

**XIII Sessione Programmatica CNCU -  
Regioni**  
**Carte della qualità e contratti dei Servizi  
pubblici**

**Napoli 18- 19 novembre 2013**

**Documento conclusivo**

Al termine dei lavori della XIII Sessione Programmatica, svoltasi presso la regione Campania il 18 e 19 novembre 2013, il Ministero dello sviluppo economico, le associazioni dei consumatori e le Regioni concordano sulla necessità di proseguire il lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica.

I partecipanti alla Sessione Programmatica concordano in particolare sulla necessità di promuovere sul territorio la piena attuazione all'accordo del 26 settembre 2013 sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell'articolo 2,

comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008).

A tal fine si impegnano ad operare affinché:

- ✓ il ruolo delle associazioni dei consumatori a tutela degli utenti dei servizi pubblici locali non sia solo affermato, ma costruito e sostenuto giorno per giorno, anche attraverso adeguate campagne di informazione rivolte agli utenti sugli standard di qualità dei servizi e sulle modalità di risoluzione di eventuali contenziosi;
- ✓ i protocolli di intesa fra le associazioni dei consumatori ed i Comuni/Enti concessionari siano definiti prima possibile nei loro contenuti di dettaglio ed effettivamente sottoscritti in tutte le realtà locali secondo lo schema tipo allegato alla Linee guida e poi siano a loro volta concretamente attuati;
- ✓ gli indicatori di misurazione degli standard minimi di qualità dei SSPPL siano verificati e precisati in sede locale e con il coinvolgimento delle Regioni mediante un adeguato confronto con le associazioni dei consumatori e con le aziende, secondo le modalità precisate nelle linee guida, sia relativamente ai settori per i

quali le linee guida hanno tentato un'esemplificazione sia per gli altri settori;

- ✓ i protocolli di conciliazione paritetica siano effettivamente stipulati fra le aziende e le associazioni e siano progressivamente ricondotti al quadro normativo derivante dalla nuova regolazione dell'Unione europea in tema di ADR;
- ✓ siano approfonditi i rapporti con le autorità indipendenti di regolazione di settore ai fini dell'applicazioni di analoghi principi e di analoghe soluzioni anche nei settori regolati, per quanto compatibile con la specifica regolazione.