

**Accordo fra Regione Toscana, Anci Toscana e Associazioni dei consumatori per il recepimento e l'attuazione delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29/10/2013.**

Premessa

Premesso che è ormai obiettivo consolidato tutelare gli interessi dei cittadini utenti e dei consumatori sostenendo le istanze del consumo consapevole e sostenibile, e che a tal fine si intende rafforzare il lavoro di sinergia fra Amministrazioni locali e Associazioni dei consumatori;

visto l'art. 101 del D. Lgs. 206 del 2005 (Codice del Consumo) secondo il quale le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia;

visto l'art. 11 del D. Lgs. 286/1999, secondo il quale i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

considerato quanto stabilito all'art. 2 comma 461 della L. 24 dicembre 2007, n° 244 che reca le disposizioni che gli Enti locali devono applicare nella stipula dei contratti di servizio 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 di servizio;

visto l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n° 1, convertito con modificazione della legge 24 marzo 2012, n° 27, recante disposizioni relative al contenuto delle carte di servizio;

viste le linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico, (MISE) per dare attuazione alle disposizioni contenute nell'art. 2 comma 461 della L. 244/2007, sottoposte ad accordo sancito in sede di Conferenza Unificata il 26/9/2013 e pubblicate sulla Gazzetta ufficiale 29 ottobre 2013, supplemento ordinario n° 72;

considerato che il succitato documento nazionale ha comunque indicato alcuni criteri per individuare i principi e gli elementi minimi che gli Enti locali devono inserire nelle carte di qualità e nei contratti di servizio stipulati con i gestori dei servizi pubblici;

considerato che Regione Toscana è parte interessata in quanto soggetto regolatore di alcuni servizi pubblici locali per i quali dispone direttamente o indirettamente gli adempimenti relativi alla dotazione e ai contenuti delle carte dei servizi;

vista la legge regionale 9/2008 Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti ed in particolare il Piano di indirizzo della medesima approvato con DCR 12/2012 che si pone l'obiettivo specifico, ( 2.1) Recepire la normativa nazionale introdotta dalla Legge 244/2007 art. 2, comma 461;



considerato che l'ANCI a livello nazionale ha espresso parere favorevole sulle linee guida ministeriali contenuti lo schema di accordo, volto a definire un indirizzo comune fra tutte le amministrazioni interessate;

considerato che è obiettivo dell'ANCI supportare i comuni a conseguire la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi pubblici locali comunque gestiti, rendendo gli stessi più accessibili e tempestivi;

considerato che secondo quanto indicato nell'art. 3 della Legge regionale n. 9/2008 il Comitato Regionale Consumatori e Utenti svolge funzioni di raccordo con le politiche regionali e territoriali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, anche assumendo iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori ed utenti nell'ambito delle autonomie locali;

riconosciuto in particolare il ruolo crescente delle Associazioni nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini;

considerato che Regione Toscana, Anci Toscana e le Associazioni dei consumatori (d'ora in avanti rispettivamente Regione, Anci e Associazioni) sotto elencate, aderenti al Comitato Regionale Consumatori ed Utenti, intendono sottoscrivere un accordo finalizzato all'applicazione delle suddette linee guida;

ritenuto che Regione, Anci e le Associazioni considerano la collaborazione e le sinergie che deriveranno dal presente accordo un valido strumento per realizzare una virtuosa collaborazione fra pubblica amministrazione, soggetti erogatori dei servizi, utenti ed associazioni dei consumatori;

Si conviene quanto segue

a) Fra Regione, Anci e Associazioni è istituito, presso la sede di ANCI Toscana, il "Tavolo sulla qualità dei servizi" (di seguito Tavolo) per il confronto e condivisione delle linee di indirizzo strategico sui temi relativi al consumerismo, nonché sulle varie fasi di realizzazione da parte dei diversi soggetti interessati (Amministrazioni locali, Autorità competenti, Gestori diretti, Regione Toscana) delle linee guida di cui all'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Unificata il 26/9/2013.

