

13 APR. 2015

N. Prot. RA/26017

ROMA



## PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

Roma Capitale, con sede in Via del Campidoglio, 1 - 00186 Roma, in persona del Sindaco Prof. Ignazio R. Marino

l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali - con sede in Via Cola di Rienzo, 217 - 00192 Roma, in persona del Vice Presidente Dott. Marco Penna

da una parte,

E

le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente:

- ACU – Associazione Consumatori Utenti, nella persona del Dott. Marco Bartolelli;
- Adiconsum Roma Capitale, nella persona del Dott. Maurizio Pecatelli;
- Adoc Roma e Lazio, nella persona della Dott.ssa Martina Savina;
- Adusbef, nella persona del Dott. Elio Lannutti;
- Altroconsumo, nella persona della Dott.ssa Silvia Castronovi;
- Assoconsum, nella persona del Dott. Augusto Camicioli;
- Cittadinanzattiva Lazio, nella persona del Dott. Roberto Crea;
- Codacons, nella persona del Dott. Gianluca Di Ascenzo;
- Confconsumatori Lazio, nella persona della Dott.ssa Barbara D'Agostino;

- Federconsumatori Lazio, nella persona del Dott. Luigi Agostini;
- Lega Consumatori Regione Lazio, nella persona del Dott. Pino Bendandi;
- Movimento Consumatori Roma Capitale, nella persona della Dott.ssa Laila Perciballi;
- Movimento Difesa del Cittadino, nella persona della Dott.ssa Livia Zollo;
- Unione Nazionale Consumatori, nella persona del Dott. Dino Cimaglia;

dall'altra,

## **PREMESSO**

che l'accordo che Roma Capitale e l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di cui alla deliberazione del Consiglio comunale n. 39 del 2002, e ss.mm.ii., di seguito denominata "Agenzia", intendono stipulare con le Associazioni dei consumatori - formalizzato nel presente Protocollo d'intesa - è finalizzato a promuovere una virtuosa collaborazione tra l'Amministrazione capitolina, l'Agenzia stessa, i cittadini/utenti e le Associazioni dei consumatori;

che le Parti intendono proseguire l'attività di dialogo e 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'articolo 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 di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni;

il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo";

l'articolo 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 dell'autonomia dei ruoli fra l'organo di indirizzo politico e gestionale; le funzioni - esercitate dall'Agenzia in piena autonomia - di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali, nonché di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina; la fondamentale funzione, svolta dalle Associazioni dei consumatori, di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/utenti e di controllo sociale dei servizi;

la straordinarietà della fase che Roma Capitale sta attraversando, soprattutto in ragione dei vincoli di spesa ad essa imposti dal Piano di rientro;

le peculiarità che caratterizzano alcuni ambiti, quale, ad esempio, il settore del trasporto pubblico locale, connesse, tra l'altro - nella specifica ed attuale situazione dell'Amministrazione Capitolina - ai percorsi di risanamento economico-finanziario che si è reso necessario intraprendere;

## CONVENUTO

che sia opportuno istituire un Tavolo di confronto relativamente ai temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti, intesi come fruitori di beni materiali e di servizi, presieduto e coordinato dal Sindaco o da un suo delegato.

Al Tavolo partecipano le sopra citate Associazioni di consumatori e qualificati rappresentanti dell'Agenzia.

Il Tavolo si occuperà - con riguardo ai servizi erogati dall'Amministrazione capitolina e da soggetti di diritto pubblico o privato controllati da Roma Capitale - della definizione dei principi generali in materia di:

- indicatori e *standard* di qualità e di quantità relativi alle prestazioni e ai servizi erogati così come determinati nei contratti di servizio ed esplicitati nelle connesse carte di qualità;
- accesso alle informazioni garantite;
- monitoraggio, anche sulla base di indagini di *customer satisfaction*, della soddisfazione dei cittadini/utenti, e verifica dell'efficacia delle azioni correttive;
- procedure di reclamo, di conciliazione paritetica e 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 tener conto delle specificità di gestione dei servizi e delle compatibilità economico-finanziarie.

