



Servizi pubblici a misura di cittadino

A Napoli il CNCU incontra le Regioni e presenta le Linee Guida sui contratti di servizio e le carte di qualità

Napoli, 18 novembre 2013 - Maggiore **partecipazione** dei cittadini nel miglioramento della gestione dei servizi pubblici. **Confronto** tra gli enti locali e le Associazioni dei Consumatori per definire i contratti di servizio. **Monitoraggio** costante per verificare il rispetto degli standard di qualità. Questo l'oggetto delle nuove Linee Guida sulle carte di qualità e i contratti dei servizi pubblici locali presentate questa mattina durante la prima giornata della **XIII Sessione Programmatica Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – Regioni** in corso a Napoli alla Mostra d'Oltremare.

La giornata si è aperta con i saluti del vicepresidente della Regione Campania, **Guido Trombetti**.

Le Linee guida, approvate dalla Conferenza Unificata il 26 settembre e pubblicate in Gazzetta Ufficiale lo scorso 29 ottobre, danno piena attuazione all'articolo 2, comma 416 della Finanziaria 2008 (Legge 24 del 24 dicembre 2007) e contribuiranno a **migliorare la gestione di quei servizi erogati da Regioni e Comuni** come, ad esempio, i trasporti ferroviari e su gomma, il servizio idrico integrato, la raccolta e smaltimento dei rifiuti, la gestione dei parcheggi e gli asili nido.

“Le carte della qualità devono essere costruite definendo standard specifici che vanno finalmente definiti tenendo rigorosamente conto della loro reale fattibilità tecnica ed economica. L'auspicio è che, proprio perché così definiti, questi obiettivi possano essere integrati nei contratti di servizio tra enti locali ed

aziende per garantire che tali standard di qualità divengano vincolanti per le imprese” ha detto **Claudio De Vincenti**, Sottosegretario Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Documento presentato individua i **principi** e gli **elementi minimi** da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità che saranno oggetto di confronto con le Associazioni dei Consumatori: partecipazione certa ed efficace degli stakeholders e trasparenza, terzietà ed economicità del sistema di monitoraggio. Tra i principi generali, ad esempio, è prevista la consultazione delle associazioni “**almeno sei mesi prima** dell’affidamento del servizio e/o della predisposizione del bando di gara”.

Obiettivo delle Linee Guida, frutto della collaborazione tra il tavolo istituzionale CNCU-Stato-Regioni-ANCI, è quello di garantire la **piena applicazione della norma contenuta nella Legge Finanziaria 2008**, da anni parzialmente disattesa, e che si diffonda in maniera omogenea in tutti i Comuni, Province e Regioni del Paese. Il **Comune di Ancona**, ad esempio, ha dato attuazione alla norma già nel 2009 quando ha sottoscritto un Protocollo d’Intesa per il **miglioramento della qualità dei servizi con alcuni gestori e Associazioni dei Consumatori**. Sulla base del Protocollo, Comune – Associazioni – Aziende di servizio firmatarie si sono impegnate, tra l’altro, ad emanare una Carta della qualità dei servizi con indicazione degli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni da erogare e istituire un sistema aggiornato e continuativo di monitoraggio.

ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI,
ASSOCONSUM, ASSOUTENTI,
CASA DEL CONSUMATORE, CTCU, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI,
FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI,
MDC, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Ufficio Stampa Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti CNCU

Enrico Cinotti

328.8955265

ufficiostampa.cncu@mise.gov.it