





Questo numero del
Quaderno informativo - Mercato e consumatori
è stato chiuso in tipografia il 27 dicembre 2013



IL PUNTO	Destinazione Italia Buone notizie anche per i consumatori	6
	Decreto 33/2013 I ministeri si aprono alla trasparenza	8
CONSUMATORI	Direttiva Consumatori Più tutela nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e online	12
	Indagine Ue E-book, giochi, video e musica. Acquisti online più sicuri	18
	9° Scoreboard Gli indicatori delle condizioni dei consumatori europei	22
	Consiglio Nazionale Consumatori e degli Utenti (CNCU) I lavori della tredicesima sessione programmatica di Napoli	27
	XII Sessione programmatica CNCU - Regioni Carte della qualità e contratti dei Servizi pubblici	29
MERCATO	Mercato unico Un servizio online di cooperazione fra le PA europee per imprese e cittadini	32
	Centri Europei Consumatori Il rapporto sui marchi di fiducia online	38
	Secondo bando conciliazioni paritetiche Uno strumento per le controversie con regole semplici e trasparenti	40
	Posta certificata Avanza spedito l'INI-PEC	41
	RC-auto Via dal parabrezza il contrassegno assicurativo	43
	Fiere e mercati Il fondo mobilità incentiva nuove infrastrutture	46
PREZZI	Carburanti L'evoluzione del servizio Osservaprezzi carburanti	50
	Osservaprezzi carburanti Prime statistiche	53
DOCUMENTI	Accordo 26 settembre 2013 in Conferenza Unificata Qualità servizi pubblici locali	64





il punto

DESTINAZIONE ITALIA

Buone notizie anche per i consumatori

il punto

Lo scorso 13 dicembre 2013 il Consiglio dei Ministri ha approvato, su proposta fra gli altri del Ministro dello sviluppo economico, Flavio Zanonato, il decreto legge n. 145 del 2013 contenente interventi urgenti di avvio del Piano "Destinazione Italia", per il contenimento delle tariffe elettriche, gas ed RC-auto, per l'internazionalizzazione, lo sviluppo e la digitalizzazione delle imprese, nonché misure per la realizzazione di opere pubbliche ed EXPO 2015.

Misure per lo sviluppo economico e per l'attrazione degli investimenti

Si tratta di un intervento che raccoglie una serie di misure che si pongono complessivamente l'obiettivo di incentivare lo sviluppo economico del Paese e facilitare l'attività imprenditoriale, per rafforzare i primi timidi segnali di ripresa economica, a vantaggio delle imprese, ma direttamente ed indirettamente anche di tutti i cittadini, delle famiglie, dei lavoratori e dei consumatori.

Il provvedimento contiene disposizioni con incentivi diretti o crediti di imposta per rafforzare alcuni fattori di sviluppo e, in particolare, in favore delle nuove imprese, per le spese di ricerca e sviluppo delle piccole e medie imprese, per la riconversione e bonifica di siti inquinati, per ampliare l'ambito di applicazione di talune agevolazioni tributarie relative ai finanziamenti in favore delle società cooperative.

Rilevanti sono anche le misure di facilitazione e semplificazione in un'ottica di internazionalizzazione del tessuto imprenditoriale italiano che renda il nostro Paese

più conveniente ed interessante anche per gli investimenti esteri. Importanti anche le misure per incrementare le risorse a sostegno delle esportazioni italiane, nonché le norme che intendono rafforzare il contrasto all'evasione contributiva ed al lavoro nero.

Misure a favore dei consumatori

Il piano "Destinazione Italia" contiene però anche altri benefici concreti per i consumatori. Fra le misure che intervengono più direttamente in tal senso si segnalano quelle volte a ridurre il costo di alcuni servizi, che pesano particolarmente sulle famiglie e le imprese italiane, in quanto caratterizzati da costi superiori rispetto ad altri Paesi. In particolare, il provvedimento interviene sul **costo dell'energia elettrica**, per **alleggerire la bolletta**, anche tramite una rimodulazione degli oneri di sistema e degli incentivi sulle rinnovabili, che gravano sulla tariffa, e attraverso la riforma della tariffa bioraria.

Tra le altre previsioni a diretto vantaggio dei consumatori, si segnala inoltre l'articolo 9, che mira a favorire una maggiore **diffusione della lettura dei libri**, prevedendo a tal fine un **credito d'imposta pari al 19 per cento** del prezzo di acquisto da parte del consumatore finale. L'agevolazione riguarda la spesa effettuata nel corso dell'anno solare per un importo massimo, per ciascun soggetto, di euro 2000, di cui euro 1000 per i **libri di testo scolastici ed universitari** ed euro 1000 per **tutte le altre pubblicazioni**. È previsto un provvedimento attuativo con cui sono definite le modalità per usufruire del credito



**Rc-auto è contrasto alle frodi;
incentivo alla lettura -19% sui libri;
bollette energetiche più leggere.**

d'imposta e per la comunicazione delle spese effettuate, ai fini della verifica di capienza dei fondi annualmente disponibili, la documentazione fiscale che deve essere rilasciata dal venditore, nonché il regime dei controlli.

Assicurazione RC-auto: obiettivo riduzione dei costi

Certamente gli interventi che più richiamano l'attenzione dei consumatori sono quelli contenuti nell'articolo 8, che interviene sul **costo dell'assicurazione RC-auto**, che costituisce ormai un onere spesso insostenibile per le famiglie.

Le disposizioni approntate mirano ad **una ferma lotta alle frodi**, che nel settore assicurativo danneggiano direttamente le imprese e indirettamente tutti gli assicurati, ed a pervenire anche attraverso la riduzione dei costi dei risarcimenti ad **una significativa riduzione delle tariffe RC-auto**. Il pacchetto di norme prevede poi obblighi d'informazione e trasparenza (pubblicazioni sul sito internet dell'impresa, comunicazioni all'IVASS e al Ministero dello sviluppo economico, comunicazioni da rendere all'assicurato in sede di stipula del contratto) la cui violazione è sanzionata pecuniariamente.

Per rendere più efficace la prevenzione e il contrasto di comportamenti fraudolenti, assumono particolare rilevanza le disposizioni introdotte in materia testimoniale. Viene sancito il principio in base al quale, fatte salve le risultanze contenute in verbali delle autorità di polizia intervenute nel luogo dell'incidente, **l'identificazione dei testimoni deve risultare dalla denuncia di**

sinistro o dalla richiesta di risarcimento dei danni.

Le disposizioni approvate dal Governo introducono poi un **termine di decadenza per le richieste di risarcimento** e rimodulano alcuni termini nell'ambito del procedimento di risarcimento, per consentire di contrastare meglio comportamenti scorretti e rafforzare le dovute attività di controllo da parte delle compagnie nel caso siano stati accertati l'esistenza di parametri per temere fenomeni fraudolenti, quali ad esempio le indicazioni emerse dai dispositivi elettronici installati negli autoveicoli (**scatola nera**). Altre disposizioni intervengono in materia di risarcimento in forma **specificata e di limitazioni alla cessione del credito**.

"Destinazione Italia" come parte di un intervento più complessivo per il settore assicurativo.

La disciplina recata dal decreto-legge n. 145 del 2013, in tema assicurativo, rappresenta un intervento importante, ed il confronto già avviato in Parlamento e nelle Commissioni competenti non potrà che apportare modifiche volte a migliorare le misure ed i risultati già garantiti dal decreto.

Ma molte delle novità introdotte anche in passato nel settore della RC-auto necessitano di tutta una serie di provvedimenti attuativi di secondo livello, il cui iter va completato prima possibile, in particolare per quanto riguarda la regolamentazione attuativa delle cd. scatole nere e la definitiva approvazione del contratto base RC-auto per la successiva offerta online. ■

DECRETO 33/2013

I Ministeri si aprono alla trasparenza

di Emanuela Cappello

il punto

Il decreto legislativo 33/2013 ha dato un forte impulso alla **trasparenza negli uffici pubblici** e ha riordinato e semplificato in un unico corpo normativo le numerose disposizioni in materia di **obblighi di informazione, trasparenza e pubblicità per la PA**, introducendo rilevanti novità.

Diffusione delle informazioni, prevenzione e contrasto della corruzione

È nata con questi obiettivi la norma che ha imposto alle amministrazioni statali precisi obblighi di pubblicazione. Le **PA**, sono fra l'altro, chiamate a **pubblicare sul sito l'elenco degli obblighi introdotti o cancellati**, in modo da tener informati i cittadini sull'introduzione di nuovi adempimenti (es. scadenze, certificati da produrre, nuove autorizzazioni).

Anticorruzione

Il decreto **trasparenza** rappresenta un **proseguimento** nell'opera intrapresa dalla **Legge 190/2012 sull'anticorruzione** e, attraverso una maggiore trasparenza di tutte le PA, ha come obiettivi fondamentali:

- ▶ favorire la prevenzione della corruzione
- ▶ attivare un nuovo tipo di "controllo sociale" (accesso civico);
- ▶ sostenere il miglioramento delle performance;
- ▶ migliorare la responsabilità dei dirigenti pubblici;
- ▶ abilitare nuovi meccanismi di partecipazione e collaborazione tra PA e cittadini.

La trasparenza passa per il web

Si tratta di un decreto che individua gli obblighi di trasparenza e le modalità per la sua realizzazione: la **pubblicazione dei dati**

e delle informazioni sui siti istituzionali diventa lo snodo centrale per consentire un'effettiva conoscenza dell'azione delle PA e per sollecitare ed agevolare modalità di partecipazione degli utenti. Nel principio di una totale accessibilità delle informazioni, la trasparenza consente di attivare anche iniziative economiche legate all'uso di dati pubblici in formato aperto e riutilizzabili. Le aziende e i privati possono, utilizzare i dati pubblici per realizzare servizi a valore aggiunto e per migliorare la qualità della vita dei cittadini (articolo 3).

Privacy

Un'attenzione particolare è data al trattamento delle informazioni, per coniugare il principio della massima pubblicità dei dati e dei documenti pubblici pubblicati sui siti web con le contrapposte esigenze di sicurezza e di tutela dei dati personali (articolo 4).

Trasparenza degli oneri informativi

L'articolo 34 del decreto trasparenza prevede che siano pubblicati sul sito:

- ▶ i regolamenti ministeriali o interministeriali;
- ▶ i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato per regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori
- ▶ l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici.

Tali atti devono contenere in allegato l'elenco di tutti gli oneri informativi introdotti o eliminati che riguardano i cittadini e le imprese.



Obblighi di pubblicazione delle prestazioni offerte e dei servizi erogati

Tra i diversi obblighi d'informazione in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, l'articolo 35 ha previsto oneri informativi e obblighi di pubblicazione dei **procedimenti amministrativi**, controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati. Per quanto riguarda le tipologie di procedimento di competenza del Ministero, sul sito web è accessibile una sezione web dedicata ad hoc. L'utente ha, inoltre, la possibilità di approfondire, commentare esprimere valutazioni sul servizio e richiedere un orientamento cliccando sui link messi a disposizione.

Amministrazione trasparente >> Attività e procedimenti >> Tipologie di procedimento

A che punto siamo?

In generale il principio della trasparenza sta prendendo piede, da un primo monitoraggio effettuato a 5 mesi dall'entrata in vigore (aprile) si evince una situazione differenziata. Secondo il censimento condotto da Funzione pubblica e ripreso anche nella circolare 2/2013, il **70% degli enti ha istituito la sezione Amministrazione trasparente esclusi**

i dipartimenti che fanno riferimento a Palazzo Chigi perché aspettano regole proprie.

Il Sito www.mise.gov.it

In quest'ottica normativa, adempiendo agli obblighi di pubblicazione degli **oneri informativi**, è stata realizzata la sezione web **Amministrazione trasparente**, dove, per quanto riguarda il Ministero dello sviluppo economico, cittadini e imprese possono muoversi con facilità nella vastità delle informazioni generate dalle amministrazioni statali.

La bussola della trasparenza

Dal 20 aprile è attiva una sezione del sito di Funzione pubblica "Bussola della trasparenza" <http://www.magellanopa.it/bussola/> dove le pubbliche amministrazioni possono in modo semplice testare i propri siti istituzionali.

La bussola della trasparenza consente alle PA e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi e il monitoraggio dei siti web.

Il principale obiettivo è di accompagnare le amministrazioni, attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni online e dei servizi digitali. ■

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Home » Amministrazione trasparente » Attività e procedimenti » Tipologie di procedimento

TIPOLOGIE DI PROCEDIMENTO

- 1. Cittadini, consumatori e conformità prodotti
- 1. Comunicazioni
- 1. Cooperative
- 2. Energia
- 2. Impresa
- 2. Internazionalizzazione
- 2. Metrologia e normativa tecnica
- 2. Proprietà intellettuale
- 2. Altro

TIPOLOGIE DI PROCEDIMENTO

Ultimo aggiornamento: 28 novembre 2013

Questa sezione contiene informazioni su procedimenti curati nell'ambito delle attività del Ministero. È possibile contribuire al miglioramento del servizio inviando commenti e suggerimenti.

È inoltre possibile scaricare un documento con la durata dei procedimenti dei POI energie rinnovabili e risparmio energetico (linea 1.3).

Per facilitare la consultazione l'indice proposto di seguito raggruppa i procedimenti per area di interesse.

Ricerca avanzata nei procedimenti

Temi

- Cittadini, consumatori e conformità prodotti
- Comunicazioni
- Cooperative
- Energia
- Impresa
- Internazionalizzazione
- Metrologia e normativa tecnica
- Proprietà intellettuale e lotta alla contraffazione
- Altro

Per ulteriori informazioni

CENTRALINO
Tel. (+39) 06.4705.1

URP
URP - UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Tel. (+39) 06.4705.2638 - (+39) 06.4705.2425



consumatori



DIRETTIVA CONSUMATORI

Più tutela nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e online

di Vincenzo Maria Di Maro

Il quadro normativo

Con lo schema di Decreto legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri in sede di esame preliminare lo scorso 3 dicembre 2013 e sottoposto ai pareri delle competenti Commissioni parlamentari, in virtù della delega legislativa contenuta all'art.1 della Legge n. 96 del 6 agosto 2013 (cd. legge di delegazione europea 2013), verrà recepita in Italia la **Direttiva 2011/83/Ue**, del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, sui **diritti dei consumatori**.

I diritti dei consumatori

Tale direttiva europea rappresenta il principale atto del processo di Revisione dei diritti dei Consumatori, avviato nel 2004 e definito da un Libro Verde nel 2007, volto a semplificare e completare il quadro normativo esistente per quanto riguarda i rapporti contrattuali tra imprese e consumatori (il cd B2C Business to Consumer).

Consumatori e Imprese

L'obiettivo è quello di contribuire ad un migliore funzionamento del mercato interno tra consumatori e imprese aumentando la fiducia del consumatore nel mercato interno e riducendo la riluttanza delle imprese ad operare a livello transfrontaliero.

Approccio iniziale

La Direttiva nella sua proposta iniziale prevedeva la **revisione di quattro direttive**:

- direttiva 85/577/CEE sui **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**;

- la direttiva 93/13/CEE sulle **clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori**;
- la direttiva 97/7/CE sui **contratti a distanza** e la direttiva 1999/44/CE relativa alle **garanzie nella vendita di beni di consumo**.

Armonizzazione massima

La proposta si discostava dall'approccio seguito in tali direttive, basato su un livello di armonizzazione minima, prevedendo invece un approccio di armonizzazione massima. Secondo tale approccio gli Stati membri non possono mantenere o adottare disposizioni diverse da quelle previste nella direttiva; la Commissione riteneva, infatti, che l'esistenza di clausole minime di armonizzazione, che hanno finora consentito agli Stati membri di mantenere o adottare regole più severe a tutela dei consumatori, avessero causato la frammentazione del quadro normativo e ostacolato il completamento del mercato interno.

Portare a sistema le norme comunitarie

Dopo un lungo dibattito in seno al Consiglio Ue è stato deciso di stralciare dal progetto originario le modifiche alle direttive sulle clausole abusive (93/13/CEE) e sulle garanzie nella vendita di beni di consumo (1999/44/CE); tali direttive, infatti, per gli stretti collegamenti con il diritto contrattuale generale e per il fatto che, essendo di carattere "minimale" avevano consentito agli Stati membri di adottare o mantenere disposizioni di maggiore protezione del consumatore rispetto al dettato comunitario, ponevano problematiche di difficile soluzione uniforme.



Aumentare la fiducia del consumatore
nel mercato interno e ridurre
la riluttanza delle imprese ad operare
a livello transfrontaliero.



Tempistica e aree di intervento

La Direttiva in argomento, entrata in vigore il 12 dicembre 2013 e che si applicherà ai **contratti conclusi a decorrere dal 13 giugno 2014**, ha sostanzialmente un livello di armonizzazione massima (salvo consentire a ciascun Stato membro di mantenere o adottare norme nazionali relative a taluni aspetti specificamente individuati) e **abroga la direttiva 85/577/CEE sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali e la direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza**,

sostituendole con una disciplina che garantisce un livello di protezione dei consumatori più elevato.

Provvede inoltre a modificare la direttiva 93/13/CEE sulle **clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori**, e la direttiva 1999/44/CE relativa alle **garanzie nella vendita di beni di consumo**, prevedendo per entrambe specifici obblighi, in capo agli Stati membri, di informare la Commissione in merito all'adozione di disposizioni nazionali



Direttiva Consumatori: le principali novità

Due sono le principali novità introdotte dal Consiglio dei Ministri dello scorso 3 dicembre sullo schema di recepimento della direttiva sui consumatori:

La prima riguarda la riformulazione dell'art. 66 "Tutela amministrativa e giurisdizionale".

La competenza dell'Agcm

Viene individuata la competenza esclusiva della **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** in tema di **competenza a sanzionare talune violazioni degli obblighi di informazione** e di altri obblighi formali che la direttiva in parola pone in capo alle imprese nei contratti a distanza e/o negoziati fuori dai locali commerciali con i consumatori, a tutela della libertà negoziale di questi ultimi.

Chi era competente prima

La precedente previsione normativa contenuta nell'articolo 62 "Sanzioni" del Codice del consumo, attribuiva alla polizia giudiziaria e alle Camere di Commercio poteri di accertamento e a queste ultime poteri sanzionatori in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, potrebbe risultare oggi, alla luce dell'evoluzione del panorama normativo comunitario, di applicazione residuale.

Quali i vantaggi

Si sottolinea come la nuova disciplina dei diritti dei consumatori, non riguarda soltanto i contratti a distanza e i contratti conclusi fuori dai locali commerciali; l'articolo 5 della

Direttiva infatti, prevede obblighi informativi che si applicano a tutti i contratti conclusi con i consumatori. L'AGCM, dunque, è certamente l'Autorità più idonea per l'esercizio di questa competenza non settoriale, che interseca ogni rapporto di consumo indipendentemente dalle modalità di conclusione del contratto.

La scelta risulta coerente con il diritto vigente e consentirebbe di **accentrare in capo ad una unica amministrazione il controllo del rispetto degli obblighi informativi relativi ai rapporti di consumo sia in relazione a singoli contratti che a pratiche commerciali** tra imprese e consumatori, con ricadute positive in termini di applicazione uniforme della legislazione, certezza del diritto per le imprese ed efficacia della tutela garantita ai consumatori.

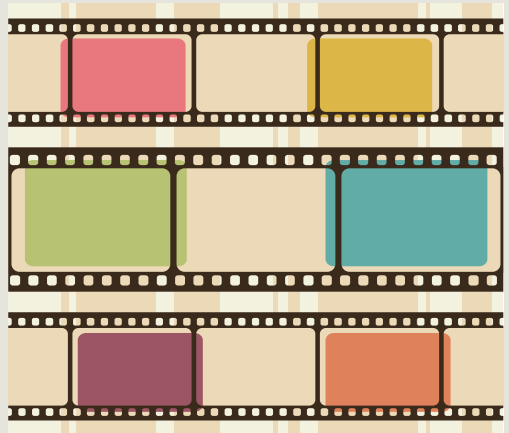
La seconda e più rilevante novità riguarda proprio le pratiche commerciali sleali

Il terzo comma dell'articolo 1 dello schema di decreto legislativo viene integrato da una novella dell'articolo 27 del Codice del consumo (tutela amministrativa e giurisdizionale), finalizzata ad attribuire all'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la competenza esclusiva nell'accertamento delle pratiche commerciali scorrette** anche nei settori regolati, previa acquisizione di un parere tecnico da parte dell'autorità di regolazione competente.

Il ruolo delle Autorità

Il problema dei potenziali conflitti di competenze e dei rapporti tra le varie Autorità viene, dunque, risolto riconoscendo, da un lato, l'intangibilità del potere di regolazione spettante alle singole Autorità di settore e, sotto altro profilo, la generale competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ad applicare il Codice del Consumo, acquisendo però i pareri delle Autorità di settore e senza poter considerare scorretta una pratica conforme alla regolazione di derivazione comunitaria. Le violazioni della regolazione che non comportano pratiche commerciali scorrette restano di competenza dell'Autorità di settore.

Questa seconda modifica normativa risolve anche la procedura di infrazione avviata dalla Commissione dell'Ue rispetto all'attuale disciplina italiana di tali competenze.





specifiche in taluni ambiti. Viene, dunque, sostituita integralmente, la parte del Codice del consumo (dall'art. 45 al 67) che disciplina i contratti negoziati fuori dai locali commerciali; i contratti a distanza; il regime sanzionatorio comune e la speciale disciplina del diritto di recesso.

Gli obiettivi

I principali obiettivi perseguiti con il recepimento della direttiva sui diritti dei consumatori, sono i seguenti:

attraverso la previsione di **maggiori informazioni** precontrattuali per i consumatori in tutti i tipi di contratto di consumo e in particolare nei contratti a distanza e negoziati al di fuori dei locali commerciali si consente, da un lato, a ciascun consumatore di poter operare una scelta consapevole quando procede ad un acquisto e, dall'altro, si consente ai professionisti di poter operare in maniera più trasparente e funzionale sia nel mercato interno che in quello transfrontaliero;

la **completa armonizzazione delle informazioni e il diritto di recesso nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori**

dai locali commerciali contribuirà a garantire un elevato livello di protezione dei consumatori nonché ad un migliore funzionamento del mercato interno tra imprese e consumatori generando notevoli risparmi in termini di onere amministrativo sulle imprese che desiderano vendere a livello transfrontaliero con le stesse modalità di vendita nazionali: ad esempio, con le stesse condizioni contrattuali standard e gli stessi materiali informativi.

infine, si dovrebbero **favorire in modo particolarmente significativo le vendite su internet** che hanno un elevato potenziale di crescita (*l'e-commerce*, infatti, è uno dei pochi settori che non risente della crisi, se si pensa che ha avuto nel 2012 un tasso di crescita del 12%).

Volendo, sinteticamente esaminare le novità più rilevanti, rispetto al sistema normativo attuale, si segnalano:

► **Informazioni al consumatore nei contratti diversi da quelli a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali**

La previsione (di contenuto minimale) in capo al professionista di specifici ob-



blighi di informazione precontrattuale in favore dei consumatori.

È una previsione di contenuto minimale che costituisce una novità. È una riforma, sul piano delle informazioni dovute al consumatore, che interessa tutti i contratti (diversi da quelli a distanza o negoziati fuori i locali dai commerciali) conclusi tra imprese e consumatori per la vendita di beni e servizi al fine di garantire che tutti i consumatori, prima di firmare un contratto, indipendentemente dal paese dell'Ue in cui fanno i loro acquisti, ottengano informazioni chiare in materia di prezzi, oneri aggiuntivi e costi;

► **Informazioni al consumatore nei soli contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali**

La previsione (di contenuto massimale), in capo al professionista, di obblighi più specifici di informazione precontrattuale per i consumatori. È questa invece una previsione di contenuto massimale e sostanzialmente amplia tali obblighi, prevedendone di più specifici e dunque amplia il livello di protezione per il consumatore;

► **Contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali**

La previsione più dettagliata del contenuto formale dei questi due tipi di contratto. Va segnalata, in particolare con riferimento ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, la previsione del cd. *"Light regime"* (informazioni precontrattuali minime essenziali) per ipotesi contrattuali concernenti riparazioni o manutenzione richieste dal consumatore, di importo irrisorio (inferiore o uguale a € 200): è questa un'ipotesi che la direttiva lascia a ciascuno Stato membro la decisione di applicare o meno: in un'ottica pratica si è ritenuto certamente auspicabile la permanenza e quindi la sua introduzione nel nostro ordinamento.

Va segnalata, infine, la disposizione innovativa, relativa alla possibilità offerta dalla direttiva come opzionale, di prevedere, nel caso di contratti a distanza

da concludersi per telefono, l'obbligo da parte del professionista di confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto (ovvero, previo consenso del consumatore, su un mezzo durevole). In considerazione della notevole diffusione dei contratti telefonici, con l'intento di accrescere la consapevolezza del consumatore in ordine agli obblighi derivanti dal contratto, si è ritenuta opportuna tale opzione e quindi la sua introduzione nel nostro ordinamento.

Diritto di ripensamento

Nell'ambito della disciplina di quel particolare *diritto di ripensamento* riconosciuto al consumatore nei 2 tipi di contratto di cui sopra, che è il diritto di recesso, viene introdotto un termine più ampio entro cui il consumatore può esercitarlo (**dagli attuali 10 gg. a 14 gg.**); inoltre, in caso di omessa comunicazione al consumatore dell'informazione sul diritto di recesso (**vi è una proroga del termine di recesso**) il periodo entro cui lo stesso può essere esercitato **passa dagli attuali 60 e 90 gg.** (rispettivamente, dalla conclusione del contratto o dalla consegna del bene) **a ben 1 anno e 14 gg.** Al fine di facilitare l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, e soprattutto al fine di ridurre i costi per il professionista che vende a livello transfrontaliero (le differenze nel modo in cui il diritto di recesso è esercitato negli Stati membri è, infatti, fonte di costi) **viene allegato un modello-tipo armonizzato di recesso.**

Obblighi del consumatore in caso di recesso

Nell'ambito degli obblighi in capo al consumatore nel caso di recesso, va segnalata la previsione secondo cui il consumatore è responsabile solo della diminuzione del valore del bene custodito non con la dovuta diligenza, che si configura, comunque, come una disposizione più favorevole rispetto a quella precedente che invece incide



irrimediabilmente sulla possibilità di esercizio del diritto di recesso;

Diritto di recesso

Nell'ambito delle eccezioni al **diritto di recesso**, viene riportata un'elencazione tassativa di tutte le fattispecie contrattuali a cui non si applica la sola disciplina del diritto di recesso (applicandosi invece la restante disciplina circa gli obblighi informativi) prevista per i contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali. Rispetto alla normativa precedente, vi è un ampliamento delle predette ipotesi contrattuali. Rappresentano una innovazione rispetto al regime precedente le seguenti ipotesi di esclusione:

- completa prestazione del contratto di servizio, se avvenuta con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso;
- contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista per lavori urgenti di riparazione o manutenzione;
- contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- fornitura di alloggi per fini non residenziali;
- il trasporto di beni;
- i servizi di noleggio di autovetture;

► i servizi di catering.

