



## CONVENZIONE

TRA

**Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** (in seguito Consiglio o CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico –Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica – Divisione XI (CNCU), con sede in Roma, via Sallustiana n. 53, c.a.p. 00187, Cod. Fisc. n. 80230390587, rappresentato dall' Avv. Loredana Gulino, in qualità di Direttore Generale della Direzione Generale DGMCCNT

E

**L'Università degli Studi di Catania – Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali**, Cod. Fisc. n. 02772010878, (di seguito anche Università) con sede e domicilio in Catania, piazza Università, n. 2, nella persona del legale rappresentante, Rettore Prof. Francesco Priolo, domiciliato per la carica presso la sede dell'Ateneo

## PREMESSO CHE

- Il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania intende istituire la XIII edizione del Master di I livello in “Customer Care e Tutela dei Consumatori”, per un numero complessivo di 1500 ore, di cui 338 ore di didattica frontale, studio guidato ed esercitazioni, 862 ore di studio individuale e 300 ore di stage in azienda;
- Il CNCU, in qualità di organismo preposto alla tutela dei consumatori e alla diffusione dei temi del consumerismo, così come previsto dall'art.

136 del Codice del Consumo, è interessato allo svolgimento e allo sviluppo delle attività di specializzazione nei settori disciplinari per i quali si istituisce il Master di cui sopra;

- Il CNCU con delibera n. 7 del 27 novembre 2020, visti i criteri adottati dal Consiglio in materia di supporto alle attività di formazione esterna, ha approvato il cofinanziamento in forma di contributi a favore dei partecipanti per l'iscrizione alla XIII edizione del Master di I livello in "Customer Care e Tutela dei Consumatori".

## RILEVATO

Che è interesse delle parti istaurare un rapporto di collaborazione sul Piano Didattico e della Ricerca, stabilendo le modalità più opportune per favorirne lo sviluppo.

Tutto ciò premesso

## SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

### **ART. 1**

Il Master si svolgerà secondo le linee indicate nel documento illustrativo allegato, che fa parte integrante della presente convenzione.

### **ART. 2**

L'Università e il CNCU si impegnano ad accordare per un numero di 15 partecipanti la copertura totale del costo di partecipazione al Master, stabilito in €2.356,00 (duemilatrecentocinquantasei/00) per ogni partecipante.

Il contributo sarà corrisposto secondo la graduatoria risultante da concorso, con unico bando, secondo le disposizioni, i requisiti, le modalità e i criteri stabiliti dal bando di ammissione al Master e dalla vigente normativa universitaria in materia di Master universitari.

### **ART. 3**

Al termine dell'attività formativa, ai partecipanti sarà rilasciato dalla segreteria organizzativa un attestato di frequenza con apposizione del logo del Consiglio quale ente cofinanziatore del corso. La segreteria organizzativa del Master si impegna a trasmettere, in copia, al CNCU, al termine dell'attività formativa e dei relativi esami finali, tali attestati.

Le parti si impegnano a predisporre un apposito questionario di gradimento da somministrare ai partecipanti, a cura dell'Università, a conclusione del Master.

La segreteria organizzativa si impegna a fornire il materiale didattico del corso al CNCU – Centro di Documentazione e Biblioteca - allo scopo di costituire un'apposita sezione dedicata alle attività di formazione da esso finanziate.

#### **ART. 4**

Le parti, sottoscrivendo apposita Convenzione, si impegnano ad offrire agli studenti del Master la possibilità di svolgere tirocini di durata almeno trimestrale presso le strutture del Ministero.

I tirocini, di natura curriculare, potranno essere svolti sia in presenza che da remoto.

#### **ART. 5**

Lo stage non costituisce rapporto di lavoro, né collaborazione professionale ad alcun titolo.

Durante lo svolgimento dello stage, l'attività sarà seguita e verificata da un tutor designato dall'Università e da un responsabile designato dal soggetto ospitante e l'accesso alle strutture ospitanti, ove previsto in base alla modalità di svolgimento dello stesso, è consentito ai soli fini dell'effettuazione dello stage medesimo.

