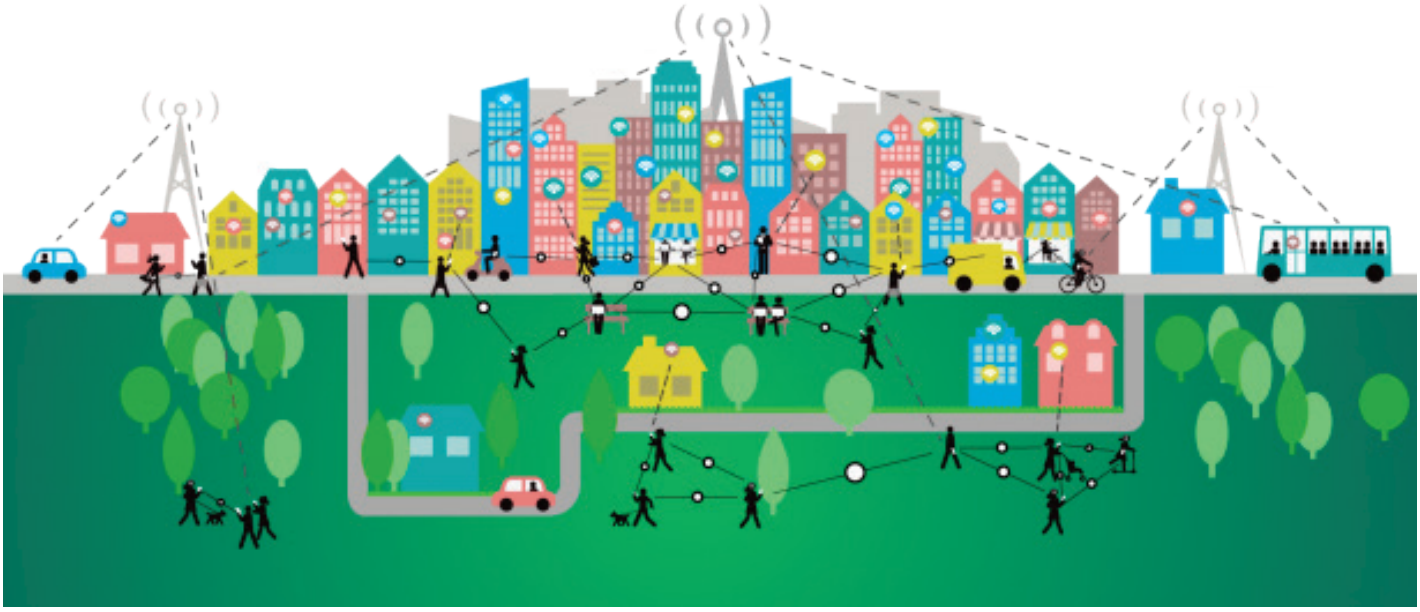
Federconsumatori
Difendiamo valori **BASILICATA**

POLIDREAM ASSOUTENTI

REGIONE BASILICATA

Osservatorio
CARTA DI QUALITÀ
dei servizi Pubblici

Se vuoi conoscere meglio le Ditte/Aziende che gestiscono i servizi pubblici del tuo Comune vieni a trovarci su **www.polidream.org** - **www.federconsumatoribasilicata.com**



OSSERVARE per assicurarsi che gli standard di qualità previsti siano rispettati durante l'erogazione del servizio (mensa, smaltimento rifiuti, ecc.).

MIGLIORARE la qualità dei servizi pubblici attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi utenti

CARO COMUNE ALLORA CHE ASPETTI?

Applica nel più breve tempo possibile il "comma 461" Art. 2 Legge 244/2007

La **Polidream Assoutenti** e la **Federconsumatori Basilicata** sono pronte ad accogliere ogni tipo di segnalazione per il miglioramento dei singoli servizi pubblici locali

Materiali realizzati nell'ambito del progetto "qualità dei servizi pubblici, protocollo di intesa con gli enti erogatori Legge 244/2007", finanziato dal ministero dello sviluppo economico, programma generale di intervento: La basilicata, il cibo e la qualità dei servizi per la tutela del consumatore.

OSSERVATORIO CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

INTRODUZIONE. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici", pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43, si fa strada nel nostro ordinamento la "Carta della qualità dei Servizi", ovvero quel documento adottato dalle Pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici o che concedono l'erogazione di detti servizi a soggetti non pubblici, nel rispetto dei principi ivi stabiliti.

Per "servizi pubblici" si intendono tutti quei servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12 giugno 1990, n. 146[1], e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

I principi fondamentali, cui l'erogazione di detti servizi deve uniformarsi progressivamente, sono:

- **principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;**
- **principio di imparzialità;**
- **principio di continuità;**
- **diritto di scelta;**
- **partecipazione;**
- **efficienza ed efficacia.**

All'interno della Carta della qualità dei Servizi devono essere indicati non solo gli *standard* generali e specifici di qualità e quantità dei servizi, ma anche e soprattutto le modalità di prestazione degli stessi: le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi; gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard; ogni eventuale variazione delle

[1] Legge 12 giugno 1990, n. 146 (Gazz. Uff. 14 giugno 1990, n. 137) "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

modalità di erogazione del servizio; gli strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; infine, le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e di accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

La direttiva del 1994 dispone altresì che i soggetti erogatori devono prevedere **procedure di reclamo dell'utente** circa la violazione dei princìpi sopra richiamati, dando loro piena pubblicità. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente e, nella sua predisposizione, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico istituiti dai soggetti erogatori.

Un'importante novità in materia è stata introdotta con Legge 24 dicembre 2007, n. 244, la cd. "legge finanziaria" per il 2008, che ha previsto all'art. 2, comma 461 che, 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, prevede diversi obblighi che gli enti locali devono osservare in sede di stipula dei contratti di servizio, tra cui: ***obbligo per il soggetto gestore di emanare*** **una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate**; ***consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori****;* ***verifica periodica****, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori,* dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza *cui il servizio stesso si rivolge; nonché 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'e*nte locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;* ed infine *istituzione di una* ***sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori*** *nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

Come anticipato, ciò ha rappresentato un'importante tappa nell'evoluzione della materia dei diritti dei consumatori poiché viene prevista la collaborazione delle associazioni poste a loro tutela, nonché la collaborazione dei cittadini nella predisposizione delle carte dei servizi e nella determinazione e nel controllo degli standard dei servizi erogati.

Un'ulteriore novità legislativa è stata introdotta dal Governo Monti. Con D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante disposizioni in materia di "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni Capo IV - Obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati", è stato previsto all'art. 32 l'**obbligo** per le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi[2] **di procedere alla pubblicazione della carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, nonché dei costi contabilizzati,** cui l'amministrazione deve provvede ai sensi dell'art. 10, comma 5 D.Lgs. 33/2013.

*****

LA CARTA DEI SERVIZI IN BASILICATA

1.1. Introduzione.

La Federconsumatori Basilicata in collaborazione con la Polidream Unione Consumatori federata Assoutenti, in riferimento all'intervento "Qualità dei Servizi elargiti, protocolli d'intesa con gli enti erogatori legge N. 244/2007" MAP 7 Basilicata finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e promosso dalla Regione Basilicata, ha avviato un'indagine sullo stato di attuazione della normativa sopra citata, con particolare attenzione agli standard qualitativi dei servizi pubblici locali, in riferimento ad alcuni dei Comuni della Provincia di Potenza, per un bacino di utenza di oltre centotrentaseimila abitanti.

Oggetto della ricerca sono i servizi pubblici esternalizzati. Per "esternalizzazione dei servizi" si intende l'affidamento ad una compagine esterna dello svolgimento di un servizio al fine di razionalizzare le risorse economiche e umane che si hanno a disposizione, compatibilmente con il mantenimento degli *standard* preposti.

---

[2] parole inserite dall' *art. 28 Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche".*

Dallo studio è emerso come, non solo per la maggior parte dei servizi pubblici non sia stata adottata alcuna carta dei servizi, ma anche, cosa non meno grave, i siti web dei Comuni non riportino in maniera chiara quali servizi siano stati esternalizzati, risultando così difficile la navigazione al loro interno da parte degli utenti.

Sebbene, come si vedrà, in alcuni casi la Carta dei Servizi sia stata adottata, le Amministrazioni Pubbliche non hanno provveduto ad effettuare alcun aggiornamento. Invece, la Carta dei Servizi dovrebbe essere rivista periodicamente ovvero ogni volta che vi sia una nuova aggiudicazione del servizio, e ciò al fine di assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.

Prendendo atto di quanto sopra, la presente relazione punta ad informare l'utente e consumatore lucano sullo stato di attuazione della normativa richiamata in alcuni dei Comuni della Basilicata in relazione, principalmente, al servizio di refezione scolastica e di gestione dei rifiuti. Tra questi, inevitabile è il riferimento alla Città di Potenza, capoluogo della Provincia omonima nonché della Regione Basilicata; seguirà la trattazione del tema per quanto riguarda la città di Lauria e di alcuni dei Comuni più grandi ricompresi nell'area del Vulture - Melfese, situata a nord della Regione, ovvero Lavello, Melfi, Rionero In Vulture e Venosa.

Invece, la Polidream Assoutenti ha provveduto ad analizzare sei Comuni della Provincia di Matera, ovvero Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda e Policoro

La ricerca è stata eseguita attraverso l'analisi dei singoli siti web delle amministrazioni comunali, delle Ditte/Imprese interessate nonchè del portale della Gazzetta amministrativa – "Amministrazione trasparente".

Si è reso necessario altresì procedere con un contatto diretto con il personale degli uffici comunali interessati, ovvero responsabili e dirigenti. Nella maggior parte dei casi però, questo approccio non ha garantito risultati utili ai fini del completamento delle informazioni mancanti. Ciò principalmente a causa delle difficoltà incontrate nel contattare gli stessi telefonicamente. Di seguito, si riporta la situazione dei Comuni della Provincia di Potenza interessati dall'Osservatorio

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' DI POTENZA

La Città di Potenza è il capoluogo della Provincia omonima e della Regione Basilicata, che conta oltre 67 000 abitanti.

MENSA SCOLASTICA

La mensa scolastica o refezione scolastica è quel servizio pubblico che si rivolge agli alunni della scuola d'infanzia, primaria e secondaria inferiore, che ne beneficiano qualora l'orario scolastico si protragga sino alle ore pomeridiane.
Il servizio è stato affidato dal Comune alla Società Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa Sociale, con sede a Potenza.

Per tale servizio risulta essere stata adottata la Carta dei Servizi, denominata *"Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del Comune di Potenza",* approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 75 del 9 maggio 2017.

In considerazione della mancata pubblicazione della stessa sul sito web del Comune, in data 10/10/2017 abbiamo provveduto a protocollare una lettera diretta al Sindaco del Comune di Potenza del seguente tenore:

"***Oggetto: Osservatorio sulla carta dei servizi pubblici di qualità, alla luce della legge 24 dicembre 2007 n. 244 - Art. 2, Comma 461 "Legge Finanziaria 2008".***

Facendo seguito alla precedente nota che si allega in copia, la Federconsumatori Basilicata, in collaborazione con la Polidream Unione Consumatori federata Assoutenti, ha avviato, in riferimento all'intervento "Qualità dei Servizi elargiti, protocolli d'intesa con gli enti erogatori legge N. 244/2007" MAP 7 Basilicata finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e promosso dalla Regione Basilicata, un'indagine sullo stato di attuazione della normativa in oggetto indicata, con particolare attenzione agli standard qualitativi dei servizi pubblici locali.
Gli Enti pubblici interessati sono alcuni dei Comuni della Provincia di Potenza, per un bacino di utenza di oltre 136.000 (centotrentaseimila) abitanti, in particolare: Potenza, Melfi, Rionero in Vulture, Venosa, Lavello e Lauria.
Oggetto della ricerca sono i servizi pubblici esternalizzati (es. mensa scolastica, gestione dei rifiuti, trasporto pubblico ecc.).

Da uno studio preliminare è emerso come i siti web dei Comuni interessati non riportino in maniera chiara quali servizi siano stati esternalizzati, risultando così difficoltoso da parte nostra acquisire i dati e, in generale, da parte dei consumatori la navigazione al loro interno.
Inoltre, sebbene, in alcuni casi la Carta dei Servizi sia stata adottata, non risulta che le Amministrazioni Pubbliche abbiano provveduto all'aggiornamento della stessa.
Pertanto, al fine di soddisfare i bisogni della collettività, si chiede che Codesta amministrazione provveda, in un'ottica di collaborazione con le interessate associazioni dei consumatori, a far pervenire copia cartacea o digitale delle Carte dei Servizi adottate ed aggiornate.
Si chiede altresì, relativamente al servizio di mensa scolastica, di fornire i dati relativi al numero di utenti (bambini e personale docente e non docente) fruitori di detto servizio per l'anno in corso e per ciascun plesso scolastico.

Invece, relativamente al servizio di gestione e trasporto rifiuti, si chiede copia della relativa delibera di affidamento."

Ed in effetti la Carta dei Servizi della refezione scolastica è stata pubblicata on-line sul Sito del Comune di Potenza in data 2 novembre 2017.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Per "gestione dei rifiuti" si intende l'insieme delle politiche, procedure o metodologie volte a gestire l'intero processo dei rifiuti, dalla loro produzione fino alla loro destinazione finale coinvolgendo quindi la fase di raccolta, trasporto, trattamento (riciclaggio o smaltimento), fino al riutilizzo dei materiali di scarto, solitamente prodotti dall'attività umana, nel tentativo di ridurre i loro effetti sulla salute umana e l'impatto sull'ambiente[3].
Per quanto concerne il Comune di Potenza, si dà atto che con Delibera di Consiglio Comunale del 5 agosto 2016, n. 78 è stato approvato il Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti, il quale, all'art. 4 co. 1, evidenzia come la Carta dei Servizi di igiene urbana sia*"l'atto che, a norma del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 definisce gli standard del servizio e le garanzie per gli utenti".*

[3] definizione presa da https://it.wikipedia.org

Per l'espletamento di tale servizio il predetto Ente si avvale dell'Azienda per la Cura e la Tutela dell'Ambiente S.p.A. (in breve denominata A.C.T.A. S.p.A.), una società per azioni a socio unico, rappresentato quest'ultimo dal Comune di Potenza.
Pur non essendoci un affidamento esterno, nel 2010 è stata comunque adottata una Carta dei Servizi, reperibile sul sito del Comune di Potenza, sul sito *actapotenza.it*, e dal 7 dicembre 2017 anche sul nuovo portale di Acta S.p.A., denominato "Portale Amministrazione Trasparente".

*****

Per mera completezza espositiva, si dà atto che, per alcuni servizi, diversi da quelli in precedenza analizzati, il Comune di Potenza ha adottato la Carta dei servizi. In particolare, tali servizi sono:

- l'Unità di Polizia Locale e Protezione Civile: la relativa Carta dei servizi è stata adottata nel 2013 ;

- il Servizio Sociale Professionale: la Carta dei servizi sociali è aggiornata al 2017;

- l'Asilo Nido o "Nido d'infanzia": Carta dei servizi adottata nel 2008;

- Trasporto urbano su gomma: la Carta dei servizi è stata pubblicata dal gestore, Trotta Bus Service S.p.A., sul proprio sito web in data 6 ottobre 2017.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' DI LAURIA

La città di Lauria, con i suoi 12.800 abitanti circa, è uno dei centri più popolati della Basilicata sud occidentale.