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;

che 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;

che l'impegno del Tavolo sarà prioritariamente destinato alla piena, concreta ed effettiva 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;

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

## **ROMA CAPITALE 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:
  - a) prevedere, all'interno di ciascun servizio gestito direttamente ovvero erogato da soggetti di diritto pubblico o privato controllati da Roma Capitale, l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale delle Carte della qualità dei servizi.

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

Ciascuna Carta dovrà comunque 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 stragiudiziali;
  - 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 delle specificità di gestione dei servizi e delle compatibilità economico-finanziarie;
- b) la consultazione obbligatoria preventiva delle Associazioni di consumatori, attraverso il Tavolo permanente, in previsione del rinnovo o delle integrazioni dei contratti di servizio con le Aziende che erogano servizi pubblici;
  - c) gli adempimenti previsti dall'art. 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'adequatezza 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 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";
  - d) il riconoscimento al Tavolo permanente dell'organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'articolo 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007;
3. a prevedere, compatibilmente con i vincoli imposti a Roma Capitale dal Piano di rientro, specifiche modalità per il finanziamento di un sistema di monitoraggio, previsto dalle lettere c) e d) dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007, sul rispetto e l'adequatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, come stabilito nella lettera f) del citato articolo 2.  
 Resta fermo che Roma Capitale 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.

## **L'AGENZIA SI IMPEGNA**

1. ad esercitare funzioni di supporto tecnico nello svolgimento delle attività del Tavolo permanente e dei gruppi di lavoro;



2. a svolgere compiti di supporto e collaborazione alle attività di monitoraggio dei servizi erogati dalle società partecipate da Roma Capitale - incluse quelle realizzate con le Associazioni dei consumatori - stabilite nell'ambito del Tavolo permanente e secondo i principi generali da esso definiti. Sono comunque fatte salve le attività di monitoraggio che sia l'Agenzia sia le Associazioni svolgono in piena autonomia al di fuori del Tavolo permanente.

## **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 da Roma Capitale;
2. a favorire la diffusione nei rispettivi siti di informazioni sulle iniziative di particolare interesse pubblico promosse da Roma Capitale;
3. a contribuire alla pubblicizzazione, sui propri siti, di indirizzi e procedure di reclamo o segnalazione gestite da Roma Capitale;
4. a contribuire alla diffusione delle Carte della qualità dei servizi;
5. a contribuire, anche in funzione di rilevatori, alla realizzazione di attività di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini/utenti e della verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

## **LE PARTI SI IMPEGNANO ALTRESI'**

1. a strutturare e garantire attività di comunicazione e informazione ai cittadini/utenti anche in merito ai lavori del Tavolo;
2. a 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. a 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.

Il presente Protocollo ha valore per la durata di tre anni dalla data della sua sottoscrizione e si intende tacitamente rinnovato qualora non intervengano modifiche con accordo scritto tra le Parti e fatta salva la possibilità per ciascuna delle Parti di recedere liberamente dandone comunicazione all'altra Parte.

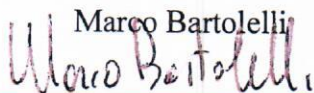
Il presente Protocollo annulla e sostituisce il Protocollo stipulato tra l'Agenzia e le Associazioni dei consumatori in data 20 dicembre 2007.