Lo stagista dovrà svolgere le attività previste nel progetto formativo, dovrà rispettare le norme di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e dovrà mantenere la necessaria riservatezza su informazioni e dati acquisiti nel periodo di stage.

L'Università assicura gli stageurs contro gli infortuni sul lavoro presso l'INAIL, nonché per la responsabilità civile presso compagnie assicurative operanti nel settore. In caso di incidente durante lo stage, il soggetto ospitante si impegna a segnalare l'evento, entro i tempi previsti dalla normativa vigente, agli istituti assicurativi e all'Università.

Lo stage sarà successivamente regolato da apposita Convenzione sottoscritta dalle parti.

#### **ART. 6**

Le Parti dichiarano reciprocamente di essere informate e di acconsentire espressamente che i dati personali comunque raccolti in conseguenza dello stage vengano esclusivamente trattati per le finalità della Convenzione.

I suddetti dati, per fini statistici, trattati in forma anonima, potranno essere comunicati a soggetti pubblici, quando ne facciano richiesta per il perseguimento dei propri fini istituzionali, nonché ai soggetti privati, quando lo scopo della richiesta sia compatibile con i fini istituzionali della parte contrattuale a cui si riferiscono. Titolari dei dati personali, per quanto concerne il presente articolo, sono rispettivamente l'Università e il soggetto ospitante. Le parti dichiarano infine di essere informate sui diritti sanciti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali UE 679/2016.

## **ART. 7**

L'importo massimo destinabile al finanziamento è di € 35.340,00 (euro trentacinquemilatrecentoquaranta/00) ai fini di quanto concordato all'art. 2 della Convenzione.

Tale contributo sarà corrisposto in due quote; la prima quota pari al 79,23% dell'intero contributo, ossia € 28.000,00 (euro ventottomila/00), sarà versata entro 15 giorni, nel rispetto dei termini di chiusura del bilancio per poter effettuare pagamenti, dalla trasmissione tramite pec della richiesta di pagamento corredata da idonea documentazione attestante l'inizio delle attività da parte dell'Università, positivamente istruita da parte della Divisione XI della DGMCCNT e che dovrà pervenire alla Divisione XI contestualmente all'invio dell'accordo sottoscritto entro e non oltre l'11 dicembre 2020. La restante quota a saldo, nella misura massima del 20,77% ossia € 7.340,00 (euro settemilatrecentoquaranta/00) sarà corrisposta nel 2021, entro 60 giorni dalla conclusione delle attività formative previste dal master suindicato, dopo presentazione dell'attività di rendicontazione, nonché dell'attività di reportistica finale corredata da una relazione dettagliata sulle attività svolte.

Alla liquidazione provvederà il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti con i fondi assegnati sul capitolo di bilancio 1372 del Ministero dello Sviluppo Economico.

Gli impegni di spesa fanno riferimento agli esercizi finanziari 2020 e 2021, nella misura complessiva di € 28.000,00 nell'esercizio finanziario 2020, e nella misura complessiva di € 7.340,00 nell'esercizio finanziario 2021.

Ulteriori contributi al fine di coprire gli eventuali aumenti delle spese di realizzazione e partecipazione al Master e qualsiasi eventuale maggiore onere restano a carico dell'Università.

## **ART. 8**

In caso di assegnazione del contributo di iscrizione e successivo ritiro o rinuncia dell'assegnatario, la stessa sarà conferita al primo escluso scorrendo la graduatoria approvata.

## **ART. 9**

La presente convenzione è valida a partire dalla data di sottoscrizione fino al termine della realizzazione dell'attività formativa concordata ovvero entro il 31 dicembre 2021, salvo proroga del termine per la conclusione dell'attività di rendicontazione, ovvero della conclusione del corso di formazione, concordata tra le Parti mediante scambio di lettere trasmesse per posta certificata.

## **ART.10**

Le parti potranno recedere dalla presente convenzione con preavviso di 30 giorni; in tale caso sono fatte salve le spese già sostenute e gli impegni assunti alla data di comunicazione del recesso.

