

# **PROTOCOLLO D'INTESA**

## **PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Tra**

Il Comune di Ancona, con sede in Ancona, Piazza XXIV Maggio, 1 Codice Fiscale 00351040423, legalmente rappresentato dal dott. Fiorello Gramillano in qualità di Sindaco di Ancona

**e**

AnconAmbiente S.p.a., con sede in Ancona, Via del Commercio, 27 Codice Fiscale 01422820421, legalmente rappresentata dal dott. Lino Secchi in qualità di Presidente

**e**

Ancona Entrate S.r.l., con sede in Ancona, Via Piave, 14 Codice Fiscale 02278540428, legalmente rappresentata dal dott. Leonardo Giacchetta in qualità di Dirigente

**e**

ATMA Soc. Consortile per Azioni, con sede in Ancona, Via Bocconi, 35 Codice Fiscale 02336900424, legalmente rappresentata dal dott. Marcello Pesaresi in qualità di Presidente

**e**

M&P Mobilità & Parcheggi S.p.a., con sede in Ancona, Via Senigallia, 18 Codice Fiscale 02150990428, legalmente rappresentata dal dott. Nello Piancaldini in qualità di Presidente

**e**

le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio del Comune di Ancona riconducibili alle sigle ADICONSUM Marche, ACU Marche, ADOC Marche, FEDERCONSUMATORI Marche, IL QUADRIFOGLIO, CITTADINANZATTIVA Marche, MDC Marche, CODACONS e di seguito indicate come "Associazioni"

### **VISTI:**

- Gli Artt. 2, 3 e 118 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- La Legge 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Le Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del 11/10/1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

- L'art. 4 della Legge regionale del 16 giugno 1998, n. 15 "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti";
- L'Art. 11 del Decreto legislativo del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche";
- La Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- La Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- L'art. 101 del Decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo";
- L'art. 2, comma 461 "Servizi locali" della Legge 24/12/2007, n. 244 (Finanziaria 2008).

#### **PREMESSO CHE:**

- Il Comune di Ancona si impegna a garantire il ruolo indipendente dell'associazionismo nelle attività di formazione, informazione, assistenza e tutela ai cittadini sulle questioni di rilevante e reciproco interesse;
- Le parti firmatarie della presente scrittura privata (in seguito indicate solo "parti") riconoscono reciprocamente le rispettive sfere di autonomia nelle attività, negli obiettivi istituzionali ed aziendali e nelle connesse responsabilità giuridiche e politiche;
- Le espressioni di rappresentanza sociale, costituiscono elementi necessari a garantire la partecipazione attiva dei cittadini quale risorsa integrante, indispensabile per governare con efficacia la cosa pubblica in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale previsto anche all'art. 118, ultimo comma, della Costituzione della Repubblica Italiana;
- Il presente protocollo vuole rappresentare uno strumento finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Società attraverso indagini mirate a misurare la soddisfazione ed a conoscere le esigenze ed aspettative dei cittadini-utenti;

- Il Comune da atto del ruolo crescente dell'Associazionismo nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini consumatori-utenti;
- La Legge 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008), in attuazione del principio comunitario di sussidiarietà, ha disciplinato, con l'art. 2, comma 461, nello spirito dell'art. 101 del Codice del Consumo, una essenziale procedura di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici per garantire in concreto la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni concorrendo anche al miglioramento dei rapporti Cittadino-Istituzioni;

### **CONSIDERATO CHE:**

- È obiettivo comune conseguire la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi resi all'utenza;
- È obiettivo comune tutelare gli interessi dei cittadini utenti e valutare le legittime istanze dell'utenza in tutte le sedi istituzionali ove le parti si trovino ad operare congiuntamente o disgiuntamente;

### **CONVENGONO:**

- Di avviare l'applicazione degli obiettivi contenuti nel predetto comma 461, art. 2 della legge 24/12/2007, n. 244 e cioè:
  - a) emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni dei Consumatori e con le Associazioni imprenditoriali interessate con indicazione degli "standard" quantitativi e qualitativi delle prestazioni da erogare al fine di garantire l'universalità e l'economicità dei servizi e delle modalità di ristoro dell'utenza in caso di inadempimento e/o mancato rispetto degli standard del servizio;
  - b) valutazione delle modalità di accesso alle informazioni quali gestione dei reclami, dei contenziosi e delle procedure di conciliazione;
  - c) istituzione di un sistema aggiornato e continuativo di monitoraggio dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato;

- d) previsione che le attività di cui ai punti precedenti siano finanziate con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso;
- e) istituzione di un tavolo tecnico che si riunirà con la cadenza minima prevista dalla legge, al fine di elaborare e definire gli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente protocollo.

Letto, confermato e sottoscritto

Ancona, il .....

Il Comune di Ancona

Il Sindaco Fiorello Gramillano

\_\_\_\_\_

Ancona Entrate S.r.l.

Il Dirigente Leonardo Giacchetta

\_\_\_\_\_

AnconAmbiente S.p.a.

Il Presidente Lino Secchi

\_\_\_\_\_

ATMA Soc. Consortile per azioni

Il Presidente Marcello Pesaresi

\_\_\_\_\_

M&P Mobilità & Parcheggio S.p.a.

Il Presidente Nello Piancaldini

\_\_\_\_\_

ADICONSUM Marche

Responsabile della Regione Marche Silvana Santinelli

\_\_\_\_\_

ACU Marche

Responsabile della Regione Marche Carlo Cardarelli

\_\_\_\_\_

ADOC Marche

Delegato del Presidente Luciano Di Matteo

\_\_\_\_\_

FEDERCONSUMATORI Marche

Responsabile Tiziana Buratti

\_\_\_\_\_

IL QUADRIFOGLIO  
Responsabile Giancarlo Onasimi

---

CITTADINANZATTIVA Marche

---

MDC Marche  
Consigliere direttivo Stefania Pasimeni

---

CODACONS  
Il Presidente Alberto Binanti

---