



## **PARERE**

### **SULLE CARTE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI 2010 RELATIVE A:**

**Sistema Musei Civici di Roma, Servizio di Informazione  
Turistica del Comune di Roma, Gestione Integrata Spazi  
Culturali**

(luglio 2010)

L'AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITA'  
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
DEL COMUNE DI ROMA

VISTA la deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n. 39, così come modificata e integrata dalla deliberazione del 22 ottobre 2007, n. 212, che ha attribuito all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito, Agenzia) le funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta Comunale, da esercitare in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, anche attraverso la formulazione di osservazioni e proposte (di seguito, DCC 212/2007);

VISTO che la medesima deliberazione assegna all'Agenzia, tra le altre, le funzioni di valutare la conformità delle Carte dei Servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori dei Servizi Pubblici Locali agli impegni assunti dall'esercente nel contratto di servizio ed alla normativa vigente;

VISTA la Direttiva del 27/1/1994 e il Decreto del 30/12/1998, emanati dal Presidente del Consiglio dei Ministri;

VISTA la Legge Finanziaria 2008 art. 2 comma 461;

VISTO il Protocollo di Intesa stipulato tra l'Agenzia e le Associazioni dei Consumatori e Utenti (di seguito, Associazioni), firmato in data 20 dicembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

Con deliberazione del Consiglio Comunale del 16 gennaio 2008 n. 10, è stato approvato il Contratto di Servizio tra Comune di Roma e Zètema Progetto Cultura s.r.l. (di seguito, Zètema) per le annualità 2008-2011.

L'art.11 "Strumenti di garanzia a tutela degli utenti" prevede l'impegno da parte di Zètema ad apportare, entro il 31 marzo 2008, le revisioni necessarie alle Carte dei Servizi e la possibilità di ulteriori revisioni ogni due anni.

In data 27 novembre 2009 Zètema trasmetteva all'Agenzia, per l'esame delle stesse, le bozze delle Carte della qualità dei Servizi 2010 relative a: Sistema Musei Civici di Roma, Servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma e Gestione Integrata Spazi Culturali, aggiornate rispetto all'implementazione di nuovi servizi attivati successivamente al Contratto di Servizio.

L'Agenzia, in considerazione di quanto previsto dalla Finanziaria 2008 (L.244/07, art.2, comma 461 lettera a) in materia di consultazione delle Associazioni, e in relazione al Protocollo di Intesa sottoscritto il 20 dicembre 2007 con le stesse, ha raccolto, nel corso di un apposito incontro tenutosi il 18 dicembre 2009 presso la sede dell'Agenzia, alla presenza dei rappresentanti di Zètema e dell'ex Dipartimento XX - Turismo, le osservazioni e le proposte presentate mediante parere scritto da parte delle Associazioni.

Il processo di revisione delle Carte di qualità dei Servizi è proseguito con l'analisi da parte di Zètema dei rilievi posti dall'Agenzia e dalle Associazioni che ha portato alla stesura definitiva delle stesse con alcune modifiche accolte da parte di Zètema. Tali modifiche sono state oggetto di ulteriore discussione in due riunioni distinte tenute presso l'Agenzia in data 27 aprile 2010 e 1 luglio 2010 che hanno portato alla conclusione dell'iter di consultazione delle Associazioni.

Le principali modifiche concordate con le Associazioni, e interamente recepite, vengono di seguito riassunte:

- 1) indicare dove trovare sul sito internet di Zètema i risultati annuali degli indicatori rispetto alle matrici che sono sulle Carte di qualità dei Servizi;
- 2) esplicitare che il risarcimento è fatto solo se richiesto e che viene concesso anche in caso di risposte in ritardo a reclami e segnalazioni.
- 3) indicare che il risarcimento può essere parziale, totale o prevedere una Roma pass;
- 4) esplicitare che lo standard minimo di 1,80 nelle indagini di qualità percepita è richiesto dal Contratto di servizio;
- 5) chiarire che le didascalie e i supporti sono anche in inglese (nei musei e in Sala Santa Rita);
- 6) prevedere un modulo reclami in lingua anche su internet e comunque indicare che le email sono ricevute in tutte le lingue.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia ai sensi della deliberazione del Consiglio Comunale del 22 ottobre 2007, n.212 articolo 4 comma c), ha esaminato le Carte di qualità dei Servizi 2010 relative a : Sistema Musei Civici di Roma, Servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma e Gestione Integrata Spazi Culturali predisposte da Zètema e le ha valutate conformi rispetto alla normativa vigente ed agli impegni assunti dall' esercente nel Contratto di Servizio.

L'Agenzia esprime il proprio apprezzamento per lo spirito di collaborazione dimostrato e per il lavoro svolto da Zetema Progetto Cultura srl, rileva comunque la mancanza delle modalità per adire le vie conciliative così come previsto dalla Legge 244/07, art. 2, comma 461 lettera a) nonché dalla Legge 69/2009 art. 30 la quale prescrive anche per i servizi pubblici locali la prescrizione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, così come previsto dall'art. 11 dell'emanando D.P.R. recante il regolamento di attuazione dell'art. 23 *bis* del D.L. n. 112 del 2008, convertito con modificazioni, dalla Legge n. 133 del 2008 e successive modificazioni, in materia di servizi pubblici di rilevanza economica che propone, al comma 2, l'avvio della procedura conciliativa secondo uno schema-tipo allegato al regolamento stesso.

L'Agenzia inoltre, si esprime in senso favorevole affinché nelle sopraccitate Carte di qualità dei Servizi venga apposta la seguente dicitura: "La presente Carta di qualità dei Servizi è stata redatta secondo quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2008 (L.244/07, art.2, comma 461 lettera a) in materia di consultazione delle associazioni dei consumatori e in relazione al Protocollo di Intesa sottoscritto il 20 dicembre 2007 tra le stesse e l'Agenzia per il controllo e la qualità dei Servizi Pubblici Locali del Comune di Roma".

Il presente parere verrà comunicato agli interessati e pubblicato sul sito web dell'Agenzia.

**Paolo Leon**

*Presidente*

**Claudio Santini**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia