

CONFSERVIZI

Asstra • Federambiente • Federutility

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

CONFSERVIZI

(Confederazione Nazionale dei servizi pubblici locali – Asstra, Federambiente, Federutility)

E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

(Acu – Adiconsum – Altroconsumo – Assoutenti – Adoc – Adusbef – Casa del Consumatore – Centro Tutela Consumatori Utenti Verbraucherzentrale Suedtiroel – Cittadinanzattiva – Codacons – Codici – Confconsumatori – Federconsumatori – Lega Consumatori - Movimento Difesa Del Cittadino - Movimento Consumatori - Unione Nazionale Consumatori)

Premesso che:

- affinché si apra la strada ad un nuovo assetto dei servizi pubblici locali fondato sulla concorrenza nella regolazione, sull'utilizzo più efficiente delle risorse pubbliche, ma anche sul mantenimento dell'universalità dei servizi e su un incremento della qualità delle prestazioni, occorre dare voce a chi i servizi li utilizza e li paga sia attraverso le tariffe, sia attraverso il prelievo fiscale;
- i cittadini sono il partner più naturale delle istituzioni locali e dare voce a loro e alle loro espressioni associative significa finalizzare il loro intervento allo svolgimento di compiti concreti che, nel caso dei servizi, significa innanzitutto valutazione e controllo;
- le Parti intendono dare vita ad un Protocollo sulle nuove relazioni Confservizi e Associazioni dei consumatori che valorizzino i rispettivi ruoli di rappresentanza e partecipazione e controllo democratico dei cittadini consumatori nel mercato dei servizi delle utilities.

Considerato che:

- l'attuazione del comma 461 art. 2 della Legge Finanziaria 2008, rappresenta un impegno delle parti ed un'occasione per rafforzare un tema strategico come quello dei servizi pubblici locali in tutte le sue dimensioni: dalla partecipazione alla tutela;

- in questa nuova normativa confluiscono e s'intrecciano temi e politiche cruciali quali:

- ✓ accesso e qualità dei servizi di pubblica utilità;
- ✓ qualità della spesa pubblica (il costo dei servizi in tutti i suoi aspetti a carico dei bilanci pubblici visto in funzione dell'efficacia);
- ✓ efficacia ed efficienza della pubblica amministrazione;
- ✓ contenimento dei costi a carico dei cittadini utenti, con particolare attenzione alle fasce di popolazione in maggiori difficoltà economica e sociale.

- al fine di promuovere il passaggio dalla “self regulation” (l’attuale autoregolazione tipica dei vari settori) a forme di “civil regulation” (regolazione civile, promossa dal comma 461) dei servizi di pubblica utilità condivise con le Associazioni dei Consumatori, è necessaria una “rivoluzione” dei rapporti tra Associazioni dei consumatori, Enti locali e Gestori dei servizi;

Confservizi e le Associazioni dei Consumatori

Concordano di:

- ✓ verificare ed individuare congiuntamente, attraverso il coinvolgimento delle Federazioni associate a Confservizi, le iniziative più opportune da adottarsi, per ciascun settore, per garantire la piena attuazione delle previsioni introdotte dal comma 461 art. 2 della Legge 244/2007, nel rispetto delle normative settoriali, che nel dettaglio prevede:

“Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell’obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza e o inadempimenti contrattuali

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell’utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all’ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l’intera durata del contratto stesso”.

- ✓ Promuovere in considerazione delle specificità di ciascun settore rappresentato dalle Federazioni associate a Confservizi e dell’articolazione delle competenze nella materia in esame, la costituzione di tavoli permanenti di confronto - oltre uno nazionale con ruolo di

coordinamento - per l'individuazione delle modalità tecnico operative, per ciascun settore ed in conformità alla relativa legislazione, di attuazione delle disposizioni di cui al comma 461 art.2 della Legge 244/2007 e per le previste attività e consultazioni con le Associazioni dei consumatori, con apertura dei tavoli a far data dal01/01/2011.....;