Al Tavolo sulla qualità dei servizi sono assegnate le seguenti competenze:

1. Individuazione dell'elenco dei servizi pubblici locali su cui prioritariamente avviare il processo di attuazione del presente accordo;
2. definizione delle modalità di partecipazione delle Associazioni nel processo di elaborazione, monitoraggio e valutazione delle carte dei servizi;
3. normalizzazione dei criteri di misurazione della qualità dei servizi;
4. definizione delle procedure di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato con particolare riferimento ai reclami e alle conciliazioni;
5. promuovere gli strumenti e modalità di verifica del grado di soddisfazione dei cittadini.
6. definizione delle risorse necessarie all'espletamento delle attività previste e alla piena, concreta ed effettiva attuazione di quanto stabilito nell'art.2 comma 461 della legge n° 244 del 24 dicembre 2007;



7. organizzazione di sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007;
8. predisposizione di un programma di iniziative/azioni coordinate, da realizzare a cura dei soggetti firmatari, volte a dare la più ampia diffusione, informazione, formazione e a garantire la partecipazione necessaria alla realizzazione degli obiettivi di cui al presente protocollo.

Il Tavolo ha sede presso Anci che ne cura la segreteria, è composto da un dipendente della Giunta Regionale designato dal direttore generale competente in materia di consumatori e degli utenti, due rappresentanti di Anci e tre delle Associazioni dei consumatori fra quelle riconosciute ai sensi della L.R. 9/2008. Delibera a maggioranza dei presenti e disciplina la propria attività con regolamento interno.

b) Regione Anci e Associazioni definiscono di seguito gli indirizzi necessari per la più appropriata realizzazione di quanto stabilito nell'art. 2, comma 461 della richiamata legge 244/2007.

A tale scopo Anci si impegna, anche con attività di sensibilizzazione e accompagnamento, a promuovere presso tutti i Comuni aderenti i seguenti adempimenti e attività:

1. prevedere l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale della "Carta della qualità dei servizi" sia per i Servizi gestiti direttamente che attraverso specifici contratti di servizio.,
  2. redazione dei contenuti della carta previa condivisione dei contenuti standard con le Associazioni, d'intesa con le quali dovrà essere data la maggiore pubblicizzazione possibile alla stessa carta.
  3. prevedere i seguenti contenuti minimi nella "Carta della qualità dei servizi":
    - a) standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate generali e specifici;
    - b) modalità di accesso alle informazioni garantite;
    - c) modalità per proporre il reclamo;
    - d) modalità per adire le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
    - e) modalità dettagliate di ristoro all'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
  4. consultazione obbligatoria delle Associazioni in sede di stipula, ovvero integrazione, di tutti i contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici, in relazione agli standard da garantire.
  5. organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007.
  6. finanziamento del Fondo per le attività delle associazioni secondo quanto previsto dall'art.2 comma461 – lettere b) c) e d) della legge 244/2007, attraverso la previsione di un'apposita disposizione nei contratti di servizio.
- c) Regione, Anci e Associazioni convengono inoltre che sarà costituito presso la stessa Anci il Fondo per la copertura delle spese derivanti dall'attuazione

dell'art.2, comma 461 della legge 244/2007, come previsto dalle richiamate linee guida pubblicate sulla Gazzetta ufficiale n° 72 del 29 ottobre 2013.

Il Fondo sarà alimentato dal finanziamento diretto delle Aziende concessionarie dei servizi pubblici locali per un importo che potrà tenere conto del numero degli utenti fruitori del servizio. L'onere per le aziende non dovrà in nessun modo ricadere sui costi a carico dei cittadini;

Per il TPL il fondo potrà essere alimentato con una quota delle risorse destinate alla gestione delle funzioni degli EELL ai sensi dell'art. 6 della L.R. 42/98 sulla base di un disciplinare di gestione del fondo che ne definisca le modalità di utilizzo e rendicontazione, tenuto conto delle stringenti clausole adottate dalla normativa toscana sul TPL, ed in particolare:

- Il monitoraggio dei servizi: è prevista (e realizzata) una specifica struttura di "Osservatorio, regionale, per la mobilità ed i trasporti" (art. 21 LRT 42/98)
- La pubblicazione della carta dei servizi (art. 26)
- Gli obblighi dei gestori nei confronti dell'utenza (art.23)
- Gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio (art. 15)

d) Le parti assumono inoltre i seguenti impegni:

- Regione Toscana si impegna a individuare le modalità normative, negoziali e procedurali affinché per i servizi da essa regolati si possa dare seguito all'applicazione delle linee guida e alla partecipazione alla costituzione del fondo anche da parte dei soggetti già affidatari di servizi;

