

Prot. n. 243/UEP/Pi.Fr

Roma, 18 marzo 2011

**Dr. Gianni Cavinato**

Presidente ACU  
Via Padre Luigi Monti, 20c  
20162 Milano

**Dr. Paolo Landi**

Segretario Generale ADICONSUM  
Via Francesco Gentile, 135  
00173 Roma

**Dr. Carlo Pileri**

Presidente ADOC  
Via di Tor Fiorenza, 35  
00199 Roma

**Dr. Elio Lannutti**

Presidente ADUSBEP  
Via Farini, 62  
00185 Roma

**Dr. Mauro Novelli**

Segretario Nazionale ADUSBEP  
Via Farini, 62  
00185 Roma

**Dr. Mario Finzi**

Presidente ASSOUTENTI  
Vicolo Orbitelli, 10  
00186 Roma

**Dr. Giovanni Ferrari**

Presidente CASA DEL CONSUMATORE  
Via Bobbio, 6  
20144 Milano

**Dr. Maurizio Albrigo**

Presidente CENTRO TUTELA  
CONSUMATORI UTENTI  
Via Dodiciville, 2  
39100 Bolzano

**Dr. Alessio Terzi**

Presidente CITTADINANZATTIVA  
Via Flaminia, 53  
00196 Roma

**Dr.ssa Tiziana Petrangolini**

Segretario Generale  
CITTADINANZATTIVA  
Via Flaminia, 53  
00196 Roma

**Dr. Carlo Rienzi**

Presidente CODACONS  
Viale Mazzini, 73  
00195 Roma

**Dr. Ivano Giacomelli**

Segretario Nazionale CODICI  
Viale Marconi, 94  
00146 Roma

**Dr.ssa Mara Colla**

Presidente CONFCONSUMATORI  
Via G. Mazzini, 43  
43100 Parma

**Dr.ssa Liliana Ceccarelli**

Segretario Generale CONSUMERS'  
FORUM  
Via degli Scipioni, 8  
00192 Roma

**Dr. Sergio Veroli**

Presidente CONSUMERS' FORUM  
Via degli Scipioni, 8  
00192 Roma

**Dr. Mauro Zanini**

Vicepresidente Nazionale  
FEDERCONSUMATORI  
Via Palestro, 11  
00185 Roma

**Dr. Pietro Praderi**  
Presidente LEGA CONSUMATORI  
Via delle Orchidee, 4/a  
20147 Milano

**Dr. Lorenzo Miozzi**  
Presidente MOVIMENTO CONSUMATORI  
Via Piemonte, 39/A  
00187 Roma

**Dr.ssa Rossella Miracapillo**  
Segretario Generale MOVIMENTO  
CONSUMATORI  
Via Piemonte, 39/A  
00187 Roma

**Dr. Antonio Longo**  
Presidente MOVIMENTO DIFESA DEL  
CITTADINO  
Via Quintino Sella, 41  
00187 Roma

**Dr.ssa Amelia Buratti Simonetti  
Monesi**  
Presidente UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI  
Via Duilio, 13  
00192 Roma

**Dr. Massimiliano Dona**  
Segr. Gen. UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI  
Via Duilio, 13  
00192 Roma

**OGGETTO: Firma Protocollo d'Intesa di settore - Roma, 14 marzo 2011**

Con la presente si inoltra il Protocollo di Intesa di settore siglato questa settimana tra Asstra e le Associazioni dei consumatori da Voi rappresentate, insieme al comunicato stampa inviato in data odierna dai nostri uffici.

In attesa di dare seguito operativo agli accordi siglati in tempi quanto più brevi possibili, si inviano distinti saluti.