- ✓ Promuovere presso le aziende associate a Confservizi la cultura del confronto con le Associazioni dei consumatori, quali rappresentanti degli interessi degli utenti dei servizi ed interlocutori necessari in una logica di effettiva qualificazione e necessario monitoraggio dei servizi offerti, al fine di migliorare i parametri di efficacia ed efficienza dei servizi erogati, prevedendo periodici incontri con le Associazioni dei Consumatori attraverso i predetti tavoli permanenti;
- ✓ Verificare, nei tavoli settoriali, la fattibilità del ricorso a strumenti e procedure di conciliazione extragiudiziale nei settori che ne sono sprovvisti, riconoscendo alla conciliazione paritetica con le Associazioni dei consumatori la valenza di strumento fondamentale per la risoluzione delle controversie di consumo, al fine di promuoverne il ricorso, così come disposto dall'art.23 comma 10 lettera I), Decreto Legge 25-6-2008 n.112 convertito in legge 133/2008 che prescrive: "prevedere adeguati strumenti di tutela non giurisdizionale anche con riguardo agli utenti dei servizi" ;
- ✓ Promuovere attività di informazione e formazione sui contenuti del comma 461.
- ✓ Predisporre una comunicazione congiunta sui contenuti del presente accordo da inviare alle sedi locali ed alle imprese associate.
- ✓ Promuovere attività di analisi delle problematiche e di ricerca di accordi per l'applicazione di norme o la soluzione di criticità su problematiche specifiche di settore, nell'ambito dei Tavoli settoriali di cui ai punti precedenti
- ✓ Operativamente le Parti:
 - Segnalano, nelle singole realtà locali, i servizi che presentano maggiori criticità dal punto di vista dei cittadini;
 - Verificano periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei parametri quali-quantitativi dei servizi erogati sulla base della conoscenza delle esigenze del territorio e delle segnalazioni dei cittadini che utilizzano gli stessi servizi. Promuovono l'interlocuzione e la collaborazione con associazioni rappresentative di particolari categorie di utenza;
 - Promuovono l'avvio di un Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi e dello stato di attuazione del comma 461 dell'art. 2 della legge 244/2007
 - Si impegnano a concordare la partecipazione, caso per caso, nei singoli Tavoli Settoriali, per le attività ed iniziative oggetto del protocollo, delle competenti Istituzioni, Autorità ed Associazioni di Enti.
 - Si impegnano, ad individuare i modelli più appropriati a promuovere la partecipazione delle Associazioni imprenditoriali e di categoria nelle attività di informazione, promozione e applicazione del comma 461, da realizzarsi ad opera delle Associazioni dei Consumatori;
 - Si impegnano a che i Tavoli Settoriali procedano ad un'analisi congiunta delle

tematiche comuni di seguito riportate a titolo meramente esemplificativo e definiscano congiuntamente le tematiche di settore:

- Promozione e condivisione di iniziative, nei settori che ne siano sprovvisti, atte a contenere i costi a carico dei cittadini utenti, con particolare attenzione alle fasce di popolazione in maggiori difficoltà economiche e sociali, ed accompagnate da idonee misure compensative per le imprese;
- Promozione e condivisione di iniziative nei confronti delle competenti Istituzioni atte ad individuare delle risposte per far fronte alle difficoltà o impossibilità a pagare le bollette dei servizi essenziali (acqua, gas, energia elettrica, rifiuti, trasporti) da parte di quanti, a seguito della grave recessione, hanno perso il posto di lavoro o sono a rischio di perderlo per causa chiusure/fallimenti, o sono stati posti in cassa integrazione o mobilità, oppure usufruiscono di contratti di solidarietà o integrazioni al reddito dagli enti bilaterali, ed accompagnate da idonee misure compensative per le imprese;
- Si impegnano, infine, a richiedere congiuntamente, subito dopo la sottoscrizione del presente protocollo di intesa, un tavolo permanente nazionale di confronto finalizzato ad intese o allo sviluppo di iniziative comuni con l'ANCI e la Conferenza delle Regioni.

Roma,

Associazioni dei Consumatori:

ACU.....

Fanni Pinna

ADICONSUM.....

Olivero Olivero

ADOC.....

Madia Olivero

ADUSBEF.....

Flora Donati

ALTROCONSUMO.....

Silvia Costantini

ASSOUTENTI.....

Maria Antonette Pirelli

CASA DEL CONSUMATORE.....

Settino Guiglia

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI VERBRAUCHERZENTRALE SUEDTIROL.....

Olivero Olivero

CITTADINANZA ATTIVA..... *Ma. L...*

CODICI..... ~~_____~~

CODACONS..... *Stefano Alessandrini*

CONFCONSUMATORI..... *Sao Bittu'*

FEDERCONSUMATORI..... *Federazione*

LEGA CONSUMATORI..... *Legna*

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO..... *Alcanta*

MOVIMENTO CONSUMATORI..... *Chiosolera*

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI..... *Unio Consum*

CONFSERVIZI..... *M. C.*

- ASSTRA..... *Asstra*

- FEDERAMBIENTE..... *Federambiente*

- FEDERUTILITY..... *Federutility*