

Carte della qualità e contratti di servizio pubblici locali

Ci sono voluti ben sei anni per arrivare a far maturare un accordo tra le Regioni, il Governo, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) e l'ANCI-Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, in merito all'applicazione generalizzata delle *Carte della qualità dei servizi pubblici locali*.

A seguito dell'introduzione nella Legge finanziaria del 2008 (Legge 24 dicembre 2007 n. 244) dell'obbligo per gli enti locali di introdurre le *Carte della qualità* sia per i servizi pubblici locali gestiti in proprio che per quelli affidati a soggetti autonomi esterni alle Amministrazioni, le Associazioni dei consumatori del CNCU, tra cui l'ACU, hanno ottenuto dopo sei anni, un importante risultato. Ora tutte le aziende pubbliche del nostro Paese devono realizzare la *Carta della qualità*, che dovrà essere elaborata a seguito di una puntuale consultazione anche delle Associazioni dei consumatori e più in generale degli stakeholder presenti nei diversi territori.

Si tratta dei servizi del trasporto pubblico locale su gomma e su ferro, i servizi relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, i servizi di igiene e del decoro urbano, il servizio mensa scolastica e non solo, gli asili nido, l'illuminazione pubblica, le farmacie comunali, il servizio idrico integrato, i parcheggi, i servizi cimiteriali, ecc., sui quali molto spesso i cittadini non dispongono delle conoscenze e degli strumenti adeguati di valutazione e soprattutto non sono informati sugli interlocutori cui segnalare i disservizi e chiedere i miglioramenti magari attesi da anni.

Con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale (Suppl. Ord. n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie Generale) dell'Accordo del 26 settembre 2013 la Conferenza Unificata ha reso note le linee guida e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità. Si tratta di un formidabile strumento di lavoro per tutti i soggetti che operano sul territorio, sia nel loro ruolo di utenze diffuse che di erogatori dei servizi, a seguito della stipula di un contratto di servizio con l'Amministrazione locale (Comune, Provincia, Regione).

Una serie di indicatori generali indicati nell'Accordo vengono declinati in diverse voci analitiche, tali da offrire a tutti la possibilità di affrontare in termini pro-attivi l'approccio per la realizzazione di carte della qualità effettivamente utili per i cittadini.

I capitoli generali a cui fanno capo decine di indicatori di qualità sono: tutela dell'ambiente, comunicazione, informazione e customer satisfaction, dinamica dei prezzi ed efficienza economica. A questi seguono gli indicatori di settore che in alcuni casi sono dettagliati e gli altri decisamente meno, ma sempre utili.

Ora le Associazioni dei consumatori auspicano che si definiscano in tutti i territori dei protocolli di intesa, sia con le Amministrazioni che con le aziende erogatrici dei servizi, non solo per stabilire gli indicatori di misurazione degli standard minimi della qualità di ciascun servizio, ma anche per sottoscrivere le procedure relative alla conciliazione paritetica, strumento decisamente efficace nella risoluzione delle controversie e che le Associazioni dei consumatori, tra cui l'ACU, hanno adottato già dalla prima metà degli anni '90 con le più importanti aziende del nostro Paese.

Gianni Cavinato - Presidente Nazionale ACU-Associazione Consumatori Utenti

www.associazioneacu.org