## **ART.11**

Tutte le controversie che dovessero insorgere dall'esecuzione del presente accordo saranno devolute alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo, ai sensi dell'art 133, 1° comma, lett. a) n. 2 del decreto legislativo, n. 104/2010 c.d. "Codice del Processo Amministrativo".

## **ART.12**

Il CNCU dichiara di aver preso visione del Codice etico e del Codice di comportamento emanati dall'Università rispettivamente con D.R. n. 2637 del 6.8.2015 e con D.R. n. 2352 del 5.6.2014, pubblicati sul sito web dell'Ateneo nella sezione "Amministrazione trasparente".

Il CNCU si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori, per quanto compatibili con il ruolo e con l'attività svolta, gli obblighi di condotta in essi previsti, nonché di essere consapevole che la violazione di tali obblighi di condotta costituisce causa di risoluzione della presente convenzione, fermo restando l'eventuale risarcimento del danno.

Si richiama quanto previsto dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001, in base al quale i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio,

hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

### Art. 13

“Bollo assolto in modo virtuale, giusta autorizzazione rilasciata dall'Agenzia Entrate di Catania n. 108603 del 27/07/1998”.

Letto, confermato, sottoscritto  
Roma, \_\_\_\_\_

Per il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti  
*Avv. Loredana Gulino Direttore Generale – DGMCCNT*  
*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)*

Per l'Università di Catania  
Il Magnifico Rettore  
*Prof. Francesco Priolo*  
*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)*

ctz

CA



UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA

DIPARTIMENTO DI  
SCIENZE POLITICHE  
E SOCIALI

PROSPETTO RIASSUNTIVO MASTER “CUSTOMER CARE E TUTELA DEI CONSUMATORI”.

### **1. Destinatari e procedure di ammissione partecipanti**

Il Master di I livello in “Customer Care e Tutela dei Consumatori” è destinato a laureati triennali in Scienze dell’Amministrazione e dell’Organizzazione, Sociologia e Servizio Sociale, Scienze politiche e relazioni internazionali, Scienze Economiche, Scienze dell’Economia e della gestione aziendale, Scienze del turismo, Scienze della Comunicazione, Scienze dei servizi giuridici, Scienze e tecniche psicologiche e a laureati magistrali in Giurisprudenza, nonché laureati triennali, magistrali e di vecchio ordinamento in ambiti affini a quelli su indicati.

Per essere ammessi al Master i candidati dovranno partecipare al bando di concorso (pubblicato tra dicembre 2020 e gennaio 2021) presentando apposita domanda on line corredata da curriculum.

### **2. Finalità, obiettivi formativi e contenuti del corso**

Il Master si pone come obiettivo la formazione di personale specializzato nella difesa degli interessi collettivi e individuali dei consumatori e nella gestione di specifiche missioni aziendali che salvaguardino il brand, la politica e il first statement o filosofia aziendali. Al termine del Master lo studente sarà in grado di: conoscere il quadro legislativo in favore dei consumatori; conoscere le scelte aziendali in materia di rapporti con i consumatori; partecipare alla elaborazione e attuazione delle politiche aziendali e di conoscenza del consumatore in vista di una sua integrazione nella catena del valore aziendale; collaborare alla progettazione e gestione di interventi di miglioramento sui processi e sulle procedure istituzionali ed aziendali, riguardanti soprattutto la relazione con il cliente; collaborare alla gestione di un sistema premiante di miglioramento continuo nei settori delle utilities, della sanità, dei servizi pubblici; collaborare alla progettazione e gestione dei processi di miglioramento di qualità e di ricerca; gestire un sistema di relazioni tra le imprese, la Pubblica Amministrazione e le Autorità di regolazione; supportare il Marketing nell’attività di comunicazione con il consumatore e nei processi di fidelizzazione della clientela..

### **3. Organizzazione del corso**

Il Master è organizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell’Università di Catania. Nelle dodici precedenti edizioni l’attività didattica frontale è sempre stata articolata in lezioni svolte da docenti di riconosciuto valore accademico incardinati in massima parte presso il Dipartimento proponente o in altri Dipartimenti dell’Università di Catania (tutti con molti anni di esperienza didattica), da accademici provenienti da altre università, da esperti non accademici di riconosciuta professionalità ed esperienza pluriennale, da specialisti sui temi del Master che prestano la loro docenza come attività

VIA VITTORIO EMANUELE II, N. 49 – 95131 CATANIA  
TEL. 095/7347248, FAX. 095/530693, E-MAIL dsps@unict.it

di sponsorship e che provengono dalle maggiori associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale, da enti pubblici e autorità indipendenti, da imprese leader nel settore delle telecomunicazioni, del credito, delle public utilities, della distribuzione commerciale.

Il Master è diretto dal Prof. Maurizio Avola, professore associato di Sociologia dei processi economici e del lavoro (in possesso di abilitazione scientifica nazionale al ruolo di Professione Ordinaria nello stesso settore scientifico disciplinare), curatore di due volumi collettanei e autore di cinque monografie e una cinquantina di ulteriori pubblicazioni tra articoli su rivista e saggi su volumi collettanei. Il Direttore è supportato da un comitato scientifico con compiti organizzativi, di supporto all'attività didattica e indirizzo scientifico, così composto:

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Maurizio Avola	SPS/09	Professore associato di Sociologia dei processi economici e del lavoro
Davide Arcidiacono	SPS/09	Ricercatore a tempo determinato (con tenure) di Sociologia dei processi economici e del lavoro
Carmela Di Mauro	ING-IND/35	Professore associato di Ingegneria Economico-Gestionale
Delia La Rocca	IUS/01	Professore ordinario di Diritto Privato
Guido Nicolosi	SPS/08	Professore Associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi
Giuseppe Vecchio	IUS/01	Professore Ordinario di Diritto Privato

#### 4. Struttura, articolazione del corso e frequenza

Il Master ha inizio di norma nel mese di marzo, ha durata annuale per un ammontare complessivo di 60 CFU. Il Master si articola in 1500 ore complessive così ripartite nell'arco di 12 mesi:

- n. 338 ore di didattica frontale, studio guidato ed esercitazioni;
- n. 862 ore di studio individuale;
- n. 300 ore di stage in azienda, associazione dei consumatori, ente pubblico.

La frequenza è obbligatoria. È consentito un massimo di assenze pari al 20% del monte ore complessivo delle attività previste dal master

#### 5. Piano didattico

Il piano didattico del Master si articola in quattro macro insegnamenti (otto moduli didattici), così suddivisi:

<b>Insegnamento 1: Principi e analisi del quadro giuridico (IUS/01 e IUS/10)</b>
<i>Modulo 1 - La regolazione del conflitto e la tutela del consumatore</i>
<i>Modulo 2 - Cittadina e tutela del contribuente</i>
<b>Insegnamento 2: Consumatore e Azienda (SPS-09)</b>
<i>Modulo 3 - La trasformazione dei modelli produttivi e del welfare state</i>
<i>Modulo 4 - L'analisi del consumo e del consumerismo</i>
<b>Insegnamento 3: Comunicazione e relazioni istituzionali (SPS-08)</b>
<i>Modulo 5 - La comunicazione aziendale e i nuovi media</i>
<i>Modulo 6 - Pubbliche relazioni e lobbying dei consumatori</i>
<b>Insegnamento 4: Analisi del mercato e della qualità (SECS-P_08)</b>
<i>Modulo 7 - Analisi dei costi e misurazione della customer care</i>
<i>Modulo 8 - Marketing strategico e operativo</i>

Inoltre, il Master prevede la partecipazione degli studenti a un tirocinio presso amministrazioni pubbliche, aziende, associazioni dei consumatori, ecc., dove potranno tra l'altro sviluppare un project work oggetto della prova finale del Master.

#### **6. Quota di partecipazione**

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in € 2.356,00 (duemilatrecentocinquantasei/00)

Il Direttore del Master  
Prof. Maurizio Avola

AVOLA  
MAURIZIO  
07.10.2020  
07:39:09 UTC