Altre ipotesi sono ampliative di quelle già previste e ne rappresentano delle ulteriori specificazioni.

Consegna del bene

Infine, altra novità di rilievo è, con riferimento a tutte le tipologie di contratti di vendita, la disciplina della **consegna del bene**, e del conseguente momento entro cui avviene il passaggio del rischio di perdita o danneggiamento del bene in capo al consumatore. Trattasi di una delle principali novità introdotte, che nasce dalla constatazione che le principali difficoltà incontrate dai consumatori ed una delle più importanti cause di controversie con i professionisti riguarda la consegna dei beni, inclusi quelli che sono persi o danneggiati durante il trasporto e la consegna parziale o tardiva; così come quando i beni sono spediti al consumatore dal professionista, in caso di perdita o danneggiamento, possono insorgere controversie circa il momento del trasferimento del rischio. Nell'ottica di tutelare il consumatore da ogni rischio di perdita o danneggiamento dei beni viene considerato quale momento del passaggio del rischio quello nel quale il consumatore ha ricevuto il bene, intendendosi tale momento solo quello in cui ha preso fisicamente possesso del bene. ■

INDAGINE UE

E-book, giochi, video e musica

Acquisti online più sicuri

di Gianfranco Nitti

consumatori

A seguito di un'azione congiunta degli Stati membri dell'Ue e della Commissione europea **116 siti web** che vendono giochi, libri, video e musica digitali si sono adeguati alla normativa dell'Ue relativa alla tutela dei consumatori.

Neven Mimica, Commissario europeo per la Politica dei consumatori, ha dichiarato: *"La protezione dei diritti dei consumatori, anche nell'ambiente digitale in costante evoluzione, è per me una priorità. Sono lieto che tale indagine su larga scala (sweep) abbia affrontato alcune delle questioni più importanti relative al download di contenuti digitali. Un anno fa oltre il 50 % dei siti web non rispettavano la normativa: una situazione inaccettabile. Questa cifra è scesa al 20 % e si prevedono ulteriori miglioramenti. Si tratta di un grande progresso, ma continuerò a impegnarmi perché la situazione migliori"*.

Lo Sweep: controllo a livello europeo

I progressi nella tutela dei consumatori sono il frutto del cosiddetto "sweep" - una verifica a livello europeo dei siti web per individuare le violazioni della normativa a tutela dei consumatori e, di conseguenza, garantirne l'applicazione. Tale ve-



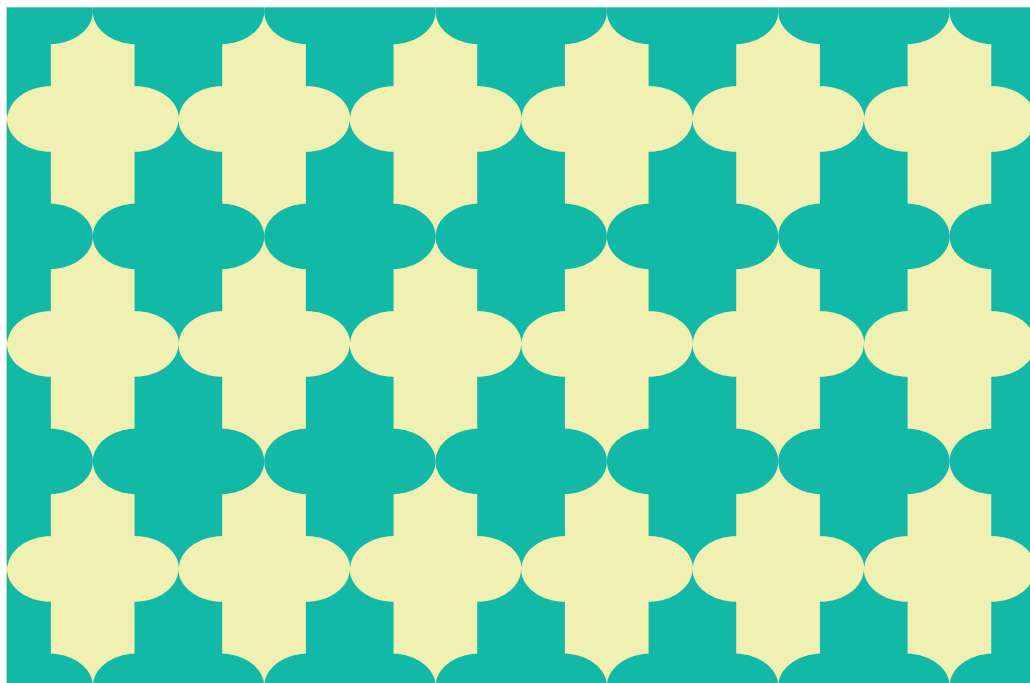
rifica dei siti web che vendono contenuti digitali è stata realizzata nell'estate del 2012.

La situazione

Le autorità nazionali hanno controllato, in totale, **330 siti web**, che corrispondono a un'ampia quota del mercato. Dopo indagini approfondite le autorità hanno riscontrato che **172 siti web non erano conformi alla normativa dell'Unione a tutela dei consumatori**. Le società interessate sono state contattate con la richiesta di mettere i siti in regola. Finora **sono stati resi conformi alla normativa 116 siti web**; **49 sono soggetti a ulteriori procedimenti**; in 5 casi le infrazioni, di modesta entità, non sono state perseguite dagli Stati membri, e 2 siti non esistono più.

Cos'è lo sweep

È un controllo a tappeto a livello di Ue su una selezione di siti web, per individuare le violazioni del diritto dei consumatori e per garantire in seguito la sua applicazione. Lo **sweep** è coordinato dalla Commissione Europea e gestito contemporaneamente da autorità nazionali.



I risultati

A seguito dell'intervento delle autorità incaricate dell'applicazione della legge negli Stati membri, **l'83% dei 330 siti web sono ora in linea con la normativa Ue a tutela dei consumatori.**

Cosa è stato verificato

I siti web sono stati controllati per determinare se le informazioni sulle caratteristiche principali dei prodotti fossero facilmente accessibili e leggibili, se i siti web fornissero indirizzi di posta elettronica per domande o reclami e se le condizioni proposte dai siti web fossero eque.

I principali problemi riscontrati

- Clausole contrattuali abusive che escludono il diritto dei consumatori di adire le vie legali o negano ai consumatori il diritto all'indennizzo in caso di prodotti non funzionanti;
- informazioni poco chiare sul **diritto di recesso**: a causa della natura del download digitale, gli operatori sono tenuti a informare i consumatori prima dell'acquisto che non sarà possibile annullare

il download una volta avviato - cosa che non avviene nel 42% dei siti web controllati;

- la mancanza delle informazioni obbligatorie sull'identità del commerciante, in particolare del suo indirizzo di posta elettronica, che priva i consumatori di un efficace canale di contatto.

Lo studio complementare

Oltre all'indagine su larga scala la Commissione europea ha commissionato uno studio complementare che ha constatato che non vi sono, o sono limitate, le informazioni su eventuali restrizioni geografiche applicabili. Tali informazioni sono essenziali per i consumatori che si recano in altri paesi dell'Ue e che si aspettano di essere in grado di accedere ai loro contenuti digitali e utilizzarli senza ostacoli in tutto il mercato unico.

Pubblicità ingannevole

Questo studio ha rivelato inoltre che i **giochi pubblicizzati come "gratuiti"** spesso richiedono un pagamento in una fase successiva del gioco, senza che ciò venga chiaramente

**TABELLA.** Numero di siti web controllati e in regola al 9 ottobre 2013

Paese	Siti web controllati	Prima fase di screening (2012)		Seconda fase di applicazione (risultati a ottobre 2013)		Siti in regola al 9 ottobre 2013 espressi come percentuale dei siti web controllati nel 2012
		Siti web già in regola	Siti web in cui è confermata la presenza di irregolarità	Siti web in regola al 9 ottobre 2013	Siti soggetti a ulteriori procedimenti, con irregolarità minori, o non più funzionanti	
Austria	10	2	8	6	4	60%
Belgio	11	7	4	7	4	64%
Bulgaria	10	10	0	10	0	100%
Cipro	3	0	3	3	0	100%
Repubblica Ceca	11	9	2	11	0	100%
Danimarca	10	4	6	9	1	90%
Estonia	10	7	3	10	0	100%
Finlandia	10	2	8	9	1	90%
Francia	27	16	11	23	4	85%
Germania	26	14	12	23	3	89%
Grecia	10	2	8	8	2	80%
Ungheria	6	1	5	6	0	100%
Islanda	10	1	9	10	0	100%
Italia	10	4	6	7	3	70%
Lettonia	10	0	10	8	2	80%
Lituania	10	10	0	10	0	100%
Lussemburgo	8	7	1	7	1	88%
Malta	10	2	8	6	4	60%
Paesi Bassi	11	8	3	10	1	91%
Norvegia	9	6	3	6	3	67%
Polonia	10	8	2	8	2	80%
Portogallo	20	11	9	11	9	55%
Romania	10	5	5	9	1	90%
Slovacchia	10	3	7	8	2	80%
Slovenia	4	1	3	4	0	100%
Spagna	26	5	21	19	7	68%
Svezia	17	2	15	15	2	89%
Regno Unito	11	11	0	11	0	100%
Totale	330	158	172	274	56	83%



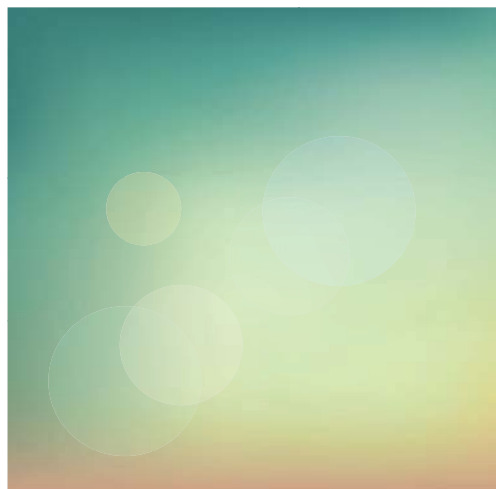
spiegato all'inizio. Tali pratiche spesso riguardano direttamente i bambini, il gruppo di consumatori più vulnerabile, e sono all'origine di situazioni in cui i genitori devono pagare bollette spropositate dopo aver lasciato giocare i figli con i loro dispositivi mobili.

Prossime fasi

I procedimenti amministrativi o giudiziari nazionali relativi ai 49 siti web ancora non in regola sono in corso. Il problema specifico dell'acquisto nel corso del gioco è altresì sottoposto a un esame per garantire una migliore informazione dei consumatori ed evitare bollette sproporzionate e impreviste causate dagli acquisti effettuati dai bambini durante il gioco.

Il quadro di riferimento

Uno "sweep" è uno screening o analisi dettagliata dei siti web a livello europeo per individuare le violazioni della normativa a tutela dei consumatori e, di conseguenza, garantirne l'applicazione. Lo sweep è coordinato dalla Commissione europea e realizzato contemporaneamente dalle autorità nazionali incaricate dell'applicazione della normativa. L'operazione **Digital content sweep** (Indagine su larga scala dei contenuti digitali) è stata realizzata in 26 Stati membri dell'UE, Norvegia e Islanda nel giugno 2012. È il sesto sweep dal 2007.



Trend del mercato dei contenuti digital

Un numero sempre maggiore di cittadini europei acquista contenuti digitali: in media, il 79% dei consumatori europei ha utilizzato servizi musicali online e il 60% ha utilizzato giochi online nel corso degli ultimi 12 mesi. Secondo fonti del settore, il valore dei download di musica nell'Ue ammontava a 677 milioni di EUR nel 2010; si stima che i consumatori di Regno Unito, Germania, Francia, Italia, Spagna, Paesi Bassi e Belgio abbiano speso 16,5 miliardi di EUR per giochi online nel 2011. I giochi destinati ai bambini pubblicizzati come gratuiti rappresentano una quota crescente del mercato dei giochi nell'Ue (50% di tutti i giochi negli ultimi 12 mesi). ■

La Commissione europea il 6 dicembre 2012 ha pubblicato i risultati di una vasta selezione di siti web che vendono giochi, libri, video e musica che possono essere scaricati sul computer o dispositivo mobile dell'UE.

Spesso le persone devono farsi strada attraverso un labirinto di condizioni contrattuali, per scoprire quanto alla fine dovranno pagare ed i minori sono spesso attirati all'acquisto di articoli relativi a giochi apparentemente gratuiti. In caso di problemi, raggiungere il servizio post-vendita è spesso difficile in quanto le informazioni contrattuali non erano presenti in più di un terzo dei siti web esaminati.

Per approfondimenti consulta il rapporto:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital_content/index_en.htm

e lo studio complementare:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital_content/docs/dcs_complementary_study_en.pdf

9° SCOREBOARD

Gli indicatori delle condizioni dei consumatori europei

di Lucia Caravatta

Cos'è lo scoreboard dei consumatori?

Il Quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori (*Consumer condition scoreboard*) è un documento dedicato alle statistiche dei consumatori europei che sintetizza dati usati dalle autorità nazionali di Enforcement e dalle organizzazioni dei consumatori per elaborare e valutare le proprie attività.

L'analisi

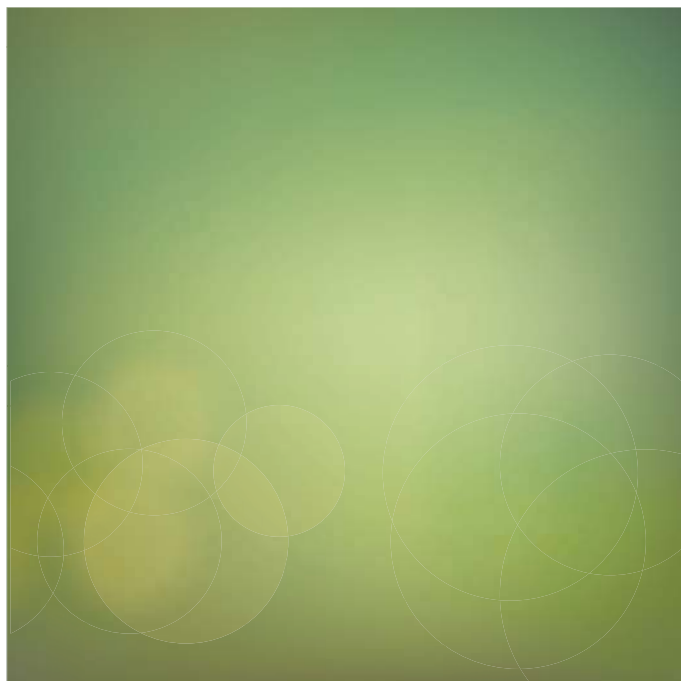
Il quadro di valutazione è una **relazione pubblicata periodicamente dalla Commissione europea che verifica l'integrarsi del mercato interno al dettaglio della Ue dal punto di vista del consumatore e controlla la qualità dei contesti nazionali in cui si trovano i consumatori.**

La 9ª edizione

Il 22 luglio 2013 è stata pubblicata la *nona edizione del Quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori*. Si tratta di una indagine che, a partire dal 2008, verifica annualmente la **condizione dello sviluppo della tutela dei consumatori** e lo stato di implementazione del mercato interno.

Per ogni Stato membro Ue, le statistiche sono elaborate sulla base di **dodici indicatori** e dei dati raccolti in merito prevalentemente attraverso le due indagini Eurobarometro 2012 - consumatori e venditori. Questi dodici indicatori confluiscono in maniera aggregata nell'Indice delle condizioni dei consumatori, un indice composito che riflette i dati risultanti dall'analisi di **cinque** principali e fondamentali aspetti:





I consumatori vulnerabili

Esistono anche forti differenze sociodemografiche, che portano in rilievo le delicate condizioni dei consumatori vulnerabili. Anziani, cittadini con un basso grado di istruzione, disoccupati, operai e consumatori che non hanno un collegamento Internet a casa sono tra coloro che meno beneficiano dei loro diritti e delle opportunità disponibili nel mercato interno.

I risultati del Quadro di valutazione del luglio 2013 permettono tuttavia una riflessione più approfondita su singoli cruciali aspetti.

- ▶ fiducia dei consumatori nelle autorità pubbliche, nei mercati, nelle organizzazioni dei consumatori e nelle esistenti misure di tutela;
- ▶ pratiche commerciali ingannevoli;
- ▶ reclami dei consumatori: azione, gestione e grado di soddisfazione;
- ▶ metodi di compensazione delle controversie;
- ▶ sicurezza dei prodotti.

Le condizioni dei consumatori

Dall'analisi dei dati relativi agli indicatori considerati, risulta in generale che la protezione dei diritti dei consumatori e le **condizioni degli stessi variano sensibilmente da un paese della Ue all'altro**. Solo il 35% dei cittadini europei ha fiducia negli acquisti online presso venditori di altri paesi Ue e sette consumatori su dieci non sanno cosa fare se ricevono prodotti che non hanno ordinato. La percentuale dei consumatori che si sente tutelata in modo adeguato dalle misure vigenti varia dal 18% al 76%. In genere, le condizioni dei consumatori sembrano essere più favorevoli nell'Europa settentrionale e occidentale.

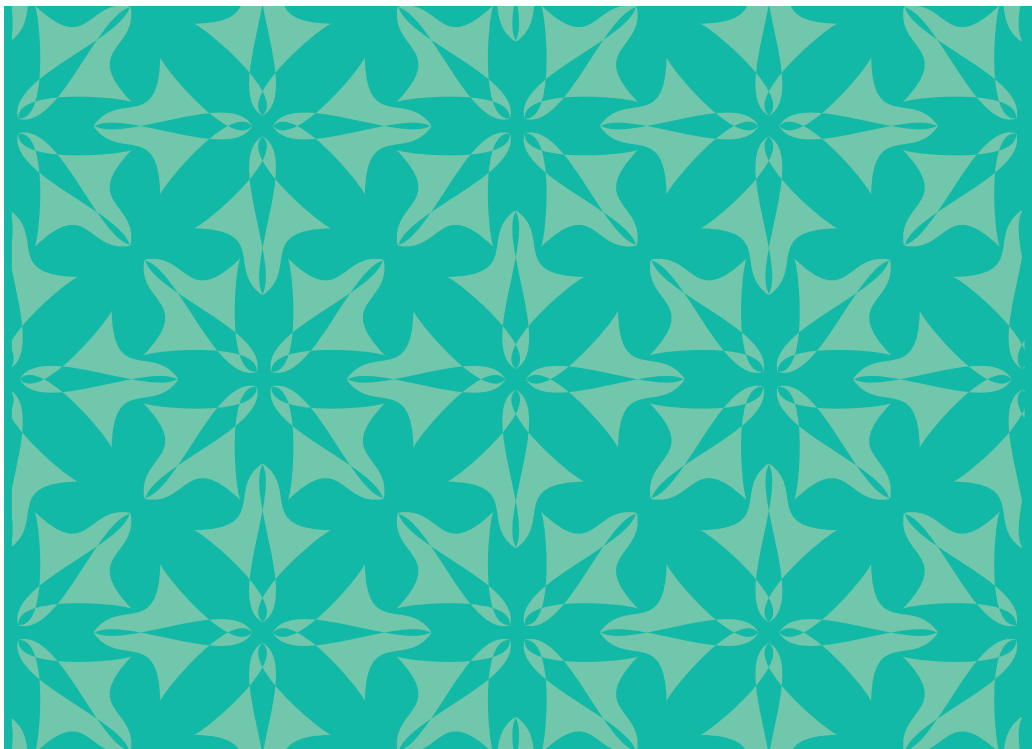
Il trend

Si rileva innanzitutto che il commercio elettronico è in crescita, soprattutto sul mercato interno.

La quota di consumatori che usano il commercio elettronico a livello nazionale è aumentata dal 38% al 41% rispetto a un aumento dal 9,6% all'11% degli acquisti transfrontalieri.

I consumatori, tuttavia, hanno molta meno fiducia negli acquisti online effettuati presso venditori di altri paesi Ue che in quelli effettuati all'interno (35% contro il 59%).

Tra le possibili ragioni vi è l'impossibilità di effettuare un acquisto perché, ad esempio, non esistono possibilità di consegna nel paese del consumatore o perché il venditore online non accetta carte di pagamento estere. La Commissione europea ha cercato di valorizzare il potenziale del commercio elettronico, creando un ambiente favorevole ai consumatori. La nuova legislazione sulla risoluzione delle controversie online consentirà ai consumatori che acquistano sul mercato nazionale e in altri paesi della Ue di risolvere le loro controversie con i commercianti in modo più



rapido e meno costoso, senza ricorrere a un tribunale. **La direttiva sui diritti dei consumatori**, che da giugno 2014 verrà applicata in tutti gli Stati membri, armonizza, tra l'altro, le norme di restituzione dei prodotti nelle vendite a distanza. La Commissione sta lavorando con le parti interessate per migliorare la qualità degli strumenti di confronto online e per aiutare i consumatori a scegliere le offerte migliori grazie ai confronti transfrontalieri.

I dati rilevati testimoniano il persistere di pratiche commerciali illecite

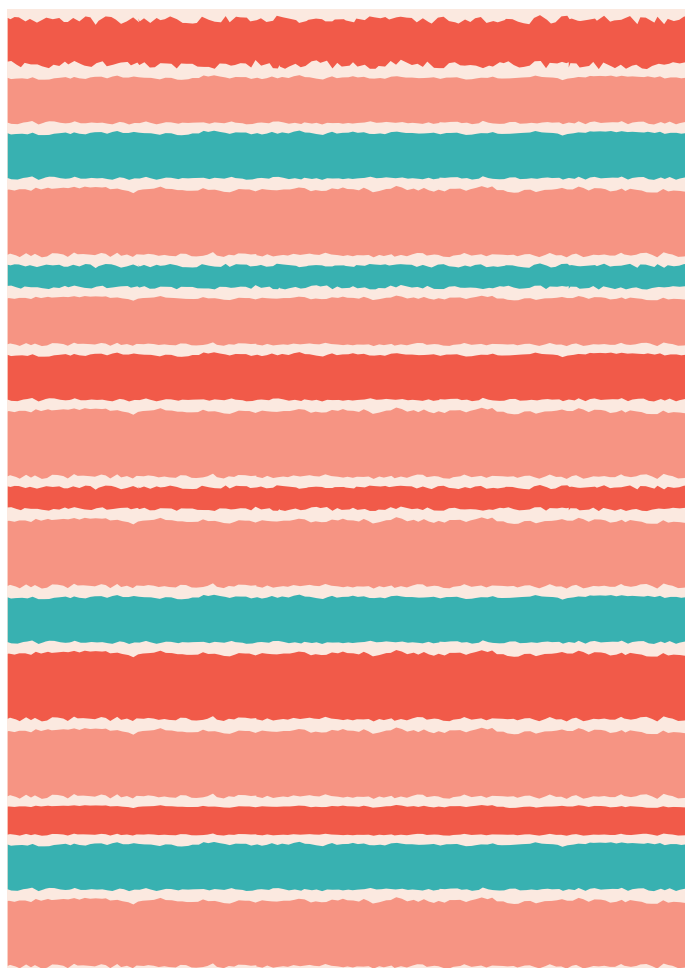
Oltre il 50% dei consumatori dichiara che è divenuto più probabile imbattersi in tali pratiche su Internet. Basandosi sul Vertice europeo dei consumatori del 2013, la Commissione sta cercando il modo migliore per rafforzare l'applicazione della legislazione sui diritti economici dei consumatori e per rilanciare l'efficacia della cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori europei.

La conoscenza dei diritti dei consumatori resta a un livello preoccupante

Sette consumatori su dieci non sanno cosa fare quando ricevono prodotti che non hanno ordinato e meno di un terzo dei venditori conosce le norme sul periodo di tempo a disposizione per restituire prodotti difettosi da riparare. La maggior parte dei paesi che hanno aderito alla Ue dopo il 2004 hanno visto migliorare le condizioni dei loro consumatori negli ultimi tre esercizi di valutazione grazie soprattutto alle campagne d'informazione della Ue condotte in tali paesi.

Aumentano gli acquisti "verdi"

Secondo quattro consumatori su dieci, l'impatto ambientale di un bene o di un servizio ha influenzato il loro acquisto. I green claims continuano tuttavia a rappresentare un'insidia informativa per i consumatori. La Commissione sta lavorando con le parti interessate per aiutare i consumatori a fare scelte verdi informate e a non imbattersi in costi eccessivamente elevati.



mo concentrarci. È la nostra finestra sul mercato. I risultati che da essa emergono influiranno sulle mie future iniziative come l'istituzione della piattaforma per la risoluzione online delle controversie o una migliore applicazione delle norme contro le pratiche commerciali sleali".

Nuova metodologia

All'inizio del 2013 è stata presa la decisione di ristrutturare il **Quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori** al fine di migliorarne la qualità e la pertinenza. La ristrutturazione del quadro di valutazione consiste nel ridurre la frequenza ad un'unica cadenza annuale a partire dal 2013 ed in una revisione metodologica. Il 25 settembre 2013 si è riunito a Bruxelles il Gruppo di Esperti Mercato Consumatori con l'obiettivo di attuare la **revisione metodologica per migliorare il**

Ristabilire la fiducia nei mercati

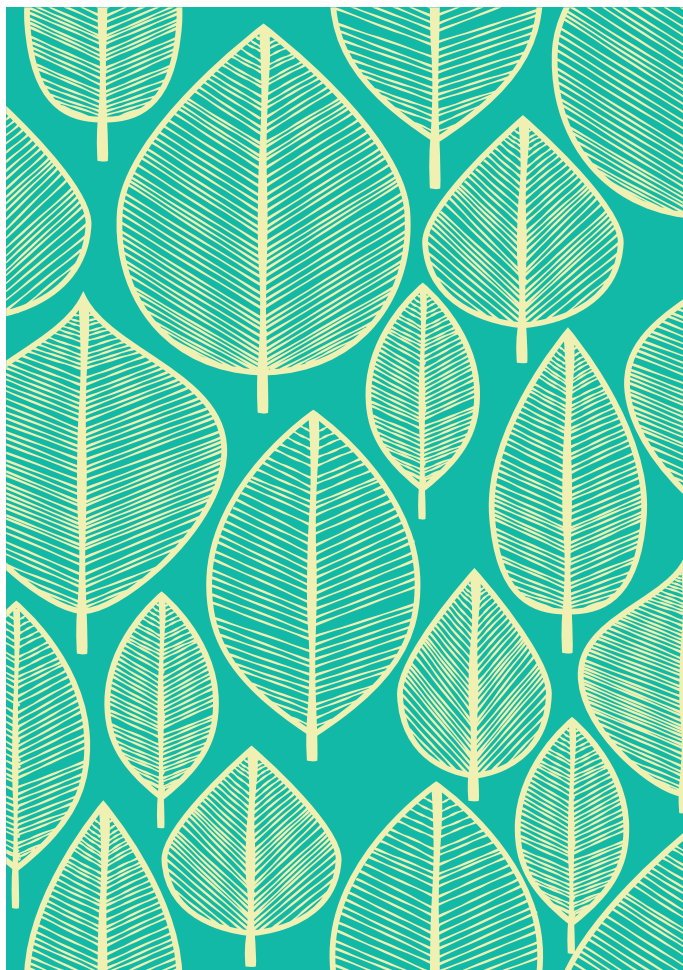
I risultati che emergono dal quadro di valutazione del 2013 dimostrano quindi la necessità di nuovi incentivi per far sì che i consumatori possano, con la stessa fiducia e facilità, fare acquisti, sia online che offline, in tutta la Ue. Un risultato assai evidente è anche la diminuzione della fiducia dei consumatori, che va di pari passo con l'aumento dei ricorsi.