MENSA SCOLASTICA

Per il biennio 2015/2016 - 2016/2017 l'aggiudicazione del servizio è stata disposta in favore della ditta SLEM s.r.l. con sede in via 2^ traversa Bagnulo n. 16 - 80063 Piano di Sorrento (NA). L'affidamento è pertanto scaduto in data 31/05/2017.
Per tale servizio non risulta che fosse stata attivata alcuna Carta dei Servizi.
Invece per quanto concerne il biennio 2017/2018-2018/2019, il Comune di Lauria ha adottato una determina con la quale è stato disposto di assegnare alla Centrale Unica di

Committenza "Unione Lucana del Lagonegrese" le attività inerenti l'indizione della procedura di gara, con le modalità ivi indicate, al fine di affidare il servizio di gestione delle mense scolastiche presso le scuole dell'infanzia statali, le scuole Primarie statale e le scuole secondarie di primo grado statali di Lauria. Era altresì previsto che sarebbe stata espletata una procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b D.lgs. 50/2016, senza previa pubblicazione del bando di gara, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 95, comma 3 decreto cit.

Ed invero, il servizio è stato aggiudicato in via definitiva il giorno 16/10/2017 con determinazione n. 320 del settore VI socio – formativo e assistenziale in favore della società "La Cascina Global Service s.r.l." con sede in Roma alla via Francesco Antolisei n. 25.

Non è stata adottata alcuna carta dei servizi.

La lettera poco sopra richiamata è stata inoltrata a mezzo pec anche al Comune di Lauria in data 2/10/2017. Non vi è stato riscontro.

GESTIONE RIFIUTI

La ditta aggiudicataria del servizio, ai sensi della Determinazione Dirigenziale n. 316 del 06/12/2010, è la Geo S. srl (capogruppo) - Ecological System srl (mandante). La durata dell'appalto è stata fissata in anni 8 (otto) decorrenti dal 1° gennaio 2010.

Non risulta essere stata adottata alcuna Carta dei Servizi.

In data 02/10/2017 abbiamo provveduto a protocollare una lettera diretta al Sindaco del Comune di Lauria dello stesso tenore della lettera inoltrata al Comune di Potenza (vedi sopra). Non vi è stato riscontro.

Si dà comunque atto che sul sito web del Comune di Lauria, nella sezione "Amministrazione Trasparente", le pagine, tra cui quella dedicata ai servizi erogati, sono in corso di riorganizzazione per l'adeguamento al D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' DI MELFI

Melfi è una delle città poste più a Nord della Regione Basilicata, a confine con la Puglia e la Campania. E' il terzo centro più grande della Provincia di Potenza per numero di abitanti; ne conta circa 17800.

MENSA SCOLASTICA

Grazie agli scambi telefonici intervenuti con la responsabile dell'Ufficio Servizi alla Cittadinanza del Comune di Melfi, è stato possibile ottenere informazioni relative all'affidamento del servizio in oggetto. In particolare, la determina è la n. 252 del 27/05/2016, con la quale lo stesso servizio è stato affidato alla Cooperativa Solidarietà e Lavoro, per un periodo di efficacia di cinque anni, ovvero dall' 1/09/2016 al 31/07/2021.

Tuttavia, non risulta essere stata attivata alcuna Carta dei Servizi.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Il servizio è gestito dalla G.I.S.A. s.r.l., con sede in Melfi.

Pur non essendoci una carta dei servizi, il Comune di Melfi ha predisposto un opuscolo informativo, dall'interfaccia semplice e colorata, con il quale il cittadino-utente viene informato delle modalità di effettuazione della raccolta differenziata e delle funzionalità del centro di raccolta comunale. L'opuscolo è scaricabile dal sito web del Comune.

Anche per questo servizio però non risulta essere stata attivata alcuna Carta dei Servizi.

In data 06/10/2017 abbiamo provveduto a protocollare una lettera diretta al Sindaco del Comune di Melfi dello stesso tenore della lettera inoltrata al Comune di Potenza (vedi sopra). Non vi è stato riscontro.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' DI LAVELLO

Situato nella parte settentrionale della Regione Basilicata, a confine con la Puglia, il Comune di Lavello conta oltre 13500 abitanti.

I servizi pubblici locali del Comune di Lavello sono gestiti dall'A.S.T.E.A. Multiservizi S.r.L. (Azienda Servizi Territorio Energia Ambiente), società in *house providing,* di cui, cioè, il Comune è proprietario dell'intero capitale sociale.

La società ha provveduto ad adottare la Carta dei Servizi relativa al servizio di refezione scolastica, che si può reperire sul sito web della predetta Società. E' invece assente sul sito web del Comune.

La lettera poco sopra richiamata è stata inoltrata a mezzo PEC anche al Comune di Lavello in data 10/10/2017, in considerazione del fatto che la Carta dei Servizi non è stata adottata per il servizio di gestione dei rifiuti. Tuttavia, sul sito dell'Astea è a disposizione degli utenti un opuscolo informativo sulla raccolta differenziata, completo di calendario per il ritiro dei rifiuti.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' DI VENOSA

La Città di Venosa si trova nell'area del Vulture. Conta oltre 11800 abitanti.

MENSA SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica è affidato alla Società Ladisa S.p.A. con sede in Bari, la quale è stata recentemente oggetto di apprezzamenti da parte del Comune, visti gli esiti positivi dei controlli effettuati dai NAS.

Non risulta però che sia stata adottata alcuna carta dei servizi

GESTIONE RIFIUTI

L'attuale gestore del servizio è il Consorzio SEARI s.r.l., con sede ad Atella (Potenza). Non è stata adottata alcuna Carta dei Servizi.

In data 06/10/2017 abbiamo provveduto a protocollare una lettera diretta al Sindaco del Comune di Venosa dello stesso tenore della lettera inoltrata al Comune di Potenza (vedi sopra). Non vi è stato riscontro.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTÀ DI RIONERO IN VULTURE

Rionero è un Comune del Nord della Basilicata, situato alle pendici del Monte Vulture. Conta oltre 13000 abitanti.

MENSA SCOLASTICA

La ditta *CNS CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI - SOCIETA' COOPERATIVA* con sede in BOLOGNA gestisce attualmente i servizi di trasporto scolastico ed accompagnamento, di mensa scolastica e manutenzione di verde pubblico.
Il servizio mensa per gli alunni della Scuola Primaria Tempo Pieno ha avuto inizio il giorno venerdì 20 ottobre 2017, mentre per gli alunni della Scuola dell'Infanzia lunedì 23 ottobre 2017.

Non risulta alcuna Carta dei servizi.

GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è affidata al CONSORZIO SEARI S.R.L. con sede presso la Zona industriale Valle di Vitalba ad Atella.
L'Amministrazione Comunale non ha provveduto ad adottare, e conseguentemente a pubblicare, la Carta dei Servizi, sebbene su una pagina dedicata del sito web del Comune vengano fornite sommarie informazioni relative all'esistenza di un numero di telefono attraverso il quale è possibile: a) gestire le richieste di informazioni provenienti dai cittadini; b) richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti; c) ottenere informazioni relative ai servizi erogati; avanzare reclami e segnalazioni di disservizi. E' attivo altresì un numero di fax (0972 716261) a disposizione degli utenti del Comune di Rionero.

In data 05/10/2017 abbiamo provveduto a protocollare una lettera diretta al Sindaco del Comune di Rionero in Vulture dello stesso tenore della lettera inoltrata al Comune di Potenza (vedi sopra). Non vi è stato riscontro.

