

PROTOCOLLO D'INTESA TRA ATO 5 MARCHE ED ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

L'Ato 5 Marche rappresentato dal Presidente **Stefano Stracci** e le Associazioni dei consumatori:

- **Acu Marche** rappresentata da **Carlo Cardarelli**
- **Adiconsum Marche** rappresentata da **Simona Barbizzi**
- **Adoc** rappresentata da **Gianfranco Antonucci**
- **Cittadinanzattiva** rappresentata da **Alberto Franco**
- **Federconsumatori** rappresentata da **Antonio Ficcadenti**
- **MDC** rappresentata da **Micaela Girardi**

Visto

- quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 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 prestazioni;
- il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"
- la legge n. 36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche" e la relativa normativa regionale di attuazione;
- le disposizioni dettate dallo Statuto dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Marche
- la Delibera del CDA dell'Ato 5 Marche, n. 34 del 9 aprile 2008 avente ad oggetto "Istituzione del tavolo di verifica e conciliazione delle associazioni di consumatori".

Riconosciuto

il ruolo delle Associazioni dei consumatori;

SOTTOSCRIVONO

il presente protocollo d'intesa e

si impegnano:

a) ad istituire un Tavolo permanente di proposta, verifica e consultazione tra Ato 5 Marche ed Associazioni dei Consumatori e ad approvare, con apposito separato atto, sentite le parti, un regolamento per il suo funzionamento che, inoltre, fissi i requisiti per la partecipazione delle associazioni. Inizialmente alla discussione preparatoria saranno invitate le Associazioni che sottoscrivono il presente documento (Associazioni iscritte al Registro Regionale, Art. 4 L. R. Marche 15/98) **ferma restando la possibilità di valutare istanze di altre associazioni che intendano successivamente aderire al tavolo;**

b) a prevedere sotto la diretta responsabilità dell'ambito territoriale ottimale un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi del gestore, svolto con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;

c) ad istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi che coinvolga il gestore e le associazioni dei consumatori nella quale si dia conto delle proposte ed osservazioni nonché dei reclami, pervenute, a ciascuno dei soggetti partecipanti, da parte dei cittadini;

Si da atto che l'Ato 5 Marche si impegna:

- 1- ad intervenire sul gestore affinché adotti la carta della qualità del servizio di cui all'art.2 lettera a, comma 461, legge 244/2007 e le altre previsioni di cui alla medesima legge con particolare riferimento all'individuazione di strumenti di conciliazione;
- 2- ai fini della realizzazione degli obiettivi di cui ai punti a, b, c, del presente protocollo a fornire assistenza mediante utilizzo di proprio personale ed a provvedere alla copertura delle spese necessarie, assegnando uno stanziamento annuo, determinato dal Consiglio di Amministrazione, inserito in un apposito capitolo di spesa del bilancio di previsione e gestito dal Direttore dell'Autorità di Ambito, il quale provvede, con proprie determinazioni, ad autorizzare impegni di spesa, liquidazione e quanto altro eventualmente necessario;

Ascoli Piceno, 11 luglio 2008. Letto, approvato e sottoscritto,

Ato 5 Marche	Stefano Stracci	_____
Acu Marche	Carlo Cardarelli	_____
Adiconsum Marche	Simona Barbizzi	_____
Adoc	Gianfranco Antonucci	_____
Cittadinanzattiva	Alberto Franco	_____
Federconsumatori	Antonio Ficcadenti	_____
MDC	Micaela Girardi	_____

Bozza aggiornata all'11 luglio 2008

Regolamento di istituzione e funzionamento del Tavolo di consultazione dei consumatori del servizio idrico integrato dell'AATO n. 5 Marche

Approvato dall'Assemblea Consortile dell'Autorità di Ambito con delibera n. ___ del ____

Nel rispetto

- della Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche" e della normativa regionale di attuazione;
- visto il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";
- visto quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 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 prestazioni;
- in ottemperanza delle disposizioni dettate dallo Statuto dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Marche;

si istituisce il Tavolo dei consumatori dell'Ambito Territoriale n. 5 Marche determinandone altresì le norme generali per il funzionamento.

Istituzione e finalità

Art 1 - Istituzione, sede

Al fine di rendere più agevole lo svolgimento di attività di confronto, di studio e di analisi sulle problematiche del servizio idrico integrato, rendere più rapida ed efficace l'azione dell'AATO, con particolare attenzione agli aspetti connessi alla tutela degli utenti e consumatori, è istituito un tavolo tecnico permanente di confronto con le associazioni dei consumatori dell'AATO n. 5 Marche. Il Comitato svolge la sua attività presso le strutture messe a disposizione dall'Autorità di Ambito, operando in piena autonomia e nel rispetto delle funzioni dei soggetti rappresentati.