Neven Mimica, commissario europeo per la politica dei consumatori, ha accolto con soddisfazione questo quadro di valutazione e ha dichiarato che *"Sono stati fatti dei progressi, soprattutto nella diffusione del commercio elettronico, ma sono necessari miglioramenti in altri campi. Il quadro di valutazione indica su quali aspetti dovrem-*

quadro concettuale di misurazione e analisi comparativa delle condizioni dei consumatori. La proposta revisione degli indicatori delle condizioni di consumo genererà indicatori riformulati per la conduzione delle nuove indagini di rilevazione dei dati. Il prossimo Consumer Markets Scoreboard, non ristrutturato, sarà pubblicato nella primavera del 2014, mentre il successivo Consumer Conditions Scoreboard - che sarà pubblicato nella primavera 2015 - sarà condotto sulla base di indagini e questionari rivisti.

Beni di consumo

Lo scopo del Quadro di valutazione è quello di valutare l'integrazione della vendita al dettaglio nel mercato interno e di monitorare le condizioni dei consumatori nei singoli



contesti nazionali. A seguito dei lavori del Gruppo di esperti sono state indicate le aree per apportare miglioramenti ai singoli indicatori del Quadro di valutazione.

Le tre dimensioni

È stato proposto un nuovo quadro concettuale per analizzare le condizioni dei consumatori, diviso in tre principali dimensioni: **conoscenza, consapevolezza e fiducia; enforcement; problemi, reclami e ricorsi**. Ogni pilastro dovrà essere misurato sul doppio criterio nazionale/transfrontaliero e consumatore/commerciante.

Differenze socioculturali

Ad oggi, il livello di comparabilità statistica all'interno dell'Ue è accettabile, anche se

non perfetto, principalmente a causa di differenze culturali. Ad esempio, le percezioni relative alle pratiche commerciali ingannevoli possono differire tra i paesi anche a causa delle differenze culturali o delle differenze di potere dei consumatori. I questionari di rilevazione dei dati saranno riformulati in modo da includere elementi di concretezza pratica che siano più direttamente e facilmente riconoscibili dai consumatori sotto il profilo delle buone o migliorabile funzionalità in relazione alla tutela dei propri diritti.

Potenziare gli strumenti di tutela

L'esigenza di potenziamento degli attuali indicatori investe in eguale misura le tre dimensioni del nuovo schema concettuale. In particolare, si ravvisa la necessità di contrastare le

preoccupazioni dei consumatori circa l'uso improprio delle carte di credito e i problemi di privacy negli acquisti online, anche in uno Stato membro diverso dal proprio. Maggiori risorse devono inoltre essere investite nell'educazione del consumatore nelle scuole e nell'informazione dei consumatori circa i meccanismi di consulenza e la rete dei Centri europei consumatori. A livello transfrontaliero, la conoscenza di altre lingue aiuterebbe i consumatori ad avere più fiducia nel commercio elettronico oltre confine. Il potenziamento della dimensione relativa ai reclami e ricorsi è considerato parimenti urgente al fine di migliorare la tutela delle condizioni dei consumatori nel mercato unico europeo. ■



CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI E DEGLI UTENTI (CNCU)

I lavori della tredicesima sessione programmatica di Napoli

Servizi pubblici locali

L'ultima Sessione Programmatica Cncu - Regioni, annuale appuntamento nel quale associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale e Regioni si incontrano per confrontarsi sull'agenda politica e istituzionale in materia di tutela dei consumatori e utenti, si è svolta a Napoli il 18 e 19 novembre scorso sul tema **"Carte della qualità e contratti dei Servizi Pubblici locali"**.

L'importante ruolo delle associazioni dei consumatori

Le **Linee guida** (cfr sez. documentale) sui criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, in attuazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24-12-2007, n. 244, relativamente al ruolo delle associazioni dei consumatori appaiono un tema di grande **attualità** alla luce anche della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del 29 ottobre.

La Sessione inoltre ha affrontato anche l'**evoluzione del rapporto con i cittadini** e sulle nuove sfide della rappresentatività delle organizzazioni sociali intermedie, naturalmente con particolare riferimento alla rappresentatività delle associazioni dei consumatori.

Linee Guida e documento conclusivo

La Sessione programmatica Cncu-Regioni si è conclusa con l'approvazione di un documento conclusivo in cui si sostiene la piena attuazione delle Linee Guida, approvate il 26 settembre 2013 frutto della col-

laborazione tra il tavolo istituzionale CNCU-Stato-Regioni e ANCI che individuano i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità.

Le Associazioni dei consumatori devono svolgere un ruolo importante attraverso adeguate campagne di informazione rivolte agli utenti sugli standard di qualità dei servizi e sulle modalità di risoluzione di eventuali contenziosi. La Sessione si è chiusa comunque con l'approvazione del documento conclusivo (riportato a pag. 29).

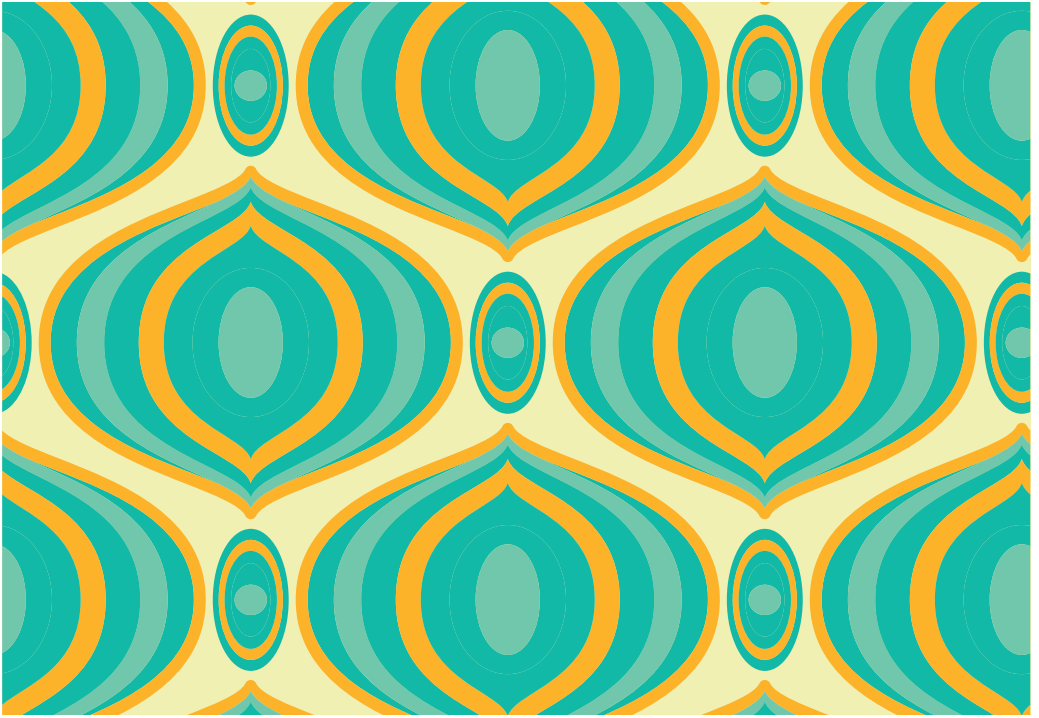
Standard di qualità

La chiave di lettura del tema è nelle parole del Sottosegretario al Ministero dello Sviluppo Economico **Claudio De Vincenti** che, intervenendo, ha sottolineato come *"Le carte della qualità devono essere costruite definendo standard specifici che vanno finalmente definiti tenendo rigorosamente conto della loro reale fattibilità tecnica ed economica. L'auspicio è che, proprio perché così definiti, questi obiettivi possano essere integrati nei contratti di servizio tra enti locali ed aziende per garantire che tali standard di qualità divengano vincolanti per le imprese"*.

Il cittadino al centro dei servizi

Al termine dei lavori, il Ministero dello Sviluppo Economico, le associazioni dei consumatori e le Regioni hanno concordato sulla necessità di proseguire il lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica.

Gli impegni chiave assunti a tal fine sono riferiti al sostegno al ruolo delle associazioni



dei consumatori, all'effettiva sottoscrizione dei protocolli di intesa fra le associazioni dei consumatori e i Comuni, alla verifica e precisazione degli standar minimi di qualità dei servizi pubblici locali, alla effettiva stipula in tale ambito dei protocolli di conciliazione paritetica, all'approfondimento dei rapporti con le Autorità indipendenti di regolazione, per assicurare finalmente l'applicazione delle novità contenute prima nella legge finanziaria 2008 ed ora nelle Linee guida definite assieme a Regioni ed enti locali.

Per l'altro tema della Sessione, quello del **rafforzamento della rappresentanza delle associazioni dei consumatori**, l'approccio dei lavori è stato quello di partire da un approfondimento "culturale" delle tematiche del ruolo e della **rappresentatività delle organizzazioni sociali intermedie**, di cui le associazioni dei consumatori sono parte importante che gode di un buon livello di fiducia da parte dei cittadini, con un patrimonio di credibilità che deve essere sostenuto e confermato e non certo posto in dubbio e dilapidato.

Non si è pervenuti, quindi, all'approvazione di un documento finale su questo punto, pur potendosi rilevare una convergenza di valutazioni sull'opportunità, anche per la realizzazione degli obiettivi individuati relativamente al ruolo delle associazioni per la tutela degli utenti dei servizi pubblici locali, di **operare per rafforzare e qualificare la rappresentatività delle associazioni dei consumatori**.

Anche dalla Sessione programmatica è di fatto risultata quindi confermata la necessità di **proseguire il confronto**, a partire dai necessari approfondimenti in sede di Comitato permanente MiSE - CNCU - Regioni, nel rispetto dell'autonomia legislativa regionale, per valutare la possibilità di promuovere una maggiore **armonizzazione in tutte le regioni dei criteri di riconoscimento delle associazioni** tenendo conto della legislazione nazionale in materia e dei nuovi e più rigorosi criteri di documentazione e valutazione dei predetti requisiti di rappresentatività già in corso di attuazione a livello nazionale a seguito dell'adozione del recente regolamento ministeriale in materia. ■



XIII SESSIONE PROGRAMMATICA CNCU - REGIONI

Carte della qualità e contratti dei Servizi pubblici

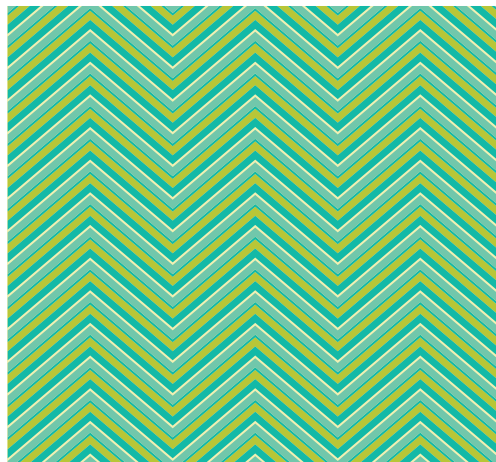
Documento conclusivo - Napoli 18 - 19 novembre 2013

Al termine dei lavori della XIII Sessione Programmatica, svoltasi presso la regione Campania il 18 e 19 novembre 2013, il Ministero dello sviluppo economico, le associazioni dei consumatori e le Regioni concordano sulla necessità di proseguire il lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica.

I partecipanti alla Sessione Programmatica concordano in particolare sulla necessità di promuovere sul territorio la piena attuazione all'accordo del 26 settembre 2013 sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008).

A tal fine si impegnano ad operare affinché:

- il ruolo delle associazioni dei consumatori a tutela degli utenti dei servizi pubblici locali non sia solo affermato, ma costruito e sostenuto giorno per giorno, anche attraverso adeguate campagne di informazione rivolte agli utenti sugli standard di qualità dei servizi e sulle modalità di risoluzione di eventuali contenziosi;
- i protocolli di intesa fra le associazioni dei consumatori ed i Comuni/Enti concessionari siano definiti prima possibile nei loro contenuti di dettaglio ed effettivamente sottoscritti in tutte le realtà locali secondo lo schema tipo allegato alla Linee guida e poi siano a loro volta concretamente attuati;



- gli indicatori di misurazione degli standard minimi di qualità dei SSPPL siano verificati e precisati in sede locale e con il coinvolgimento delle Regioni mediante un adeguato confronto con le associazioni dei consumatori e con le aziende, secondo le modalità precisate nelle linee guida, sia relativamente ai settori per i quali le linee guida hanno tentato un'esemplificazione sia per gli altri settori;
- i protocolli di conciliazione paritetica siano effettivamente stipulati fra le aziende e le associazioni e siano progressivamente ricondotti al quadro normativo derivante dalla nuova regolazione dell'Unione europea in tema di ADR;
- siano approfonditi i rapporti con le autorità indipendenti di regolazione di settore ai fini dell'applicazioni di analoghi principi e di analoghe soluzioni anche nei settori regolati, per quanto compatibile con la specifica regolazione. ■



mercato

MERCATO UNICO

Un servizio online di cooperazione fra le PA europee per imprese e cittadini

di Domenico Maria Somma

Potenzialità del mercato unico

L Mercato Unico europeo offre quotidianamente opportunità e benefici ai cittadini e alle imprese dell'Unione.

Tutto ciò si realizza grazie ad una serie di norme che fissano regole che hanno bisogno, tuttavia, per funzionare come previsto, di una **stretta cooperazione tra le amministrazioni degli Stati membri**.

Per questo la legislazione a livello Ue obbliga i Paesi a garantire assistenza alle loro controparti all'estero fornendo le informazioni richieste (e ad informare, in determinati casi, anche la Commissione Europea).

Le rete multilingue

La Commissione Europea ha lanciato nel febbraio 2008 il Sistema di informazione

del mercato interno denominato con l'acronimo **IMI**:

"Internal Market Information", finanziato nel quadro del programma IDABC (fornitura interoperativa di servizi paneuropei on-line alle amministrazioni pubbliche, alle imprese e ai cittadini) per un importo complessivo di 1.300.000 euro nel quinquennio 2005-2009.

In seguito, lo sviluppo e la manutenzione del sistema sono stati finanziati (da luglio 2010) dal programma di *"Interoperabilità per le amministrazioni pubbliche europee"* ISA.

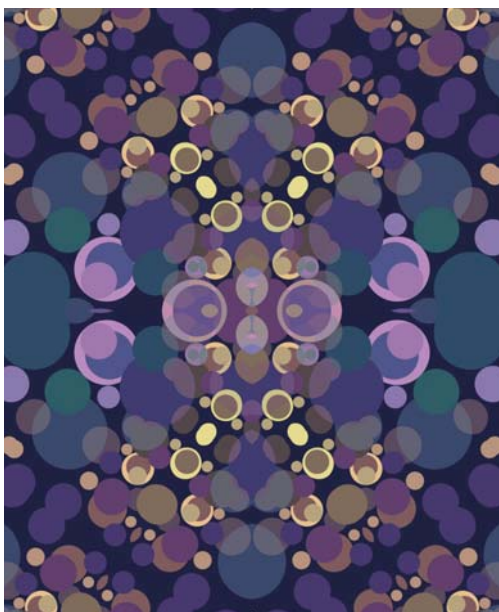
La piattaforma digitale IMI

È un *software* multilingue che **facilita la collaborazione amministrativa tra autorità nazionali, regionali e locali competenti** degli Stati membri, in modalità protetta, contribuendo in tal modo ad **accelerare le procedure e riducendo i costi** dovuti alle attese, nel rispetto della normativa sulla privacy. È importante la partecipazione del *Garante europeo della protezione dei dati* (EDPS) nella progettazione dell'IMI ed il rispetto, in ogni fase della stessa, della protezione dei dati e della privacy.

Il servizio online

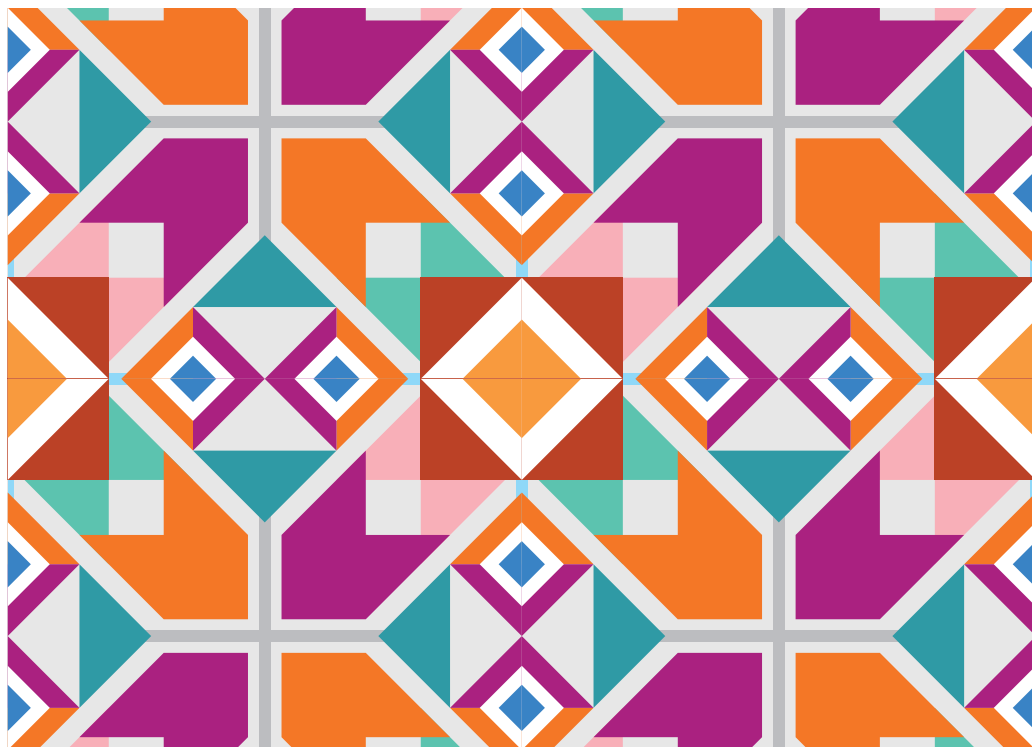
Questo strumento è accessibile tramite Internet ed il suo utilizzo non è subordinato alla installazione di appositi programmi sul computer degli utenti.

Accedono allo strumento le autorità nazionali, regionali e locali di ciascuno Stato membro dell'Unione Europea e di Islanda, Liechtenstein e Norvegia che sono competenti nelle materie inserite in tale sistema.





La rete multilingue. Interoperatività
di servizi paneuropei on-line
per le PA, cittadini e imprese.



mercato

Il contesto normativo

Lo strumento è stato sviluppato dalla Commissione Europea in collaborazione con gli Stati membri in relazione agli obblighi di cooperazione amministrativa fissati dalla Direttiva 2005/36/CE, relativa al **riconoscimento delle qualifiche professionali**; è stato, poi, esteso anche alla Direttiva 2006/123/CE sui servizi nel mercato interno (che obbliga gli Stati membri dell'Unione Europea ad assistersi reciprocamente e instaurare forme di cooperazione amministrativa per garantire il **controllo dei prestatori di servizi e dei servizi prestati**), alla direttiva 96/71/CE sul **distacco dei lavoratori**,

alla direttiva 2011/24/UE sui **diritti transfrontalieri dei pazienti**, al Regolamento 1214/2011/UE sul **trasporto transfrontaliero di contante**.

Uno scambio di informazioni più facile e veloce

In generale, quindi, l'IMI si avvia a diventare strumento obbligatorio per lo scambio di informazioni, la gestione di notifiche e di allarmi tra autorità competenti in relazione a tutte le direttive del Mercato interno (tra cui a breve anche il **settore legislativo appalti**, semplificazione dei documenti pubblici, ed altri).

ALL ABOUT IMI

– THE INTERNAL MARKET INFORMATION SYSTEM

THE EUROPEAN SINGLE MARKET
CREATES **GREAT OPPORTUNITIES**.

FOR **CITIZENS AND BUSINESSES**
TO MAKE THE MOST OF THE SINGLE
MARKET, COMPETENT AUTHORITIES TO
IN EU MEMBER STATES HAVE TO
WORK TOGETHER.

IMI IS A MULTILINGUAL ONLINE TOOL
THAT HELPS COMPETENT AUTHORITIES TO
COOPERATE ACROSS BORDERS.

A SINGLE MARKET STORY

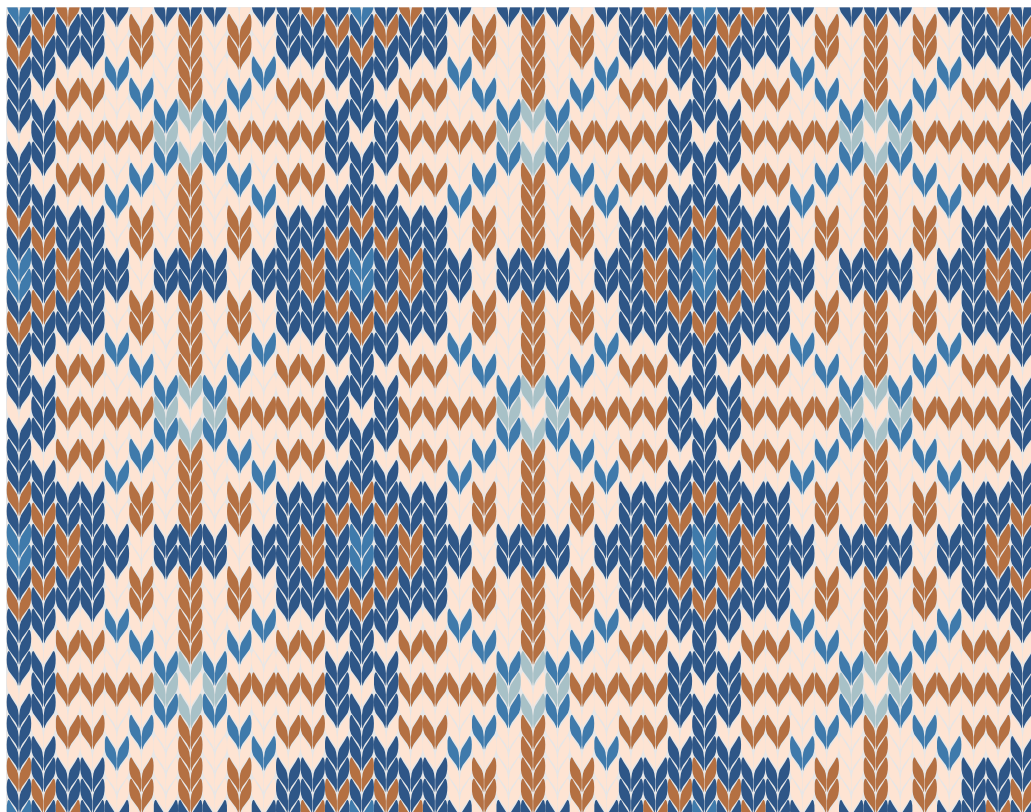


FEATURES



NUMBERS





Nuove settori in arrivo

Da sottolineare l'entrata in vigore, nel dicembre 2012, del *Regolamento (UE) n.1024/2012, del 25 ottobre 2012, relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno e che abroga la decisione 2008/49/CE della Commissione*. Il c.d. Regolamento IMI è importante perché stabilisce un esauriente quadro giuridico di questo strumento, prevedendo regole in materia di trattamento dei dati personali e la metodologia necessaria per **estendere l'IMI a nuove aree di legislazione comunitaria**.

Gli obiettivi

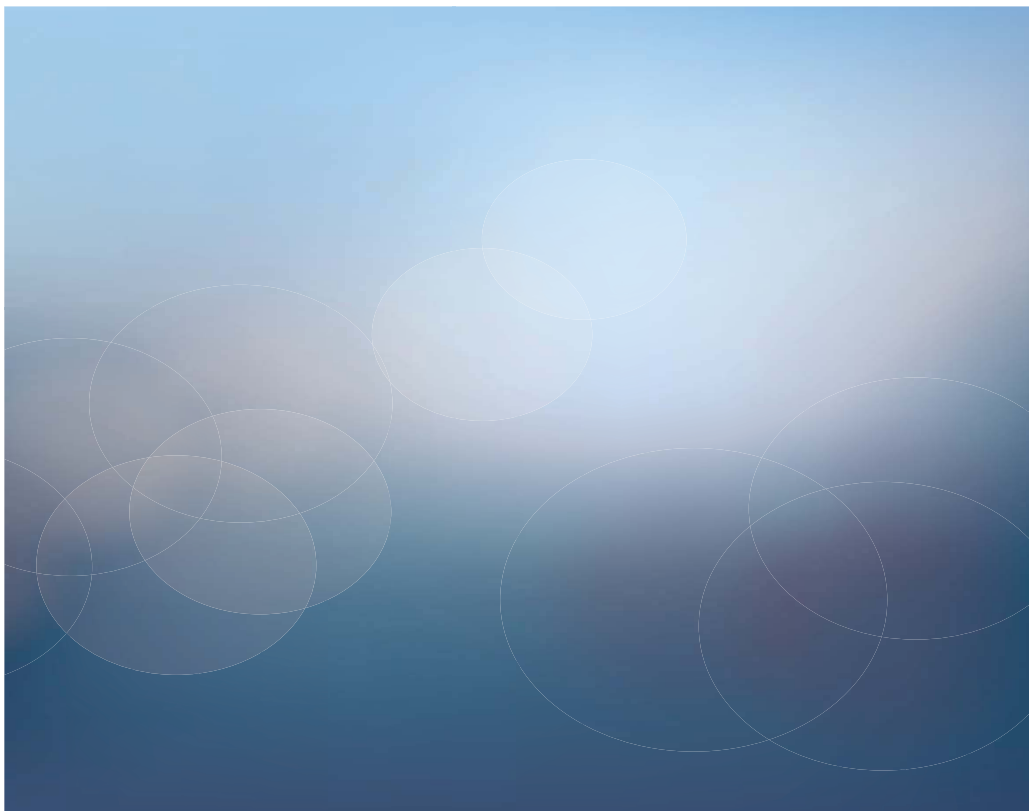
In particolare, il Regolamento fornisce una serie di disposizioni comuni per garantire l'efficace funzionamento del sistema, chiarisce i ruoli dei diversi soggetti che intervengono nell'IMI e individua, specificamente, gli obiettivi che si intendono perseguire con lo stesso, tra i quali: eli-

minare gli ostacoli alla cooperazione transfrontaliera (ad es. le barriere linguistiche), colmare il divario dovuto alla **diversità delle metodologie amministrative e lavorative** e **supplire alla mancanza di procedure consolidate per lo scambio di informazioni**.