*****

Nel febbraio del 2016 il sindaco del Comuni di Lavello, in rappresentanza anche dei Comuni di Rionero in Vulture e di Venosa e il Responsabile Progetti Territoriali Speciali del Consorzio Nazionale Imballaggi (Conai) hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa per lo sviluppo della raccolta differenziata – con particolare attenzione ai rifiuti di imballaggio.

Il protocollo di intesa aveva l'obiettivo di *"creare le condizioni tecniche, economiche e finanziarie necessarie per un sistema efficiente ed efficace di raccolta differenziata, al fine di*

raggiungere e superare gli obiettivi di legge e puntare ai nuovi target di effettivo riciclo e recupero". Tuttavia, proprio con riferimento al Comune di Rionero, la nuova Amministrazione Comunale, in data 2/09/2016 ha adottato l'ordinanza n. 101 per la prosecuzione del servizio di raccolta affidato al Consorzio Seari S.r.L. poichè, in mancanza dell'attuazione degli obiettivi di cui sopra, lo stesso *"non può subire interruzioni di sorta, al fine di evitare situazioni di pericolo per la salute ed igiene pubblica".*

CONTATTI – PROVINCIA DI MATERA:

COMUNE DI MATERA Viale Aldo Moro – 75100 Matera (MT) Tel: 0835 2411 www.comune.matera.it comune.matera@cert.ruparbasilicata.it	
Mensa Scolastica	Ladisa Sito web: www.ladisaristorazione.it Tel. 0835/1973863 – 080/8682111 – 080/8682178 | Fax 080.574.73.28 Indirizzo Mail: info@ladisaristorazione.it
Gestione dei Rifiuti	Progetto Ambiente Sito web www.progettambiente.info Tel.: 0835/381682 Fax 0971/81180 – tel. 0971.193.53.53 Pec: progettoambiente@pec.it Indirizzo mail: info@progettoambiente.it
COMUNE DI PISTICCI Piazza dei Caduti, n. 1 – 75015 Pisticci (MT) Tel.: 0835 585711 www.comune.pisticci.mt.it Pec: comune.pisticci@cert.ruparbasilicata.it	
Mensa Scolastica	EP Sito web: www.epspa.it Tel.: 081/5930685 | Fax : 081.593.44.39

	Mail : epnapoli@certificazioneposta.it
Gestione dei Rifiuti	Teknoservice Sito web: www.teknoserviceitalia.com Tel. 011/904.33.11 | Fax 011/904.32.49 Mail: teknoservice.ambiente@gmail.com
COMUNE DI FERRANDINA Piazza Plebiscito – 75013 Ferrandina (MT) www.comune.ferrandina.mt.it **municipioferrandina@comune.ferrandina.mt.it**	
Mensa Scolastica	Cooperativa "Serena" Tel./Fax: 0835/726454 Mail : coop.laserena2008@tiscali.it
Gestione dei Rifiuti	Gruppo Iula Sito web: www.gruppoiula.com Tel.: 0835/757015/7012 | fax 0835.75.56.07 Mail: info@gruppoiula.com
COMUNE DI MONTESCAGLIOSO Via Cosimo Venezia, n. 1 – 75024 Montescaglioso (MT) Tel. : 0835 2091 | Fax : 0835 209241/209220 www.comune.montescaglioso.mt.it info@comune.montescaglioso.mt.it	

Mensa Scolastica	Ladisa www.ladisaristorazione.it Tel. 0835/1973863 – 080/8682111 – 080/8682178 | Fax: 080/574.73.28 Indirizzo Mail: info@ladisaristorazione.it
Gestione dei Rifiuti	Progetto Ambiente Sito web: www.progettambiente.info Tel.: 0835/381682 | Fax: 0971/81180 – tel. 0971.193.53.53 Indirizzo Mail: info@progettoambiente.it Pec: progettoambiente@pec.it

COMUNE DI BERNALDA Piazza Plebiscito – 75012 Bernalda (Mt) Tel.: 0835 540200 | Fax: 0835 540224 www.comune.bernalda.matera.it comunebernalda@pcert.postecert.it	
Mensa Scolastica	Slem S.r.l. Sito web: www.ristorazionecollettiva.net Tel. 081.5322252 | Fax 081.808.35.20 Mail: info@slemsrl.it
Gestione dei Rifiuti	Teknoservice Sito web: www.teknoserviceitalia.com Tel. 011/904.33.11 | Fax 011/904.32.49 Mail: teknoservice.ambiente@gmail.com

COMUNE DI POLICORO	
Piazza Aldo Moro, n. 1 – 75025 Policoro (MT) Tel.: 08359019111 | Fax: 0835972114 www.policoro.gov.it posta@policoro.gov.it	
Mensa Scolastica	"la Cascina" Tel. 0835/910498 | Fax 06/72.99.62.01 - Tel. 06/72.99.61 Indirizzo Mail: info@lacascina.it
Gestione dei rifiuti	Tradeco Tel: 0835/980786/901023 – 080/3101146 | Fax 080.310.12.36 – tel. 080.310.11.34 Indirizzo Mail: info@tradecosrl.it

CONTATTI – PROVINCIA DI POTENZA:

COMUNE DI POTENZA	
Piazza Matteotti - 85100 Potenza (PZ) Tel. 0971 415111 – Fax 0971 415315 www.comune.potenza.it protocollo@pec.comune.potenza.it	
Mensa Scolastica	Società Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa Sociale Via Appia, n. 206 – 85100 Potenza Sito web: http://www.multiservice-sociale.net Tel: 0971 57231 ; 0971 1750306 | Fax: 0971 473609 Indirizzo mail: info@multiservice-sociale.net

	***** Carta dei Servizi (dal sito del Comune): http://www.comune.potenza.it/wp-content/uploads/2017/11/Delibera-75-carta-servizio-ristorazione-scolastica.pdf
Gestione dei Rifiuti	Azienda per la Cura e la Tutela dell'Ambiente S.p.A. – A.C.T.A. S.p.A. Via della Siderurgica, n. 12 – 85100 Potenza Sito web: www.actapotenza.it Tel.: 0971 1944011 ; Numero Verde: 800 276486 Fax Direzione: 0971 1944029 ; Fax Ufficio Tecnico: 0971 1944030 Indirizzo mail: info@actapotenza.it | PEC: actaspa@pec.it ***** Carta dei Servizi (dal sito di Acta S.p.A.): http://actaspa.etrasparenza.it/contenuto8766_carta-servizi-2010_632.html http://www.actapotenza.it/wp-content/uploads/2014/06/Cartaservizi2010.pdf
Asilo Nido	Carta dei Servizi
Polizia Locale – Protezione Civile	Carta dei Servizi: http://www.comune.potenza.it/?p=9611
Servizi Sociali	Carta dei Servizi sociali: http://www.comune.potenza.it/?page_id=16643
Trasporto Pubblico	Trotta Bus Service S.p.A. Via Macchia San Luca, n. 29 – 85100 Potenza Sito web: http://trottapz.it/ Tel.: 0971 479769 Indirizzo mail: infopotenza@trotta.it *****

	Carta dei Servizi (dal sito della Società) http://trottapz.it/trottapz/?p=107
COMUNE DI LAURIA Via Roma, n. 104 - 85044 Lauria (PZ) Tel.: 0973 627111 – Fax: 0973 823793 www.comune.lauria.pz.it comune.lauria@cert.ruparbasilicata.it protocollo@comune.lauria.pz.it	
Mensa Scolastica	La Cascina Global Service S.r.l. Via Francesco Antolisei, n. 25 – 00173 Roma Sito web: www.lacascina.it/servizi/global-service/ Tel.: 06 729961 | Fax: 06 72996201 Indirizzo mail: info@lacascinaglobalservice.it
Gestione dei Rifiuti	Geo S. S.r.L. Corso Umberto I, n. 200 - 75021 Colobraro (Matera) Sito Web: http://www.geo-s.it Tel./Fax: 0835 841540 Indirizzo mail: info@geo-s.it
COMUNE DI MELFI Piazza Pasquale Festa Campanile - 85025 Melfi (PZ) Tel. 0972 251111 **www.comunemelfi.it** **protocollo@pec.comunemelfi.it**	