Art 2 - Finalità

Il Tavolo di Consultazione costituisce momento di informazione generale, proposta e verifica sui servizi gestiti direttamente dall'AATO 5 Marche, o dati in appalto a terzi, e di approfondimento/discussione sullo stato dei servizi, sugli standard di quantità e qualità degli stessi, sui contenuti della Carta della qualità del Servizio del gestore e sul rapporto tra AATO 5 Marche, utenti ed Associazioni, nonché per impostare progetti di informazione e comunicazione con i cittadini volti alla divulgazione e promozione di un utilizzo più razionale della risorsa idrica e di concrete pratiche di risparmio.

Composizione e nomina componenti

Art 3 - Composizione

Al fine di garantire la piena rappresentatività degli utenti, al Tavolo siedono 9 membri, di cui:

- a) Presidente dell'AATO 5 Marche con Funzione di Presidente o suo delegato;
- b) n. 2 rappresentanti dell'Assemblea consortile designati dalla stessa a maggioranza semplice;
- c) n. 6 membri, designati dalle associazioni iscritte all'albo regionale dei consumatori e maggiormente rappresentative a livello provinciale (Acu Marche, Adiconsum Marche, Adoc, Federconsumatori, MDC, Cittadinanza Attiva) nel numero di uno per ciascuna di esse.

I componenti del tavolo designati dalle associazioni/comitati durano in carica due anni.

All'atto dell'insediamento sarà compito delle stesse associazioni designare il nominativo di un membro supplente.

I membri del Tavolo Consultivo Utenti designati dalle Associazioni sono chiamati a rappresentare esclusivamente gli interessi degli utenti.

Art 4 - Nomina dei componenti

La nomina dei componenti del Tavolo è effettuata dal Consiglio di Amministrazione dell'Autorità di Ambito su proposta delle Associazioni più rappresentative che ne abbiano fatto richiesta.

Art 5 - Requisiti dei componenti ed eventuale sostituzione

Non possono far parte del Tavolo in rappresentanza delle Associazioni quanti siano in rapporti di dipendenza o collaborazione con l'Autorità di Ambito o con il soggetto gestore del servizio idrico integrato. In caso di rinuncia all'adesione all'associazione designante, nel caso intervenga l'incompatibilità di cui al primo capoverso del presente articolo, ovvero in caso di n. 3 assenze consecutive ed ingiustificate alle riunioni del Tavolo, il componente decade dall'incarico e si procede alla sua sostituzione attraverso il subentro del membro supplente già designato dall'associazione.

Ruolo del Presidente, funzionamento e attività

Art 6 - Ruolo del Presidente

Il Presidente convoca, organizza e coordina le attività istituzionali del Tavolo, con le modalità di seguito indicate.

Art 7 - Funzionamento

Il funzionamento del Tavolo è disciplinato dal presente regolamento, approvato dall'Assemblea consortile dell'ATO 5 Marche e da almeno i 2/3 dei componenti del tavolo stesso all'atto del suo insediamento. Ciascun membro del Tavolo può trasmettere al Consiglio di Amministrazione dell'AATO 5 proposte di modifica del testo del presente Regolamento, da adottarsi con il voto favorevole dei 2/3 dei suoi componenti. L'Assemblea Consortile dell'ATO 5 è tenuta a pronunciarsi in merito a tali proposte.

Art 8 - Attività

In conformità con le specifiche finalità il tavolo svolge le seguenti attività:

