

## **INDIZIONE BANDO DI RECLUTAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI, DI CATEGORIA E AMBIENTALISTE PER PARTECIPARE AL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI E DELLE CANDIDATURE PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI ASCOLTO**

Il Responsabile del Procedimento

### **RENDE NOTO**

che con determinazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 22 gennaio 2024, è stato dato mandato per l'avvio delle attività propedeutiche alla costituzione di un Comitato Consultivo Utenti, al fine di *“avviare un dialogo con modalità di concertazione a livello locale con le associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza,* e come previsto dalla Carta della Qualità, approvata da ATERSIR in data 17 aprile 2023 con determinazione CAMB/2023/43.

Il presente bando ha pertanto lo scopo di individuare le Associazioni di Consumatori, di Categoria, ambientaliste, ecc e comunque Associazioni riconosciute, presenti nel territorio e iscritte alla Camera di Commercio provinciale o registrate presso l'Agenzia delle Entrate, che prenderanno parte al Comitato Consultivo degli Utenti attraverso propri rappresentanti.

Inoltre, il bando ha la finalità di raccogliere le candidature da parte delle Associazioni dei consumatori per la gestione del *Centro di Ascolto* che sarà attivato presso lo sportello Tarip – Punto Ambiente sito in Fidenza (PR) – Piazza Repubblica n. 22.

#### **1) Amministrazione proponente.**

San Donnino Multiservizi Srl – Via Gramsci n.1/b – 43036 Fidenza (PR) – Tel.0524881170 / pec: [protocollo@pec.sandonnino.it](mailto:protocollo@pec.sandonnino.it)

Profilo della Committente: [www.sandonnino.it](http://www.sandonnino.it)

#### **2) Oggetto e finalità del Comitato Consultivo Utenti e del Centro di Ascolto.**

Il Comitato Consultivo Utenti ha la finalità di creare un canale strutturato di dialogo tra il Gestore (San Donnino Multiservizi srl) e gli stakeholder compreso il Comune di Fidenza, sui seguenti temi:

- sostenibilità ambientale e sociale del piano di sviluppo dell'azienda veicolando la sensibilità del territorio relativamente ad aspetti etici, ambientali e sociali legati sia all'impatto sulla collettività delle attività del Gestore, sia alle possibili migliori sinergie che si possono creare tra lo stesso e il territorio di riferimento;
- qualità dei servizi offerti (*customer satisfaction*): il Comitato si prefigge di stimolare il costante miglioramento dei servizi nonché la trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali, promuovendo la corretta applicazione e la trasparenza delle attività previste;
- raccolta di contributi e suggerimenti;
- raccolta istanze e reclami da parte dei territori e delle utenze in esso contenuti.

Il Comitato rappresenta:

- un luogo di confronto, aperto, in cui le espressioni del territorio si riuniscono per un fine comune di responsabilità condivisa;
- uno spazio in cui comunicare, diffondere, promuovere gli obiettivi e i risultati conseguiti nel territorio investendo le tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale, ambientale;
- uno strumento di ascolto delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder locali in relazione alle attività di San Donnino Multiservizi;
- uno spazio d'incontro per trasmettere le motivazioni delle scelte aziendali e delle istanze dei lavoratori di San Donnino Multiservizi srl.

Il Comitato Consultivo Utenti attiverà inoltre nella sede del Punto TARIP – Punto Ambiente di Piazza Repubblica n. 22 – Fidenza (PR), un Centro di Ascolto con apertura mensile, con la finalità di mettere a disposizione un ulteriore strumento di contatto con l'utenza presente nel territorio comunale ed offrire servizi aggiuntivi di informazione ed assistenza.