I coordinatori IMI

In pratica, ogni Stato individua un coordinatore IMI (NIMIC) che si occupa di curare l'attuazione e il corretto funzionamento dell'IMI a livello nazionale, provvedendo alla designazione e registrazione delle autorità che dovranno utilizzarlo e mantenendo costanti rapporti con le stesse. Ancora, provvede ad organizzare giornate di studio, presso aule multimediali, finalizzate ad una migliore comprensione delle potenzialità del sistema e incontri formativi specifici per singole autorità.

I coordinatori IMI hanno anche la facoltà di delegare alcune delle loro funzioni a coor-



dinatori supplenti, come ad esempio, per la gestione di una determinata area legislativa.

L'assistenza necessaria per assicurare l'uso corretto dell'IMI e risolvere i possibili problemi e le difficoltà degli utenti, viene garantita anche da un Helpdesk della Commissione Europea, che opera attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica e un numero telefonico.

In generale, comunque, oltre all'assistenza, spetta alla Commissione medesima la manutenzione e lo sviluppo del sistema, nonché la formazione circa il corretto utilizzo dello stesso.

Come funziona il sistema?

Tenuto conto che la Commissione Europea, durante i lavori di realizzazione del software IMI, ha coinvolto gli Stati membri, il risultato ottenuto è stato un prodotto già condiviso e conosciuto dagli stessi utilizzatori e basato su procedure uniformi.

Elemento centrale di tale impianto è la presenza di un repertorio di domande e risposte standard, già tradotte, che formano un elenco dal quale le autorità registrate scelgono quella necessaria per trasmettere la domanda relativa all'informazione di cui hanno bisogno e dal quale, altresì, l'autorità che riceve la richiesta può individuare la risposta da formulare per chiudere il caso. Inoltre, è prevista la traduzione automatica che permette in modo ancora più semplice agli Stati membri la comunicazione reciproca. È oltre a ciò possibile anche allegare documenti in formato elettronico.

Un caso pratico

Ad esempio, una possibile richiesta di informazioni potrebbe riguardare "un insegnante tedesco che desidera svolgere la sua attività pedagogica in Portogallo. A questo fine l'autorità portoghese ha la necessità di verificare l'autenticità del diploma inviato dal professore richiedente.



A questo punto, l'autorità portoghese può utilizzare il sistema **IMI** per inviare una *richiesta d'informazioni all'autorità omologa in Germania. Quest'ultima può accettare la richiesta e inviare una risposta all'autorità portoghese*".

L'invio delle notifiche

Attraverso l'**IMI** possono essere inviate anche notifiche. Si tratta di scambi d'informazioni (segnalazioni o notifiche formali) che un'autorità può inviare a una o più autorità competenti e alla Commissione europea. Ad esempio, la direttiva 2006/123/CE sui servizi nel mercato interno prevede che gli Stati membri debbano segnalare possibili pericoli alla salute e alla sicurezza delle persone o dell'ambiente, derivanti dalla prestazione di servizi.

La consultazione del database

Il sistema **IMI**, poi, si caratterizza per la **disponibilità di banche dati che custodiscono informazioni** specifiche riguardanti talune aree tematiche. Il contenuto delle stesse può essere a disposizione di tutti gli utenti dell'**IMI** o essere riservato solo ad alcune autorità. Un esempio di tali banche dati è rappresentato dall'elenco generale (con funzioni di ricerca multilingue) dei registri professionali e commerciali tenuti dalle autorità competenti nell'intera area economica comune europea.

E-commerce in arrivo

Tenuto conto che il Regolamento **IMI** ha approvato la realizzazione del progetto pilota "*IMI - E-commerce*", la Commissione Europea ha ultimato le fasi necessarie al-

l'inserimento nel sistema di una nuova area legislativa relativa alla Direttiva 2000/31/CE sul **commercio elettronico** ed ha realizzato a Bruxelles, il 14 ottobre 2013, una prima sessione formativa sull'utilizzo del sistema **IMI** rivolta alle Autorità competenti sulla citata Direttiva, che per la prima volta si sono approcciate a tali procedure e a quelle che già utilizzano l'**IMI** per le altre direttive comunitarie già inserite nello stesso.

L'Autorità IMI in Italia

La Direzione Generale del per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo economico già inserita nel sistema **IMI**, in qualità di autorità competente per la Direttiva 2005/36/CE sul **riconoscimento delle qualifiche professionali** e la Direttiva 2006/123/CE sui **servizi nel mercato interno**, gestisce le richieste che le vengono indirizzate.

La struttura ha costanti contatti con la Commissione Europea e con il Coordinatore nazionale **IMI** compilando, tra l'altro, i questionari che vengono predisposti a livello Ue per monitorare l'utilizzo del sistema da parte degli Stati membri. Inoltre, è stata dall'inizio coinvolta nell'attività di organizzazione dell'impianto **IMI**, nell'ambito di quella procedura di progettazione condivisa che ha voluto la Commissione Europea.

Da novembre 2013 si è accreditata anche in qualità di Autorità **IMI** per il nuovo settore legislativo relativo al commercio elettronico ed ha partecipato, in qualità di autorità già registrata, alla sessione di formazione tenutasi a Bruxelles. ■

Cos'è IMI?

È un sistema di informazione del Mercato Interno (The Internal market information system) che consente la collaborazione tra le Autorità per assicurare che:

- i cittadini possano più facilmente viaggiare, trasferirsi, lavorare e studiare in Europa
- le imprese possano accedere a nuovi mercati al di là delle frontiere

Per conoscere IMI guarda il video dell'unione europea

http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_it.htm

CENTRI EUROPEI CONSUMATORI

Il rapporto sui marchi di fiducia online

di Gianfranco Nitti

mercato

Can I trust the trust mark?

L'indagine realizzata dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), offre una rassegna di **54 marchi di fiducia online** esistenti nell'Unione Europea.

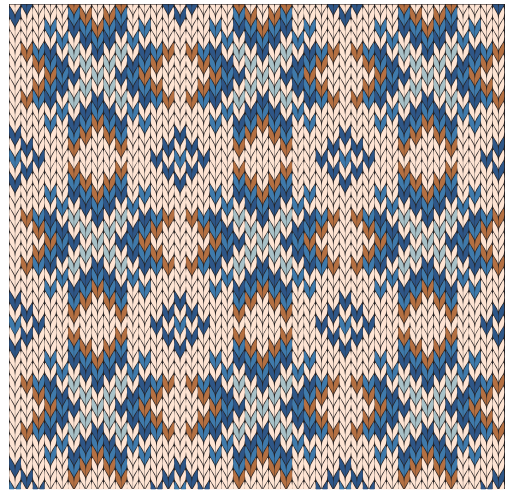
Il rapporto, recentemente pubblicato, illustra i criteri in base ai quali i marchi di fiducia garantiscono ai consumatori che i loro aderenti **assicurino sicurezza, rispetto della privacy e buone pratiche commerciali**. Secondo l'ECC-Net, il problema principale è la mancanza di uniformità tra i differenti marchi.

Il campione

Il rapporto si basa su un sondaggio effettuato su un campione di **573 consumatori provenienti da 19 paesi e conferma la valutazione positiva dei marchi**, ma anche come vi sia scarsa conoscenza circa le loro caratteristiche e affidabilità. **L'ECC-Net ha analizzato in dettaglio 54 marchi di fiducia**. I risultati mostrano grandi differenze, non solo tra i diversi Stati, ma anche all'interno di un singolo Stato. Lo studio contiene tabelle dettagliate per ogni marchio esaminato, al fine di consentire ai consumatori di comparare le caratteristiche dei marchi in maniera semplice ed esaustiva.

ADR-ODR

Il rapporto fornisce inoltre informazioni riguardo aspetti quali la cooperazione con organismi ADR - risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution); ODR - quando la risoluzione alternativa delle controversie viene svolta online tramite l'uso della tecnologia, prende



il nome di Online Dispute Resolution. Si analizzano, anche, il processo di certificazione, le ispezioni, la revoca del marchio, la black listing (lista nera).

Esiti

Dall'indagine emerge che alcuni aspetti dei marchi di fiducia devono essere migliorati, come:

- rendere obbligatorio il ricorso ad organismi ADR/ODR ed il relativo rispetto delle decisioni o raccomandazioni;
- attivare sul sito del marchio e su quello del professionista un sistema di gestione interna dei reclami, che il consumatore, in caso di problemi con un professionista certificato, possa attivare;
- fornire regole chiare e trasparenti per le procedure di checkup. Imporre esclusivamente o parzialmente, procedure esterne di checkup;
- fornire informazioni multilingue sul servizio.



Il contesto

È chiaro che i consumatori si trovano di fronte a molteplici marchi, le cui regole di funzionamento sono spesso assai vaghe. È perciò difficile per i consumatori decidere se fidarsi davvero dei marchi e quale sia il loro valore aggiunto.

L'autoregolamentazione

L'ECC-Net raccomanda che i marchi di fiducia adottino best practices, migliori pratiche, uniformi, regole minime o codici di condotta condivisi, da stabilire a livello europeo tramite la collaborazione con le associazioni di categoria.

Le informazioni sul funzionamento dei marchi di fiducia dovrebbero essere facil-

mente accessibili ai consumatori e dovrebbero inoltre essere presenti informazioni multilingue, per i consumatori che effettuano acquisti transfrontalieri.

La customer satisfaction

Il sondaggio online ha mostrato infine che i consumatori attribuiscono grande rilevanza alle recensioni quando effettuano acquisti online: l'82% legge le recensioni degli altri consumatori prima di concludere un acquisto. L'ECC-Net ritiene necessario analizzare e valutare il funzionamento di questo strumento per accrescere la fiducia e la consapevolezza dei consumatori, ed evitare che invece di guidare il consumatore negli acquisti lo induca in errore. ■

Per saperne di più

Sul sito del CEC è disponibile il rapporto dell'ECC-Net sui marchi di fiducia e la scheda informativa sui vari marchi:

Rapporto sui marchi di fiducia online

<http://www.euroconsumatori.org/download/16953v16953d85670.pdf>

Scheda informativa

<http://www.euroconsumatori.org/download/16953v16953d85672.pdf>

SECONDO BANDO CONCILIAZIONI PARITETICHE

Uno strumento per le controversie con regole semplici e trasparenti

di Emanuela Cappello e Gabriella Rocco

Con l'adesione delle aziende diventa pienamente operativo il secondo bando.

Si è concluso il primo bando per i contributi alle associazioni dei consumatori per le conciliazioni paritetiche. L'iniziativa, avviata a inizio anno, ha dato nuovo impulso all'attività conciliativa a favore dei consumatori, registrando un incremento dei protocolli sottoscritti con le aziende e dei cittadini che hanno beneficiato dello strumento.

A partire da dicembre, la principale novità del secondo Bando, è costituita da un cofinanziamento privato che contribuisce a incentivare l'utilizzo di un valido strumento che continua a rappresentare un istituto di successo per la gestione delle controversie di consumo. Le procedure di conciliazione si basano su "protocolli d'intesa" sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e le imprese per regolare le modalità di gestione delle controversie, accelerandone i tempi e riducendone i costi.

Il protocollo è redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 (98/257/CE) e 4 aprile 2001 (2001/310/CE), che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali: indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, rappresentanza, imparzialità, efficacia, equità.

L'esperienza del 2013 indica un trend positivo della conciliazione paritetica fortemente sostenuta con convinzione e impegno dalle maggiori imprese italiane e dalle associazioni dei consumatori.



I soggetti promotori dello strumento di conciliazione sono **Il Ministero dello Sviluppo economico - Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica** e **Invitalia**, l'Agenzia Nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa.

L'attività è finanziata con risorse messe a disposizione dal Ministero stesso, nell'ambito dei fondi per le iniziative a favore dei consumatori derivanti dalle sanzioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Ai protocolli d'intesa già pubblicati, si sono aggiunti nuovi protocolli sottoscritti da aziende che hanno manifestato interesse a partecipare.

I settori coinvolti sono: telecomunicazioni, servizi postali, trasporti/mobilità. ■



POSTA CERTIFICATA

Avanza spedito l'INI-PEC

Nel numero di luglio 2013 di questa rivista (pag. 46), abbiamo presentato l'INI-PEC che rappresenta l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico, e raccoglie tutti gli indirizzi di PEC delle Imprese e dei Professionisti presenti sul territorio italiano, pensato per chiunque abbia la necessità di ottenere l'indirizzo di PEC di un professionista o di un'impresa che desidera contattare.

Un semplice click

Senza bisogno di autenticazione o di pro-

grammi aggiuntivi, chiunque può accedere alla sezione di ricerca del portale e cercare l'indirizzo di posta elettronica certificata di proprio interesse. Se l'azienda o il professionista cercato è presente nell'indice, INI-PEC fornisce all'utente l'indirizzo richiesto, semplificando la vita di tutti.

Il reperimento delle informazioni di tutti gli operatori economici che per legge devono possedere un proprio indirizzo PEC è ora più agevole ed efficace grazie ad INI-PEC. Si tratta quindi di uno strumento innovativo e fondamentale allo sviluppo del paese realizzato da InfoCamere in attua-

Home Page - INI-PEC - INI-PEC

http://www.inippec.gov.it/

Google

06 64892292

INI-PEC Ministero dello Sviluppo Economico

Ricerca

Per i cittadini Ordini e Collegi

Qui puoi cercare gli indirizzi PEC di imprese e professionisti italiani

Per approfondire >

INI-PEC. Come funziona

INI-PEC mette a disposizione degli utenti, gli indirizzi dei professionisti e delle imprese presenti sul territorio italiano, semplificando la vita di tutti.

L'indice viene puntualmente aggiornato con i dati provenienti dal Registro Imprese e dagli Ordini e dai Collegi di appartenenza, nelle modalità stabilite dalla legge.

Cosa è la PEC

PEC è l'abbreviazione di Posta Elettronica Certificata, il sistema che permette di inviare e ricevere e-mail con valore legale.

Oggi la PEC rappresenta il futuro delle comunicazioni perché rende gli scambi di documenti tra pubbliche amministrazioni, imprese e professionisti, immediati, efficaci e sicuri.

Cerca indirizzo PEC

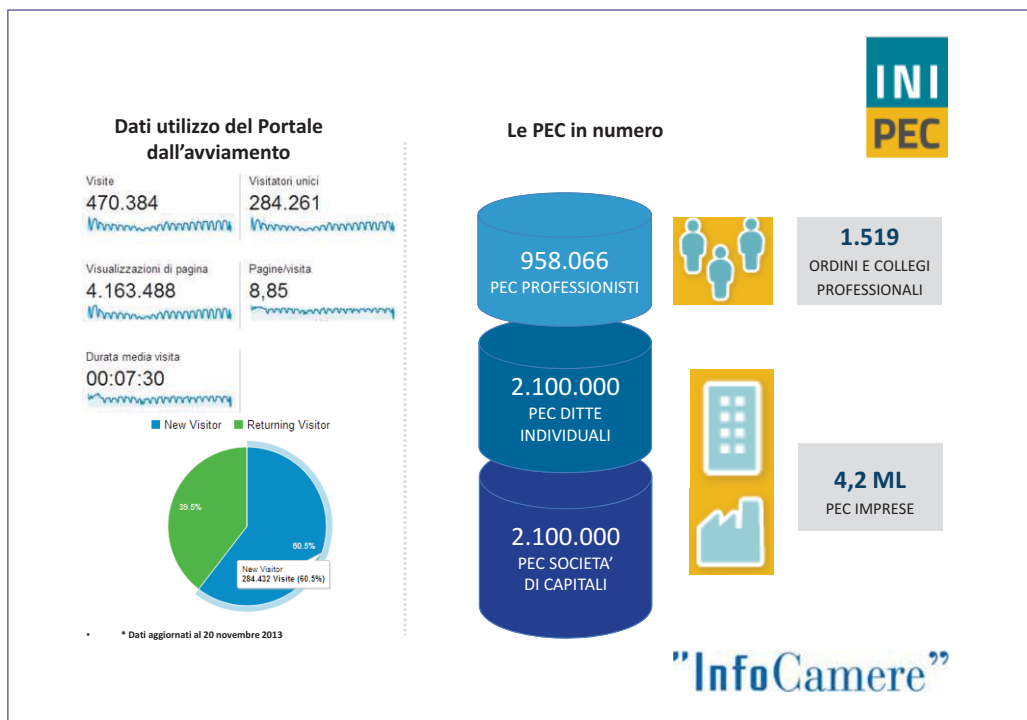
News

15 dicembre 2013 - Notifiche atti e pubblici elenchi

15/11/13

Leggi tutto

Leggi tutto



zione del decreto legge del 18 ottobre 2012, n. 179.

Poiché l'indice viene puntualmente aggiornato con i dati provenienti dal Registro Imprese e dagli Ordini e dai Collegi di appartenenza, nelle modalità stabilite dalla legge, qui di seguito lo stato dell'arte.

I numeri

I dati aggiornati dei caricamenti di INI-PEC e un riepilogo dei principali dati sull'uso del portale dal 19 giugno 2013 ad oggi.

Le ricerche di indirizzi PEC dal portale hanno superato ampiamente il milione e la media degli accessi giornalieri al portale si sta attestando sopra i 5.200 con punte di quasi 6.000.

Le PEC professionisti risultano 958.066 mentre gli Ordini che hanno comunicato i dati: sono 1.519 su 1.878 censiti, con una copertura dell'80,88%.

Le PEC imprese sono 4.200.000, di cui metà per ditte individuali e metà per società di capitali (vedi tabella). ■

Pubblici elenchi per notificazioni e comunicazioni

A decorrere dal 15 dicembre 2013, ai fini della notificazione e comunicazione degli atti in materia civile, penale, amministrativa e stragiudiziale si intendono per pubblici elenchi quelli previsti dagli articoli 4 e 16, comma 12, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221; dall'articolo 16 del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modificazioni dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, dall'articolo 6-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché il registro generale degli indirizzi elettronici, gestito dal ministero della giustizia.

Sull'argomento si può confrontare anche il Regolamento concernente le regole tecniche per l'adozione nel processo civile e nel processo penale, delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione definito dal Decreto del Ministero della Giustizia 21 febbraio 2011, n. 44, con particolare riferimento agli articoli 16 e 17.



RC-AUTO

Via dal parabrezza il contrassegno assicurativo

di Massimo Greco

È entrato in vigore il 18 ottobre il regolamento per la dematerializzazione dei contrassegni assicurativi Rc-auto, che troverà piena e completa attuazione entro due anni, con la conseguente eliminazione dell'obbligo di esporre sulle autovetture il contrassegno cartaceo.

L'obiettivo è quello di ridurre le frodi e contrastare:

- la contraffazione dei contrassegni cartacei;
- l'evasione dell'obbligo assicurativo.

Ciò sarà possibile tramite controlli incrociati telematici tra le banche dati delle targhe dei veicoli e quelle delle polizze assicurative.

In tal modo verranno eliminati i contrassegni assicurativi. **Il contrassegno non sarà sostituito da alcun microchip.**

Le fasi di adeguamento

Il regolamento n. 110 del 9 agosto 2013 definisce le fasi ed il processo di progressiva dematerializzazione dei contrassegni assicurativi, allo scopo di **contrastare comportamenti fraudolenti** perpetrati anche attraverso la **falsificazione dei contrassegni cartacei**, nonché fornire uno strumento per arginare l'**evasione dell'obbligo assicurativo**, attraverso la verifica puntuale dell'esistenza e validità della copertura dei veicoli in circolazione.

La nuova banca dati integrata

L'individuazione delle autovetture prive di assicurazione potrà essere effettuata dagli **agenti delle autorità competenti semplicemente interrogando**, in occasione dei normali controlli, la nuova banca dati in-

tegrata. È possibile inoltre utilizzare i sistemi di rilevazione automatica delle targhe già in uso per il controllo della velocità e per il controllo dell'accesso alle zone a traffico limitato.

Banca dati e sistema di controllo

Presso la Direzione generale per la Motorizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti è istituita la **banca dati** alimentata dalle informazioni contenute nell'Archivio nazionale dei veicoli e nell'Anagrafe nazionale dei patentati. Inoltre, la banca dati è costituita anche dalle informazioni e dai dati forniti gratuitamente dalle imprese di assicurazione, relativi alla data di decorrenza, di sospensione e di scadenza delle coperture r.c. auto dei veicoli a motore.

L'accesso agli assicurati

La banca dati, così completata, permetterà i necessari controlli sia da parte delle **forze dell'ordine** (compresi comandi dei vigili urbani), sia degli stessi **assicurati** che potranno verificare l'esistenza e validità della propria copertura con accesso personale, sempre garantito, attraverso la piattaforma web.

Tutela dei danneggiati

A tutela dei danneggiati coinvolti in incidenti stradali, o comunque di coloro che hanno interesse ad acquisire le informazioni relative al veicolo danneggiante, saranno previste e rese disponibili le **procedure e modalità di accesso pubblico alle informazioni contenute nei database**, garantendo le stesse finalità che attualmente la normativa vigente considera rilevanti nell'interesse generale.

Le compagnie di assicurazione

Le compagnie rilasciano in ogni caso l'attestazione dell'avvenuta stipula del contratto e del pagamento del premio entro i termini stabiliti. In caso di discordanza delle informazioni ricavate dalla banca dati con il dato documentale, prevale l'esibizione da parte degli interessati del cartaceo.

Modalità di aggiornamento della banca dati

Il sistema permetterà **direttamente** alle imprese assicuratrici l'accesso via web alla banca dati; le imprese hanno la **responsabilità** della trasmissione dei dati, a prescindere dalla modalità di trasferimento dati (rete di intermediazione - centri telematici di raccolta delle informazioni sulla copertura RC Auto). Nella banca dati dovranno confluire tutte le necessarie indicazioni (aggiornamenti, sospensioni, scadenza) sull'avvenuta stipula della polizza a copertura della Rc-Auto di tutti i veicoli in circolazione nel nostro Paese.

Modalità, tempi e fasi di attuazione

Il decreto "Crescitalia" (art. 31) prevede, nel termine di **2 anni**, la definitiva sostituzione del contrassegno assicurativo, con la conseguente eliminazione dell'obbligo di esposizione sulle autovetture.

Al fine di garantire la **gradualità** e **sostenibilità** tecnologica dell'implementazione della banca dati, il processo di dematerializzazione si articola nelle seguenti **fasi operative**, ciascuna delle quali seguita da un **periodo di sperimentazione iniziata il 18 ottobre 2013**.

La Direzione generale per la motorizzazione è l'autorità competente per l'attuazione.

Fasi operative

A oggi è già operativa la struttura informatica del database costituente la banca dati ed è in atto il suo popolamento del database attraverso la connessione ed il trasferimento massivo alla banca dati delle informazioni contenute negli archivi istituiti presso l'ANIA.

- entro **1 anno**, si definiscono e, nei successivi **6 mesi**, si rendono operative, le connessioni informatiche, nonché i sistemi di accesso e trasmissione via web delle informazioni necessarie all'aggiornamento del database, da parte delle **imprese** di assicurazione secondo le descritte modalità di aggiornamento;
- entro **1 anno**, si definiscono e, nei successivi **6 mesi**, si attivano, i sistemi di accesso via web da parte dei **cittadini** alle informazioni detenute nella banca dati e si indicano le modalità e i requisiti per l'accesso;
- entro **18 mesi**, si definisce e rende operativa la predisposizione della banca dati per garantire la possibilità di collegamento con i dispositivi, le apparecchiature ed i mezzi tecnici per il controllo del traffico e per il rilevamento a distanza delle violazioni delle norme del codice della strada.

Trasparenza

Sui siti web dei Ministeri delle Infrastrutture e dei trasporti e dello Sviluppo economico saranno disponibili le informazioni sulle fasi di realizzazione del processo di dematerializzazione e delle sue fasi di sperimentazione. ■

Riferimenti Normativi:

Regolamento n. 110 del 9 agosto 2013 recante norme per la progressiva dematerializzazione dei contrassegni di assicurazione per la responsabilità civile verso i terzi per danni derivanti dalla circolazione dei veicoli a motore su strada, attraverso la sostituzione degli stessi con sistemi elettronici o telematici. (G.U. n. 232 del 3 ottobre 2013).

Il Regolamento è stato adottato dal Ministro dello Sviluppo economico di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti. DL 24 gennaio 2012, n. 1 - articolo 31 convertito con modificazione in Legge 24 marzo 2012 n. 27 "cd Crescitalia".



IVASS - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni

ARCHIVIO INFORMATICO ANTIFRODE

Per favorire la prevenzione e il contrasto delle frodi nel settore dell'assicurazione della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore, nonché al fine di migliorare l'efficacia dei sistemi di liquidazione dei sinistri delle imprese di assicurazione e di individuare i fenomeni fraudolenti, l'articolo 21 del decreto-legge n. 179 del 2012, convertito con modificazioni in legge n. 221 del 2012, ha previsto che l'IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni si avvalga di un **archivio informatico integrato**, connesso con le principali banche dati ed archivi pubblici elencati nella normativa di riferimento, nonché con quelli ulteriori che verranno individuati con decreto del Ministro dello sviluppo economico e delle infrastrutture e dei trasporti, sentito l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni.

Con il medesimo decreto, sentito il Garante per la protezione dei dati, sono stabilite le modalità di connessione delle banche dati, i termini, le modalità e le condizioni per la gestione e conservazione dell'archivio e per l'accesso al medesimo da parte delle **pubbliche amministrazioni**, dell'**autorità giudiziaria**, delle **forze di polizia**, delle **imprese di assicurazione** e di **soggetti terzi**, nonché gli obblighi di consultazione dell'archivio da parte delle imprese di assicurazione in fase di liquidazione dei sinistri.

AVVIO DEI LAVORI NEI TAVOLI TECNICI DI CONFRONTO

Al fine di approfondire le criticità operative e normative connesse alla realizzazione di un sistema di verifica antifrode che vede coinvolte molteplici amministrazioni ed i principali organismi del settore (tra cui, l'associazione di rappresentanza fra le imprese assicuratrici, ANIA), presso l'IVASS sono stati avviati dei **tavoli di confronto tecnico** con l'obiettivo di realizzare uno studio di fattibilità entro la fine del 2013.

Attraverso tre diversi gruppi di lavoro (giuridico, analitico ed informatico) sono state analizzate le modalità di realizzazione del sistema di prevenzione delle frodi, da avviare con un progetto pilota, entro l'estate 2014, a cui farà seguito la messa a regime dei sistemi entro l'inizio del 2015.

