolo maggiormente attivo da parte dei cittadini. Il Progetto in questione già in essere presso il Comune di Palombara Sabina e nel Comune di Marcellina, si è dimostrato utile ed efficiente ed ha riscosso un notevole consenso da parte degli utenti. , pertanto, i Sindaci dei Comuni sopra citati, hanno predisposto, apposita Associazione Temporanea di scopo (ATS) (allegata al Progetto).

### Modalità operative ed orari di apertura:

L'attività di raccolta delle segnalazioni avrà luogo direttamente presso gli Sportelli Comunali dei consumatori con l'ausilio di strumenti telematici. Ai fini di cui sopra, si rappresenta che lo sportello dei consumatori sarà aperto al pubblico per 20 ore settimanali ripartite su almeno due giorni, alternando le aperture tra i Comuni di Palombara Sabina e Marcellina, nei giorni di:

MARTEDI'	09:00 - 13.00 (4 ore)
MARTEDI'	14.00 - 18.00 (4 ore)
GIOVEDI'	09:00 - 13:00 (4 ore)
GIOVEDI'	14:00 - 18:00 (4 ore)
SABATO	08.00 - 12.00 (4 ore)

I Comuni dovranno mettere a disposizione un locale ed una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica.

La consulenza potrà essere richiesta telefonicamente, oppure recandosi di persona nelle sedi dei Comuni di Palombara Sabina e Marcellina negli orari di apertura degli Sportelli.



# Comune di Palombara Sabina

(CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)

P.ZZA V. VENETO, 12 - C.A.P. 00018

- C.F. 00998690580 - P.IVA 00950621003

- TEL. 0774-63641 - P.E.C. : [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

Inoltre sarà attivato un collegamento telematico dai siti dei Comuni di Palombara Sabina e Marcellina, con il sito dell'Associazione che fornisce tutoraggio e consulenza, nello specifico CODICI, tramite il quale i cittadini potranno già trovare informazioni sui problemi più comuni del cittadino consumatore.

Il servizio di consulenza dovrà essere garantito attraverso una presenza settimanale agli sportelli da parte degli esperti dell'Associazione e certificato semestralmente dal legale rappresentante dell'Associazione stessa scelta dal Comune Capofila, attraverso report numerici e descrittivi dei casi trattati.

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

Gli Operatori verranno supportati da esperti dell'Associazione di Tutela dei Consumatori già operanti presso lo Sportello dei Comuni, nello specifico CODICI.

Si allega il curriculum dell'operatore dello Sportello.

## Ambiti di intervento degli sportelli:

Lo Sportello intende occuparsi delle problematiche più frequenti del consumatore, con particolare riferimento a:

- bollette ed utenze;
- banche e assicurazioni;
- contratti conclusi lungo la strada;
- commercio e garanzia sugli acquisti;
- pubblicità ingannevole;
- turismo e viaggi organizzati;
- sanità.

## Verranno fornite informazioni relative a:

- 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.

## Verranno realizzati i seguenti servizi:

- somministrazione di questionari di rilevanza della soddisfazione percepita dagli utenti, predisposti dalla Città metropolitana di Roma Capitale;



# Comune di Palombara Sabina

(CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)

PZZA V. VENETO, 12 - C.A.P. 00018

- C.F. 00998690580 - P.IVA 00950621003

- TEL. 0774-63641 - P.E.C. : [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

- 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 la Città metropolitana di Roma Capitale.

## Corso di formazione:

Il corso di formazione agli operatori è finalizzato a fornire una visione d'insieme delle problematiche che investono il consumatore, a dare strumenti di interventi in modo da poter fornire informazioni utili alla risoluzione dei problemi presentati.

## Argomenti del corso:

- il regime delle clausole vessatorie;
- il contratto di trasporto e di viaggio;
- i contratti finanziari;
- il diritto alla salute;
- il diritto di accesso agli atti amministrativi con le ultime novità relativamente all'accesso civico;
- altre tipologie affini.

## Curriculum addetto allo Sportello:

- Allegato al presente progetto

## Pubblicizzazione del Progetto:

L'attività di pubblicizzazione sarà effettuata, in modo capillare nei paesi vicini a Palombara Sabina e Marcellina, sul sito dell'amministrazione.

- sarà realizzata una apposita conferenza stampa di apertura dello Sportello;
- saranno pubblicati n. 1.000 volantini diffusi nel territorio del comune di Palombara Sabina e nei comuni limitrofi;
- ideazione e stampa di 100 locandine per la comunicazione delle attività dello sportello da affiggere negli spazi comunali;
- pubblicizzazione dello Sportello sul sito del Comune di Palombara Sabina, Comune di Marcellina e dell'Associazione Codici.
- Responsabile Settore 3 Comune Capofila Palombara Sabina Dott. Massimo Belli.



# Comune di Palombara Sabina

(CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)

P.ZZA V. VENETO, 12 - C.A.P. 00018

- C.F. 00998690580 - P.IVA 00950621003

- TEL. 0774-63641 - P.E.C. : [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

Le attività: tempi e fasi.

Sono previste tre fasi per la realizzazione del Progetto, che avrà una durata di dieci mesi.

## FASE 1

I tempi previsti per la realizzazione della fase 1 sono stimati in 60 giorni dalla concessione del contributo e così divisi:

- comunicazione avvenuta accettazione per la realizzazione del Progetto,
- convocazione del personale coinvolto nel Progetto, dei Comuni e dell'Associazione;
  
- organizzazione logistica e tecno-pratica dell'ufficio;
- gestione amministrativo-contabile del progetto,
- implementazione sito internet Ente;
- corso formazione operatori con Associazione CODICI;
  
- predisposizione opuscolo informativo con servizi offerti ed orari di ricevimento;
- avvio campagna di informazione;
- realizzazione conferenza stampa di presentazione del Progetto.

## FASE 2

- avvio del servizio dello Sportello;

## FASE 3

- realizzazione conferenza stampa di chiusura con diffusione di una relazione valutativa del Progetto;
- chiusura della parte amministrativa con predisposizione della rendicontazione da presentare alla Città metropolitana di Roma Capitale;
- consegna della relazione finale e degli atti previsti ai fini della liquidazione del Progetto.

## PREVENTIVO FINANZIARIO:

- spese per il personale adibito allo Sportello che dovrà rimanere aperto almeno per due giorni alla settimana in orari antimeridiani e/o pomeridiani, € 7.000,00
  
- 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), che preveda, a carico dell'Associazione: sia il corso di formazione degli operatori, il tutoraggio e il monitoraggio dell'attività dello sportello, che 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, € 2.500,00



# Comune di Palombara Sabina

(CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)

P.ZZA V. VENETO, 12 - C.A.P. 00018

- C.F. 00998690580 - P.IVA 00950621003

- TEL. 0774-63641 - P.E.C. : [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

- spese di pubblicizzazione dello Sportello, € 500,00

**TOTALE € 10.000,00**

Restano a carico del Comune: 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. Si prende atto che 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.

Palombara Sabina 24/10/2019



Il Rappresentante Legale  
Avv. Alessandro Palombi

---- La presente è firmata digitale ai sensi dell'art.21 del d.lgs.82/2005 ----