Mensa Scolastica	Coop. Di Lavoro Solidarietà e Lavoro Soc. Coop. Via Orazio Raimondo, n. 33 – 00173 Roma Sito web: www.solidarieta-lavoro.it Tel. 06 72672393 Indirizzo mail: info@solidarieta-lavoro.it
Gestione dei Rifiuti	G.I.S.A. S.r.l. Via Monteverde, snc - 85025 Melfi (Potenza) Tel.: 0972 23554 | Fax: 0972 236832 Indirizzo Mail: gisasrl.melfi@gmail.com | PEC: gisasrl.melfi@pec.it
COMUNE DI LAVELLO Via Cavour, n.13 - 85024 Lavello (PZ) Tel: 0972 80111 | Fax: 0972 88643 www.comune.lavello.pz.it info@pec.comune.lavello.pz.it	
Mensa Scolastica	Azienda Servizi Territorio Energia Ambiente – ASTEA Multiservizi S.r.l. C/da San Felice, snc - 85024 Lavello (Pz) Sito web: www.asteamultiservizi.it Tel.: 0972 879066 | Fax: 0972 878212 Indirizzo mail: info@asteamultiservizi.it | PEC: astea.srl@pec.it ***** Carta dei Servizi: http://www.asteamultiservizi.it/documenti/BROCHURE.pdf
Gestione dei Rifiuti	Azienda Servizi Territorio Energia Ambiente – ASTEA Multiservice s.r.l. (vedi sopra)

COMUNE DI VENOSA Via Vittorio Emanuele II, n. 198 - 85029 Venosa (PZ) Tel. 0972 308611 www.comune.venosa.pz.gov.it protocollo@pec.comune.venosa.pz.it	
Mensa Scolastica	Società Ladisa S.p.A. Via Lindemann Z.I. - 70132 Bari Sito Web: http://www.ladisaristorazione.it/it/index.aspx Tel.: +39 080 8682111 | Fax: +39 080 5747328 Indirizzo mail: info@ladisaristorazione.it
Gestione dei Rifiuti	Consorzio SEARI S.r.L. Zona Industriale Valle di Vitalba – 85020 Atella (Potenza) Tel.: 0972 716252 | Fax: 0972 716261 Indirizzo mail: info@seari.it Sito web: www.seari.it (sito in costruzione)
COMUNE DI RIONERO IN VULTURE Via Raffaele Ciasca, n. 8 - 85028 Rionero in Vulture (PZ) Tel.: 0972 729111 - Fax 0972 729221 protocollo.rioneroinvulture@asmepec.it www.comune.rioneroinvulture.pz.it	
Mensa Scolastica	CNS CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI Via della Cooperazione, n. 3 - 40129 Bologna Sito web: www.cnsonline.it Tel. 051 4195501 | Fax 051 4195502

OSSERVATORIO CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

RELAZIONE ATTIVITÀ SVOLTE NEL PROGETTO MAP7

LIBRO BIANCO - RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTA PROGETTO MAP7

La Polidream Unione Consumatori, nell'ambito del Programma Generale di Intervento "La Basilicata il cibo e la qualità dei servizi per la tutela del consumatore", ha promosso e gestito, insieme all'Associazione Federconsumatori Basilicata, il progetto denominato "Qualità dei servizi elargiti, protocolli di intesa con gli enti erogatori legge n. 244/2007".

La prima fase progettuale, avviata nel mese di Novembre 2016 e conclusasi nella metà del mese di Giugno 2017, è stata dedicata ad istituire l'Osservatorio sulla Carta dei Servizi Pubblici di Qualità ai sensi della L. 244/2007, e ad avviare le sue prime azioni, ovvero individuare i Comuni lucani da sottoporre al monitoraggio delle diverse Carte dei servizi delle Aziende appaltatrici nei diversi settori (rifiuti, refezione scolastica, etc.).
L'Osservatorio ha individuato 12 Comuni lucani, 6 Comuni della Provincia di Matera e 6 Comuni della Provincia di Potenza, qui di seguito elencati:
Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda, Policoro, analizzati dalla scrivente associazione;
Potenza, Lauria, Melfi, Venosa, Rionero in Vulture, Lavello, analizzati dalla Federconsumatori Basilicata.
I suddetti Comuni sono stati scelti dopo un'attenta indagine, intervistando a campione i residenti, che ha fatto emergere la mancata partecipazione degli utenti, fruitori dei servizi pubblici locali, quali raccolta e smaltimento rifiuti e refezione scolastica, oltre alla loro disinformazione sull'esistenza delle Carte dei servizi delle Aziende che attualmente gestiscono gli appalti.
In breve è emerso il mancato inserimento della Legge 244/2007 nei nuovi bandi di gara in corso e nei contratti di servizio in itinere, oltre alle carenze delle Carte dei Servizi, in primo luogo la mancata concertazione con le associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art. 101 del Codice del Consumo (D.L. 206/05) e dallo stesso art. 2 comma 461 L. 244/07, che prevedono, fra l'altro, l'adozione della procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie fra utenti ed aziende.

La seconda fase progettuale è partita nella seconda metà del mese di Giugno 2017, con l'invio ai Comuni della prima lettera di informazione del progetto e degli obiettivi previsti, indirizzata ai Sindaci, agli Assessori e ai dirigenti dei diversi settori dei servizi pubblici.

Nella pagina successiva il testo della lettera inviata

Al Sindaco del Comune di _____
Agli Assessori/Dirigenti di Settore (mensa scolastica, smaltimento rifiuti, ecc.)

li_____

Oggetto: Osservatorio Carta dei Servizi Pubblici di Qualità per inserimento Legge 244/2007 Art. 2 comma 461

In riferimento all'Intervento "Qualità dei servizi elargiti, protocolli di intesa con gli enti erogatori legge N.244/2007" MAP 7 Basilicata, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e promosso dalla Regione Basilicata, con particolare attenzione agli standard qualitativi dei servizi pubblici locali, la Polidream Unione Consumatori federata Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata

PREMESSO CHE

- ad oggi nessun Bando di riferimento ai servizi pubblici erogati in questo Comune ha inserito la Legge 244/2007 – Art. 2 comma 461;
- ad oggi nessuna Carta dei servizi della Qualità è stata redatta con le associazioni dei consumatori, nonché le modalità per proporre reclamo e adire le vie conciliative;
- ad oggi non è stato avviato nessun tavolo di concertazione tra le parti coinvolte dagli stessi servizi pubblici (dirigenti di settore, aziende erogatrici il servizio e associazioni dei consumatori), per meglio definire i tempi e le modalità di attuazione del monitoraggio previsto dalla normativa;
- non è stato fissato l'indennizzo automatico per la violazione degli standard;
- non è stata garantita nella programmazione della spesa per i servizi pubblici, nei capitolati di gara e nei contratti di servizio,la copertura degli oneri connessi alle attività di cui alle lettere b),c) e d) dell'art. 2 c. 461, della Legge 244/2007;
- Le presenti Associazioni si impegnano ad elaborare con la pubblica amministrazione le "Linee guida per la stesura e l'approvazione delle Carte dei servizi di Qualità" revisionate dalle presenti associazioni, da offrire alle aziende erogatrici mediante i bandi di gara, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze dei cittadini residenti;

CHIEDONO

agli assessori/dirigenti di settore dei diversi servizi pubblici l'applicazione della suddetta normativa nei bandi di gara in corso e nei successivi, nonché copia delle Carte dei servizi delle diverse aziende appaltatrici, al fine di poterle analizzare e integrare.
I risultati di tale studio saranno inseriti nella Banca dati dell'Osservatorio "Carta dei servizi pubblici di Qualità" e pubblicati sui siti delle rispettive Associazioni, nonché sul sito della Regione Basilicata .E' possibile inviare la suddetta documentazione richiesta via mail ai seguenti indirizzi: info@polidream.org – polidream@messaggipec.it federconsumatoribasilicata@gmail.com – federconsumatoribasilicata@pec.basilicatanet.it

In attesa di un Vs. riscontro, porgiamo distinti saluti.