  
Il Direttore Generale  
Avv. Guido del Mase

All./2



## PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**ASSTRA – ASSOCIAZIONE TRASPORTI**

**E**

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

**(Acu - Adiconsum - Assoutenti - Adoc - Adusbef – Casa del Consumatore - Centro Tutela Consumatori Utenti, Verbraucherzentrale Südtirol - Cittadinanzattiva – Codacons - Codici - Confconsumatori - Federconsumatori - Lega Consumatori - Movimento Difesa Del Cittadino - Movimento Consumatori - Unione Nazionale Consumatori)**

### **Premesso che:**

Il 25 ottobre 2010, tra la Confservizi “Confederazione Nazionale dei servizi pubblici locali - Asstra, Federambiente, Federutility” e le associazioni dei consumatori, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa atto, tra le altre cose, ad individuare le iniziative più opportune per dare attuazione all'art. 2, comma 461 della legge 244/2007 che testualmente dispone: *“Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:*

*a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza e o inadempimenti contrattuali*

*b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*

*c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza 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;*

*d) 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;*



*e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso";*

- Che tra gli obiettivi delle parti vi è la costituzione di tavoli settoriali permanenti di confronto per l'individuazione delle modalità tecnico-operative di attuazione delle disposizioni contenute nella citata norma;
- Che nel mese di gennaio 2011 si è proceduto alla costituzione del Tavolo Nazionale per il settore trasporti tra Asstra e le Associazioni dei Consumatori;
- Che si è ritenuto opportuno procedere alla redazione di uno specifico protocollo d'intesa per l'individuazione di procedure condivise per l'attuazione delle indicate disposizioni;

tutto ciò premesso le parti concordano di:

- Impegnare le rispettive articolazioni a livello regionale perché prevedano istituzionalmente un confronto in ordine a quantità e qualità dei servizi pubblici di trasporto collettivo preliminare rispetto alla definizione, in seno ai contratti di servizio da stipulare tra ente committente e soggetto gestore, dei relativi standard, assicurando altresì un confronto in merito agli adempimenti di cui alla lettera a) della citata disposizione;
- Promuovere a tal fine la costituzione di Osservatori Regionali, intersettoriali o con riferimento al solo trasporto pubblico locale, composti dai soggetti interessati alla programmazione ed erogazione dei servizi pubblici di trasporto collettivo nel relativo ambito regionale e dalle rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente protocollo d'intesa per le verifiche periodiche e le attività di monitoraggio di cui alle lettere c) e d) della suindicata disposizione;
- Costituire un Osservatorio Nazionale che abbia il compito di assicurare un confronto periodico tra le parti sottoscrittrici per verificare lo stato di applicazione a livello delle singole realtà regionali di quanto previsto dal presente protocollo d'intesa;
- Darsi reciprocamente atto che per l'attuazione degli adempimenti indicati alle restanti lettere della disposizione citata è necessaria l'adozione di specifici atti o provvedimenti da parte degli enti e delle autorità istituzionalmente competenti;
- Sensibilizzare, a tal fine, a livello nazionale e conseguentemente ai livelli regionali, gli Enti Locali e le Regioni sulla necessità di una partecipazione degli stessi ai confronti come sopra definiti per l'attuazione della citata disposizione.

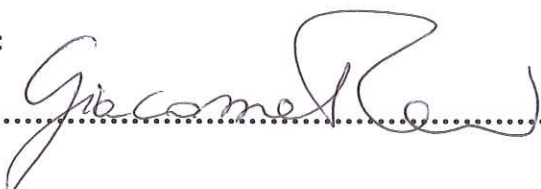
Roma, 14 marzo 2011

ASSTRA

.....  


Le Associazioni dei Consumatori:

ACU

.....  


ADICONSUM

Pietro Gossard

ASSOUTENTI

Maria Antonette Boll

ADOC

Nadia Olivetti

ADUSBEF

Novelli

CASA DEL CONSUMATORE

Letimio Coniglia

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI, Verbraucherzentrale Südtirol

f

CITTADINANZATTIVA

Gizone Loto

CODACONS

Gianluigi Di Arcenzo

CODICI

Miguel

CONFCONSUMATORI

Sara Biretti

FEDERCONSUMATORI

Luciano

LEGA CONSUMATORI

Tim Benvenuti (BENANNI TIMO)

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO  
Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma  
Tel. 06/4881891