BANCHE DATI COINVOLTE NELL'ARCHIVIO INFORMATICO ANTIFRODE

L'articolo 21 del decreto-legge n. 179 del 2012 prevede espressamente che l'archivio informatico integrato sarà connesso con le seguenti banche dati:

- banca dati degli attestati di rischio prevista dall'articolo 134 del codice delle assicurazioni private, di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni;
- banca dati sinistri e banche dati anagrafe testimoni e anagrafe danneggiati, istituite dall'articolo 135 del medesimo codice delle assicurazioni private;
- archivio nazionale dei veicoli e con l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida, istituiti dall'articolo 226 del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, e successive modificazioni;
- banca dati contenente le informazioni sulla copertura assicurativa dei veicoli, istituita presso la motorizzazione civile dal decreto 9 agosto 2013, n. 110, recante la dematerializzazione dei contrassegni assicurativi;
- pubblico registro automobilistico istituito presso l'Automobile Club d'Italia dal regio decreto-legge 15 marzo 1927, n. 436, convertito dalla legge 19 febbraio 1928, n. 510;
- dati a disposizione della CONSAP (Concessionaria servizi assicurativi pubblici) per la gestione del fondo di garanzia per le vittime della strada di cui all'articolo 283 decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e per la gestione della liquidazione dei danni a cura dell'impresa designata di cui all'articolo 286 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- dati a disposizione per i sinistri relativi ai veicoli di cui all'articolo 125 gestiti dall'Ufficio centrale italiano di cui all'articolo 126 del medesimo decreto legislativo n. 209 del 2005.

FIERE E MERCATI

Il fondo mobilità incentiva nuove infrastrutture

di Fausto Ingravalle

La competenza regionale

La materia fieristica da tempo è attribuita alla competenza regionale. Tale scelta è stata confermata e rafforzata con le modifiche al Titolo V della Costituzione, avvenute con la Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, che hanno innovato profondamente la ripartizione delle competenze tra Stato e Regioni, riservando la materia "fiere e mercati" alla competenza **esclusiva** delle Regioni, che la gestiscono sotto il profilo normativo ed amministrativo. L'intero settore è stato oggetto da tempo, in ambito regionale, di interventi legislativi ed ogni singola regione ha emanato proprie leggi sia per la disciplina di settore che per la promozione e sviluppo del sistema fieristico.

La competenza statale

Permangono nella competenza statale gli aspetti più legati a questioni internazionali e, in particolare le **esposizioni universali**, per le quali la competenza fa capo alla Presidenza del consiglio dei Ministri, al Ministero per gli affari esteri ed al Ministero dello sviluppo economico - Direzione generale per le politiche di internazionalizzazione e la promozione degli scambi - che ha ereditato le competenze del soppresso Ministero per il commercio estero.

Ambito di intervento del MSE

Per quanto attiene gli interventi statali è da segnalare il ruolo del Ministero per lo Sviluppo Economico nell'ambito dell'internazionalizzazione del settore e degli interventi di sostegno e di coordinamento per il Sistema fieristico.

In particolare, tra gli interventi del Ministero dello sviluppo economico si segnala **"Il Fondo mobilità al servizio delle Fiere"** che è gestito dalla **Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica**.

La commissione paritetica MSE-MIT-Regioni

Il Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e Trasporti con decreto 11 maggio 2009 ha dato attuazione a quanto previsto dalla Legge 105/2006, in merito alle modalità di riparto delle risorse del Fondo per la mobilità al servizio delle Fiere, disponendo tra l'altro la costituzione di una commissione paritetica composta da quattro componenti, di cui due rappresentanti dei Ministeri competenti e due rappresentanti regionali.

Compiti

La Commissione paritetica è stata incaricata della **valutazione dei programmi** di intervento presentati dalle **Regioni** nonché della loro selezione ai fini del riparto dei fondi.

Per la presentazione dei programmi è stata predisposta una apposita **procedura di selezione**. La commissione ha valutato i programmi inviati e predisposto una graduatoria di merito in base alla quale provvederà alla ripartizione delle risorse. Successivamente è stata approvata la graduatoria e il provvisorio riparto delle risorse, reso definitivo una volta ottenuta dalle regioni conferma riguardo al proprio interesse all'assegnazione del contributo, nel rispetto delle condizioni dichiarate.



La **Commissione** paritetica ha svolto i propri lavori negli anni dal 2009 al 2011 tenendo complessivamente 12 riunioni ed esaminando 26 **progetti** dei quali **13 sono stati ammessi a contributo**.

Gli Accordi di Programma

Per gestire gli interventi del Fondo sono stati stipulati appositi "Accordi di programma" tra il Ministero dello sviluppo economico e la Regione interessata dall'intervento stesso. Gli Accordi di Programma sono strumenti di programmazione negoziata dedicati alla attuazione di intese istituzionali di programma per la definizione di un programma esecutivo di interventi di interesse comune. Con esso il Ministero e la Regione interessata si sono accordate sulla tipologia delle opere da realizzare, i reciproci impegni tra le parti, le modalità di erogazione delle risorse, le procedure per una eventuale rimodulazione degli interventi ed, infine, il monitoraggio sulle attività.

Conclusa la prima fase

Allo stato attuale è stata perfezionata la **stipula di tutti gli accordi di programma** relativi ai fondi e, pertanto, esaurita la fase preliminare degli adempimenti amministrativi ed dell'avvio delle attività, sono entrati in fase operativa la maggior parte degli interventi ammessi a finanziamento.

Per la gestione operativa gli Accordi di programma prevedono un sistema di **monitoraggio** con l'invio da parte delle Regioni di una relazione, con cadenza seme-

strale, sull'andamento dell'intervento concordato, evidenziando eventuali criticità. Attualmente il sistema di monitoraggio è stato implementato e pertanto le Regioni inviano la relazione, il cui contenuto è detagliato nel testo dell'accordo, in occasione della fine di ogni anno solare e del primo semestre.

Le Regioni interessate

13 progetti da finanziare in 6 Regioni: **Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Toscana e Marche**. I relativi interventi sono destinati alle **opere infrastrutturali a favore della mobilità** di quartieri fieristici nazionali o internazionali presenti sul territorio delle Regioni:

- ▶ costruzione di strade di collegamento;
- ▶ sottopassi, piazze, aree di parcheggio;
- ▶ strutture per il controllo degli accessi;
- ▶ relativi impianti tecnologici, (riscaldamento, condizionamento, antincendio, videocamere per la sorveglianza, sistemi antifurto, contatori).

Allo stato attuale degli interventi si può affermare che la procedura amministrativa prevista dalla legge e dai decreti applicati è ormai consolidata e sperimentata. Gli interventi del fondo mobilità porteranno miglioramenti sia qualitativi che quantitativi alle infrastrutture al servizio di vari quartieri fieristici.

Per il futuro si auspica che Il Fondo possa essere rifinanziato per lo sviluppo di nuovi progetti volto a valorizzare il sistema fieristico che costituisce una importante leva per la crescita del Made in Italy. ■

Il Fondo Mobilità

Il Fondo mobilità, di cui alla Legge 27 febbraio 2006 n. 105 "Interventi dello Stato nel sistema fieristico nazionale" è stato istituito nello stato di previsione del Ministero dello Sviluppo Economico sulla base di quanto disposto dalla legge 23 luglio 2009, n. 99 [art. 12, comma 4], concernente "Disposizioni urgenti per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia".

In totale le risorse complessive attribuite al fondo ammontano a € 9.000.000,00 negli anni 2008-2011 di cui euro 6.000.000,00 stanziati dal Ministero dello sviluppo economico e i rimanenti 3.000.000,00 di euro dal Ministero dei trasporti e delle infrastrutture.



prezzi

CARBURANTI

L'evoluzione del servizio

Osservaprezzi carburanti

di Orietta Maizza

prezzi

Dal 16 settembre 2013 è entrato in vigore in via generalizzata l'obbligo di comunicazione dei prezzi a fini di pubblicazione da parte dei gestori degli impianti di distribuzione dei carburanti, previsto dalla legge 99/2009¹.

Di questa novità si era già parlato nel precedente numero (Luglio 2013) nel quale si dava conto delle prime fasi attuative di questa iniziativa che mira ad una maggiore informazione e trasparenza dei prezzi praticati alla pompa di tutti i carburanti per autotrazione ed, in ultima analisi, a migliori scelte per i consumatori.

Prezzi trasparenti

L'attenzione alla trasparenza sul prezzo finale alla pompa mediante pubblicazione sul web, infatti, dando maggiori possibilità al consumatore di scegliere in modo più consapevole il punto vendita presso il quale fare rifornimento è visto, non solo in Italia², quale leva per stimolare maggiore concorrenza nella filiera, che ancorché complessa nella sua articolazione (soprattutto per quel che riguarda la tipologia di rapporti organizzativi e contrattuali tra gli esercenti la vendita al dettaglio e le fasi a monte) potrebbe beneficiare di tale stimolo per raggiungere più elevati livelli di efficienza.

La messa a sistema

Come accennato, l'operatività dell'obbligo era stata scadenzata rispetto a fasi intermedie che tenevano conto innanzi tutto della tipologia di strade presso le quali sono situati gli impianti (in primis autostrade - fin dal 2011, quindi strade statali e tutte le altre strade), dei carburanti ecosostenibili e delle modalità di erogazione, dando priorità alle erogazioni più convenienti per il consumatore.

Il sito internet

Da un punto di vista operativo, il fulcro della raccolta dei prezzi e della loro visibilità ai consumatori è il sistema "Osservaprezzi carburanti", realizzato dal Ministero, in collaborazione con Unioncamere e l'assistenza tecnica di Infocamere, raggiungibile all'indirizzo <https://carburanti.mise.gov.it>

Utenti registrati

Alla prima settimana di dicembre risultavano registrati a tale sistema circa 12.000 imprese (il 53,8% di queste sono imprese individuali) che svolgono attività di gestione di impianti di distribuzione carburanti per un totale di 15.625 impianti così articolati: 497 autostradali, 2.263 impianti situati in strade statali e 12.865 su altre strade.

¹ Art. 51 (Misure per la conoscibilità dei prezzi dei carburanti) della legge 23 luglio 2009, n. 99.

² In diversi paesi europei sono funzionanti meccanismi di trasparenza dei prezzi dei carburanti, basati sulla raccolta e pubblicazione dei prezzi da parte di un'autorità pubblica. Ultimo caso in ordine di tempo è quello della Germania, dove l'iniziativa - gestita direttamente dall'Antitrust, in collaborazione con le associazioni dei consumatori - entrerà a regime, per i 13.000 impianti tedeschi circa, dal mese di dicembre 2013.

³ Le adesioni non sono uniformi sul territorio nazionale, ma non potendo fare una valutazione puntuale su tale aspetto, dal momento che non si è in possesso di un'articolazione geografica degli impianti certa, si è ricorso ad alcuni dati stimati mediante diverse fonti (Relazione annuale Unione petrolifera 2013, indagine dell'Autorità per la concorrenza ed il mercato, Indagine Conoscitiva 44, dicembre 2012, siti web specializzati ecc.) dai quali si può dedurre che le regioni più attive nella registrazione degli impianti appartengono all'area del Nord-est, mentre quelle con percentuali più basse di adesioni appartengono all'area del Sud e isole.



Un servizio al Consumatore per confrontare con un click i prezzi dei carburanti

Il trend positivo delle registrazioni

Come si evince dal Grafico seguente, il processo nel tempo ha visto una crescita tendenzialmente graduale, fatti salvi i periodi di picco in concomitanza con le fasi di decorecenza, in particolare quella del 16 settembre scorso.

Un servizio al consumatore

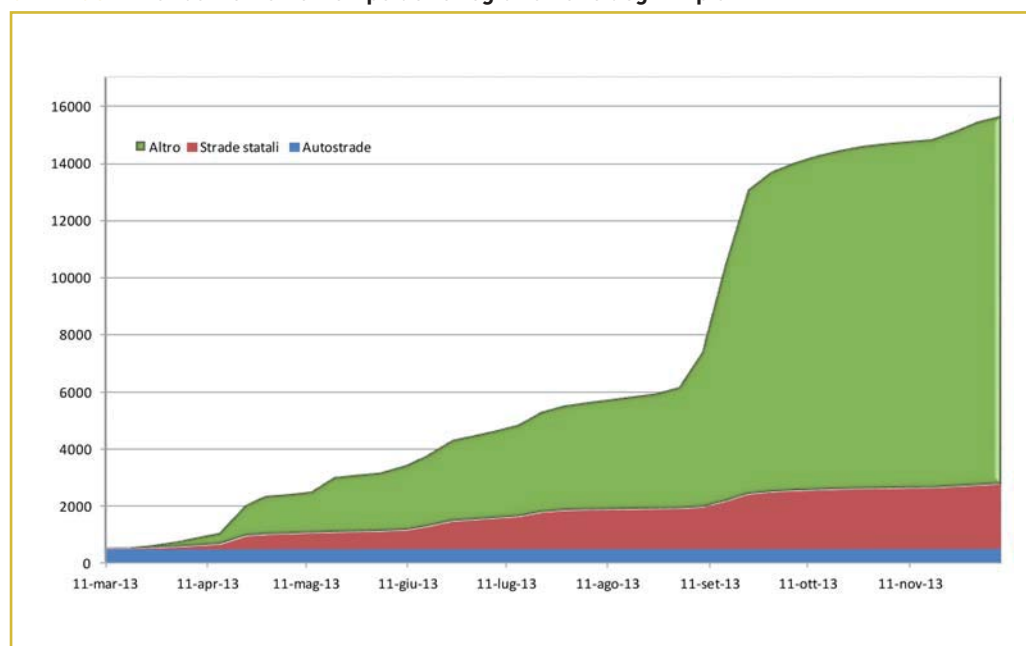
Il risultato raggiunto a questo stadio è certamente molto importante, dal momento che comunque il consumatore può - **con un semplice "click del mouse" - confrontare i prezzi del carburante di suo interesse avendo oggi a disposizione più di 16.000 impianti distribuiti sul territorio**³. Tuttavia, in considerazione del fatto che le

stime degli impianti in Italia si aggirano tra i 23.000 e i 24.000 impianti, si registra una quota di impianti ancora mancanti all'appello che non stanno ancora assolvendo all'obbligo di comunicazione dei prezzi.

Lo strumento sanzionatorio

Nei confronti di tali impianti, vale la pena ricordare, che la stessa norma che ha disposto l'obbligo di comunicazione dei prezzi ha anche indicato che in caso di mancata comunicazione dei prezzi (o di comunicazione di un prezzo inferiore a quello praticato) l'inadempimento è sanzionabile ai sensi dell'articolo 22 comma 3 del decreto legislativo di riforma del commercio (d.lgs. 31 marzo 1998, n. 114) che attribuisce ai

GRAFICO 1. L'andamento nel tempo delle registrazioni degli impianti





Comuni la competenza relativa all'accertamento della violazione, alla comminazione della sanzione ed anche a riceverne gli introiti.

I ruoli dei comuni

Il ricorso allo strumento sanzionatorio demandato ai Comuni territorialmente competenti, essendo appunto uno strumento e non il fine per attuare la trasparenza dei prezzi e raggiungere una completa copertura delle registrazioni, deve essere comunque accompagnato da altre azioni che il Ministero sta attuando per evitare che alla base dell'inerzia nella registrazione ci siano ragioni, quali la mancanza di informazione capillare o le difficoltà dovute alla scarsa informatizzazione del settore della distribuzione dei carburanti, che potrebbero risultare penalizzanti.

Una informazione mirata

Pertanto, sotto il primo profilo, nella seconda metà di novembre il Ministero ha inviato un messaggio informativo via posta elettronica certificata a più di 6.000 imprese⁴ che risultavano svolgere attività di distribuzione carburante, sulla base delle informazioni contenute nel Registro delle imprese, e che non risultavano ancora iscritte al database. Tale attività di comunicazione "uno ad uno" sta avendo, come si può notare dalla risalita dell'ultima parte del grafico, un riscontro positivo con una nuova fase di incremento delle iscrizioni.

Strumenti per facilitare la comunicazione dei prezzi

Sotto il profilo della semplificazione della trasmissione, si stanno mettendo in atto una serie di strumenti di semplificazione per la comunicazione dei prezzi, quali la **stipula di convenzioni** con alcuni soggetti che possano fungere da intermediari per la trasmissione dei prezzi, la possibilità di **comunicare i prezzi in forma massiva** per

coloro che hanno un numero cospicuo di impianti, nonché l'integrazione della **funzione di comunicazione automatica dei prezzi nei software di gestione degli impianti**. Tali strumenti, ai quali si era accennato nel numero di Luglio, sono ora entrati nel pieno dell'operatività e si contano circa 2.800 impianti che sfruttano tali opportunità.

La comunicazione automatica del prezzo

In particolare, vale la pena di soffermarsi sull'ultimo strumento. Dal mese di luglio il Ministero ha reso noto la possibilità di rilasciare le specifiche tecniche per integrare nei **software gestionali la funzione di trasmissione automatica del prezzo**. Nel giro di questi pochi mesi sono state ricevute diverse richieste da parte di società di software (prevalentemente PMI del settore) che stanno sviluppando i loro sistemi, alcuni dei quali sono già entrati in produzione e ad oggi tale possibilità è realtà per circa 50 impianti, ma si ritiene che ci possa essere un significativo un margine di aumento nei prossimi mesi.

La funzione dei software gestionali

Vale la pena di sottolineare che questi strumenti sono da considerare come soluzioni *win-win (-win)* in quanto presentano notevoli benefici non solo per il gestore che assolve all'obbligo di comunicazione potremmo dire "senza pensarci", ma al tempo stesso garantiscono al consumatore la tempestività di aggiornamento dei prezzi, la maggiore correttezza delle informazioni. Infine, un terzo beneficio è da rinvenire nel fatto che, soprattutto per quel che riguarda l'integrazione della funzione di comunicazione dei prezzi nei software gestionali e, ovviamente nei limiti della portata di tutta questa esperienza, si sta contribuendo a fornire un'ulteriore spinta verso l'ammmodernamento del settore. ■

⁴ Il messaggio informativo è stato inviato a circa 7.500 imprese per le quali era stato possibile ricavare gli indirizzi PEC dal Registro imprese. Per l'84% degli invii - pari a 6.200 destinatari - il messaggio è risultato correttamente ricevuto.



OSSERVAPREZZI CARBURANTI

Prime statistiche

di Orietta Maizza e Giancarlo Fiorito

Come introdotto nel precedente articolo, l'attuazione del **sistema di raccolta e pubblicazione dei prezzi dei carburanti**, c.d. Osservaprezzi carburanti, ha raggiunto una dimensione rilevante che consente di avviare alcuni approfondimenti sui livelli dei prezzi praticati per i vari tipi di carburanti per autotrazione utilizzati in Italia. È necessario sottolineare la sperimentazione di questi primi approfondimenti in quanto, come detto, i dati disponibili non si basano ancora sulla totalità degli impianti, sebbene rappresentino un campione molto ampio e significativo; inoltre, è insita nelle disposi-

zioni correnti circa l'obbligo di comunicazione dei prezzi una maggiore celerità di aggiornamento per i prezzi in aumento piuttosto che quelli in diminuzione e non si dispone ancora di sufficiente evidenza circa il comportamento effettivo da parte dei gestori che potrebbero viceversa mantenere, sulla base di logiche di convenienza per operatori di mercato, un aggiornamento tempestivo (cfr. anche meccanismi automatici di invio dei prezzi nel precedente articolo) delle comunicazioni dei prezzi anche in caso di diminuzione degli stessi per segnalare la competitività della loro offerta.

prezzi





Prezzi benzina, Diesel, GPL e Metano

Fatte tali dovute premesse di cautela, queste prime analisi puntano, da un lato, a tratteggiare l'evoluzione dei prezzi di benzina, diesel, GPL e metano in serie temporale sul **periodo 30 settembre - 2 dicembre 2013** sulla base della tipologia di strade lungo le quali sono situati i punti vendita e, dall'altro, ad effettuare un tentativo di confronto territoriale tra le regioni italiane sulla base dei prezzi medi elaborati per il mese di novembre degli stessi carburanti.

1 - Andamento dei prezzi dei carburanti nelle diverse tipologie di strade

I dati presi in considerazione per le analisi successive sono i prezzi praticati, comprensivi pertanto di accise (sia nazionale che eventuali accise regionali) e IVA, comunicati dai gestori degli impianti. Le informazioni al livello del singolo distributore rappresentano il massimo dettaglio possibile in materia di prezzi dei carburanti e possono venire organizzate secondo criteri geografici (macro-Area, regione, provincia) o, come in questo caso, per tipologia

Per saperne di più

Il database "Osservaprezzi carburanti" è costituito dalle **comunicazioni obbligatorie** dei prezzi praticati per ogni tipologia di carburante da parte dei gestori di distributori di carburanti al Ministero dello sviluppo economico, ai sensi dell'art.51 L. 99/2009. In base alla norma suddetta e ai successivi decreti attuativi (DM 15 ottobre 2010 e DM 17 gennaio 2013), gli obblighi di comunicazione sono così identificati: con riferimento alla **cadenza della comunicazione**, questa deve essere almeno contestuale all'applicazione in occasione di variazioni in aumento ovvero deve avvenire almeno entro l'ottavo giorno in caso di variazioni in diminuzione o di assenza di variazioni; con riferimento all'**oggetto della comunicazione**, deve essere comunicato il prezzo di: ogni tipologia di carburante; per almeno una modalità di erogazione, che deve essere quella self, qualora presente e attiva nell'orario di apertura dell'impianto.

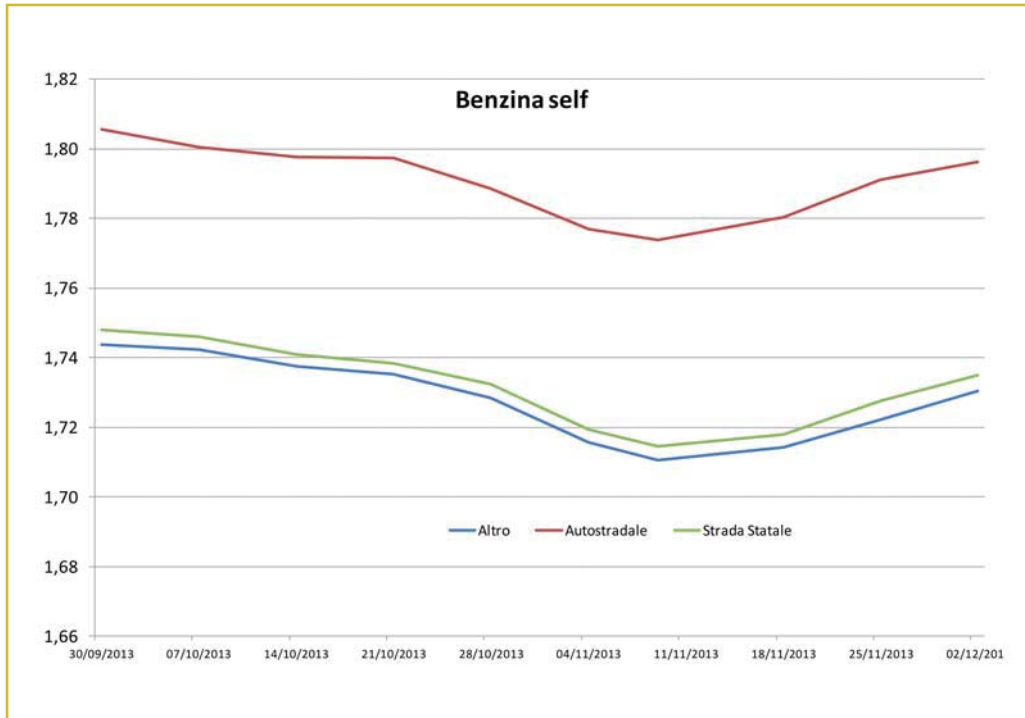
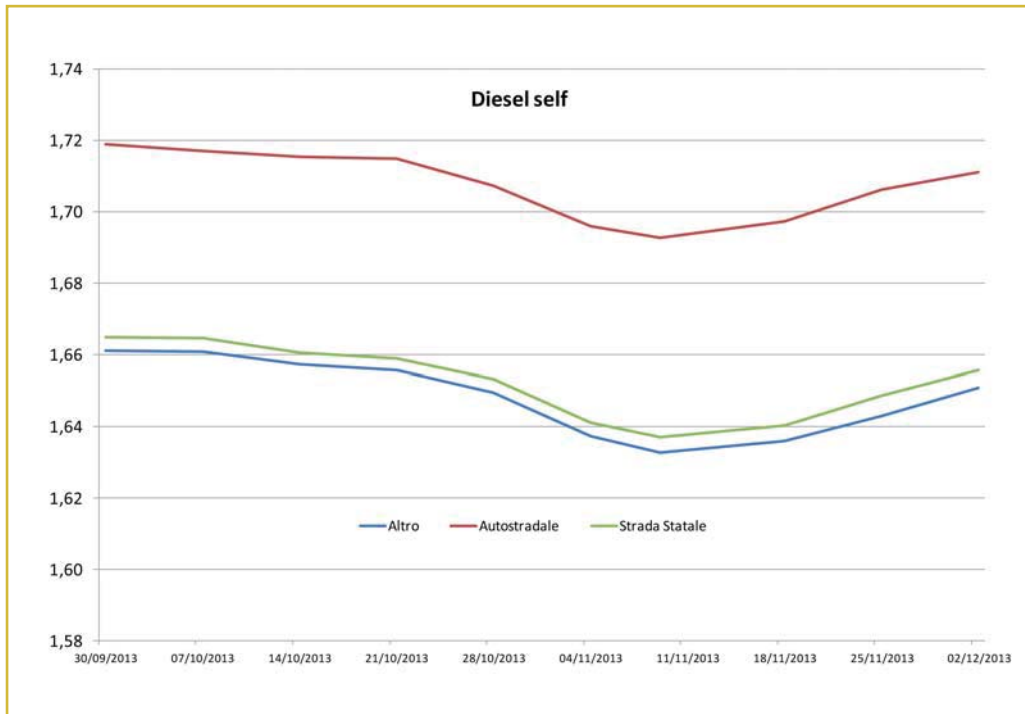

