



Regione Toscana



Agenzia di informazione della Giunta Regionale

Venerdì 14 febbraio 2014

Consumatori, accordo Regione-Anci-Associazioni per potenziare tutela

FIRENZE – Accordo tra Regione, Anci Toscana e associazioni dei consumatori per realizzare una collaborazione destinata a rafforzare la tutela nei confronti dei cittadini consumatori e utenti. La firma stamani in Sala Pegaso a Palazzo Strozzi Sacratini con gli interventi dell'assessore al welfare e alle politiche per la tutela dei consumatori e utenti Salvatore Allocca, del segretario regionale di Anci Toscana Alessandro Pesci e, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori, di Giuseppe Minigrilli (Federconsumatori) ed Enrico Sandrini (Adiconsum).

L'accordo siglato oggi fa della Toscana la prima regione italiana a recepire ed attuare le linee guida del Ministero dello Sviluppo Economico in materia di carte dei servizi: lo scopo prioritario delle linee guida è restituire ai cittadini una maggiore consapevolezza dei propri diritti in materia di servizi pubblici ed introdurre norme di monitoraggio e di controllo sugli standard di qualità dei servizi stessi. Aspetto da sottolineare è l'adesione all'accordo sia da parte di Anci Toscana (e non quindi soltanto di singoli Comuni) che di tutte le associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione, ovvero quelle aderenti al CRCU, il Comitato Regionale Consumatori ed Utenti.

L'accordo anzitutto stabilisce la costituzione di un 'Tavolo sulla qualità dei servizi' al quale ovviamente aderiranno i tre soggetti firmatari. Il tavolo, oltre a sviluppare un confronto e condivisione sulle varie fasi di attuazione delle linee guida ministeriali, avrà tutta una serie di compiti tra i quali: individuare i servizi pubblici locali su cui avviare il processo di attuazione dell'accordo, definire le modalità di partecipazione delle associazioni all'elaborazione, monitoraggio e valutazione delle carte dei servizi, definizione delle procedure di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato con particolare riferimento a reclami e conciliazioni, promozione di strumenti e modalità di verifica del grado di soddisfazione dei cittadini.

Anci Toscana si impegna a promuovere presso tutti i Comuni aderenti: il rinnovo e/o la revisione annuale della 'Carta della qualità dei servizi', sia per quelli gestiti direttamente che quelli gestiti attraverso specifici contratti di servizio, la redazione di contenuti condivisi con le associazioni dei consumatori, la definizione dei contenuti minimi (standard di qualità e di quantità delle prestazioni, modalità di accesso alle informazioni garantite, modalità per proporre reclamo, modalità per adire le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie, modalità dettagliate di risarcimento in caso di inottemperanza), la consultazione delle associazioni in fase di stipula o integrazione di tutti i contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici, per quanto riguarda agli standard da garantire. Per concretizzare gli impegni indicati presso Anci sarà costituito un fondo per la copertura delle spese, alimentato dalle aziende concessionarie dei servizi.

La Regione dovrà individuare le modalità (normative, negoziali e procedurali) affinché, per i servizi da essa regolati, si possa dare seguito all'applicazione delle linee guida, mentre le associazioni dovranno garantire il massimo supporto nella gestione delle attività previste dall'accordo, mettendo a disposizione le strutture esistenti sul territorio.

Federico Taverniti