





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

OGGETTO: L.244/2007 – art. 2, comma 461 - Approvazione dello schema di Accordo fra Regione Marche, Anci Marche e Associazioni dei consumatori per il recepimento delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013, concernente la costituzione del tavolo sulla qualità dei servizi.

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio, riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dalla Posizione di Funzione Programmazione Integrata Commercio Cooperazione e Internazionalizzazione, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTO il parere favorevole di cui all'art.16 bis della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica del Dirigente della Posizione di Funzione Programmazione Integrata Commercio Cooperazione e Internazionalizzazione e l'attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Attività Produttive, Lavoro e Istruzione;

VISTO l'articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1;

DELIBERA

1. Di approvare lo schema di Accordo fra Regione Marche, Anci Marche e Associazioni dei consumatori per il recepimento e l'attuazione delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013, di cui all'allegato A) che forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, concernente la costituzione del tavolo sulla qualità dei servizi;

2. Di demandare al Dirigente della P.F. Programmazione Integrata Commercio Cooperazione e Internazionalizzazione, la sottoscrizione dello schema di Accordo specificato al punto 1, con facoltà di apportarvi eventuali modifiche non sostanziali che si rendessero necessarie all'atto della firma.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Deborah Giraldi)

Il Vice Segretario della Giunta regionale  
(Fabio Tavazzani)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
(Luca Cerniglioli)



## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” (legge finanziaria 2008);
- D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422 “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della L. 15 marzo 1997, n. 59”;
- Art.101 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del consumo”;
- Art.2 comma 461 della L. 2/12/2007 n.244 recante 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;
- Art. 8 del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27, recante disposizioni relative al contenuto delle carte di servizio;
- Linee guida MISE 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, in attuazione dell'art. 2, comma 461 della legge 244/2007, sancite in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città il 26/09/2013 (G.U. Serie Generale n. 254 del 29/10/2013 – Suppl. Ord. n. 72);
- L.R. 24 dicembre 1998, n. 45 “Norme per il riordino del trasporto pubblico regionale e locale nelle Marche”;
- L.R. 23 giugno 2009, n. 14 “Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti”;

**Motivazione ed esiti istruttoria**

La Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per l'anno 2008), all'art. 2, comma 461, con la finalità di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, nonché di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, ha introdotto una serie di misure che gli enti locali sono tenuti a rispettare in sede di stipulazione contratti di servizio, di seguito elencati:

- 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;



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- 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.

La concreta attuazione dell'art. 2, comma 461 della legge 244/2007 è sancita con l'emanazione delle Linee guida del MISE, 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, sancite in sede **di Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città il 26/09/2013** (G.U. Serie Generale n. 254 del 29/10/2013 – Suppl. Ord. n. 72).

Il documento succitato ha indicato i criteri per individuare i principi e gli elementi minimi che gli Enti Locali devono inserire nelle carte delle qualità e nei contratti di servizio stipulati con i gestori dei servizi pubblici.

In data 9/05/2017, il Comitato Regionale Consumatori ed Utenti (CRCU) ha approvato lo schema di "Accordo fra Regione Marche, Anci Marche e Associazioni dei consumatori per il recepimento e l'attuazione delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29/10/2013".

Tale schema è stato concordato anche in una serie di incontri tecnici con Anci Marche ultimo dei quali il giorno 14 luglio 2017.

Si precisa che la sottoscrizione del Protocollo d'intesa in argomento non comporta l'assunzione di impegni di spesa a carico della Regione.

Il sottoscritto, in relazione al presente provvedimento, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del DPR 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il Responsabile del Procedimento  
Dott. Pietro Talarico



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

PARERE  
DEL DIRIGENTE DELLA  
P.F. PROGRAMMAZIONE INTEGRATA,  
COMMERCIO, COOPERAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, che in relazione al presente provvedimento non si trova in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del DPR 62/2013 e della DGR 64/2014. Attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa.

