

## AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

**Convenzione triennale con le Associazioni dei Consumatori per l'assistenza dei cittadini nelle attività connesse alla gestione delle utenze del servizio idrico integrato ubicate nel territorio comunale di Messina**

### 1. OGGETTO

Al fine di potenziare i servizi di accesso dei cittadini alla gestione delle proprie posizioni esistenti o da instaurare, per la fruizione del servizio idrico integrato, AMAM SpA intende stipulare Convenzioni con le Associazioni dei Consumatori), per abilitarle a fornire supporto ai cittadini negli adempimenti connessi alla presentazione delle pratiche relative alla gestione dei contratti di utenza, nonché a riceverne la presentazione per delega da parte degli stessi.

Le Associazioni dei Consumatori interessate, in possesso dei requisiti richiesti, potranno presentare apposita candidatura, corredandola dei documenti necessari, volta alla stipula delle rispettive convenzioni con AMAM SpA

### 2. REQUISITI GENERALI

Le Associazioni dei Consumatori che intendano stipulare con AMAM SpA Convenzione per l'espletamento delle attività di cui al successivo articolo 3, dovranno possedere i seguenti requisiti alla data di presentazione della propria candidatura:

1. Essere iscritte all'Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti, istituito presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (Ministero Sviluppo Economico ndr) secondo quanto previsto dall'art. 137 del Codice del Consumo (decreto legislativo n. 206/2005)
2. Essere dotate di Polizza di responsabilità civile al fine di garantire agli utenti il risarcimento di danni eventualmente provocati nell'assistenza prestata, ovvero fornire dichiarazione espressa di farsi carico dei danni cagionati ai terzi con assunzione di responsabilità risarcitoria in capo al rappresentante legale;
3. Avere almeno una sede operativa abilitata allo svolgimento delle attività di che trattasi ubicata nella provincia di Messina

### 3. ATTIVITA'

Costituiscono oggetto delle attività:

- assistenza agli utenti nell'accesso ai servizi da remoto attraverso il portale utenti <http://portale.amam.it>;
- assistenza nella compilazione della modulistica relativa alla fruizione del servizio idrico integrato;

L'Associazione dei Consumatori attenderà gratuitamente alle attività di assistenza tecnica agli utenti che allo stesso liberamente si rivolgeranno, nel rispetto delle normative in materia, attenendosi altresì agli standard di qualità, alle specifiche tecniche, ai tempi operativi cui è soggetto, avvalendosi di propri operatori qualificati che osserveranno comportamenti conformi ai criteri di massima correttezza, diligenza e trasparenza, assumendone ogni e qualsiasi responsabilità in ordine al supporto tecnico fornito e liberandone contestualmente AMAM SpA.



Ciascuna Associazione dei Consumatori indicherà i propri referenti delle sedi operative situate nel territorio (particolarmente di quelle presenti nella provincia di Messina) con cui AMAM dialogherà per l'attuazione di quanto in Convenzione e per l'aggiornamento dei servizi all'utenza.

**L'Associazione dei Consumatori svolgerà il proprio servizio senza oneri a carico di AMAM SpA e dei cittadini**, mettendo a disposizione appositi sportelli la cui ubicazione, unitamente agli orari di apertura al pubblico, sarà comunicata ad AMAM SpA che ne darà adeguata pubblicità, mediante pubblicazione dell'elenco delle Associazioni dei Consumatori convenzionate sul proprio sito, nella sezione Portale Utenti e altresì mediante azioni di comunicazione mirate, nonché a mezzo stampa, per la massima diffusione dell'informazione di pubblico servizio.

#### **4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' E TUTELA DEL CITTADINO**

L'Associazione dei Consumatori si atterrà alle normative vigenti in materia di esercizio della propria attività d'istituto e altresì a quelle cui è soggetta AMAM SpA nell'espletamento del servizio pubblico locale di cui è gestore, nonché alle norme contenute nel vigente **Piano per la prevenzione della Corruzione e Trasparenza** integrato dal **Codice Etico di AMAM SpA**.

L'Associazione dei Consumatori, per ogni istanza effettuata sul portale, per conto di ciascun utente, dovrà allegare opportuna delega sottoscritta dallo stesso e dovrà mantenere la massima riservatezza su qualsiasi notizia, dato, documento e informazione di cui venga a conoscenza in virtù dell'attività di cui in oggetto.

L'Associazione dei Consumatori sarà responsabile del trattamento dei dati personali che saranno conferiti dal cittadino richiedente e della perfetta tenuta e custodia della documentazione, ai sensi del D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. e dell'accessibilità del cittadino ai dati rilasciati e al procedimento curato dall'Associazione dei Consumatori.

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si uniformeranno alle disposizioni attuative del D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii., in particolare per quanto concerne gli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati e di responsabilità nei confronti degli interessati.

#### **5. DURATA**

Il rapporto di collaborazione con AMAM SpA avrà la durata di anni 3 (tre), rinnovabili, che decorreranno dal momento della sottoscrizione della Convenzione

Il rinnovo del servizio, in accordo tra le parti, potrà avvenire su istanza di una delle parti e previa verifica da parte di AMAM riguardo alla correttezza degli adempimenti di cui al presente atto e al permanere dei requisiti di cui all'articolo 2 e delle ragioni di pubblico interesse.

E' fatta sempre salva la facoltà di recesso anticipato, da entrambe le Parti, purché comunicata entro un termine che non pregiudichi le posizioni dei singoli utenti e comunque sempre entro 30 giorni dalla data di rescissione.

#### **6. DISCIPLINA DEL SERVIZIO E GESTIONE DELLE CONTROVERSIE**

L'Associazione dei Consumatori dovrà svolgere unicamente le azioni di cui all'oggetto del servizio, come enunciate all'articolo 2 del presente Avviso, previa apposita Delega rilasciata specificamente da ciascun Cittadino interessato e non potrà attuare alcuna forma di transazione commerciale o costituire rapporti contrattuali diretti



con l'utenza, a pena di revoca immediata dell'assegnazione e fatte salve eventuali ulteriori azioni che AMAM SpA si riserva di adottare a sua tutela e dei propri utenti.

Ciascuna Associazione dei Consumatori dovrà trasmettere *Report* trimestrali dell'attività svolta in Convenzione con AMAM, fornendo altresì dati statistici sull'utilizzo e sulla tipologia dei servizi offerti ai cittadini, nonché promuovere con AMAM SpA azioni mirate all'efficientamento del servizio o del supporto ai cittadini e/o indagini a campione utili alla verifica della *customer satisfaction*.

Per ogni eventuale controversia nascente tra le parti, connessa all'esecuzione dei rapporti oggetto della Convenzione, si prediligeranno le forme negoziali in Adr e, ove necessario, si ricorrerà giudizialmente presso i fori competenti per materia e territorio in cui ha sede AMAM SpA.

## 7. PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

Le manifestazioni di interesse inerenti le attività e i servizi oggetto del presente avviso potranno essere presentate unicamente via pec, all'indirizzo [amamspa@pec.it](mailto:amamspa@pec.it), entro le ore 12:00 del 28 febbraio 2023, indicando nell'oggetto: **Manifestazione interesse Convenzione con Associazioni dei Consumatori**

Il modulo per la presentazione della domanda potrà essere scaricato direttamente dalla sezione del sito istituzionale di AMAM SpA all'indirizzo: [www.amam.it](http://www.amam.it) - sezione Avvisi Pubblici.

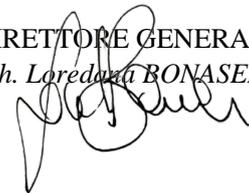
In sede di valutazione delle domande presentate, si potranno richiedere agli interessati eventuali chiarimenti e/o integrazioni, assegnando un termine perentorio, comunque non superiore a 10 giorni, entro il quale adempiere, decorso il quale le domande si intenderanno respinte.

L'istanza dovrà contenere, a pena di esclusione, la domanda redatta secondo il modulo allegato, con data e firma del legale rappresentante, corredata di tutti gli allegati richiesti.

Le istanze verranno istruite ed esitate dall'Azienda che ne darà riscontro a mezzo pec. Sarà inoltre pubblicato sul sito istituzionale di AMAM SpA l'elenco dei Centri di Assistenza Fiscale ammessi alla sottoscrizione della Convenzione, il cui schema sarà successivamente fornito.

Il Responsabile unico del procedimento è la dott.ssa Giovanna Beccalli, contattabile per ogni eventuale informazione sulla procedura ai recapiti: telefonico 090.3687732, email: [giovanna.beccalli@amam.it](mailto:giovanna.beccalli@amam.it) e pec [amamspa@pec.it](mailto:amamspa@pec.it), indicando nell'oggetto: **Manifestazione interesse Convenzione con Associazioni dei Consumatori – Chiarimenti**

IL DIRETTORE GENERALE f.f.  
arch. Loredana BONASERA



*Allegati:*

*Modulo Istanza per Manifestazione di Interesse Associazione dei Consumatori*

