

**PROTOCOLLO D’INTESA PER LA COLLABORAZIONE TRA**

**L’AMMINISTRAZIONE COMUNALE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

**(art. 2 comma 461 L. 244/2007)**

L’anno duemiladiciannove il giorno 22 del mese di novembre alle ore 12:00 presso la sede del Comune di Latina, Piazza Del Popolo, 1,

TRA

IL COMUNE DI LATINA, C.F. n. 97020598, nella persona del Sindaco pro tempore dr. Damiano COLETTA, domiciliato per la carica in Piazza del Popolo, 1, 04100 Latina;

E

LE SEGUENTI ASSOCIAZIONI A DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI

* Adoc;
* Asso Cons Italia;
* Cento Giovani;
* Cittadinanza attiva;
* Codacons;
* Codici
* Confconsumatori;
* Federconsumatori;
* Konsumer Italia;
* Lega Consumatori:
* Udicon

**PREMESSO**

* che l’accordo che il Comune di Latina intende stipulare con le Associazioni dei consumatori- formalizzata nel presente Protocollo d’intesa- è finalizzato promuovere una virtuosa collaborazione tra l’Amministrazione comunale, i cittadini/utenti e le Associazioni dei consumatori;
* che le Parti intendono proseguire il dibattito e il confronto sulle problematiche legate all’erogazione dei servizi pubblici locali, riconoscendo reciprocamente le rispettive sfere di autonomia e le connesse responsabilità giuridiche e politiche;

**VISTO** quanto Disposto dall’art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n.244, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e dei cittadini/utenti dei servizi pubblici locali e garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle prestazioni;

**VISTI** altresì:

* il decreto legislativo 6 settembre2005, n. 206, recante“ Codice di consumo”;
* l’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;
* il documento approvato alla conclusione della XII Sessione programmatica Consiglio Nazionale Consumatori e utenti – Regioni, del 24 e 25 gennaio 2012;
* l’articolo 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, recante “ Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività “ ( cd. Decreto “ Cresci Italia “ ), convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27;
* l’Accordo sancito dalla Conferenza Unificata, in data 26 settembre 2013, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell’art. 9, comma 2, del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, 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’art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

**RICONOSCIUTO** Il pieno rispetto dei ruoli fra l’organo di indirizzo politico egestionale nonché la fondamentale funzione svolta dalle Associazioni dei consumatori, di tutela dei diritti e degli interessi dei Cittadini/utenti e di controllo sociale dei servizi;

**CONVENUTO** che sia opportuno istituire un Tavolo di confronto relativamente aitemi di interesse dei cittadini consumatori e utenti, intesi come fautori dei beni materiali e di servizi, presieduto e coordinato dal Sindaco o da un suo delegato;

**RITENUTO OPPORTUNO** che al Tavolo partecipino le sopra citate Associazioni diconsumatori e qualificati rappresentanti dell’Amministrazione;

**DATO ATTO CHE** il Tavolo si occuperà – con riguardo ai Servizi erogatidall’Amministrazione e dai soggetti di diritto pubblico o privati controllati dal Comune di Latina – della definizione dei principi generali in materia di:

* indicatori e standard di qualità e quantità dei servizi relativi alle prestazioni e ai servizi erogati così come determinati nei contratti ed esplicitati nelle connesse carte di qualità;
* accesso alle informazioni garantite;
* monitoraggio, anche sulla base di indagini customer satisfaction, della soddisfazione dei cittadini/utenti, e verifica dell’efficacia delle azioni correttive;
* procedure di reclamo, di conciliazione paritetica stragiudiziaria, di ristoro dell’utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato in caso di inottemperanza da parte dei gestori dei servizi, che dovranno tenere conto delle specificità di gestione dei servizi e delle compatibilità economico-finanziarie.

**RITENUTO OPPORTUNO PREVEDERE CHE:**

* il Tavolo potrà organizzarsi in gruppi di lavoro per singoli settori, coordinati dall’Assessore competente, ai quali potranno partecipare, ove ritenuto necessario, i rappresentanti di Aziende e Strutture interessate;
* i gruppi di lavoro, nello svolgimento delle loro attività, applicano le disposizioni del presente Protocollo tenuto conto delle specificità dei servizi e delle modalità di erogazione degli stessi;
* il Tavolo procederà comunque alla verifica periodica dello stato di avanzamento dei lavori svolti dai gruppi che si occupano dei singoli settori;
* la discussione sui temi relativi alle singole Carte della qualità dei servizi sarà effettuata all’interno dei richiamati gruppi di lavoro. I gruppi di lavoro possono altresì approfondire ulteriori temi, elaborare proposte e proporre la realizzazione di progetti;
* l’impegno del Tavolo sarà prioritariamente destinato alla piena, concreta ed attiva attuazione delle previsioni contenute nell’articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, tenuto altresì conto delle indicazioni contenute nel citato Accordo sancito dalla Conferenza Unificata in data 26 settembre 2013.