GRAFICO 1. Prezzo al consumo della benzina

GRAFICO 2. Prezzo al consumo del diesel




GRAFICO 3. Prezzo al consumo del GPL per auto

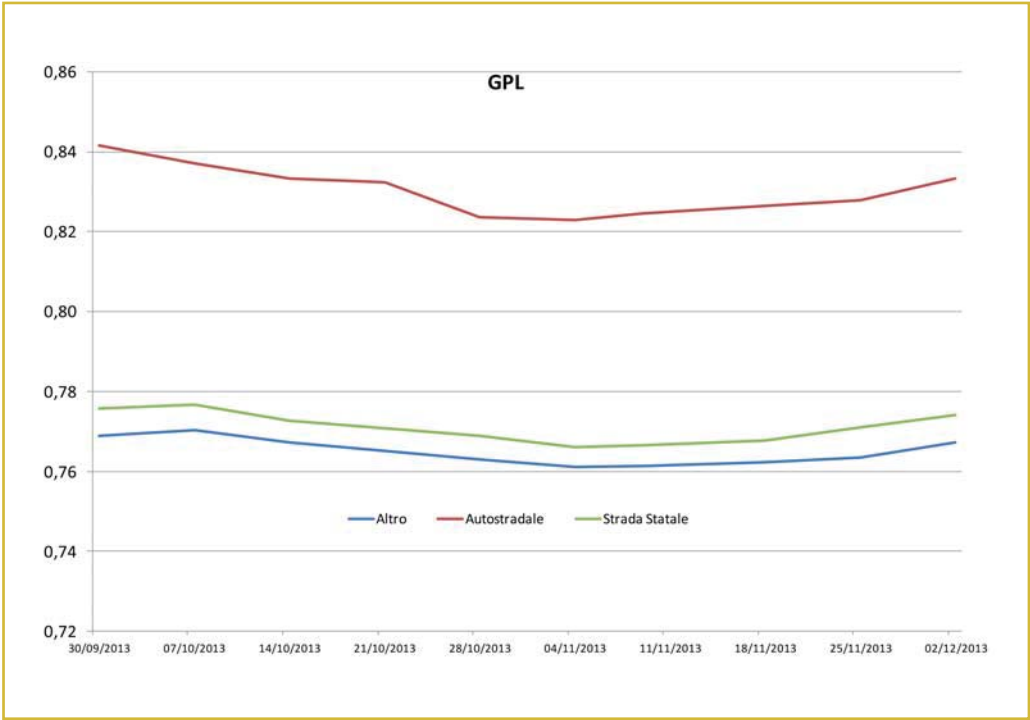
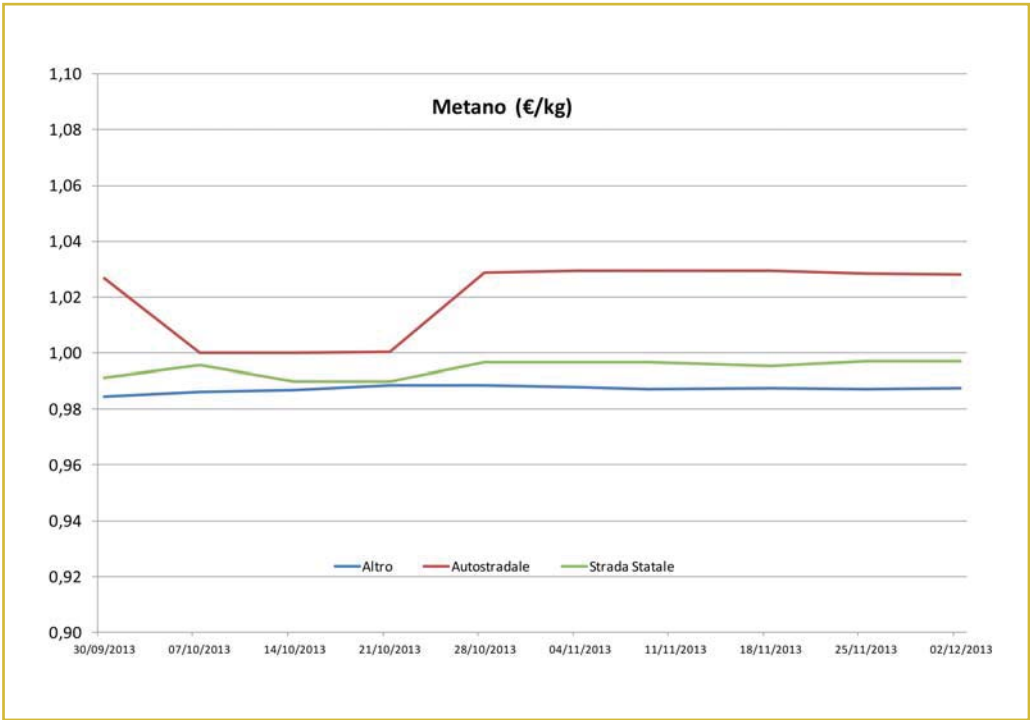


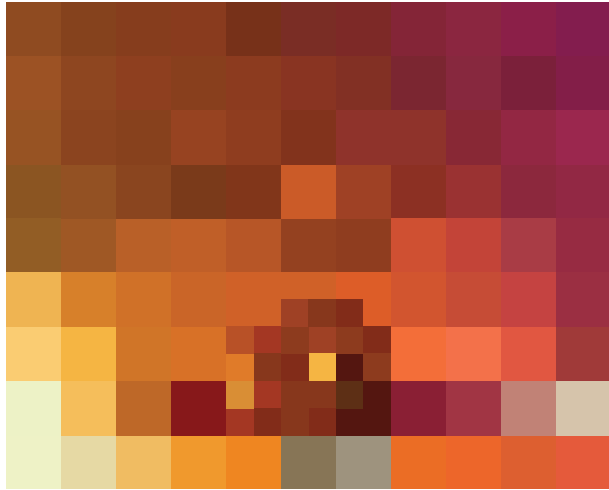
GRAFICO 4. Prezzo al consumo del metano per auto





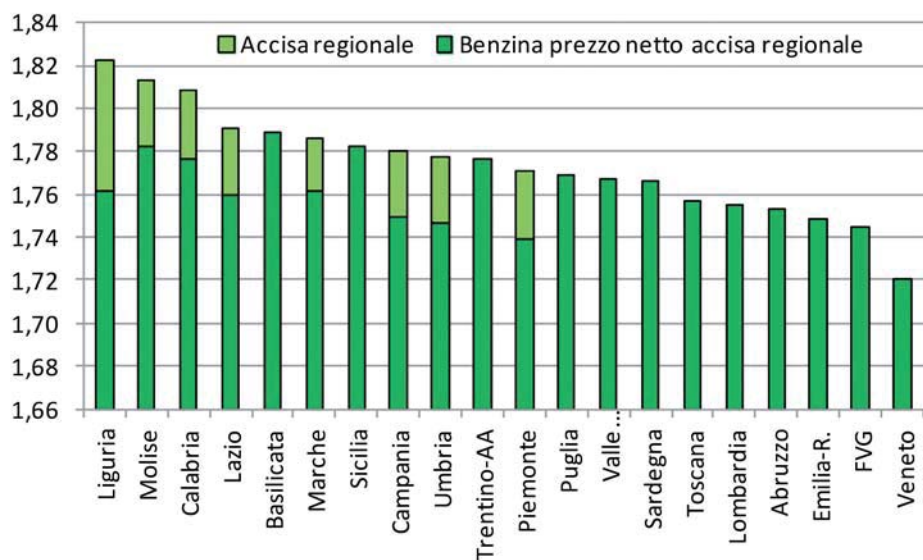
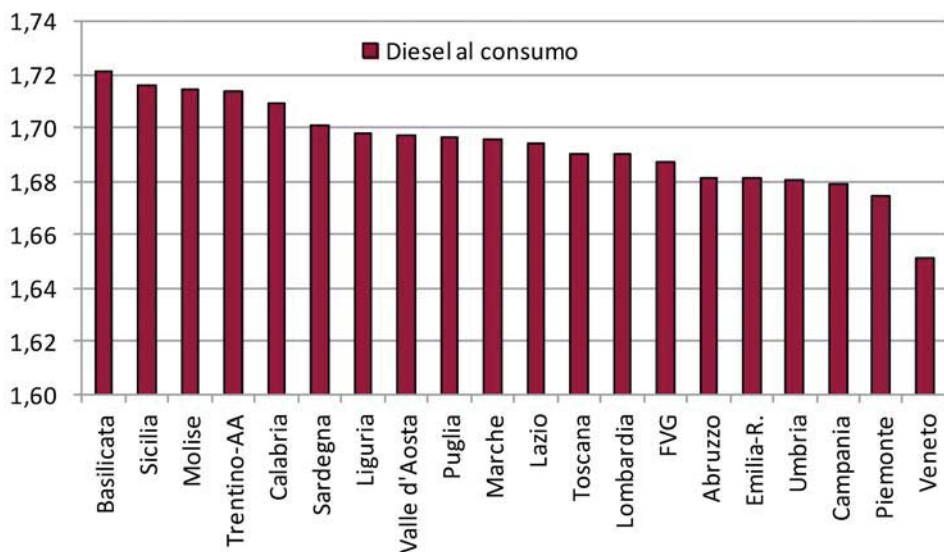
di strada lungo le quali si trovano i distributori che per i nostri fini sono classificate in: **Autostrade, strade statali e altre strade** (tutte quelle che non sono ricomprese nelle precedenti). Occorre precisare che a fronte di circa 15.600 impianti registrati, ed in corrispondenza di un dato momento temporale, sono disponibili attualmente più di **40.000 records di prezzi**, considerando ogni punto vendita, le varie tipologie di carburante e le diverse modalità di servizio (self o servito).

Per l'analisi seguente sono stati presi in considerazione i prezzi in vigore al lunedì di ogni settimana compresa tra il 30 settembre ed il 2 dicembre (inclusi) per i carburanti benzina senza piombo e diesel erogati in modalità self-service, nonché per GPL e metano erogati (necessariamente) in modalità servito (cfr grafici 1-2-3-4).



Il totale degli impianti che comunicano i prezzi di ciascuna tipologia di carburante e modalità di erogazione considerata è attualmente:

- benzina self 11.951 impianti
- gasolio self 11.928 impianti
- GPL 2.509 impianti
- metano 770 impianti

GRAFICO 5. Prezzo al consumo della benzina nelle regioni

GRAFICO 6. Prezzo al consumo del diesel nelle regioni




Impianti autostradali più cari

Come evidenziano i grafici 1-2-3-4, per tutti i carburanti i prezzi comunicati dagli impianti autostradali sono mediamente più alti di quelli praticati nelle aree di servizio delle strade statali e delle altre strade. Per la benzina ed il diesel il differenziale è di circa di circa 5 centesimi. L'esistenza di un differenziale di prezzo positivo per le aree di servizio autostradali è nota e trova più motivazioni. In primo luogo queste aree di rifornimento pagano degli oneri di concessione al gestore autostradale, inoltre forniscono dei servizi supplementari di ristorazione, riparazione auto, pneumatici ecc. a fronte di obblighi di apertura continuata 24 ore al giorno. In generale, nell'arco temporale considerato, i prezzi di benzina, diesel e GPL presentano una diminuzione tendenziale compresa tra l'1,9% e l'1,2% tra fine settembre e la prima decade di novembre, per poi risalire dell'1,2% - 1% nel periodo seguente. Il metano risulta stabile ad eccezione di quello venduto sulle autostrade

caratterizzato da un calo di 2 millesimi ad ottobre.

Nel grafico 3 relativo al prezzo del gas petrolio liquefatto per auto si osserva un andamento relativamente stabile nel periodo considerato: il GPL è rimasto su quota 0,77 €/lt. nelle ultime settimane e risulta lievemente meno caro nelle aree di servizio situate nelle altre strade, rispetto alle strade statali. Il GPL venduto in autostrada presenta un differenziale di circa 5/4 € rispetto alle altre aree di servizio.

Leggermente diverso è il caso del metano (grafico 4) per il quale i prezzi fuori dalle autostrade sono molto stabili e risultano compresi entro 0,995 e 0,999 €/kg. Nel caso del gas naturale venduto sulle autostrade si osserva un calo da 1,027 a 1 €/kg tra lunedì 30 settembre e la prima settimana di ottobre, cui fa seguito, a fine ottobre, un aumento di circa 3 centesimi (1,029 €/kg). È opportuno ricordare che i dati del metano venduto in autostrada sono relativi a sole 37 aree di servizio,



GRAFICO 7. Prezzo al consumo del GPL per auto nelle regioni

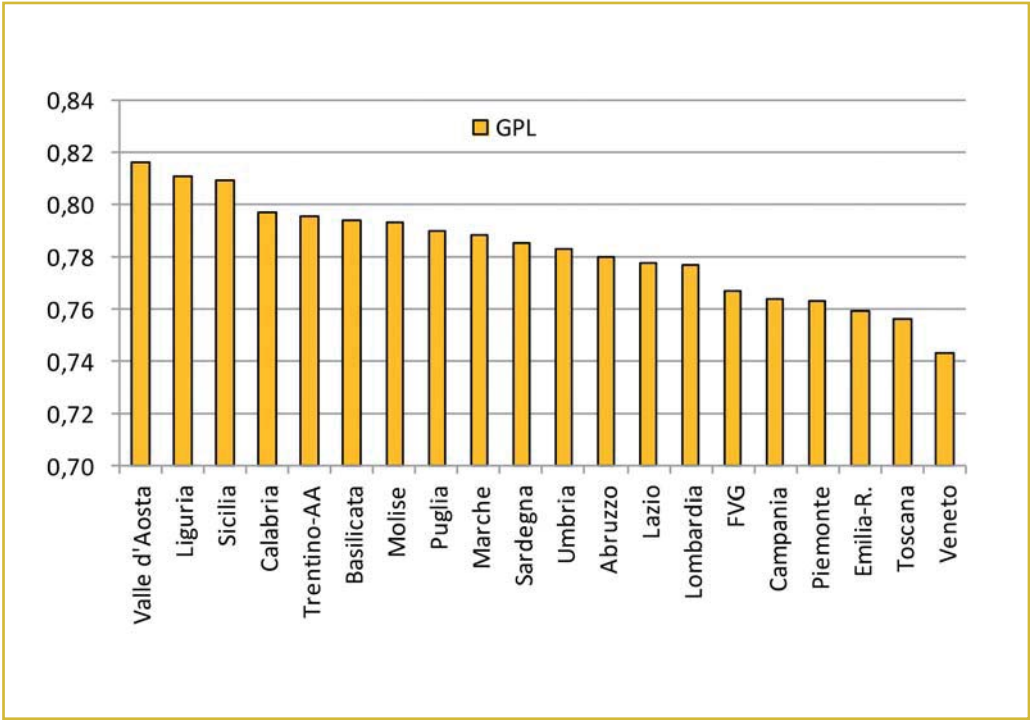
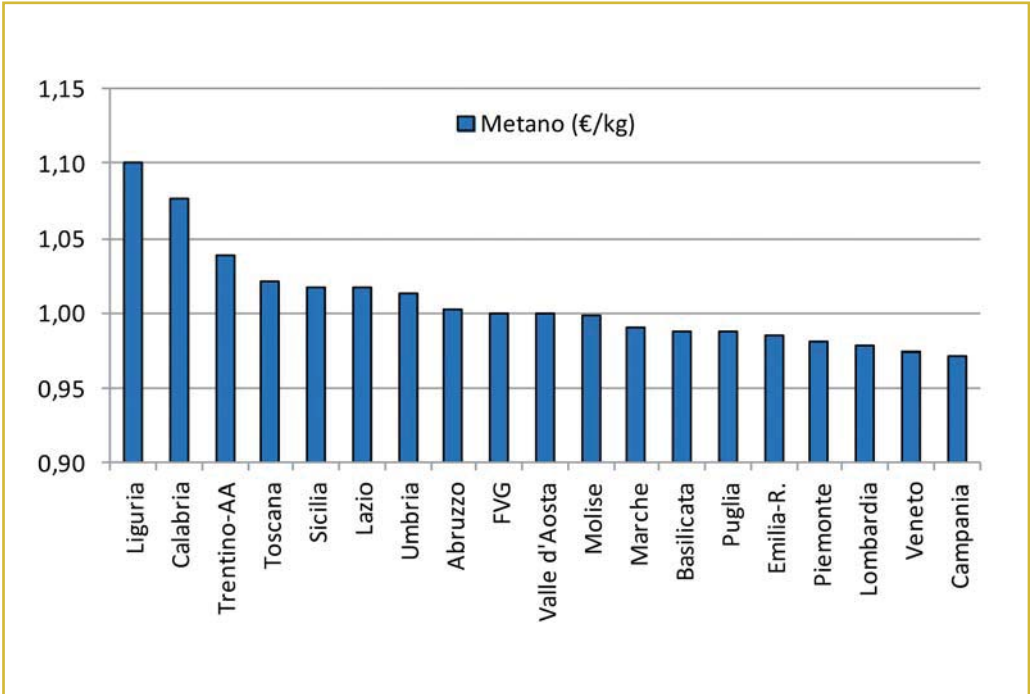


GRAFICO 8. Prezzo al consumo del metano per auto nelle regioni





pertanto le indicazioni ricavate sono molto sensibili a comportamenti di singoli.

2 - Una panoramica dei prezzi a novembre 2013 su base regionale

Il confronto su base territoriale è stato condotto prendendo come primi elementi i medesimi dati considerati in precedenza (prezzi in vigore al lunedì delle quattro settimane del mese di novembre) e ottenendo un media mensile.

TABELLA 1. Addizionali regionali in vigore a novembre 2013 sulla benzina (Iva compresa)

Regione	€/litro
Calabria	3,148
Campania	3,148
Lazio	3,148
Liguria	6,100
Marche	2,440
Molise	3,148
Piemonte	3,172
Umbria	3,050

Con riferimento al prezzo della benzina alla pompa (grafico 5), in primo luogo è opportuno considerare come quest'ultimo sia influenzato dalla presenza o meno di accise regionali. L'applicazione di quest'ultime e l'aliquota che ogni regione sceglie di adottare sono elementi che in parte spiegano il differenziale tra le diverse regioni. Nel mese di novembre la spesa per tale tipologia di carburante è stata in media pari a 1,768 euro per litro. Le regioni che si collocano sopra la media nazionale facendo registrare i prezzi maggiori sono la Liguria (1,822), il Molise

(1,813), la Calabria (1,808) e il Lazio (1,791). In queste regioni è prevista un'accesa pari a 0,061 euro per la Liguria e 0,031 per Molise, Calabria e Lazio. Le regioni in cui nel periodo considerato è stato più conveniente l'acquisto di benzina sono il Veneto (1,721 euro per litro), il Friuli Venezia Giulia (1,745 euro per litro) ed Emilia Romagna (1,748 euro per litro).

Il prezzo medio applicato dai gestori nel mese di novembre per un litro di gasolio (grafico 6) è stato pari a 1,689 euro. La regione nella quale è stato registrato in media il prezzo più alto per questo tipo di carburante è la Basilicata, seguita da Sicilia, Molise e Trentino Alto Adige. In tali regioni il prezzo medio per un litro di diesel è stato rispettivamente pari a 1,721, 1,716 e 1,714 (Molise e Trentino). Viceversa le regioni che si sono collocate al di sotto della media nazionale sono state Veneto (1,651 euro per litro), Piemonte (1,675) e Campania (1,679). Per ciò che concerne il GPL (grafico 7), i prezzi maggiori sono stati applicati in Valle d'Aosta, Liguria e Sicilia (prezzi per litro rispettivamente pari a 0,816, 0,811 e 0,810). La regione nella quale è stato registrato il minor prezzo per litro è stata invece il Veneto. In quest'ultima infatti il prezzo è stato pari a 0,743 euro ben al di sotto della media nazionale pari a 0,770. Seguono Toscana ed Emilia Romagna, regioni in cui il prezzo applicato è stato in media rispettivamente pari a 0,756 e 0,760 euro per litro.

Il costo medio per un kg di metano (grafico 8) nel periodo esaminato è stato pari a 0,992 euro. La regione in cui tale tipo di carburante è stato venduto ad un prezzo minore nel mese di novembre è la Campania (0,971 euro/kg) subito seguita da Lombardia e Veneto (prezzi per kg rispettivamente pari a 0,974 e 0,979). Le regioni nelle quali i prezzi si collocano sopra la media nazionale sono invece Liguria, Calabria e Trentino Alto Adige, in tutti e tre i casi il prezzo del metano ha superato la soglia di un euro per kg attestandosi rispettivamente a 1,10, 1,077 e 1,038. ■



documenti

ACCORDO 26 SETTEMBRE 2013 IN CONFERENZA UNIFICATA

Qualità servizi pubblici locali

documenti

Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (GU Serie Generale n. 254 del 29-10-2013 - Suppl. Ordinario n. 72).

LA CONFERENZA UNIFICATA

Nell'odierna seduta del 26 settembre 2013;

Visto l'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che reca le disposizioni che gli enti locali sono tenuti ad applicare nella stipula dei contratti di servizio 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;

Visto l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, recante disposizioni relative al contenuto delle carte di servizio;

Visto l'art. 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, che prevede che la conferenza promuove e sancisce accordi tra governo, regioni ed enti locali, al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze e svolgere in collaborazione attività di interesse comune;

Visto lo schema di linee guida predisposto dal Ministero dello sviluppo economico per dare attuazione a quanto indicato nell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 sopra citato, seguendo i contenuti e i criteri definiti dal Comitato permanente di coordinamento tra il Ministero dello sviluppo economico, il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, le regioni e altri soggetti pubblici interessati, quali l'ANCI, istituito per dare attuazione a quanto previsto nell'art. 136, comma 4, lett. f) del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, diramato con nota dell'8 luglio 2013, prot. CSR 3177 P-4.23.2.12;

Considerato che, secondo quanto indicato dal citato art. 136, comma 4, lettera f) del decreto legislativo n. 206/2005 il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti svolge funzioni volte a favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali; Considerato che il Comitato permanente sopra indicato ha predisposto il documento in esame, definendo alcuni obblighi che gli enti locali sono tenuti ad includere nei contratti di servizio da essi stipulati con i gestori dei servizi pubblici, a tutela dei consumatori;

Considerato che lo schema di atto, predisposto dal Ministero dello sviluppo economico nella forma dell'intesa, fatto proprio quanto approvato dal Consiglio nazionale dei con-



sumatori e degli utenti nella riunione del 24 gennaio 2013, intende favorire su tutto il territorio nazionale l'applicazione dei criteri volti ad individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 8 del citato decreto-legge n. 1/2012 e dando attuazione alle disposizioni contenute nell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007;

Visti gli esiti della riunione tecnica indetta per il giorno 23 luglio 2012, nel corso della quale l'ANCI ha espresso l'avviso favorevole al testo predisposto dal Ministero dello sviluppo economico, mentre il Coordinamento tecnico interregionale in materia di infrastrutture, trasporti e mobilità ha formulato alcune osservazioni sia di carattere formale che di merito, discusse nel corso dell'incontro stesso, e contenute in un documento trasmesso con nota CSR 3452 P-4.23.2.12 del 24 luglio 2013;

Visto il nuovo schema di atto trasmesso dal Ministero dello sviluppo economico a seguito di quanto discusso nel corso dell'incontro, predisposto in forma di accordo, volto a definire un indirizzo comune tra tutte le amministrazioni interessate, facendo salve le specifiche norme di settore e i provvedimenti di regolazione emanati dalle competenti autorità indipendenti, diramato con nota del 4 settembre 2013, prot. n. CSR 3866 P-4.23.2.12, unitamente ad una relazione illustrativa;

Vista la nota dell'ufficio legislativo del Dipartimento della funzione pubblica con la quale si rappresenta il parere favorevole alla proposta del Ministero dello sviluppo economico sopra indicata, volta ad adottare le linee guida in esame con un accordo in sede di Conferenza unificata invece che con una intesa, pervenuta in data 13 settembre 2013, prot. CSR 4005 A-4.23.2.12;

Visti gli esiti della riunione tecnica convocata per il giorno 17 settembre per discutere lo schema di accordo sopra indicato, nel corso della quale il Coordinamento interregionale infrastrutture, trasporti, mobilità e governo del territorio e l'ANCI, nell'esprimere avviso favorevole alla conclusione dell'accordo hanno formulato alcune ulteriori osservazioni e richieste di modifica al testo, ritenute accoglibili dal Ministero dello sviluppo economico; Considerato che le altre amministrazioni presenti all'incontro tecnico in esame, preso atto delle modifiche apportate alle linee guida, hanno espresso l'avviso favorevole alla conclusione dell'accordo;

Visto il nuovo testo predisposto dal Ministero dello sviluppo economico, modificato a seguito di quanto discusso nel corso della riunione allo schema in esame, diramato con nota prot. CSR 4071 P-4.23.2.12 del 20 settembre 2013 che, allegato al presente atto, ne costituisce parte integrante (**Allegato 1**);

Visti gli esiti dell'odierna seduta nel corso della quale le regioni e gli enti locali hanno espresso l'avviso favorevole alla conclusione dell'accordo;

Sancisce accordo ai sensi dell'art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle linee guida allegate, relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Roma, 26 settembre 2013

Il Presidente: Delrio

Il Segretario: Marino



CARTE DELLA QUALITÀ E CONTRATTI DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

LINEE GUIDA

per l'attuazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori

Premessa

Obiettivo del presente lavoro, frutto della collaborazione tra il Tavolo Permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI, è quello di far sì che l'applicazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244 (legge Finanziaria 2008), norma di settore da anni parzialmente disattesa, si diffonda in maniera omogenea in tutti i Comuni e in tutte le Province del Paese, non solo per riportare al centro del rapporto con i cittadini il tema fondamentale della qualità dei servizi pubblici locali (di seguito anche SSPPLL), ma anche per evitare che una norma così importante per il sostegno all'attività delle associazioni dei consumatori rimanga lettera morta e per garantirne la piena attuazione, come sancito nel cd. Documento di Milano (**allegato A**), conclusivo dei lavori della sessione programmatica 2011 (svoltasi a gennaio 2012) tra il Ministero dello Sviluppo Economico, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le regioni.

In particolare, vengono qui tracciate le Linee Guida atte ad individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi¹, con particolare riferimento agli elementi da rendere oggetto di specifico confronto con gli stakeholders.

In tale ambito, si precisa che gli aspetti economici, in quanto attinenti alla gestione e all'organizzazione interna dell'azienda erogatrice, sono stati considerati solo limitatamente a quelle informazioni da rendere trasparenti e rilevabili ai fini del monitoraggio sulla qualità globale del servizio.

Allo stesso modo, al fine di rendere applicabili le Linee Guida proposte, le stesse si mantengono su un livello generale di indirizzo, senza assumere alcun carattere di obbligatorietà e senza entrare nel dettaglio delle misure o degli elementi, che restano oggetto di esclusiva e autonoma competenza della regione o dell'ente locale in fase di contrattazione con le aziende.

Pertanto le Linee Guida intendono offrire un modello "a geometria variabile", ossia uno schema all'interno del quale le singole regioni ed i singoli enti locali avranno la possibilità di individuare quali parti si adattino alle specificità normative, territoriali e dei singoli contratti di servizio (ad es. bacini territoriali in cui vige l'integrazione tariffaria). In tale attività di adattamento ai singoli servizi, alle innovazioni man mano intervenute o in corso in materia ed alle specificità territoriali, particolare cura dagli enti competenti dovrà essere dedicata ad evitare di introdurre inutili duplicazioni di adempimenti e di controlli, prevedendo invece il pieno utilizzo delle informazioni già disponibili e la valorizzazione delle attività e degli adempimenti già predisposti anche ad altri fini.

Tale approccio è insito nella struttura stessa del documento, che si compone di due parti:

- a) una parte generale contenente i principi e le regole di indirizzo per la elaborazione dei contratti e delle carte di servizio;

¹ Ai fini del monitoraggio della qualità e dell'efficienza dei servizi pubblici locali oggetto del presente documento, le carte di servizio e le carte della qualità dei servizi sono considerate equipollenti a prescindere dal relativo e distinto quadro normativo di riferimento.



