

Chi si è dotato di Carte dei servizi in Umbria?

Quanti e quali tipi di Contratti di servizio

esistono? La rilevazione

nelle aziende pubbliche e

partecipate della regione.



Servizi Pubblici Locali - art. 2, comma 461 Legge n.244/2007  
(legge finanziaria 2008):

“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;

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”.



Segreteria organizzativa: Cons. UT

Federconsumatori, Alessandro Petruzzi

Adiconsum Umbria, Francesco Ferroni

Codacons Umbria, Carla Falcinelli

MDC-Umbria, Cristina Rosetti

E-mail: federconsumatoriperugia@pec.it

Tel: 075/7972595

Fax: 075/7972598



Regione Umbria



Scuola Umbra di  
Amministrazione Pubblica

# Le Carte e i Contratti dei Servizi Pubblici Locali

Giovedì 19 febbraio  
2015 Ore 9,30

Scuola Umbra  
di Amministrazione  
Pubblica  
Villa Umbra  
Pila (PG)

**Invito**

**Giovedì 19 febbraio 2015**  
**Ore 9,30**  
**Scuola Umbra di Amministrazione**  
**Pubblica**  
**Villa Umbra Pila (PG)**

Ore 9,30 – Registrazione dei partecipanti

Ore 9,45 – **Alberto Naticchioni**, amministratore responsabile della *Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica*

Ore 10 – **Alessandro Petrucci**, per associazioni consumatori: mappatura delle Carte e dei Contratti dei servizi delle aziende pubbliche e partecipate in Umbria

Ore 10,15 – **Fabio Paparelli**, assessore con delega al Commercio e alla Tutela dei Consumatori, Società Partecipate e Riforme dei Servizi Pubblici Locali, *Regione Umbria*

**BUONE PRATICHE ED ESPERIENZE**

Ore 10,45 – **Comune di Ancona\***: risultati del lavoro svolto per il progetto di monitoraggio permanente della qualità dei servizi pubblici

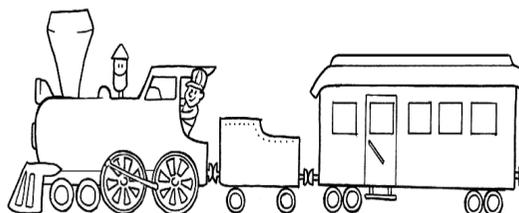
Ore 11,15 – **Arnaldo Marini**, Responsabile Monitoraggio Servizi di Trasporto Pubblico Locale, *Giunta Regione Toscana*: esperienza di monitoraggio del trasporto su ferro

\*in attesa di risposta

Ore 11,45 – **COFFE BREAK**



Ore 12,00 – **Silvano Rometti**, assessore alle Infrastrutture della *Regione Umbria*: ipotesi per un protocollo di monitoraggio nel settore Trasporti



Ore 12,30 – **Francesco De Rebotti**, presidente ANCI *Umbria*: ipotesi per un protocollo regionale per l'applicazione dell'art. 2, comma 461 Legge n.244/2007

Ore 13,00 – Chiusura dei lavori

**Cos'è la Carta dei servizi**

La carta dei servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire agli utenti.

La carta dei servizi deve contenere informazioni su:

- servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e di pagamento delle fatture, eventuali;
- limitazioni tecniche per certi tipi di servizi, condizioni di recesso e di rinnovo;
- modalità per ricevere assistenza e presentare reclami;
- indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento da parte del gestore;
- possibilità di attivare strumenti di controllo della spesa o di limitazione dell'accesso al servizio (ad esempio per i minori);
- inserimento negli elenchi telefonici.

Al pari del contratto, la Carta dei servizi è vincolante per gli operatori ed è parte integrante della disciplina del rapporto.

Il contratto e la Carta dei servizi costituiscono, quindi, il riferimento per ogni informazione, obbligo e diritto che l'utente voglia conoscere e far valere. Per questa ragione, la Carta dei servizi deve essere resa disponibile agli utenti prima della conclusione del contratto e deve essere sempre consultabile nel corso del rapporto contrattuale.