Il Presidente Polidream Assoutenti
Angela Mannarini

Il Presidente Federconsumatori
Rocco Ligrani

La terza fase progettuale è proseguita nel mese di Luglio 2017 con l'invio di una seconda lettera di sollecito, rivolta ai 6 Comuni della Provincia di Matera, ovvero alla stessa Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda e Policoro, per l'acquisizione dei bandi di gara, dei capitolati speciali e delle Carte dei servizi.
La prima lettera inviata il 26 Giugno dalla scrivente associazione agli indirizzi di posta elettronica, ottenuti dopo una attenta ricerca sui siti dei 6 Comuni della Provincia di Matera, non ha prodotto alcun esito positivo.
Per questo è stata inoltrata la richiesta di sollecito il 29 luglio, ma in questo caso indirizzandola ad altri indirizzi, ottenuti per via telefonica dagli uffici dei settori di riferimento (igiene urbana e refezione scolastica). E' importante precisare che non è stato semplice ottenere questi nuovi dati: la lunga attesa al telefono affinchè i centralini mettessero in contatto l'Osservatorio con gli uffici preposti, talvolta senza raggiungere l'interlocutore perché assente; per tale motivo si è dovuta ripetere la telefonata per più giorni.
Ma anche il secondo invio di sollecito non ha ottenuto risposta, a questo punto l'Osservatorio ha nuovamente contattato telefonicamente gli uffici dei settori coinvolti, chiedendo di poter interloquire direttamente con il dirigente: anche in questo caso diverso è stato il tempo dedicato senza grandi risultati, a causa delle lunghe attese al telefono e delle assenze in ufficio dei dirigenti di settore: difatti è stato inviato un ulteriore sollecito il 28 ottobre, con annessa locandina di informazione. Non avendo ricevuto ulteriormente risposta, si è provveduto a ricontattare telefonicamente i dirigenti; pochi coloro che hanno poi di seguito adempiuto alla richiesta: Bernalda per la refezione scolastica, Policoro per entrambi i settori, Pisticci per la refezione scolastica.

Nella pagina successiva la locandina informativa

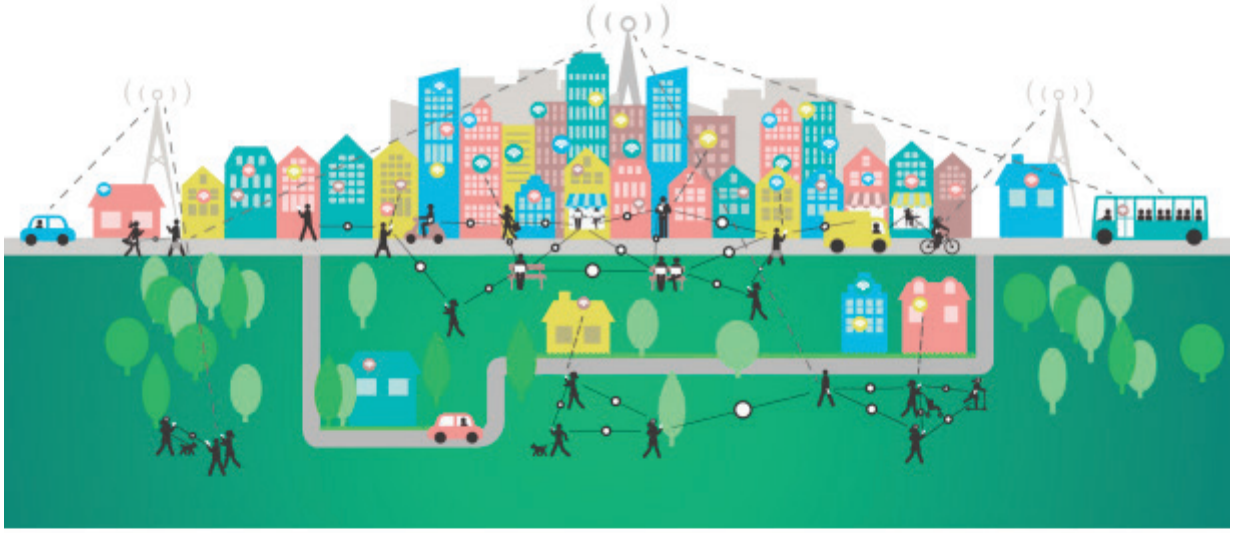
Federconsumatori
Difendiamo valori BASILICATA

ASSOUTENTI

REGIONE BASILICATA

Osservatorio
CARTA DI QUALITÀ
dei servizi Pubblici

Se vuoi conoscere meglio le Ditte/Aziende che gestiscono i servizi pubblici del tuo Comune vieni a trovarci su **www.polidream.org** - **www.federconsumatoribasilicata.com**



OSSERVARE per assicurarsi che gli standard di qualità previsti siano rispettati durante l'erogazione del servizio (mensa, smaltimento rifiuti, ecc.).

MIGLIORARE la qualità dei servizi pubblici attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi utenti

CARO COMUNE ALLORA CHE ASPETTI?
Applica nel più breve tempo possibile il "comma 461" Art. 2 Legge 244/2007

La **Polidream Assoutenti** e la **Federconsumatori Basilicata** sono pronte ad accogliere ogni tipo di segnalazione per il miglioramento dei singoli servizi pubblici locali

Materiali realizzati nell'ambito del progetto "qualità dei servizi pubblici, protocollo di intesa con gli enti erogatori Legge 244/2007", finanziato dal ministero dello sviluppo economico, programma generale di intervento: La basilicata, il cibo e la qualità dei servizi per la tutela del consumatore.

I contatti telefonici hanno comunque permesso di conoscere le Aziende che gestiscono i servizi di smaltimento rifiuti e di refezione scolastica dei 6 Comuni interessati.
Anche in questo caso l'Osservatorio ha provveduto a contattare le Aziende telefonicamente per chiedere loro l'indirizzo di posta elettronica: è stata inviata la lettera di richiesta della Carta dei servizi il 13 Settembre; non avendo ricevuto risposta, il 28 ottobre è stato rinviato il sollecito con allegata la locandina informativa.
Alcune di loro, tramite i responsabili di zona, hanno contattato telefonicamente l'Osservatorio per chiedere maggiori informazioni sulla richiesta, esprimendo la loro assoluta disinformazione circa la Carta dei servizi, ma prendendo l'impegno di informarsi presso i loro dirigenti e di rispondere comunque per iscritto alla nostra richiesta.
Non avendo ricevuto risposta, il 6 novembre è stata inviata la lettera di sollecito via fax : alcuni bandi e capitolati non avendoli ricevuti direttamente dai Comuni, si è riusciti a trovarli on-line, dopo lunghe ricerche.

La loro lettura e analisi ha messo in evidenza il mancato inserimento della Legge 244/2007, in primo luogo la mancata concertazione con le associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art. 101 del Codice del Consumo (D.L. 206/05) e dallo stesso art. 2 comma 461 L. 244/07, che prevedono, fra l'altro, l'adozione della procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie fra utenti ed aziende.
Un dato negativo che era già emerso durante i contatti telefonici con i responsabili di settore.
L'ultima fase progettuale è proseguita nel mese di Dicembre 2017, con l'invio di una terza lettera di sollecito, rivolta ai 6 Comuni della Provincia di Matera, ovvero alla stessa Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda e Policoro, che alleghiamo alla presente relazione.