- b) una parte operativa, consistente in 3 schede tecniche tipo:
1. un modello di protocollo tra comune o azienda e associazione dei consumatori contenente termini e modalità di collaborazione con le associazioni dei consumatori per un corretto ed efficace monitoraggio (**allegato 1**);
 2. una serie di ipotesi di riferimento ed esemplificative da utilizzare liberamente, nel rispetto dei vincoli di legge vigenti ed evitando comunque sovrapposizioni e inutili duplicazioni con l'eventuale regolazione già applicabile, per l'elaborazione di indicatori per la rilevazione dei livelli di qualità dei servizi (**allegato 2**);
 3. un modello di protocollo di conciliazione contenente gli strumenti atti a dare certezza sugli adempimenti previsti nelle carte di servizio, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi (**allegato 3**).

I predetti strumenti intendono rappresentare delle utilities non obbligatorie, ma di supporto e direttamente fruibili dalle regioni e dagli enti locali, per agevolarne il compito di applicazione del comma 461 dell'art. 2 della finanziaria 2008, nonché per favorire la comparabilità intra e infra regionale.

Ambito di applicazione

I principi e le regole di indirizzo di cui al presente documento, ferma restando la prevalenza di eventuali specifiche norme contenute in regolamenti dell'Unione europea ed in disposizioni legislative nazionali e nei relativi provvedimenti di attuazione (in particolare nei pertinenti decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'abrogato articolo 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito con modificazioni dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, quando non siano stati già superati da apposite delibere delle competenti autorità di regolazione ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, o da provvedimenti adottati ai sensi del comma 2 del medesimo articolo 11, come modificato dall'articolo 28, comma 1, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150), si applicano nella fase di affidamento del servizio o di rinnovo dei contratti di servizio. Pertanto si applicano solo ai servizi che ancora devono essere affidati o ai contratti che devono essere rinnovati e non ai contratti in corso (nonostante molti adempimenti fossero già previsti dall'art. 2, comma 461, della finanziaria 2008).

I servizi pubblici locali oggetto di tale applicazione sono suddivisi in:

- 1) **servizi disciplinati da un'Autorità indipendente**, quale l'AEEG, in particolare per il servizio idrico integrato, per i quali l'applicazione delle linee guida è comunque del tutto residuale rispetto alle disposizioni regolatorie già adottate o in corso di adozione da parte di tale autorità indipendente competente, disposizioni che in ogni caso prevalgono sulle linee guida stesse;
- 2) **servizi per i quali l'Autorità è "in fieri"**, quale l'Autorità dei Trasporti e delle Infrastrutture, anche per il trasporto ferroviario, regionale e urbano, per i quali l'applicazione delle linee guida è comunque del tutto recessiva rispetto alle disposizioni regolatorie che saranno adottate da parte di tale autorità indipendente competente, disposizioni che in ogni caso prevalgono sulle linee guida stesse;
- 3) **servizi che non dipendono da alcuna Autorità indipendente**, ma la cui gestione è talvolta in capo alle singole Autorità d'ambito, quali i rifiuti, e altri servizi (cimiteriali, farmacie comunali, parcheggi, illuminazione pubblica, servizi sociali, asili nido, mense scolastiche) e, in generale, eventuali altri servizi pubblici locali di rilevanza economica.

² A tal proposito sul sito web www.tuttoconsumatori.org del Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti sarà pubblicato e periodicamente aggiornato con la collaborazione delle regioni un "Elenco CRCU" attraverso il quale sarà possibile verificare quali sono le Regioni dotate di un CRCU e quelle che devono ancora costituirlo.

Principi Generali

- **partecipazione degli *stakeholders*:** sono garantite e agevolate forme di partecipazione degli *stakeholders*, a partire dalla costituzione di Comitati a livello regionale, con la partecipazione di rappresentanti dei CRCU² (che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori), delle ANCI regionali, delle Camere di Commercio e delle Province o altre forme alternative per le Regioni che non abbiano ancora istituito il CRCU o con il CRCU non attivo;
- **certezza ed efficacia del processo di partecipazione:** è assicurata la consultazione preventiva degli *stakeholders*, anche al fine di selezionare gli elementi migliorativi rispetto alle linee guida, almeno sei mesi prima dell'affidamento del servizio e/o della predisposizione del bando di gara, al fine di valutare gli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio e gli oneri per le attività di monitoraggio sul rispetto degli standards;
- **trasparenza, circolarità e terzietà del monitoraggio della qualità dei servizi:** al fine di garantire la trasparenza, la circolarità e la terzietà dei dati rilevati e diffusi nel processo di monitoraggio della qualità dei SSPPLL, le aziende dovranno presentare con cadenza almeno annuale i dati ai Comuni che, a loro volta, li metteranno in consultazione ai Comitati di cui sopra, ovvero ai CRCU e alle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461, le quali, ai fini della confrontabilità, svolgeranno con metodologie identiche analoghi monitoraggi sul rispetto degli standard, che saranno poi consegnati ai Comuni appaltanti;
- **economicità e sostenibilità del sistema di monitoraggio e di partecipazione degli *stakeholders*:** è garantita l'applicazione della lettera f) di cui al comma 461 dell'art. 2 della Finanziaria 2008 anche mediante l'istituzione di appositi fondi a livello istituzionale, la cui gestione sarà regolata da accordi sottoscritti tra le istituzioni aderenti e le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale e/o regionale.

Linee di indirizzo sui contenuti minimi dei contratti di servizio e delle carte della qualità dei servizi.

Operativamente, si propongono i seguenti elementi minimi da inserire nei contratti e nelle carte di servizio, per garantire una corretta attuazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della finanziaria 2008 e nel rispetto dei principi generali sopra esposti:

a) *inserimento chiaro nei contratti di servizio:*

- di quanto stabilito dalle lettere b), c), d), e) ed f), del citato comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008, che non va intesa come una norma che prevede la concertazione, ma la partecipazione;
- in particolare di quanto stabilito dalla lettera f) del comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008, relativa all'obbligo di finanziamento a carico dei soggetti gestori, senza ulteriori costi a carico degli utenti di detti servizi, valutando la possibilità di prevedere in connessione a tale ambito anche le risorse necessarie per una sorta di rimborso spese per attività delle associazioni dei consumatori di assistenza nelle eventuali procedure di conciliazione connesse e per eventuali altre attività che vedano le associazioni coinvolte in modo proattivo in attività di miglioramento dei servizi pubblici locali interessati (ad esempio, campagne di incentivo all'uso del mezzo pubblico e best practice ambientali, di antievasione, contro le azioni di vandalismo, per la promozione dell'uso razionale delle risorse energetiche ed idriche, ecc.);

b) *individuazione di forme di gestione della partecipazione delle associazioni dei consu-*



matori:

- in caso di presenza di norma regionale (come, ad esempio, nel caso della Liguria), si propone l'istituzione di un tavolo con le ANCI regionali per prevedere un apposito regolamento;
- in mancanza di legge regionale, e quindi di opzione per la sottoscrizione di un protocollo di intesa con le associazioni dei consumatori, si propone di prevedere l'istituzione di un tavolo di lavoro per la gestione dello stesso, che veda la presenza delle ANCI regionali;
- per i Comuni, si propone un protocollo che, elaborato secondo i suddetti principi generali, sia sottoscritto tra comune e associazione dei consumatori e/o azienda e associazioni stesse, a seconda che trattasi di servizio erogato direttamente dal comune o indirettamente. Si propone uno schema tipo di protocollo tra Comuni e associazioni (**allegato 1**), che prevede un ruolo "diretto" delle associazioni;

c) Standard minimi di qualità e obiettivi di miglioramento:

- indicazione, per ogni singolo aspetto e per ogni singolo servizio pubblico, della definizione, del monitoraggio e del miglioramento degli standard minimi di qualità e definizione, salvo i casi in cui tale competenza sia riservata all'eventuale Autorità di regolazione, delle componenti dei prezzi e delle tariffe e della loro dinamica;
- elaborazione annuale dei margini di miglioramento (o di eventuali servizi accessori), sulla base di quanto risultante dagli indicatori di partenza ed in relazione al contesto economico e sociale di riferimento;

d) copertura dei costi dei servizi

Nei settori dove è presente un'Autorità di regolazione o un'Autorità d'ambito la tariffa è prevalentemente stabilita dalla prima, ovvero da quest'ultima sulla base dei criteri e della metodologia definiti dalla prima, ovvero, sulla base di tali criteri, è approvata dall'Autorità di regolazione competente sulla base delle proposte predisposte dalle autorità d'ambito.

Laddove, invece, non sia prevista alcuna Autorità di regolazione si propone, almeno per i servizi di natura industriale, il sistema di price cap, con un meccanismo di dinamica tariffaria incentivante l'efficienza, che possa riconoscere elementi premiali in corrispondenza di miglioramenti qualitativi o quantitativi del servizio rispetto agli standard previsti. Per il settore del trasporto pubblico locale (TPL), ad esempio, fatte salve le future determinazioni della competente autorità di regolazione, per le aziende che dimostrino di offrire un servizio migliore rispetto agli standard di qualità minimi previsti dalle Carte dei Servizi potrebbero essere previste dinamiche tariffarie migliorative (considerando che i costi dei servizi sono coperti al 35% dalla tariffa ed al 65% dal contributo pubblico, per cui il guadagno dell'azienda deriva dall'efficientamento aziendale).

Anche per gli eventuali trasferimenti a copertura degli oneri di servizio pubblico si propone di fare ricorso a meccanismi di aggiornamento incentivanti l'efficienza e premianti la qualità.

e) Sistema di Monitoraggio

Al fine di un efficiente ed efficace sistema di monitoraggio si indicano tre principi generali:

- a) cadenza almeno semestrale;
- b) coinvolgimento delle associazioni a monte ed a valle del processo;



c) applicabilità a tutti i contratti in fase di rinnovo.

A tal proposito si propone a modello l'allegata scheda tecnica elaborata in base alle normative di riferimento ed alle best practices per ogni settore dei SSPPLL (**allegato 2**); in particolare si propone un blocco di indicatori generali utili alla valutazione ed al monitoraggio dei SSPPLL a prescindere dalle specificità settoriali e, mediando tra rispetto dell'autonomia regionale ed esigenza di ottenere uno strumento che consenta di addivenire ad un grado di omogeneità sostenibile per tutte le regioni, un blocco di indicatori di settore con grado di dettaglio "medio", tale da rendere le stesse linee guida non censurabili, ma, allo stesso tempo, utili al raggiungimento dello scopo di spingere ad un miglioramento dei SSPPLL e, soprattutto, ad una maggiore e più proficua partecipazione delle associazioni dei consumatori sin dalle prime fasi del processo.

f) Sistema di Risoluzione delle Controversie e Indennizzi Automatici

Si propone di realizzare un sistema snello, celere e minimamente oneroso di risoluzione non giurisdizionale delle controversie fra gestori e utenti nel rispetto dei seguenti elementi minimi, da prevedere nelle carte dei servizi:

- garanzia di universalità del diritto all'indennizzo;
- margine sullo standard minimo, oltre il quale scatta l'indennizzo automatico;
- modalità di richiesta;
- modalità di erogazione:
 - procedure;
 - soggetto erogatore;
 - tempi;
- misura dell'indennizzo;
- modalità di risoluzione delle controversie, in merito al quale si rimanda al modello di protocollo tipo allegato (**allegato 3**).

Si propone, inoltre, di consentire l'accesso alla suddetta procedura ad artigiani e piccoli esercenti, oltre che, ovviamente, ai consumatori in senso stretto.

g) Copertura delle spese

Si propone di prevedere esplicitamente le modalità di finanziamento a carico dei gestori delle attività di consultazione, verifica e monitoraggio e, in tale ambito, anche il supporto finanziario alle associazioni dei consumatori per le spese di partecipazione a tali attività, riprendendo la questione relativa alla lettera f) comma 461 dell'art. 2 della Finanziaria 2008.

In via indicativa, le opzioni possibili che si suggeriscono sono tre:

- fondo presso le sezioni regionali dell'ANCI;
- fondo presso ciascuna azienda;
- fondo presso il Comune alimentato pro quota da tutte le aziende.

Nonostante un fondo presso l'ANCI teoricamente consentirebbe una più attenta attività di monitoraggio e di coordinamento, la proposta generale che appare maggiormente realizzabile è la costituzione di un fondo dedicato comunale nel quale versare, da parte delle aziende erogatrici, un importo adeguato in base al valore dell'appalto. Il mancato versamento da parte dell'azienda sarà in tal caso previsto come inadempienza al contratto di servizio.

Non si esclude la possibilità di individuare altre forme già previste o proposte dalle singole autorità locali in accordo con le specificità territoriali.



ALLEGATO A

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).



ALLEGATO 1

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che

- l'amministrazione comunale riconosce il ruolo crescente dell'associazionismo consumeristico nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini consumatori e utenti;
- la legge n. 244/2007, finanziaria 2008, in attuazione del principio di sussidiarietà, ha disciplinato con l'art.2, comma 461, 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;

Considerato che

- è obiettivo del Comune X (d'ora in avanti X) conseguire la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi pubblici locali e nelle attività proprie, rendendo gli stessi più accessibili, efficaci e tempestivi;
- è altresì obiettivo consolidato tutelare gli interessi dei cittadini utenti e dei consumatori sostenendo le istanze del consumo consapevole e sostenibile garantendo il ruolo indipendente dell'associazionismo consumeristico;
- si ritiene opportuno prevedere forme di decentramento dei servizi e delle informazioni lavorando al fine di creare una rete sinergica tra i diversi soggetti pubblici e privati;
- l'Amministrazione comunale intende procedere alla costituzione di un Tavolo di confronto permanente sulle linee di indirizzo di pertinenza delle Associazioni che tutelano i cittadini consumatori/utenti, coordinato dall'Assessorato Y (**indicare l'assessorato che coordinerà tale attività**);
- il Tavolo di confronto vedrà la partecipazione delle associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa nazionale e regionale;

Preso atto

- che il Protocollo d'Intesa tra il Comune X e le Associazioni dei consumatori sopra definite, adottato con... (**indicare l'atto amministrativo di adozione del presente Accordo**) intende rafforzare il lavoro di sinergia tra l'amministrazione e le associazioni dei consumatori;
- che il Protocollo di Intesa che si allega al presente atto risponde pienamente ai principi di autonomia e rappresentanza delle parti che lo sottoscrivono, ed in particolare al ruolo di indirizzo politico dell'assessorato Y ed a quello di tutela dei diritti e rappresentanza dei cittadini svolto dalle Associazioni dei Consumatori;
- che il Protocollo stesso avrà valore sino al... ;
- che le attività previste nel Protocollo che coinvolgono le società partecipate del Comune X o comunque titolari di un contratto di servizio con il Comune X, saranno svolte in condivisione e con la partecipazione della... (**indicare l'autorità che si occuperà di tale attività**);

Rilevata

- la necessità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile al fine di provvedere in tempi brevi alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa e, quindi all'avvio delle attività all'interno descritte;



Visti

- gli artt. 48 e 49 e 134 comma 4 del D.Lgs n. 267 del 18 agosto 2000;
- l'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007;
- il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo;
- il Decreto legge n. 1/2012;
- la L.R. (indicare la legge regionale che riconosce le associazioni dei consumatori);
- l'art. ...dello Statuto Comunale;
- il parere di regolarità tecnica espresso dal... allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
- il parere di legittimità espresso dal Segretario Generale, allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;

Delibera

1. di approvare lo schema di Protocollo d'Intesa, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2. di prendere atto che alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa provvederà il ...e ad ogni atto necessario e conseguente provvederanno i dirigenti competenti.

Parte integrante della delibera pagine n....

PROTOCOLLO D'INTESA TRA COMUNE DI X E ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI

In data... il Comune X, rappresentato da... e le Associazioni rappresentanti i consumatori e riconosciute dalla normativa nazionale e/o regionale vigente:

Indicare le associazioni

Premesso che

- la collaborazione tra il Comune X e le Associazioni dei Consumatori formalizzata in un protocollo d'intesa vuole promuovere una virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti ed associazioni dei consumatori;
- le parti intendono iniziare/proseguire l'attività di dialogo e confronto sulle problematiche consumeriste;

Visto

- quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 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 prestazioni;
- la L.R. (indicare la legge regionale che riconosce le associazioni dei consumatori); il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206
- "Codice del consumo";
- l'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;
- il documento approvato alla conclusione della XII sessione programmatica CNCU-Regioni del 24 e 25 gennaio 2012;
- l'articolo 8 del Decreto-Legge 24 gennaio 2012, n. 1, Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività (Decreto "Cresci Italia");

Riconosciuto

il pieno rispetto dell'autonomia dei ruoli fra gli organi di indirizzo politico e gestionale e la funzione fondamentale di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e di controllo sociale dei servizi, svolto dalle Associazioni dei Consumatori;

Convenuto che

- viene istituito un Tavolo di confronto sulle linee di indirizzo strategico, relativamente ai temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti, coordinato dall'Assessorato Y, per quanto attiene ai temi relativi al consumerismo ed esplicitati attraverso l'insieme di disposizioni dell'ordinamento italiano e comunitario, volte a difendere i diritti e gli interessi del cittadino, inteso come fruitore di beni materiali e di servizi rispetto al segmento attività produttive, presenti sul territorio ed avvalendosi del supporto tecnico del servizio Customer Care (ove esistente) del Comune di X, per quanto attiene la definizione, il monitoraggio degli indicatori e standard di qualità esplicitati nelle carte dei servizi, il monitoraggio della soddisfazione dei cittadini mediante gestione reclami e monitoraggio azioni correttive da essi derivate e realizzazione di indagini di customer satisfaction, svolte direttamente dal Comune di X, in rapporto ai servizi erogati direttamente dall'Ente, secondo procedura certificata ISO 9001/2008 (eventuale), nonché del medesimo supporto in fase di definizione di standard di servizio ed attività di survey rispetto ai servizi erogati dalle Società partecipate;
- al Tavolo partecipano le sopra citate Associazioni di Consumatori;
- impegno fondamentale del Tavolo sarà destinato alla piena concreta ed effettiva attuazione delle previsioni contenute nell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007

Tutto ciò premesso**Il Comune X si impegna**

1. a riconoscere il Tavolo permanente, istituito ai sensi del presente protocollo, quale luogo deputato alla determinazione ed all'organizzazione delle attività derivanti dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, ivi compresa la determinazione delle linee guida come indicato nel documento approvato alla conclusione della XII sessione programmatica CNCU-Regioni del 24 e 25 gennaio 2012;
2. ad attuare, di conseguenza, le seguenti procedure:
 - 2.a prevedere all'interno dei Servizi, gestiti sia direttamente che attraverso specifici contratti di servizio, l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale della «Carta della qualità dei servizi».

I contenuti della Carta devono essere redatti condividendo i contenuti e gli standard indicati con le Associazioni dei Consumatori, d'intesa con le quali dovrà essere data la maggiore pubblicizzazione possibile.

La Carta dovrà comunque contenere:

 - gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio,
 - le modalità di accesso alle informazioni garantite,
 - le modalità per proporre reclamo,
 - le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie,
 - le modalità dettagliate di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - 2.b la consultazione obbligatoria delle associazioni di consumatori attraverso il Tavolo permanente, in sede di stipula, ovvero integrazioni, di tutti i contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici;
 - 2.c gli adempimenti descritti ai punti c) e d) dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, vale a dire: "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" e "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";

2.d riconoscimento al Tavolo permanente dell'organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007;

3. previsione in tutti i contratti di servizio di una apposita disposizione per il finanziamento di un sistema di monitoraggio, attuato attraverso le AACC, previsto dalla lettera c) e d) dell'art. 2, comma 461 legge 244/2007, sul rispetto e l'adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, così come stabilito nella lettera f) del sopra citato art. 2;

Il Comune X si impegna altresì

1. ad includere le Associazioni dei Consumatori, con un rappresentante da esse scelto, anche eventualmente a rotazione, nella composizione dei costituendo Tavolo per il Patto per lo Sviluppo (eventuale);
2. a facilitare la disponibilità per le Associazioni della documentazione relativa ai contratti di servizio;
3. ad Indicare l'assessorato Y..., quale coordinatore del Tavolo delle Associazioni ed unico Referente per tutte le esigenze di relazione che le stesse dovessero manifestare nei confronti dei diversi settori (Assessorati e Direzioni) del Comune X, nonché responsabile della Segreteria tecnica.

Le Associazioni si impegnano

1. a contribuire alla realizzazione di vademecum dedicati ai consumatori in rapporto ad attività gestite da settori/servizi dell'ente (annonaria, Polizia Locale, attività produttive): guida ai saldi, antisofisticazione, antitruffa;
2. ad informare il Comune X sulla realizzazione/promozione di iniziative gestite ovvero coordinate dalle Associazioni su acquisti consapevoli (KM 0) e della informazione sulle filiere, sulla segnalazione di mercati contadini ecc., per la pubblicizzazione sul portale;
3. alla diffusione nei rispettivi siti di informazioni sulle iniziative promosse dall'ente di particolare interesse pubblico, ad esempio: piano anticaldo, negozi aperti in estate...;
4. a pubblicizzare sul proprio sito indirizzi e procedure di reclamo o segnalazione (gestite dall'ente) in caso di...mense, valigie perse..., ritardo mezzi...;
5. a diffondere Carte dei Servizi condivise;
6. a contribuire alla somministrazione/distribuzione di indagini di CS promosse dall'ente quando condivise con le associazioni stesse.

Le parti altresì si impegnano

1. alla consultazione e condivisione sui più diversi aspetti che riguardano la gestione e lo sviluppo delle politiche di tutela del consumatore;
2. a strutturare e garantire attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito ai lavori del tavolo;



3. ad individuare e strutturare procedure comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, prevedendo strumenti volti a privilegiare le vie conciliative;
4. ad esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio sia in vista della più rapida soluzione sia per proporre iniziative ed interventi di miglioramento dei servizi.

Il Tavolo permanente può organizzarsi in gruppi di lavoro che assumano il compito di approfondire ulteriori temi, elaborare proposte e realizzare progetti individuando apposite forme di finanziamento.

Il tavolo sarà presieduto dall'Assessorato Y.

I lavori del tavolo saranno oggetto di relazione annuale pubblica da realizzare ogni anno entro il... in relazione all'attività svolta nell'anno solare precedente.

Il presente protocollo ha valore sino al...

ALLEGATO 2

SCHEDE TECNICHE: PROPOSTA INDICATORI DI MISURAZIONE DEGLI STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEI SSPPLL

Premessa

Di seguito un blocco di indicatori generali che possano valere per tutti i SSPPLL, dall'illuminazione stradale ai trasporti e un secondo blocco di indicatori specifici per settore. Si premette che la presente scheda tecnica relativa al monitoraggio della qualità dei SSPPLL non fa alcun riferimento quantitativo ai "livelli" di servizio, bensì alla tipologia di "indicatori" da utilizzare ai fini del monitoraggio e, eventualmente, ai fini dell'individuazione delle soglie minime dei livelli di servizio, nel pieno rispetto dell'esclusiva e autonoma competenza della Regione o Ente locale nella contrattazione con le aziende e fatta salva la prevalente competenza delle autorità di regolazione di settore.

Inoltre tutti gli indicatori proposti sono indicatori di base, ovvero indicatori atti a rilevare il servizio secondo uno standard minimo di qualità cui ogni Regione o ente locale può attingere, integrando secondo le specifiche esigenze territoriali e/o secondo le specifiche clausole migliorative negoziate nei contratti di servizio, evitando comunque di richiedere o rilevare informazioni già disponibili, specificando le informazioni da fornirsi da parte del soggetto gestore e quelle di competenza dell'ente locale, distinguendo fra quelle di maggiore e diretto interesse degli utilizzatori del servizio e quelle di interesse generale della collettività locale.

Indicatori generali

(indicatori comuni da utilizzare solo ove pertinenti e con le opportune precisazioni e gli opportuni chiarimenti in riferimento ai singoli settori, tenendo anche conto di evitare duplicazioni con i piani economici finanziari eventualmente approvati annualmente dai comuni in sede di definizione tariffaria).

a) tutela dell'ambiente

- presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivo alla tutela ambientale di tipo normativo ☐ sì ☐ no, quale: _____
- presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivazione alla tutela ambientale di tipo fiscale ☐ sì ☐ no, quale: _____



b) comunicazione, informazione e customer satisfaction

	TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINAZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
Sito web	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Brochure	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Info in bolletta/ avvisi	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Bacheche/ cartellonistica in loco	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Attività e sistemi di rilevazione di <i>customer satisfaction</i>	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Frequenza attività e sistemi rilevazione <i>customer satisfaction</i> (n. per anno)									
Coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle rilevazioni	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Livello medio di soddisfazione (qualitativa e quantitativa) rilevata (allegare relazione)									
N. reclami annui/ n. utenze									



TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINAZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
Efficienza del sistema di risoluzione delle controversie: numero reclami risolti/n. reclami presentati								
Classificazione, gestione e numero annuo dei reclami (relazione allegata)								
Esistenza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
Coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle procedure extragiudiziarie	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no

c) dinamica dei prezzi ed efficienza economica

TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINAZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
Investimenti realizzati e completati/ investimenti programmati	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no



TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINAZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
Tariffa media per l'utente e/o famiglia, (specifica per fascia economica)								
Introiti da utenti per unità di servizio/costi totali (NB: indicare tariffe integrate)								
Livello di contribuzioni pubbliche/costi totali (%)								
Presenza sistema di integrazione tariffaria (NB: specificare composizione tariffe integrate: intermodalità e altri servizi)	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no
N. affidamenti in appalto a massimo ribasso/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti in appalto a massimo ribasso/ affidamenti totali anno								
N. affidamenti in appalto a massimo ribasso/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti in appalto a massimo ribasso/affidamenti totali anno								



TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINAZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
N. affidamenti diretti/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti diretti/ valore totale								
Presenza di agevolazioni per le famiglie (se sì, quali)	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no	☐ sì ☐ no

Indicatori di settore

(per il settore del trasporto pubblico locale, in particolare, pur riportando gli indicatori seguenti come contributo di riflessione, si sottolinea l'esigenza di evitare di anticipare, ove non necessario, le relative prescrizioni che potranno essere organicamente fornite dall'Autorità recentemente costituita e che naturalmente prevarranno su quelle eventualmente individuate autonomamente dall'ente che concede il servizio o rinnova il contratto, e di non duplicare inutilmente monitoraggi e comunicazioni di dati sulla qualità dei servizi già disponibili dalle relative Carte dei servizi).

TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese _____;
- km di linea * abitante della Regione _____;
- esistenza di biglietto integrato regionale treni - gomma regionale: ☐ sì ☐ no ;
- esistenza di biglietto integrato regionale treni - gomma provinciale e urbano: ☐ sì ☐ no ;

Indicatori di performance:

a) livelli di servizio (fissati dai contratti di servizio e consuntivati):

- indicatori di offerta:
 - posti-km offerti/ popolazione residente;
 - frequenze medie ore di punta;
 - frequenze medie ore di morbida;
- indicatori di domanda:
 - passengeri-km/popolazione residente;
 - n. abbonamenti mensili acquistati;
 - n. abbonamenti annuali acquistati;
 - media n. biglietti di linea regionale singola e a/r acquistati per mese;



b) qualità dei servizi di trasporto ferroviario regionale:

- b.1 velocità commerciale media _____;
- b.2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
- b.3 puntualità complessiva: ritardi >15'/tutti i treni circolanti;
- b.4 puntualità dei treni circolanti nelle ora di punta: ritardi >15'/treni in arrivo alla destinazione finale tra le 6.00 e le 9.00 o in partenza dalla stazione di origine tra le 17.00 e le 19.00, dal lunedì al venerdì ;
- b.5 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/10.000 km;
- b.6 parco mezzi: età media vetture;
- b.7 sicurezza: numero sinistri passivi/10.000 km;
- b.8 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
- b.9 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate ☐ sì ☐ no sul sito internet ☐ sì ☐ no e tramite call center ☐ sì ☐ no;
- b.10 accesso ai punti di vendita del titolo di viaggio (da parametrare su esigenze/caratteristiche del territorio) _____;
- b.11 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio: ☐ sì ☐ no a bordo: ☐ sì ☐ no ;
- b.12 n. stazioni impresenziate/n. delle stazioni di fermata; di cui con biglietteria elettronica n...;
- b.13 n. di guasti delle biglietterie automatiche/n. tot biglietterie (anno);
- b.14 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg. dalla segnalazione).

TRASPORTO EXTRAURBANO SU GOMMA

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese _____;
- km di linea * abitante della regione o provincia _____;
- esistenza titolo integrato regionale, provinciale, comunale treni - metro - gomma: ☐ sì ☐ no (specificare livelli di integrazione);

Indicatori di performance:

a) livelli di servizio (fissati dai contratti di servizio e consuntivati):

- a.1 indicatori di offerta:
 - posti-km offerti/popolazione residente;
 - vetture km/popolazione residente;
 - frequenze medie ore di punta;
 - frequenze medie ore di morbida;
- a.2 indicatori di domanda:
 - passeggeri-km/popolazione residente;
 - n. abbonamenti mensili acquistati;
 - n. abbonamenti annuali acquistati;
 - media n. biglietti di singola corsa acquistati per mese;

b) qualità dei servizi di trasporto regionale o provinciale extraurbano:

- b.1 velocità commerciale media;
- b.2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
- b.3 puntualità complessiva: ritardi >15'/tutti i mezzi circolanti;
- b.4 puntualità nelle ora di punta: ritardi >15'/mezzi in arrivo alla destinazione finale tra le 6.00 e le 9.00 o in partenza dalla fermata di origine tra le 17.00 e le 19.00, dal lunedì al venerdì);



- b.5 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/10.000 km;
- b.6 parco mezzi: età media vetture;
- b.7 sicurezza: numero sinistri passivi/ 10.000 km;
- b.8 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
- b.9 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate ☐ sì ☐ no sul sito internet ☐ sì ☐ no e tramite call center ☐ sì ☐ no ;
- b.10 n. punti vendita del titolo di viaggio (da parametrare secondo le esigenze/caratteristiche del territorio);
- b.11 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio: ☐ sì ☐ no a bordo: ☐ sì ☐ no ;
- b.12 n. di guasti delle biglietterie automatiche su base annua (se esistenti);
- b.13 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg. dalla segnalazione).

TRASPORTO URBANO

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese _____;
- km di linea * abitante nell'area interessata _____;
- esistenza di biglietto integrato urbano treni - metro-gomma: ☐ sì ☐ no (specificare livelli di integrazione);
- n. mezzi ecologici/parco mezzi;
- Km di corsie preferenziali/Km totali di rete stradale urbana;

Indicatori di performance:

a) livelli di servizio (fissati dai contratti di servizio e consuntivati):

- a.1 indicatori di offerta:
 - posti-km offerti/popolazione residente;
 - vetture km/popolazione residente;
 - frequenze medie ore di punta;
 - frequenze medie ore di morbida;
- a.2 indicatori di domanda:
 - passeggeri-km/popolazione residente;
 - n. abbonamenti mensili acquistati;
 - n. abbonamenti annuali acquistati;
 - media n. biglietti di singola corsa acquistati per mese;

b) qualità dei servizi di trasporto urbano:

- b.1 velocità commerciale media;
- b.2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
- b.3 puntualità: % rispetto delle frequenze e degli orari programmati;
- b.4 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/1000 km;
- b.5 parco mezzi: età media vetture;
- b.6 sicurezza: numero sinistri passivi/1000 km;
- b.7 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
- b.8 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate: ☐ sì ☐ no sul sito internet: ☐ sì ☐ no tramite call center: ☐ sì ☐ no tramite paline elettroniche con gps: ☐ sì ☐ no ;
- b.9 numero dei punti di vendita del titolo di viaggio (da parametrare secondo le esigenze/caratteristiche del territorio) _____;



- b.10 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio: ☐ sì ☐ no a bordo: ☐ sì ☐ no ;
 b.11 n. di guasti delle biglietterie automatiche su base annua (se esistenti);
 b.12 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg.).

SERVIZIO RIFIUTI URBANI (E ALTRI EVENTUALI SERVIZI DI IGIENE E DECORO URBANO)

Indicatori di contesto

- Numero abitanti serviti
- Numero abitanti equivalenti (flussi giornalieri e turistici)
- Densità utenza per kmq
- Numero utenze domestiche
- Numero utenze non domestiche

Eventuali altri indicatori di contesto

- servizi igienici: n. gabinetti pubblici/popolazione residente (utenza media se siti turistici);
- servizi igienici: n. interventi pulizia disinfezione/giorno e settimana;
- cestini rifiuti: n. cestini per superficie di riferimento (comune, provincia, regione), n. cestini per abitante;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. interventi/anno;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. segnalazioni/anno; n. risposte/segnalazioni annue;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. contenziosi/anno; n. risarcimenti/n contenziosi anno;
- manutenzione edilizia e ambientale: spesa per anno;
- frequenza della disinfezione strade distinta per aree omogenee: giorni/settimana;

Indicatori di performance e livelli di servizio

RU: Totale Produzione Rifiuti Urbani in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno);

RD: Totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno); per i comuni più grandi può essere utile monitorare anche il dettaglio (imballaggi in vetro, carta, plastica, metalli, legno, organico, raee; ingombranti, tessili, selettiva).

Spazzamento:

Scheda di definizione tecnica del servizio.

Frequenza attività di spazzamento, lavaggio, diserbo (se prevista) distinta per aree omogenee. (giorni/settimana).

Frequenza svuotamento cestini/cestoni.

Raccolta:

Scheda di definizione tecnica del servizio.

Numero utenze servite per diverse modalità di raccolta (porta a porta, stradale, ecc.).

Frequenze e continuità di raccolta per le diverse tipologie n. gg di raccolta*settimana.

Numero e orari dei Centri di Raccolta (isole ecologiche).

Trattamento e Smaltimento (se previsti nel perimetro di regolazione/gara)

Quantità di RUR (rifiuto urbano residuo) avviati a trattamento (p.es. tratt. meccanico biologico).

Quantità di RD avviata agli impianti di selezione/trattamento. (p.es. impianti di compostaggio).

Quantità di Rifiuti trattati avviati a operazioni di smaltimento.

*Indicatori economici finanziari.*

Nel Piano Economico Finanziario che da quest'anno deve essere approvato da tutti i Comuni: sono riportati tutti i costi del Servizio.

In particolare:

CGIND: costi di gestione rifiuti indifferenziati.

CGIND = CSL (costi spazzamento e lavaggio) + CRT (costi raccolta e trasporto) + CTS (costi smaltimento e trattamento).

CGD: costi di gestione raccolta differenziata.

CGD = CRD (costi raccolta differenziata per materiale) + CTR (costi di trattamento e riciclo).

Sono anche riportati

CC: costi comuni (CARC costi amministrativi + CGG costi generali + CCD costi comuni).

CK: costi d'uso del capitale.

Altri eventuali indicatori specifici di efficienza economica-gestionale, raccolta e trasporto

costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto indifferenziati;

costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto differenziati;

incidenza altre tipologie di smaltimento (con termovalorizzatori, trasporto all'estero, ecc...) o altre tipologie di raccolta (speciali, ingombranti) in percentuale di tonnellate annue per tipologia.

SERVIZIO MENSA (rapportati alla normativa regionale)**Indicatori di contesto**

- n. mense totali;
- n. mense scolastiche/totale mense; (specificare tipologia altre mense, es. ospizi)
- n. medio utenti * mensa;

Indicatori di performance

- a) presenza di menu bio: ☐ sì ☐ no ;
- b) presenza di menu speciali (ad esempio per celiaci): ☐ sì ☐ no ;
- c) n. addetti/scolari: ☐ sì ☐ no ;
- d) n. reclami annui/scolari;
- e) presenza del comitato mense: ☐ sì ☐ no ;
- g) costo medio per pasto _____ .

SERVIZIO DI ASILI NIDO (rapportati alla normativa regionale)**Indicatori di contesto**

- a) n. totale asili da 0-3 anni/popolazione;
- b) n. asili convenzionati/n. asili pubblici;
- c) n. domande annuali/posti disponibili;

Indicatori di performance

- d) n. addetti/n. bambini;
- e) frequenza dei controlli sugli addetti: n.* anno;
- f) orario offerto _____;
- g) costo medio per mese (comprensivi anche dei contributi e delle integrazioni alle rette pagati dai comuni per gli utenti di asili nidi privati - convenzionati o sovvenzionati dal settore pubblico).



SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

- a) n. totale punti luce * km strada;
- b) nuovi punti luce/ km-strada (rispetto all'anno precedente);
- c) densità punti luce in zona centrale: punti luce/ km-strada; in periferia: punti luce/ km-strada;
- d) presenza di servizio gratuito di segnalazione guasti (numero verde): ☐ sì ☐ no ;
- e) tempi di intervento sui guasti (su segnalazione e per manutenzione ordinaria) entro...h;
- f) interventi di risparmio energetico: ☐ sì ☐ no quale _____;
- g) presenza di reti intelligenti: ☐ sì ☐ no ;
- h) presenza illuminazione speciale (monumenti, zone a rischio, ecc...): ☐ sì ☐ no ;
- i) iniziative di partecipazione civica per la scelta e/o la valutazione degli arredi urbani: ☐ sì ☐ no .

NB: il punto c) è eventuale e da definire più compiutamente.

il punto i) è il tentativo di tradurre in un indicatore misurabile l'esigenza di monitorare eventuali impianti di illuminazione invasivi, per es. per i centri storici.

SERVIZIO DI FARMACIE COMUNALI

- a) totale farmacie comunali / totale farmacie;
- b) totale farmacie comunali/popolazione;
- c) orari di apertura: n gg apertura settimanali;
n. h. apertura giorni feriali;
n. h. apertura giorni festivi e prefestivi;
- d) numero di farmacisti /mq di esercizio;
- e) sconti medi effettuati su farmaci generici e di fascia C;
- f) densità e distribuzione sul territorio: n. farmacie per kmq in zona centrale;
n. farmacie per kmq in periferia;
- g) n. parcheggi riservati in prossimità delle farmacie;
- h) distanza (m) della prima fermata del trasporto pubblico locale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(per il settore idrico integrato, in particolare, pur riportando gli indicatori seguenti come contributo di riflessione, si sottolinea l'esigenza di attenersi al momento agli indicatori previsti dallo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato di cui al DPCM 29 aprile 1999, e di evitare di anticipare, ove non necessario, le diverse od ulteriori prescrizioni che potranno essere organicamente fornite dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas).

a) fornitura di acqua potabile (in gg lavorativi dalla richiesta):

- 1. tempo tecnico di preventivazione allacciamento nuova fornitura idrica;
- 2. tempo tecnico di esecuzione allacciamento nuova fornitura idrica (distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi);
- 3. tempo per la riattivazione della fornitura idrica;
- 4. tempo per la disattivazione/cessazione della fornitura idrica;

b) allacciamento scarichi fognari (in gg lavorativi dalla richiesta):

- 1. tempo tecnico di preventivazione allacciamento;



2. tempo tecnico di esecuzione(distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi);
3. % territorio non servito da scarichi fognari comunali (da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto);

c) accessibilità al servizio:

1. presenza call center ☐ sì ☐ no, n. verde ☐ sì ☐ no n. a pagamento, ☐ sì ☐ no sistemi di front office ☐ sì ☐ no;
2. rispetto degli appuntamenti concordati in %;
3. fascia di disponibilità in ore al giorno per gli appuntamenti concordati;
4. tempi di risposta alle richieste e ai reclami scritti (da articolare in giorni e percentuali)

d) gestione del rapporto contrattuale con l'utente:

1. periodicità lettura dei contatori;
2. tempo di rettifica di fatturazione (in gg lavorativi dalla richiesta);
3. tempo massimo verifica funzionalità impianti e contatore (in gg lavorativi dalla richiesta);

e) sospensioni programmate:

1. preavviso (tempo minimo);
2. durata (tempo massimo);
3. media annua delle sospensioni programmate negli ultimi 5 anni (da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto);
4. modalità di comunicazione;

f) pubblicazione ed eventuale periodicità di aggiornamento dei dati analitici su:

1. qualità e perdite di rete; ☐ sì ☐ no ogni... mesi;
2. qualità acqua; ☐ sì ☐ no ogni... mesi;
3. controllo sugli scarichi; ☐ sì ☐ no ogni... mesi;
4. individuazione aree omogenee di intervento. ☐ sì ☐ no ogni... mesi;

g) dotazione giornaliera pro-capite minima garantita (L/abitante) (da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto).

SERVIZIO PARCHEGGI

- a) n. posti auto totali;
- b) n. posti auto/popolazione con età >18 anni;
- c) n. parcheggi a raso;
in struttura;
- d) n. parcheggi custoditi/totale parcheggi;
- e) n. posti auto gratuiti (strisce bianche)/totale, in zona centro;
- f) n. posti auto gratuiti (strisce bianche)/totale, in periferia;

Aree di sosta su strada

- a) Sicurezza:
 1. denunce varie: n° denunce-anno;
 2. furti e atti vandalici: n° episodi - anno/tot posti auto;



- b) Funzionalità ed accessibilità:
 - 1. posti riservati ai disabili: n° posti riservati/tot posti auto;
 - 2. fuori servizio dei parcometri: n° guasti - anno/tot parcometri;
- c) Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office:
 - 1. fasce orarie attive: h* giorno ferial;e;
h* giorno festivo;
 - 2. tariffe orarie: €*h;
 - 3. modalità di pagamento della sosta - tipologie;
 - 4. punti vendita: n° rivendite/tot posti auto;
 - 5. parcometri: n° parcometri/tot posti auto;
 - 6. presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi ☐ sì ☐ no e degli orari ☐ sì ☐ no ;
 - 7. centralino telefonico per informazioni ☐ sì ☐ no servizi on line ☐ sì ☐ no prenotazioni ☐ sì ☐ no ;
 - 8. n. reclami scritti per anno;
 - 9. tempi medi di risposta ai reclami scritti;

Parcheggi in struttura

- a) Sicurezza:
 - 1. denunce varie: n. denunce anno/tot posti auto;
 - 2. furti e atti vandalici: n. episodi anno/tot posti auto;
 - 3. incidenti: n. episodi anno/posti auto;
 - 4. dispositivi tv a circuito chiuso: n. telecamere/superficie tot;
 - 5. possibilità di contattare l'operatore: ☐ sì ☐ no orari:.....;
 - 6. frequenza pulizia radicale area parcheggio gg/settimana; n*g;
 - 7. servizi igienici ☐ sì ☐ no ;
 - 8. n. cestini rifiuti/tot posti auto;
 - 9. presenza punti raccolta rifiuti speciali (oli esausti, batterie, altro) ☐ sì ☐ no ;
- b) Accessibilità e funzionalità
 - 1. guasti sbarre: n. guasti-anno;
 - 2. guasti casse automatiche: n. guasti-anno;
 - 3. posti riservati ai disabili: n. posti riservati/tot posti auto;
 - 4. segnaletica in ingresso libero/occupato e n. posti disponibili in tempo reale ☐ sì ☐ no ;
 - 5. n. ascensori e supporti accessibilità disabili;
 - 6. guasti ascensori: n. guasti-anno;
- c) Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office:
 - 1. n. casse automatiche/posti auto;
 - 2. presenza operatore e copertura oraria sistema di pagamento tramite operatore...;
 - 3. presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi ☐ sì ☐ no e degli orari ☐ sì ☐ no ;
 - 4. presenza servizi aggiuntivi: - (es. noleggio biciclette).

SERVIZI CIMITERIALI

- 1. popolazione servita - bacino di utenza (indicare se in consorzio e comuni ricompresi);
- 2. n. cimiteri;
- 3. presenza analisi e verifica capienza ☐ sì ☐ no (aggiornamento ogni....mesi);
- 4. recuperi concessioni cimiteriali/anno (n. riacquisizione annuo di loculi e ossarini);
- 5. presenza sistemi di trasparenza nelle concessioni loculi ☐ sì ☐ no ;
- 6. dispositivi tv a circuito chiuso ☐ sì ☐ no - n. telecamere/tot superficie;

7. numero e pubblicazioni delle autorizzazioni per accedere ai cimiteri ☐ sì ☐ no;
8. presenza cartellonistica indicante la presenza di videocamere ☐ sì ☐ no;
9. presenza custode: orari e/o numero delle visite;
10. n. atti vandalici annui;
11. orario di apertura e sua eventuale differenziazione su base stagionale;
12. strutture di accesso ai disabili ☐ sì ☐ no;
13. presenza servizi accessori ☐ sì ☐ no, quali: (precisare);
14. presenza cestini ☐ sì ☐ no, frequenza svuotamento:
15. aree di raccolta rifiuti ☐ sì ☐ no, frequenza raccolta:.....;
16. manutenzione edilizia e aree verdi: n. interventi*anno;
17. punti luce/superficie totale;
18. accesso informazioni ☐ sì ☐ no, modalità:
19. tempi medi per la predisposizione contratti:
20. presenza tariffari anche on line ☐ sì ☐ no;
21. tempi di attesa tumulazione (minimi e max);
22. presenza servizi di cremazione ☐ sì ☐ no;
23. presenza sportelli informativi unici per la modulistica ☐ sì ☐ no;
24. eventuali altri indicatori e parametri relativi alla tempistica di esecuzione di operazioni cimiteriali di esumazione/estumulazione.

Per ogni contratto di servizio devono essere definiti, in sede di stipula e sentite le associazioni dei consumatori, nel rispetto delle eventuali prescrizioni della competente autorità di regolazione, se esistente, gli eventuali indennizzi automatici dovuti all'utenza in relazione alla violazione o al peggioramento di quegli indicatori che, previa attenta valutazione degli aspetti di dettaglio necessari, siano assunti dal soggetto erogatore del servizio quali impegni di qualità nei confronti dell'utenza.

Salve in ogni caso, se applicabili, le prescrizioni delle competenti autorità di regolazione, eventuali adeguamenti tariffari possono essere riconosciuti in relazione al miglioramento di talune performances, individuate a tal fine nei contratti, adottando un sistema incentivante del price cap.



ALLEGATO 3

SCHEMA DI PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA COMUNE X / AZIENDA X E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Premesso che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, come sostiene la UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- l'Azienda/Comune X (d'ora in avanti X) svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- X ha instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni nazionali dei consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (e/o le associazioni dei consumatori riconosciute nell'elenco regionale) hanno contribuito su un percorso ultraventennale alla affermazione del modello di conciliazione paritaria che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale a vantaggio dell'impresa moderna e della tutela dei diritti dei consumatori;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra X e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie;
- il Comune X ha invitato tutte le Aziende di cui detiene capitale sociale ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori;

ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Con il presente protocollo X e le Associazioni dei Consumatori firmatarie rappresentative a livello nazionale (e/o regionale) intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.
2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni dell'Ue n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con la normativa nazionale anche più recente con particolare riferimento al decreto Ministeriale n. 180 del 18 ottobre 2010.
3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo, che disciplina la fase sperimentale, e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.



4. Al fine di preservare il diretto rapporto tra X ed i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica si attua dopo che il consumatore e utente ha esperito con esito negativo il tentativo individuale di reclamo scritto.
5. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
6. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.
7. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civile.
8. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritaria e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.
9. I conciliatori devono partecipare a specifiche iniziative formative.

luogo, lì

firme

DISPOSIZIONI GENERALI

1. L'Azienda X (d'ora innanzi indicata come X) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la procedura di conciliazione, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999.
2. Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo.
3. Il presente Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:
 - a. indipendenza;
 - b. trasparenza;
 - c. contraddittorio;
 - d. legalità;
 - e. libertà;
 - f. rappresentanza;
 - g. imparzialità;
 - h. efficacia;
 - i. equità.
4. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita.



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1 - Disposizioni generali

Tra le parti viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da un numero pari di rappresentanti della azienda e delle associazioni: il primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di X e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione di cui al presente regolamento è accessibile anche on-line secondo le istruzioni riportate sul sito.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di X una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta della Qualità.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione.

La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n..... giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori n..... giorni lavorativi.

Il Cliente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato.



In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione di X, competente per territorio, perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso X (www.....it) o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, X e il consumatore. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n..... giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. - Il Comitato di Gestione Paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti

luogo, lì

firme



DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a Nome Cognome

Nato il a

Residente in via Città Provincia CAP

Recapito telefonico/e-mail

Avendo inoltrato il reclamo in data direttamente o tramite un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato),

☐ avendo ricevuto da X la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....

ovvero,

☐ non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'intesa X/Associazioni dei consumatori, secondo il regolamento allegato e da me accettato, al fine di porre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di X Sig. e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori, Sig., dallo stesso designato ed al quale si conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Ovvero

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del citato protocollo d'intesa e relativo regolamento dal rappresentante e conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura individuato.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....

(Luogo e Data) Firma

Si allega ulteriore documentazione

.....

Segreteria

06.4705.5500 - 5309

06.4821.706

e-mail:

dgmercato.segreteria@mise.gov.it

Ministero dello Sviluppo Economico

Direzione generale per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

Divisione I - Affari generali, personale e gestione amministrativa

massimo.dafano@mise.gov.it

Divisione II - Affari giuridici e normativi

laura.palladino@mise.gov.it

Divisione III - Comunicazione

gabriella.dibella@mise.gov.it

Divisione IV - Promozione della concorrenza

daniela.paradisi@mise.gov.it

Divisione V - Monitoraggio dei prezzi

orietta.maizza@mise.gov.it

Divisione VI - Servizi e professioni

caterina.farre@mise.gov.it

Divisione VII - Statistiche sul commercio e sul terziario

fausto.ingravalle@mise.gov.it

Divisione VIII - Servizi assicurativi

massimo.greco@mise.gov.it

Divisione IX - Politiche comunitarie ed internazionali

francesco.piccarreta@mise.gov.it

Divisione X - Cooperazione amministrativa e punto di contatto Infoconsumatore

enrica.delcasale@mise.gov.it

Divisione XI - Politiche normative per i consumatori

vincenzo.dimaro@mise.gov.it

Divisione XII - Consiglio nazionale consumatori e utenti (Cncu)

antonio.martelli@mise.gov.it

Divisione XIII - Progetti per i consumatori (reggente)

fausto.ingravalle@mise.gov.it

Divisione XIV - Rapporti istituzionali per la gestione tecnica, organismi notificati e sistemi di accreditamento

antonella.dalessandro@mise.gov.it

Divisione XV - Strumenti di misura e metalli preziosi

anna.signore@mise.gov.it

Divisione XVI - Sicurezza e conformità dei prodotti

rita.novelli@mise.gov.it

Divisione XVII - Qualità dei prodotti e dei servizi

emilio.rossillo@mise.gov.it

Divisione XVIII - Normativa tecnica

vincenzo.correggia@mise.gov.it

Divisione XIX - Manifestazioni a premio

silvia.petrucchi@mise.gov.it

Divisione XX - Società fiduciarie e di revisione

annamaria.lovaglio@mise.gov.it

Divisione XXI - Registro imprese

marco.maceroni@mise.gov.it

Divisione XXII - Sistema camerale

antonella.valery@mise.gov.it







mercato **& consumatori**

Registrazione al tribunale di Roma
n. 334 del 6 ottobre 2009

Editore Ministero dello Sviluppo Economico

Dipartimento per l'impresa
e l'internazionalizzazione

Direzione Generale
per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza
e la normativa tecnica

Via Sallustiana, 53 - 00187 Roma
tel. 06.4705.5363 - 5586
fax: 06.4821.702

quaderno.informativo@mise.gov.it
www.mise.gov.it

Direttore responsabile
Giuseppe Tripoli

**Coordinatore
del Comitato Operativo**
Gabriella Di Bella

Comitato Operativo
Emanuela Cappello
Gianfranco Nitti
Silvia Petrucci

Impaginazione e stampa
Eurolit Srl - Roma

A otto mesi dal suo insediamento, il Governo Letta, dopo il **Decreto del fare** (Decreto legge 21 giugno 2013, n.69), ha tracciato un ulteriore percorso per una prospettiva di crescita concreta del paese, puntando, tra l'altro, con il recente decreto-legge **Destinazione Italia**, approvato dal Consiglio dei Ministri il 13 dicembre 2013, anche sulla tutela dei consumatori ed utenti e delle imprese. L'esecutivo prosegue quindi nelle sue iniziative per garantire un miglioramento del quadro economico e sociale del Paese. Le misure contenute in **Destinazione Italia** come dichiarato dal ministro **Zanonato** "**contribuiranno a dare impulso alla ripresa economica del Paese**".

Nel **Punto** di questo numero in breve le novità del decreto **Destinazione Italia** in materia di lotta alle frodi a danno delle assicurazioni e sulle polizze rc auto oltre ad un sintesi sulle recenti disposizioni del decreto legislativo 33/2013 sulla **Trasparenza** nella PA.

Di interesse per i **Consumatori** sono gli articoli dedicati all'imminente recepimento della **direttiva europea sui diritti dei consumatori** ed ai contenuti della XIII sessione programmatica del **Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti-Regioni**, svoltasi a Napoli il 18 e 19 novembre scorso, con al centro del confronto tra gli Enti Locali e il CNCU le nuove Linee Guida sulle "**Carte di Qualità**" e i contratti dei servizi pubblici locali.

International Market Information è un servizio online di cooperazione amministrativa che, per la mobilità europea di imprese e cittadini, mette a disposizione della PA una rete multilingue. I cittadini possono più facilmente viaggiare, trasferirsi, lavorare e studiare in Europa e le imprese possono accedere a nuovi mercati. Se vuoi saperne di più leggi l'articolo dedicato alla IMI nella sezione **Mercato**.

Nella sezione **Prezzi**, tra gli altri, un articolo è dedicato al sistema "**Osservaprezzi carburanti**", il sito internet nel quale vengono raccolti e resi visibili i prezzi dei carburanti per permettere ai consumatori di scegliere il prezzo più conveniente sul mercato.

Chi volesse approfondire i lavori della XIII sessione programmatica CNCU-Regioni può consultare la parte **Documentale** della rivista che riporta integralmente le linee sulle carte di qualità dei servizi pubblici di cui sopra.

ISSN 2282-1090



9 772282 109009

Collana online
Mercato&Consumatori