**RICHIAMATA** la deliberazione G.M. n. 296/2019 del 24/10/2019 con la quale è stato approvato lo schema del presente protocollo d’intesa;

Tutto ciò premesso e recepito come parte integrante e sostanziale del presente Protocollo,

**ART. 1**

IL COMUNE DI LATINA SI IMPEGNA:

1. a riconoscere il Tavolo permanente, istituito ai sensi del presente Protocollo, quale luogo deputato alla determinazione e all’organizzazione delle attività derivanti dall’articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, ivi compresa la determinazione delle linee guida come indicato nel documento approvato alla conclusione della XII Sessione programmatica CNCU-REGIONI del 24 e 25 gennaio 2012 e nel successivo Accordo sancito dalla Conferenza Unificata in data 26 settembre 2013;
2. ad attuare, di conseguenza, le seguenti procedure:
3. prevedere, all’interno di ciascun servizio gestito direttamente ovvero erogato da soggetti di diritto pubblico o privato controllati dal Comune di Latina, l’obbligo e/o revisione annuale delle Carte della qualità dei servizi.

Le Carte devono essere redatte sulla base dei *contenuti* e *standard* condivisi con le Associazioni dei consumatori e, d’intesa tra le Parti, ne sarà data la maggiore pubblicizzazione possibile.

Ciascuna Carta dovrà contenere:

* gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio;
* le modalità di accesso alle informazioni garantite;
* le modalità per proporre reclamo;
* le modalità per adire le vie conciliative e stragiudiziarie;
* le modalità dettagliate di indennizzo automatico dell’utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza, che dovranno tener conto della specificità di gestione dei servizi e delle compatibilità economico-finanziarie;
1. la consulenza obbligatoria preventiva delle Associazioni dei consumatori, attraverso il Tavolo permanente, in previsione del rinnovo o delle integrazioni dei contratti di servizio con le Aziende che erogano servizi pubblici;
2. gli adempimenti previsti dall’articolo 2, comma 461, lettere c) e d), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, vale a dire: “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” e “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 nell’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 al gestore dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori”;
3. il riconoscimento del Tavolo permanente dell’organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell’ articolo 2, comma 461, lettere c) e d), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, sul rispetto e l’adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, come stabilito nella lettera f) del citato articolo 2;
4. a prevedere specifiche modalità per il finanziamento di un sistema di monitoraggio, previsto dalle lettere c) e d), dell’articolo 2, comma 461, della legge 24 di cembre 2007, n. 244, sul rispetto e l’adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, come stabilito nella lettera f) del citato articolo 2.

Resta fermo che il Comune di Latina se ne farà carico per la parte riguardante i servizi gestiti direttamente, avvalendosi delle strutture amministrative preposte e nell’ambito delle risorse destinate allo scopo; le Aziende e le Società per la parte relativa ai contratti di servizio gestiti da ognuna, eventualmente anche prevedendo apposite voci tariffarie allo scopo destinate che comporta impegni di spesa da parte dell’Ente.

**ART. 2**

LE ASSOCIAZIONI SI IMPEGNANO

1. a contribuire alla realizzazione di note, memorandum e ogni altra iniziativa informativa utile e dedicata ai consumatori in rapporto alle attività dei servizi gestiti dal Comune di Latina;
2. a favorire la diffusione nei rispettivi siti di informazioni sulle iniziative di particolare interesse pubblico promosse dal Comune di Latina;
3. a contribuire alla pubblicizzazione, sui propri siti, di indirizzi e procedure di reclamo o segnalazione gestite dal Comune di Latina;
4. a contribuire, anche in funzione di rilevatori, alla realizzazione di attività di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini/utenti della verifica dell’efficacia delle azioni correttive.

**ART. 3**

LE PARTI SI IMPEGNANO ALTRESI’

1. a strutturare e garantire attività di comunicazione e informazione ai cittadini/utenti anche in merito al Tavolo;
2. ad individuare e strutturare procedure comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso dei consumatori/utenti, prevedendo strumenti volti a privilegiare le vie conciliative;
3. ad esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio sia in vista della più rapida soluzione sia per proporre iniziative e interventi di miglioramento dei servizi.

I lavori del Tavolo saranno oggetto di relazione da predisporre assicurandone idonea pubblicità entro il 31 maggio di ogni anno in riferimento all’attività svolta nell’anno solare precedente.

**ART. 4**

Il presente Protocollo ha valore per la durata di tre anni dalla data della sua sottoscrizione e, fatta salva la possibilità per ciascuna delle Parti di recedere liberamente dandone comunicazione, potrà essere rinnovato se di interesse condiviso.

**ART. 5**

Il presente Protocollo è aperto alla firma di altre Associazioni dei consumatori che siano riconosciute dalla vigente normativa.

Latina, 22 novembre 2019

Il Comune di Latina

Il Sindaco

Le Associazioni dei Consumatori

Adoc

Asso Cons Italia

Cento Giovani

Cittadinanza attiva

Codacons

Codici

Confconsumatori

Federconsumatori

Konsumer Italia

Lega Consumatori

Udicon