Dallo studio avanzato dall'Osservatorio è risultato che non solo i Comuni interessati ad oggi non hanno integrato i bandi e i capitolati con la L. 244/2007, ma non hanno neanche adottato la propria Carta dei Servizi nel rispetto della direttiva del 27/01/1994, e difatti l'ultima lettera inviata richiama proprio quest'ultima inadempienza.
Ulteriore dato negativo, considerando che entrambe le norme sono strumenti validi a far conoscere l'Ente e i suoi servizi che eroga, con lo spirito di avvicinare il Palazzo al Cittadino, dando voce a chi i servizi li paga, tutelando così il diritto alla corretta erogazione del servizio.

Nella pagina successiva il testo della lettera inviata

Al Sindaco del Comune di _____
Agli Assessori/Dirigenti di Settore (mensa scolastica, smaltimento rifiuti, ecc.)

li 20 dicembre 2017

Oggetto: Osservatorio Carta dei Servizi Pubblici di Qualità per applicazione Legge 244/2007 Art. 2 comma 461 e rispetto Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In riferimento all'Intervento "Qualità dei servizi elargiti, protocolli di intesa con gli enti erogatori legge N.244/2007" MAP 7 Basilicata, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e promosso dalla Regione Basilicata, con particolare attenzione agli standard qualitativi dei servizi pubblici locali, la Polidream Unione Consumatori federata Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata

PREMESSO CHE

- ad oggi non è pervenuto alcun riscontro alla lettera inviata agli assessori/dirigenti di settore dei diversi servizi pubblici, in data 26 giugno con sollecito il 29 luglio , dove si chiedeva l'applicazione della suddetta normativa L.244/2007 nei bandi di gara in corso e nei successivi, nonché copia delle Carte dei servizi delle diverse aziende appaltatrici, al fine di poterle analizzare e integrare;
- dallo studio avanzato dall'Osservatorio risulta che il Vs. Ente, non solo ad oggi non ha integrato i bandi e i capitolati con la L.244/2007, ma non ha neanche adottato la propria Carta dei servizi, nel rispetto della direttiva del 27/01/1994, e che le stesse Aziende appaltatrici ad oggi non hanno una Carta dei servizi

CHIEDONO

- l'applicazione e il rispetto delle suddette normative, all'interno dei bandi di gara;
- l'avvio di un tavolo di concertazione tra le parti coinvolte dagli stessi servizi pubblici (dirigenti di settore, aziende erogatrici il servizio e associazioni dei consumatori), per elaborare insieme le "Linee guida per la stesura e l'approvazione delle Carte dei servizi di Qualità" da far adottare alle aziende erogatrici e all'Ente, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze dei cittadini residenti;
- l'istituzione della Commissione conciliativa utile a garantire l'adeguatezza delle procedure di reclamo, oltre a risolvere lo stesso in via stragiudiziale.

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a far conoscere l'Ente e soprattutto i servizi che eroga con lo spirito di avvicinare il Palazzo al Cittadino.
La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

info@polidream.org – polidream@messaggipec.it
federconsumatoribasilicata@gmail.com – federconsumatoribasilicata@pec.basilicatanet.it

In attesa di un Vs. celere riscontro, porgiamo distinti saluti.

Il Presidente Polidream Assoutenti
Angela Mannarini

Il Presidente Federconsumatori
Rocco Ligrani

Comunque dei risultati positivi si sono ottenuti grazie alle azioni progettuali: in questi ultimi giorni l'Osservatorio ha rilevato sui siti di alcuni Comuni il richiamo del Decreto Legislativo 14/03/2013, n.33 Agg. D. Lga 97/2016, ovvero "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati", anche se non vi è alcun contenuto nella pagina, risulta solo la voce "in allestimento". Qui di seguito i Comuni che ci fanno ben sperare di vedere sviluppato a breve un ponte con l'utenza: Matera, Policoro, Pisticci, Bernalda.

Altro obiettivo raggiunto riguarda le Aziende appaltatrici, alcune di loro hanno adottato da poco la propria Carta dei Servizi:
- TRA.DE.CO. Srl, servizi igiene ambientale, impegnata per lo smaltimento dei rifiuti nel Comune di Policoro, ha adottato la propria Carta dei servizi, ma senza averla concertata con le associazioni dei consumatori; difatti nella stessa non si evidenzia la possibilità da parte dell'utente di utilizzare la procedura di conciliazione, dopo aver presentato reclamo, e la stessa non è nemmeno presente sul sito sell'Ente;
- LADISA ristorazione, impegnata per la refezione scolastica nel Comune di Matera, è presente da poco con la sua Carta dei servizi sul sito dell'Ente, e anche in questo caso la stessa non è stata concertata con le associazioni dei consumatori, e non vi è possibilità di utilizzare la Conciliazione in caso di controversie;
- EP S.p.a., che eroga il servizio di refezione scolastica nel Comune di Pisticci, ha adottato da poco la Carta dei servizi, ma è solo presente sul proprio sito www.epspa.it, e non sul sito del Comune di Pisticci; la valutazione della qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari rivolti agli utenti/famiglie, e gli standard di qualità sono rimandati al Capitolato; anche in tal caso le normative amiche dell'utenza non sono applicate e rispettate.

Ci auguriamo ben presto di vedere anche le altre Aziende appaltatrici adottare la Carta dei servizi, concertata con le associazioni dei consumatori:
- La Cascina Cooperativa, ristorazione scolastica, servizio erogato nel Comune di Policoro;
- Progetto Ambiente S.p.a., che eroga il servizio di igiene urbana nei Comuni di Matera e Montescaglioso;
- S.L.E.M. S.r.l., che eroga il servizio di refezione scolastica nel Comune di Bernalda,;
- Teknoservice S.r.l., che eroga il servizio di igiene urbana nei Comuni di Pisticci e Bernalda;
- La Serena Cooperativa, che eroga il servizio di refezione scolastica nel Comune di Ferrandina;
- Gruppo Iula, che eroga il servizio di igiene urbana nel Comune di Ferrandina.

Si ricorda che nelle lettere inviate ai Comuni si chiede l'avvio di un tavolo di concertazione tra le parti coinvolte dagli stessi servizi pubblici (dirigenti di settore, aziende erogatrici il servizio e associazioni consumatori), per elaborare insieme le "Linee guida per la stesura e l'approvazione delle Carte dei servizi di Qualità", da far adottare all'Ente e alle Aziende erogatrici, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze dei cittadini residenti; l'istituzione della Commissione conciliativa utile a garantire l'adeguatezza delle procedure di reclamo, oltre a risolvere lo stesso in via stragiudiziale.

Nell'attesa di vederci convocati dalle Amministrazioni locali, per sviluppare azioni sinergiche al fine di vedere rispettate le norme e i diritti degli utenti, si è provveduto a presentare i risultati delle analisi dell'Osservatorio ai mass media e ai Comuni coinvolti attraverso comunicati

stampa, che è possibile trovare sul sito dell'associazione www.polidream.org , nella Banca dati dell'Osservatorio, presente nel box preposto denominato "Monitoraggio servizi pubblici"; nello stesso si trovano anche le news relative allo studio e analisi dei bandi di gara e dei capitolati analizzati dei singoli Comuni, e alcune delle Carte dei servizi adottate dalle Aziende appaltatrici. I Comunicati sono stati pubblicati anche sui portali istituzionali www.basilicatanet.it - www.istitutopugliese consumo.it - www.tg7basilicata.blogspot.it

Qui di seguito i comunicati stampa

27.09.2017
POLIDREAM E FEDERCONSUMATORI INSIEME

BAS "Il cittadino lucano protagonista dei servizi pubblici", oggi è possibile grazie alla nascita dell'Osservatorio Carta Qualità dei servizi Pubblici.