Anci si impegna a:

- promuovere l'individuazione e proposta di modifica degli indicatori e degli standard generali e specifici da inserire nelle Carte dei servizi;
- promuovere e sensibilizzare gli enti aderenti sia attraverso attività di comunicazione sia attraverso un supporto formativo per il personale degli enti locali (URP in particolare) e per operatori e volontari delle Associazioni. A tale scopo in base a quanto definito al Tavolo verranno predisposti appositi piani formativi;
- definire e adottare strumenti di supporto informatico per agevolare le attività degli enti preposti e delle Associazioni alla gestione delle attività previste nel presente protocollo;
- gestire il fondo in modo tale che siano garantiti il finanziamento delle le attività delle Associazioni secondo quanto previsto dall'art.2 – lettere b) c) e d) della legge 244/2007 e le attività di comunicazione e formazione promossi dal Tavolo;

Le Associazioni si impegnano a:

- garantire il massimo supporto nella gestione delle attività previste nel presente protocollo anche attraverso la messa a disposizione delle proprie strutture decentrate sul territorio;

Le parti tutte si impegnano:

- a costituirsi in camera di conciliazione nel caso di controversie amichevoli;
- a dare la massima diffusione, nei propri canali di informazione e comunicazione, sulle attività previste e i risultati conseguenti all'applicazione del seguente protocollo.

Il processo derivante dalle iniziative, come definite, andrà rivolto sia verso tutte le strutture di ascolto e di servizio attraverso le quali sono organizzate per fornire un servizio di informazione, tutela ed assistenza nei confronti dei cittadini, che verso le strutture predisposte dalle Amministrazioni locali (Uffici Relazioni al Pubblico ovvero altre strutture comunque denominate).

Regione, Anci e Associazioni convengono, infine, che entro i trenta giorni successivi alla stipula del presente accordo, siano definiti gli atti necessari al funzionamento del Tavolo e alla costituzione del Fondo.

Per Regione Toscana: Assessore Salvatore Allocca



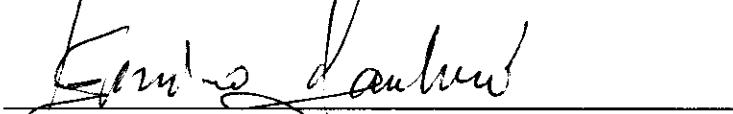
per Anci Toscana: Alessandro Pesci



Per ACU: Clara Gonnelli



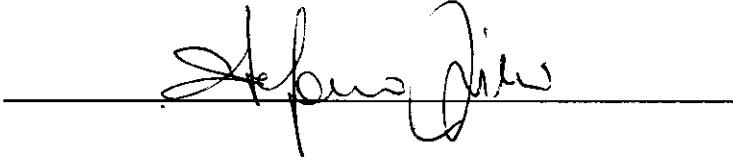
Per ADICONSUM: Enrico Sandrini



Per ADOC: Massimo Danièle



Per ADUSBEF: Stefano Dini



Per CITTADINANZATTIVA: Annibale Quaresima



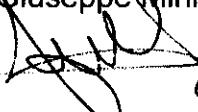
Per CODACONS: Silvano Bartolini



Per CONFCONSUMATORI: Daniele Nicolini



Per FEDERCONSUMATORI: Giuseppe Minigrilli



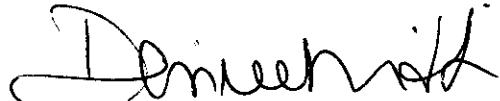
Per LEGA CONSUMATORI: Mario Frangioli



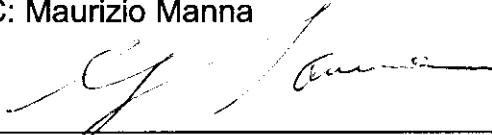
Per MOVIMENTO CONSUMATORI: Barbara Garzelli



Per MDC: Desirée Diddi

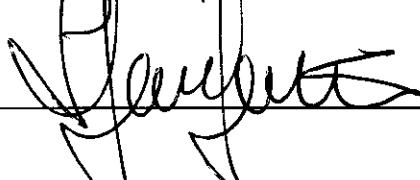


Per UNC: Maurizio Manna



Firma per adesione

AECI: Fabrizio Spinelli



Firenze, 14 Febbraio 2014

