

## Autorità Territoriale Integrata n°4

Tutela dei diritti dei Consumatori e Utenti dei Servizi Pubblici Locali (SPL)  
Istituzione della Consulta Permanente

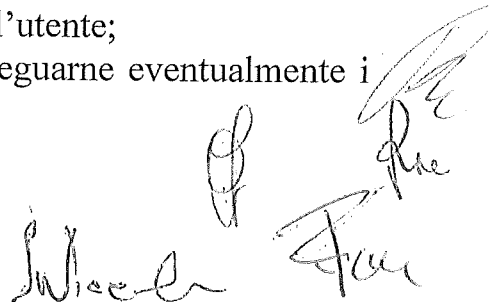
### PROTOCOLLO D'INTESA

Premesso che:

- la legge 206/05 art. 101 del titolo V "Erogazione di Servizi Pubblici" rinvia allo Stato e le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, la garanzia dei diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia;
- Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici;
- Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità di erogazione dei servizi previsti dalle leggi e alla sostenibilità delle tariffe;
- Ai sensi della L.244, art. 2, comma 461, gli enti erogatori dei servizi pubblici locali hanno l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi;
- Ai sensi dell'art.2 del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206), ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:
  - a) alla tutela della salute;
  - b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
  - c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
  - c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
  - d) all'educazione al consumo;
  - e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
  - f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
  - g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Considerato che per l'attuazione quanto sopra è auspicabile un costante dialogo tra gli Enti Pubblici e le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti e i Gestori dei servizi per:

- Meglio gestire e migliorare la corretta informazione all'utente;
- Controllare l'attuazione della Carta dei Servizi ed adeguarne eventualmente i contenuti;



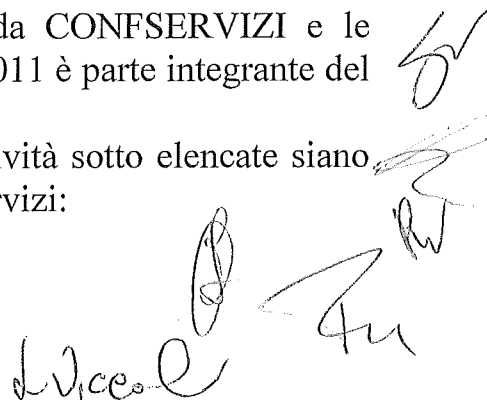
- Gestire i reclami e verificare l'attività del Gestore;
- Promuovere iniziative di educazione al consumo;

si conviene

- di istituire una Consulta permanente composta, da un rappresentante dell'Ambito territoriale Integrato, da un rappresentante nominato da ogni singola Associazione dei Consumatori iscritta al Registro Regionale e firmataria del "Protocollo d'intesa" con Confservizi nonché da un rappresentante per ciascuna Associazione di Categoria interessata e dal rappresentante del Gestore del Servizio. L'Autorità Territoriale Integrata è membro di diritto della Consulta in qualità di garante delle norme di settore e dei diritti dell'utenza;
- Di individuare, annualmente e secondo un principio di rotazione, il Presidente della Consulta tra i rappresentanti le Associazioni dei consumatori e membri della Consulta stessa;
- Di istituire un Segretario della Consulta, nominato annualmente dal Presidente tra i relativi membri, a cui assegnare compiti di supporto delle attività della Consulta. In particolare il segretario cura i documenti, acquisisce e istruisce i reclami, verbalizza i contenuti delle sedute, convoca su mandato del presidente il calendario delle attività;
- Di individuare la sede della Consulta nell'attuale sede dell'Ambito Territoriale Integrato n° 4 sita a Terni in via Bramante 43;
- Di convocare periodicamente la Consulta a cura della segreteria con cadenza trimestrale e comunque quando ne ricorra la necessità per evenienze di particolare importanza. In tal caso la convocazione potrà essere richiesta da uno dei suoi componenti;
- Di considerare valide le sedute della Consulta con la presenza della maggioranza dei suoi componenti, in prima convocazione, e con almeno un terzo dei suoi componenti in seconda convocazione;
- Di precisare che la Consulta periodicamente, con cadenza almeno semestrale, verificherà la corretta applicazione della Carta dei Servizi e acquisirà le necessarie informazioni relative alla qualità e continuità del servizio;
- Di istituire un tavolo extra giudiziario per la risoluzione alternativa delle dispute. Il tutto regolato da apposito atto.
- Di istituire un Osservatorio della qualità del servizio con il compito di monitorare e registrare periodicamente quanto previsto dalla L.244/2007, art.2, comma 461.

Si precisa inoltre che il protocollo d'intesa sottoscritto da CONF SERVIZI e le ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI avente data 01/01/2011 è parte integrante del presente protocollo che ne è guida ispiratrice.

In attuazione del suddetto protocollo si stabilisce che le attività sotto elencate siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori dei servizi:



- a) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- b) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori , l'adeguatezza dei parametri 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;
- c) previsioni di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quello stabilito dalle 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.

Il presente protocollo è stato oggetto di ratifica del Consiglio di Amministrazione delle aziende di servizio.

Terni, li 15 Maggio 2012

Autorità Territoriale Integrata

Azienda ..... S.I.I. ....

Azienda .....

azienda.....

Adiconsum Terni

ADOC

Cittadinanzattiva

Federconsumatori

Lega Consumatori Acli

.....

.....

*[Signature]*  
 .....  
*[Signature]* ..... *(Direttore)*  
 ..... *(DIRETTORE)*

*[Signature]* .....

*[Signature]* .....

*[Signature]* .....

*[Signature]* .....

.....

.....

.....