MOVIMENTO CONSUMATORI

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI



## **COMUNICATO STAMPA**

Roma, 18 marzo 2011

### **FIRMATO PROTOCOLLO D'INTESA TRA I RAPPRESENTANTI DEI CONSUMATORI E DELLE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.**

**“Collaborazione e massima trasparenza”.** Questi i capisaldi su cui si è costruita l'intesa sottoscritta oggi a Roma tra le associazioni dei consumatori (**Acu - Adiconsum - Adoc – Adusbef- Assoutenti - Casa del Consumatore - Centro Tutela Consumatori Utenti, Verbraucherzentrale Südtirol - Cittadinanzattiva – Codacons - Codici -Confconsumatori - Federconsumatori - Lega Consumatori - Movimento Consumatori – Movimento Difesa del Cittadino - Unione Nazionale Consumatori**) ed **ASSTRA**, l'associazione delle aziende di trasporto pubblico locale. Una intesa finalizzata a schierare sullo stesso fronte consumatori ed imprese avendo a cuore ed in mente lo stesso obiettivo: assicurare ai cittadini un servizio di qualità.

**“Una intesa siglata coi piedi per terra dopo un confronto franco e diretto iniziato due mesi fa, che non ha fatto astrazione né dai disagi che spesso patiscono gli utenti dei mezzi pubblici, né dalle condizioni di obiettiva difficoltà in cui operano le aziende di trasporto pubblico. Basti pensare ai tagli al trasporto pubblico locale che pesano come una spada di Damocle sul futuro del servizio in diverse regioni d'Italia “ - fanno sapere i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e di Asstra al momento della sottoscrizione dell'Intesa “ Oggi abbiamo gettato le basi concrete per dare voce e titolo ai consumatori avvicinandoli alle imprese ed alla realtà complessa che queste gestiscono. Ma senza la partecipazione responsabile della parte politica a livello locale e nazionale, difficilmente i tavoli di confronto che abbiamo stabilito di istituire potranno ambire a diventare luoghi in cui si discutono fatti e non chiacchiere”**

Il Protocollo siglato oggi nell'ambito dei trasporti è il primo passo verso l'attuazione di quanto contenuto nella Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461) in tema di coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi locali, principio già affermato nel protocollo d'intesa sottoscritto da Confservizi e dalle associazioni dei consumatori ad ottobre 2010.

Questo il contenuto in sintesi del protocollo consumatori/Trasporti:

Le Associazioni firmatarie si impegnano a: attivare le rispettive articolazioni a livello regionale perché prevedano istituzionalmente un confronto in ordine a quantità e qualità dei servizi pubblici

di trasporto collettivo preliminare rispetto alla definizione, in seno ai contratti di servizio da stipulare tra ente committente e soggetto gestore, dei relativi standard, assicurando altresì un confronto in merito agli adempimenti di cui alla lettera a) della citata disposizione;

Promuovere a tal fine la costituzione di **Osservatori Regionali**, intersettoriali o con riferimento al solo trasporto pubblico locale, composti dai soggetti interessati alla programmazione ed erogazione dei servizi pubblici di trasporto collettivo nel relativo ambito regionale e dalle rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente protocollo d'intesa per le verifiche periodiche e le attività di monitoraggio di cui alle lettere c) e d) della suindicata disposizione;

Costituire un **Osservatorio Nazionale** che abbia il compito di assicurare un confronto periodico tra le parti sottoscrittrici per verificare lo stato di applicazione a livello delle singole realtà regionali di quanto previsto dal presente protocollo d'intesa;

Darsi reciprocamente atto che per l'attuazione degli adempimenti indicati alle restanti lettere della disposizione citata è necessaria l'adozione di specifici atti o provvedimenti da parte degli enti e delle autorità istituzionalmente competenti;

Sensibilizzare, a tal fine, a livello nazionale e conseguentemente ai livelli regionali, gli Enti Locali e le Regioni sulla necessità di una partecipazione degli stessi ai confronti come sopra definiti per l'attuazione della citata disposizione.