

**Documento conclusivo della
XII Sessione Programmatica CNCU - Regioni
Milano 24/25 gennaio 2012**

Al termine dei lavori della XII Sessione Programmatica svoltasi presso la regione Lombardia il 24 e 25 gennaio 2012, il Ministero dello sviluppo economico, le associazioni dei consumatori e le Regioni concordano sulla necessità di attivare un processo di lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica.

I partecipanti alla Sessione Programmatica concordano che le regole di riferimento per realizzare correttamente e compiutamente la partecipazione civica nell'erogazione dei servizi pubblici sono quelle tracciate dall'art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008) e ritengono opportuno richiamare tali disposizioni nelle norme successive in materia.

Tale azione è caratterizzata da una più incisiva partecipazione delle rappresentanze dei consumatori riconosciute a livello nazionale e regionale, che si concretizzi fin dalla programmazione per proseguire nel corso della gestione dei servizi, al fine di:

- Partecipare insieme alle amministrazioni per meglio rilevare le effettive esigenze da soddisfare nella gestione dei servizi;
- attraverso le attività di monitoraggio, di informazione da e verso gli utenti indicare possibili vie di miglioramento dei servizi;
- promuovere la risoluzione delle controversie tra gestori e utenti con protocolli di conciliazione paritetica.

In questo contesto gli organismi rappresentativi degli interessi dei cittadini consumatori ed utenti, formati da associazioni riconosciute a livello nazionale e regionale, che si auspica vengano costituiti presso tutte le regioni, assumono un ruolo determinante e costituiscono un luogo privilegiato di confronto e collaborazione.

Concordano che spetti al governo ed alle regioni, nel rispetto delle reciproche competenze, un ruolo di indirizzo, promozione e stimolo affinché gli enti locali operanti sul territorio si ispirino, nella gestione dei servizi offerti, alle medesime norme di riferimento.

Per lo svolgimento di tale ruolo le associazioni dei consumatori si impegnano ad elaborare con il governo e le regioni “Linee guida per l’approvazione delle carte dei servizi” da offrire alle pubbliche amministrazioni ed alle aziende erogatrici, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze delle popolazioni. Tali documenti si sostanziano, in linea di massima:

1. nella definizione dei tempi e dei modi delle relazioni tra le amministrazioni e le rappresentanze dei portatori di interessi coinvolti;
2. nella definizione, nel monitoraggio e nel miglioramento degli standard di qualità nonché dei loro indicatori;
3. nella definizione delle componenti dei prezzi, delle tariffe e della loro dinamica e correlazione con gli standard di qualità;
4. nella conferma di un sistema snello, celere, gratuito o poco oneroso di risoluzione stragiudiziale delle controversie fra gestori e utenti;
5. nella fissazione di indennizzi automatici per la violazione degli standard;
6. nella garanzia che già nella programmazione della spesa per i servizi pubblici, nei capitolati di gara e nei contratti di servizio sia assicurata la copertura degli oneri connessi alle attività di cui alle lettere b), c) e d) dell’art.2 c. 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008);
7. nella definizione di un piano di monitoraggio relativo all’effettiva attuazione dell’art.2 c. 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008)