Obiettivo: migliorare la qualità dei servizi pubblici attraverso l'applicazione di una norma, la Legge 244/2007 Art. 2 "comma 461", che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi utenti.

L'Osservatorio istituito da due Associazioni dei consumatori, la Polidream Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata, nell'ambito del progetto "Qualità dei Servizi Pubblici, protocolli di intesa con gli enti erogatori legge 244/2007", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico- Programma Generale di Intervento "La Basilicata il cibo e la qualità dei servizi per la tutela del consumatore", ha individuato 12 Comuni lucani da sottoporre al monitoraggio delle diverse Carte dei Servizi delle Aziende appaltatrici nei diversi settori (rifiuti, refezione scolastica, ecc.).

Qui di seguito i 12 Comuni: Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda, Policoro, Potenza, Lauria, Melfi, Venosa, Rionero in Vulture, Lavello.

I suddetti Comuni sono stati scelti dopo un'attenta indagine intervistando a campione i residenti, che ha fatto emergere la mancata partecipazione degli utenti, fruitori dei servizi pubblici locali, quali raccolta e smaltimento rifiuti e refezione scolastica, oltre alla loro disinformazione sull'esistenza delle Carte dei servizi delle Aziende che attualmente gestiscono gli appalti.

Una prima lettera di informazione del progetto e degli obiettivi previsti è stata inviata ai Sindaci, agli Assessori e ai dirigenti dei diversi settori dei servizi pubblici.

Questo primo contatto istituzionale ha già messo in evidenza il mancato inserimento della Legge 244/2007 nei nuovi bandi di gara in corso e nei contratti di servizio in itinere, oltre alle carenze delle Carte dei Servizi, in primo luogo la mancata concertazione con le associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art. 101 del Codice del Consumo (D.L. 206/05) e dallo stesso art. 2 comma 461 L. 244/07 .

I risultati ottenuti verranno inseriti, di volta in volta, nella Banca dati dell'Osservatorio, realizzata mediante specifico programma informatico sui siti www.polidream.org e www.federconsumatoribasilicata.com .

Le azioni progettuali agevoleranno finalmente l'applicazione del suddetto comma 461, che porterà così a ridenominare le Carte dei Servizi esistenti in Carte della Qualità dei Servizi, ma soprattutto ad ottenere servizi pubblici più efficienti e più attenti alle esigenze degli utenti.

In breve, le Carte Qualità saranno riscritte con l'inserimento di importanti novità: il monitoraggio del servizio erogato eseguito dalle associazioni dei consumatori, per assicurarsi che gli standard di qualità previsti dal capitolato di appalto siano rispettati; l'adozione della procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie fra utenti ed aziende, con l'intervento di un conciliatore nominato sempre dalle associazioni dei consumatori.

La Polidream Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata sono pronte ad accogliere presso i loro sportelli ogni tipo di segnalazione per il miglioramento dei singoli servizi pubblici locali.

24.11.2017
POLIDREAM E FEDERCONSUMATORI: INSIEME PER SERVIZI PUBBLICI DI QUALITA'
http://tg7basilicata.blogspot.it/2017/09/polidream-e-federconsumatori-insieme.html 1/3
POLIDREAM E FEDERCONSUMATORI: INSIEME PER SERVIZI PUBBLICI DI QUALITA'

"Il cittadino lucano protagonista dei servizi pubblici", oggi è possibile grazie alla nascita dell'Osservatorio Carta Qualit à dei servizi Pubblici. Obiettivo: migliorare la qualit à dei servizi pubblici attraverso l'applicazione di una norma, la Legge 244/2007 Art. 2 "comma 461", che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi utenti. L'Osservatorio istituito da due Associazioni dei consumatori, la Polidream Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata, nell'ambito del progetto" ://tg7basilicata.blogspot.it/2017/09/polidream-e-federconsumatori-insieme.html 1/3

22.12.2017
Assoutenti e Federconsumatori: analisi su qualità dei servizi
http://www.basilicatanet.it/basilicatanet/site/Basilicatanet/detail.jsp?otype=1012&id=3037334# 1/1
Assoutenti e Federconsumatori: analisi su qualità dei servizi

BAS La Polidream Assoutenti, insieme alla Federconsumatori Basilicata, nell'ambito del progetto "Qualità dei Servizi Pubblici, protocolli di intesa con gli enti erogatori legge 244/2007", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico-Programma Generale di Intervento "La Basilicata il cibo e la qualità dei servizi per la tutela del consumatore", ha analizzato la qualità di 2 servizi pubblici erogati, smaltimento rifiuti e refezione scolastica, di 12 Comuni lucani: Matera, Pisticci, Ferrandina, Montescaglioso, Bernalda, Policoro, Potenza, Lauria, Melfi, Venosa, Rionero in Vulture, Lavello.
Lo hanno comunicato con una nota le due associazioni. L'analisi ha messo in evidenza il mancato inserimento della Legge 244/2007 nei nuovi bandi di gara in corso e nei contratti di servizio in itinere, oltre a non aver adottato le Carte dei Servizi, con i relativi standard di qualità previsti.

In sostanza si evidenzia la mancata concertazione con le associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art. 1 01 del Codice del Consumo (D.L. 206/05) e dallo stesso art. 2 comma 461 L. 244/07 , rafforzata dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici", a sua volta modificata e valorizzata dalla Legge n. 27 /2012, all'art. 8, nella quale viene sancita l'efficacia e il valore vincolante delle Carte dei servizi.
Tali norme, se applicate, andrebbero a realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini. L'obiettivo dunque dell'Osservatorio è avvicinare il Palazzo al Cittadino, assicurando la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente, ottenendo servizi di qualità, mirati alla soddisfazione delle aspettative dei clienti.
Ancora una volta chi emana le leggi è il primo a non rispettarle, e talvolta la causa è anche data dalla disinformazione presente anche negli stessi uffici amministrativi.
Tra l'altro sono previste anche sanzioni per la mancata osservanza della direttiva; ma, considerando che le sanzioni devono essere emesse dalla stessa macchina amministrativa, ad oggi tutto tace. Per questo ai Comuni coinvolti sono state inviate lettere informative, indirizzate ai Sindaci, agli assessori, ai dirigenti di settore e alle aziende appaltatrici dei servizi erogati, sulle norme non rispettate e sulla necessità di avviare al più presto un tavolo di concertazione per ottenere l'applicazione delle suddette normative, all'interno dei bandi di gara; per elaborare insieme le "Linee guida per la stesura e l'approvazione delle Carte dei servizi di Qualità" da far adottare alle aziende erogatrici e all'Ente, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze dei cittadini residenti; per l'istituzione della Commissione conciliativa utile a garantire l'adeguatezza delle procedure di reclamo, oltre a risolvere lo stesso in v ia stragiudiziale".
La Polidream Assoutenti e la Federconsumatori Basilicata sono pronte ad accogliere presso i loro sportelli ogni tipo di segnalazione da parte dei cittadini per il miglioramento dei singoli servizi pubblici locali. "Intanto - chiude la nota - invitiamo i Comuni ad applicare nel più breve tempo possibile le leggi amiche del cittadino-utente".

Bas 05

Osservatorio
CARTA DI QUALITÀ
dei servizi Pubblici

Se vuoi conoscere meglio le Ditte/Aziende
che gestiscono i servizi pubblici del tuo Comune
www.polidream.org
www.federconsumatoribasilicata.com