- a) formulazione di proposte agli organi dell'AATO 5 Marche sui più diversi aspetti che riguardano la gestione e lo sviluppo delle politiche di tutela del consumatore;
- b) attività consultiva e propositiva nei confronti degli organi e uffici dell'AATO 5, con particolare riferimento alle tematiche attinenti il contatto di servizio e la Carta della qualità del servizio idrico integrato adottata dal gestore, la Convenzione di affidamento e l'articolazione tariffaria;
- c) attività di studio, ricerca e verifica sulle questioni afferenti la qualità, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della gestione del servizio idrico integrato;
- d) attività di analisi, individuazione dei bisogni e delle problematiche degli utenti del servizio idrico integrato anche attraverso lo studio e realizzazione di un oggettivo sistema di monitoraggio permanente delle valutazioni e della rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito al rispetto degli standard da parte del gestore;
- e) attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito alle attività svolte da tavolo;
- f) acquisizione, anche tramite consultazioni informali, di elementi atti ad innalzare il livello qualitativo e quantitativo dei dati a disposizione dell'AATO consentendo alle singole associazioni, nello stesso tempo, di acquisire elementi di chiarimento e/o di aggiornamento sulle principali tematiche e criticità di settore;
- g) instaurare una fattiva collaborazione con le associazioni per migliorare in termini di effettività, di correttezza e di trasparenza, la tutela dei diritti ed il perseguimento degli interessi dei consumatori e costituire il presupposto per l'individuazione di strumenti comuni (tra AATO, gestore ed utenti) che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, prevedendo strumenti volti a privilegiarne vie conciliative, e alla qualità dei servizi;
- h) esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio pervenute da utilizzare per la più rapida soluzione degli stessi e al fine di proporre iniziative volte al miglioramento dei servizi;
- i) facilitare le iniziative di confronto e verifica sugli standard di qualità della Carta dei Servizi e sul rapporto tra cittadini, Autorità d'ambito e gestore;
- j) promozione di iniziative congiunte quali ad esempio l'organizzazione della sessione annuale di verifica di cui al comma 461, lettera f, art.2. legge 244/2007, di convegni e di incontri di carattere tecnico, informativo e formativo.

Il Tavolo può organizzarsi in Gruppi di lavoro che hanno il compito di approfondire alcuni temi ed elaborare proposte. I Gruppi, che non sono permanenti, ma strumentali e relativi a specifici argomenti da approfondire, avranno carattere temporaneo. Le idee ed i progetti che emergono dal lavoro dei Gruppi devono coinvolgere i componenti del Tavolo in un lavoro di rete e contaminazione reciproca.

Art 9 - Lavori

Per lo svolgimento delle sue attività, il Tavolo è assistito da personale indicato dall'Autorità di Ambito che provvede altresì alla copertura delle spese occorrenti al suo funzionamento, assegnando uno stanziamento annuo, determinato dal Consiglio di Amministrazione dell'Autorità ed inserito in un apposito capitolo di spesa del bilancio di previsione. La gestione del suddetto stanziamento compete al Direttore dell'Autorità di Ambito che provvede con proprie determinazioni ad autorizzare l'impegno di spesa e liquidazione e quanto altro eventualmente necessario.

Art 10 - Convocazione, ordine del giorno e rendiconto attività.

Il Tavolo si riunisce normalmente ogni 90 giorni secondo la programmazione effettuata all'inizio dell'anno e ogni qual volta il Presidente o un terzo dei componenti ne ravvisino la necessità. L'avviso di convocazione è inviato dal Presidente almeno 10gg prima della data prevista via e-mail. Nell'avviso viene indicato il luogo, il giorno, l'ora e gli argomenti all'ordine del giorno. In caso di urgenza l'avviso può essere inviato almeno tre giorni prima.

L'ordine del giorno è predisposto dal Presidente e dovrà tener conto delle specifiche richieste e/o esigenze avanzate dalle Associazioni. Per rendere più snello, proficuo e favorire il lavoro dei convenuti, per ogni argomento dell'ordine del giorno, quando necessario e/o possibile, sarà redatto a cura degli uffici dell'AATO un breve promemoria esplicativo. A far data dal giorno successivo a quello di spedizione della convocazione del tavolo, presso la sede dell'AATO, in orario d'ufficio o, su specifica richiesta, in altro orario concordato, dovrà essere disponibile alla consultazione dei rappresentanti designati ogni documentazione ritenuta utile per una migliore comprensione degli argomenti da dibattere. Quando tecnicamente possibile la consultazione di tale documentazione deve essere resa possibile attraverso la rete internet. Il Tavolo predispone al termine di ogni anno un rendiconto delle proprie attività che, oltre ad essere pubblicato sul sito dell'AATO 5 Marche e sugli eventuali siti delle associazioni componenti il tavolo stesso, potrà essere pubblicizzato ed illustrato nei modi e nelle forme ritenute più opportune.

Art 11 - Riunioni

Le riunioni del Tavolo sono valide ove partecipino almeno la maggioranza dei suoi componenti. Le decisioni vengono assunte con il voto favorevole della maggioranza dei presenti. (In caso di parità prevale il voto del Presidente). Di ogni riunione viene steso un verbale riassuntivo, redatto dal segretario. Tale verbale, sottoscritto dal Presidente e dal segretario, è approvato formalmente nella successiva riunione del Comitato. I verbali e gli atti del Comitato sono conservati presso la sede dell'Autorità di Ambito e pubblicati sul sito dell'ATO 5 Marche.