Il Dirigente  
P.F. Programmazione integrata,  
Commercio, Cooperazione e Internazionalizzazione  
(Riccardo Strano)

PROPOSTA DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO  
ATTIVITA' PRODUTTIVE, LAVORO E ISTRUZIONE

Il sottoscritto propone alla Giunta regionale l'adozione della presente deliberazione, in relazione alla quale dichiara ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse, ai sensi dell'articolo 6bis della legge 241/90 e degli articoli 6 e 7 del DPR 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il Dirigente del Servizio  
(Massimo Giulinordi)

La presente deliberazione si compone di n. 10 pagine, di cui 5 di allegati.

Il Segretario della Giunta  
(Deborah Giraldi)

Il Vice Segretario della Giunta regionale  
(Fabio Tavazzani)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Allegato A

### Bozza - ipotesi di

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

#### Premessa

Visto l'obiettivo consolidato di tutelare gli interessi dei cittadini consumatori-utenti sostenendo le istanze del consumo consapevole e sostenibile e che si intende rafforzare la sinergia tra Amministrazioni 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 legge 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 del 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 disposizione previste nell'art.2 comma 461 della L.244/2007, sottoposte ad accordo sancito in sede di Conferenza Unificata il 26/09/2013 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n.72 del 29 ottobre 2013, supplemento ordinario n.72;

Considerato che tale documento ha 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 la Regione Marche è parte interessata in quanto soggetto regolatore di alcuni servizi pubblici locali per i quali dispone direttamente e/o indirettamente gli adempimenti relativi alla dotazione e ai contenuti delle carte dei servizi;

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



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

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 L.R. n.14/2009 il Comitato regionale consumatori e utenti promuove iniziative di raccordo e collaborazione con analoghi organismi regionali, nazionali e dell'Unione europea e propone azioni coordinate con imprese e pubbliche amministrazioni per sviluppare e sostenere migliori standard di qualità nella produzione, distribuzione ed erogazione di beni e servizi;

Riconosciuto in particolare il ruolo fondamentale delle Associazioni dei Consumatori ed utenti nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini;

Considerato che la Regione Marche, ANCI Marche e le Associazioni dei Consumatori (successivamente definite 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 derivanti 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 Marche, il "Tavolo sulla qualità dei servizi" (di seguito Tavolo), includendo nella qualità l'attenzione prioritaria alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità, 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 MARCHE) 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 con relativo impatto concreto sui contratti di servizio.
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;



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

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 Marche che ne cura la segreteria in collaborazione con gli uffici regionali preposti; è composto da un dipendente della Giunta Regionale designato dal dirigente della struttura regionale 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. 14/2009. I tre rappresentanti delle associazioni dei consumatori sono scelti dal CRCU con criterio turnario. Il Tavolo 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 e nelle Linee Guida approvate dalla Conferenza unificata del 26 settembre 2013, pubblicate in G.U. del 29 Ottobre 2013.

A tale scopo ANCI e il C.R.C.U./Regione si impegnano, 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;
  - f) 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;
4. organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007.





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

5. finanziamento del Fondo per le attività delle associazioni secondo quanto previsto dall'art.2 comma 461 – 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; le modalità di gestione del fondo saranno stabilite dal Tavolo.

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 i servizi pubblici locali per i quali è prevista la normazione delle Autorità garanti di settore, l'applicazione avverrà secondo quanto previsto dalle deliberazioni delle Authority.

d) Le parti assumono inoltre i seguenti impegni:

Regione Marche 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 compartecipazione alla costituzione del fondo anche da parte dei soggetti già affidatari di servizi;
- definire e adottare strumenti di supporto informatico per agevolare le attività degli enti preposti e delle Associazioni alla gestione della attività previste nel presente protocollo;

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;
- gestire il fondo in modo tale che siano garantiti il finanziamento delle 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.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

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 sessanta giorni successivi alla stipula del presente accordo, siano definiti gli atti necessari al funzionamento del Tavolo e alla costituzione del Fondo.

Per la REGIONE MARCHE:

---

Per ANCI MARCHE:

---

Per ACU MARCHE:

---

Per ADICONSUM MARCHE:

---

Per ADOC MARCHE:

---

Per CITTADINANZATTIVA DELLE MARCHE:

---

Per CODACONS MARCHE:

---

Per FEDERCONSUMATORI MARCHE:

---

Per MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MARCHE:

---

Per U.DI.CON. MARCHE:

---

Ancona, \_\_/\_\_/2017

Ⓟ

Y