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

Roma, 13 Aprile 2015

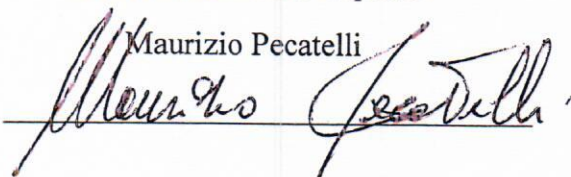
ACU – Associazione Consumatori Utenti

Marco Bartolelli



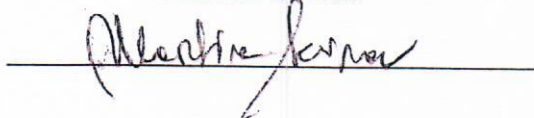
Adiconsum Roma Capitale

Maurizio Pecatelli



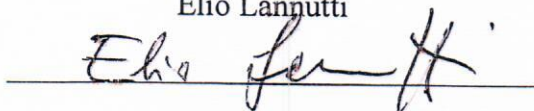
Adoc Roma e Lazio

Martina Savina



Adusbef

Elio Lanputti



Altroconsumo

Silvia Castronovi

Silvia Castronovi

Assoconsum

Augusto Camicioli

Augusto Camicioli

Cittadinanzattiva Lazio

Roberto Crea

Roberto Crea

Codacons

Gianluca Di Ascenzo

\_\_\_\_\_

Confconsumatori

Barbara D'Agostino

Barbara D'Agostino

Federconsumatori

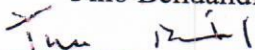
Luigi Agostini

Luigi Agostini



Lega Consumatori Regione Lazio

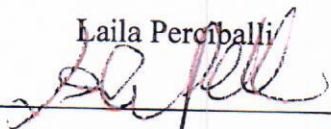
Pino Bendandi



---

Movimento consumatori Roma Capitale

Laila Perciballi



---

Movimento Difesa del Cittadino

Livia Zollo

---

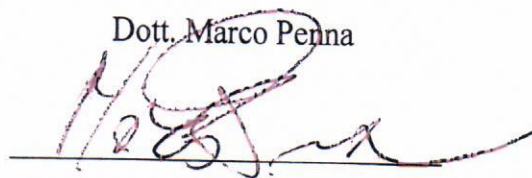
Unione Nazionale Consumatori

Dino Cimaglia

---

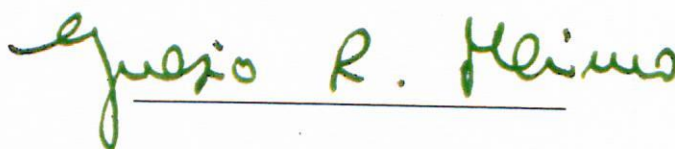
Agenzia per il controllo e la qualità  
dei servizi pubblici locali  
Il Vice Presidente

Dott. Marco Penna



Roma Capitale  
Il Sindaco

Prof. Ignazio R. Marino





**Verbale di incontro per la sottoscrizione del Protocollo d'intesa**

**di cui al n. RA/26017 del 13 aprile 2015**



Il 15 settembre 2015, alle ore 17.00, in via dei Cerchi in Roma, presso la sede dell'Assessorato Roma produttiva, Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Città metropolitana, a seguito della richiesta di CO.DI.CI., acquisita con protocollo GE6049 del 14 settembre 2015, e di quella di ASSOUTENTI, acquisita con protocollo GE6091 del 15 settembre 2015, si è tenuto l'incontro per la sottoscrizione da parte delle Associazioni medesime del Protocollo d'intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente, di cui al n. RA/26017 del 13 aprile 2015.

Sono presenti:

- Marta Leonori, Assessora di Roma Capitale;
- Alessandra Coppola, con delega, allegata, da parte di Ivano Giacomelli, Legale rappresentante di CO.DI.CI.;
- Simona Costamagna, Presidente di ASSOUTENTI;
- Antonio Sgambati, dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali;
- Roberta Cerroni, dell'Ufficio Progetti di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini del Dipartimento Comunicazione di Roma Capitale.

Dopo aver letto il Protocollo d'intesa, Alessandra Coppola e Simona Costamagna vi appongono la propria firma approvandone il contenuto.

Alle ore 17.30, si chiude l'incontro.

Marta Leonori

Alessandra Coppola

Simona Costamagna

Antonio Sgambati