### **3) Composizione del Comitato Consultivo Utenti e gestione Centro di Ascolto.**

Il Comitato Consultivo Utenti risulterà composto:

- dalle Associazioni che hanno presentato la propria candidatura (nelle modalità in seguito indicate) per l'individuazione dei rappresentanti delle stesse, che potranno partecipare con una quota di uno per Associazione;

oltre che dai rappresentanti dei seguenti soggetti:

- Comune di Fidenza (due membri);
- rappresentanti dei sindacati attivi nella Società (uno per rappresentanza);
- rappresentanti della compagine scolastica del territorio di competenza (un membro);
- rappresentanti del mondo produttivo, artigianale e industriale (due membri).

Il Comitato eleggerà, a maggioranza, un Presidente ed un Vicepresidente vicario, che avranno le funzioni di convocare le riunioni e definire l'ordine del giorno.

La gestione del Centro di Ascolto sarà invece unitaria ed assegnata alla Associazione dei Consumatori che, previa presentazione della propria candidatura, risulterà possedere maggiori iscritti nel Comune di Fidenza, nonché risponda ai requisiti della LR n. 4 del 27 marzo 2017.

L'Associazione individuata dovrà mettere a disposizione del Centro di Ascolto proprio personale qualificato ed esperto in materia di servizi ambientali e conciliazioni, secondo le modalità indicate nel successivo articolo.

### **4) Funzionamento del Comitato Consultivo Utenti e gestione Centro di Ascolto.**

Il Comitato Consultivo Utenti si riunirà almeno due volte l'anno, su convocazione del Presidente e comunque su richiesta di almeno un terzo dei suoi componenti.

Alla copertura delle spese occorrenti al funzionamento, ai compiti e alle attività del Comitato provvederà San Donnino Multiservizi srl, assegnando al medesimo uno stanziamento annuo, determinato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Direttore.

Nell'ambito delle risorse assegnate per tale gestione, il Comitato Consultivo Utenti attiverà il Centro di Ascolto. Viene prevista una apertura mensile, che sarà successivamente definita definirsi e che sarà comunque individuata nei periodi di chiusura degli sportelli stessi.

L'Associazione metterà a disposizione un proprio addetto qualificato per la raccolta di segnalazioni, richieste, reclami, proposte ed in grado di fornire informazioni sul funzionamento del servizio. L'addetto si occuperà anche della gestione delle eventuali problematiche, interfacciandosi con gli uffici di San Donnino Multiservizi srl e favorendone la positiva risoluzione.

San Donnino Multiservizi srl attiverà una casella mail attribuita al Centro di Ascolto che sarà oggetto di controllo giornaliero dal lunedì al venerdì, da parte dell'addetto.

L'operatore sarà inoltre disponibile telefonicamente in ulteriori giornate che saranno individuate di concerto con la San Donnino Multiservizi srl.

L'impegno orario mensile previsto è di indicative 15 ore.

L'attività svolta sarà oggetto di rendicontazione annuale.

#### **5) Durata e compensi.**

I componenti del Comitato Consultivo Utenti durano in carica tre anni e sono riconfermabili per ulteriori 3 anni. Nessun compenso o rimborso spese è previsto per i rappresentanti delle associazioni del Comitato.

La gestione del Centro di Ascolto è affidata per la durata di tre anni. Il contributo riconosciuto alla Associazione dei consumatori individuata con le modalità di cui al presente bando, è di annui euro 3.780 (tremilasettecentottanta), oltre iva, circa.

#### **6) Modalità di presentazione delle domande.**

Le domande di partecipazione dovranno, redatte sulla base dei modelli di cui in allegato, dovranno essere trasmesse mezzo pec all'indirizzo [protocollo@pec.sandonnino.it](mailto:protocollo@pec.sandonnino.it) oppure recapitate brevi manu presso la sede di San Donnino Multiservizi srl, sita in Fidenza (PR), Via Gramsci n. 1/b, entro e non oltre 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente Bando.

Nello specifico, le Associazioni interessate a formulare la propria candidatura per l'individuazione dei componenti del Comitato Consultivo Utenti, saranno tenute a presentare la domanda attraverso la compilazione dell'apposito Modello – “Allegato A – Schema di domanda per l'inserimento nel Comitato Consultivo Utenti” al presente Bando, segnalando un proprio rappresentante.

Le Associazioni interessate a formulare la propria candidatura per la gestione del Centro di Ascolto, saranno tenute a presentare la domanda attraverso la compilazione dell'apposito Modello – “Allegato B – Schema di domanda per la gestione del Centro di Ascolto” al presente Bando.

Le Associazioni potranno presentare la propria candidatura per entrambe le posizioni.

#### **7) Fase successiva alla ricezione delle domande di partecipazione.**

Entro i 15 (quindici) giorni successivi alla pubblicazione delle candidature, la Direzione aziendale di San Donnino Multiservizi srl provvederà alla convocazione delle Associazioni che

hanno proposto candidatura per l'individuazione dei rappresentanti delle stesse che potranno partecipare al Comitato Consultivo Utenti con una quota di uno per Associazione.

Entro il succitato termine verrà altresì comunicata l'assegnazione della gestione del Centro di Ascolto alla Associazione che risulterà possedere maggiori iscritti nel Comune di Fidenza alla data di pubblicazione del Bando, nonché risponda ai requisiti della LR n. 4 del 27 marzo 2017.

#### **8) Trattamento dei dati personali.**

Ai sensi dell'art. 13, nonché del Reg. UE per la protezione dei dati personali 2016/679, si informa che Titolare del trattamento è la Società San Donnino Multiservizi Srl, P.IVA 02202290348, con sede in Fidenza via Antonio Gramsci, 1.

Il Titolare ha ritenuto necessario designare, quale Responsabile per la protezione dei dati personali – c.d. Data Protection Officer o “DPO” – ai sensi dell'art. 37, GDPR, ► Ferdinando Mainardi, che potrà essere contattato per ogni informazione e/o richiesta inviando una e-mail a:

► [ferdinando.mainardi@mywaysec.com](mailto:ferdinando.mainardi@mywaysec.com)

I dati verranno trattati con liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza.

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno su server del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento, ubicati all'interno dell'Unione Europea, ovvero in conformità di quanto previsto dagli artt. 45 e seg., GDPR. Attualmente i server sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

I dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento verranno utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini conseguenti agli adempimenti richiesti dal presente avviso, per lo svolgimento di funzioni istituzionali e pertanto ai sensi dell'art. 6 comma 1 e) del regolamento non necessita di consenso. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per le finalità indicate, il rifiuto di fornire i dati richiesti comporterà l'impossibilità di partecipare alla presente procedura.

I dati potranno essere forniti a terzi per l'adempimento di finalità previste dalla legge; saranno trattati esclusivamente da personale interno previamente autorizzato e formato nonché presso Responsabili del trattamento nominati che assicurano adeguati livelli di esperienza, capacità ed affidabilità tali da garantire il rispetto della normativa in materia. L'elenco dei Responsabili è consultabile presso il Titolare.

I dati forniti sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate.

L'interessato potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Reg. Europeo 679/2016. In particolare ha diritto di accesso ai dati personali, alla portabilità, di ottenere la rettifica, l'aggiornamento, la cancellazione e la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento e di proporre reclamo al Garante della Privacy.

#### **9) Informazioni e chiarimenti.**

Per informazioni e chiarimenti di carattere amministrativo è possibile contattare il Rup al seguente indirizzo: [info@sandonnino.it](mailto:info@sandonnino.it)

Il presente Bando è pubblicato sul profilo della San Donnino Multiservizi srl per 30 giorni consecutivi.

Fidenza, 27 marzo 2024

**Il Responsabile del Progetto**

Geol. Enrico MENOZZI

Allegati:

- a) Allegato A – Schema di domanda per l’inserimento nel Comitato Consultivo Utenti – Allegato A1 - dichiarazione di idoneità;
- b) Allegato B – Schema di domanda per la gestione del Centro di Ascolto