



XIII SESSIONE PROGRAMMATICA CNCU-REGIONI

CONDIVISO IL DOCUMENTO CONCLUSIVO

PIU' TUTELE E INFORMAZIONI PER GLI UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Rilanciare la partecipazione civica; dare piena attuazione all'accordo 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 alle Associazioni dei Consumatori. Questi due dei punti contenuti nel Documento conclusivo presentato alla fine della XIII Sessione Programmatica CNCU-Regioni, organizzata dalla Regione Campania, che si è tenuta a Napoli il 18 e il 19 novembre, e ha visto una grande partecipazione delle associazioni dei consumatori. Al termine dei lavori, 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.

Nel corso della due giorni sono state presentate le Linee guida frutto della collaborazione tra il tavolo istituzionale CNCU-Stato-Regioni e ANCI che individuano i **principi** e gli **elementi minimi** da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità.

A tal fine i partecipanti alla Sessione Programmatica 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 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 SSPLL 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.

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