
CONVEGNO NAZIONALE

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI: RIFORME E RUOLO DEGLI ENTI LOCALI

Le carte di qualità dei servizi per i servizi pubblici locali

Ing. Andrea Cirelli

Presidente del Comitato scientifico
Componenti del Comitato

Prof. Federico Bona Galvagno
Avv. Lucia Pitzurra Garante Idrico Lazio
Dott. Marco Benacchio dir.AGM
Ing. Andrea Cirelli Autorità Vigilanza ER

TORINO
27 NOVEMBRE 2009

normativa di riferimento

Ex legge n. 36/1994 (D.Lgs. 152/2006) aspetti rilevanti della qualità del servizio.
Art. 151 obbligo di adottare la carta dei servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti;

Direttiva 27 gennaio 1994, "Principi erogazione servizi pubblici";

Parlamento Europeo 25/1/99 Quadro generale a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione, ad organizzarsi a tutela propri interessi;

DPCM 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato – DPCM 4 marzo 1996 Disposizioni in materia di risorse idriche;

La legge 244 del 24.12.2007 (legge finanziaria 2008) che in particolare all'art. 461 aggiunge nuove indicazioni in materia di carta della qualità dei servizi;

Qualità di vita

La qualità di vita o “benessere” della popolazione di una comunità, città o nazione, è un argomento importante in economia, scienze politiche e sociologia.

Quando una città ha una buona qualità di vita, significa che la maggioranza della sua popolazione può fruire di una serie di vantaggi politici, economici e sociali che le permettono di sviluppare con discreta facilità le proprie potenzialità umane e condurre una vita relativamente serena e soddisfatta.

Si misura per mezzo di numerosi indicatori economici e sociali.

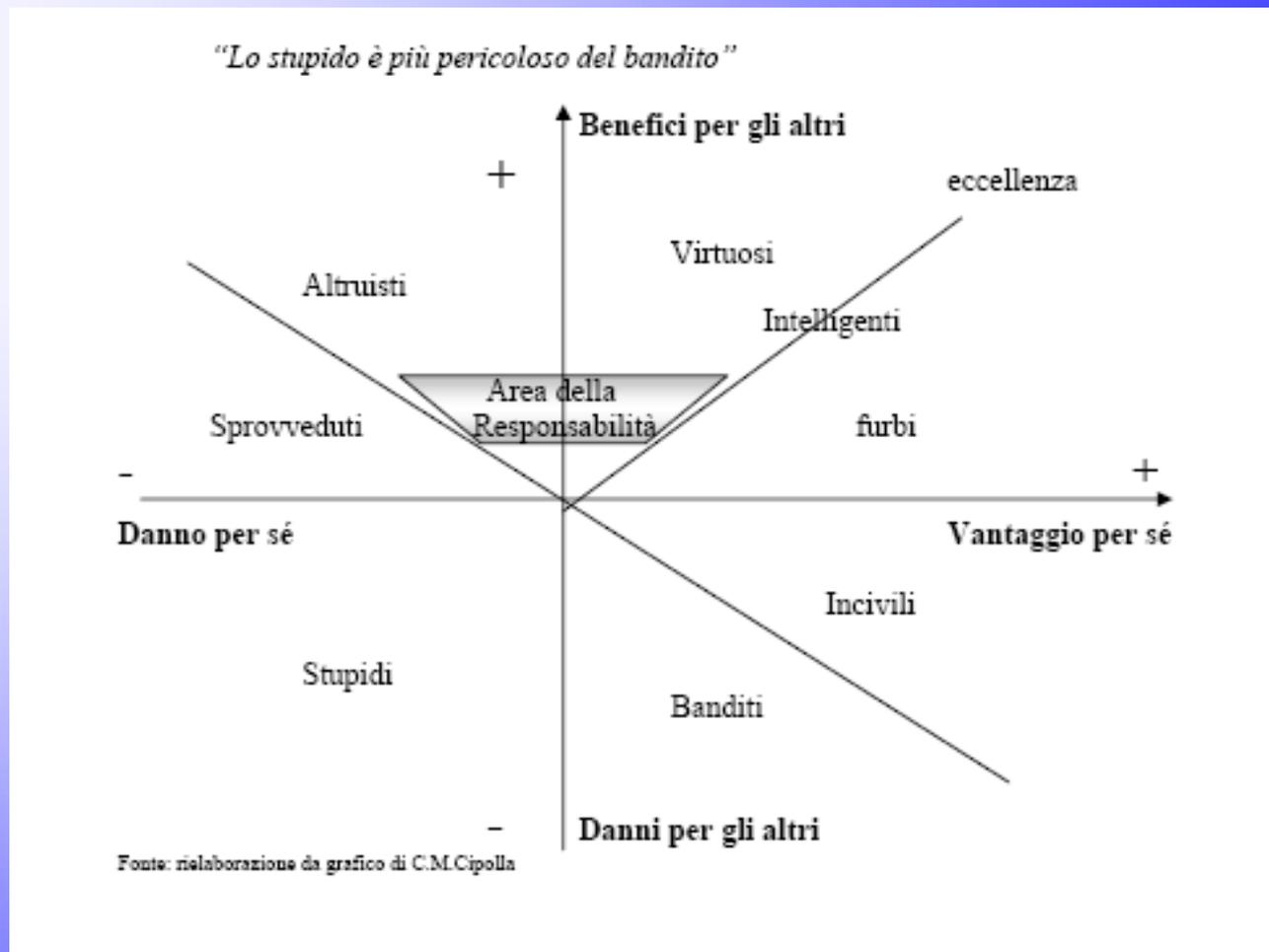
Gli indici economici sono abbastanza facilmente misurabili.

Invece, gli indicatori sociali, quali ad esempio la sicurezza dal crimine, la sperequazione sociale, la libertà politica, la salute fisica, l'accesso all'istruzione, l'inquinamento e altri simili, sono più difficili da misurare.

Questo fatto ha creato uno squilibrio tra la due categorie di indicatori, con il risultato che gli specialisti hanno elaborato criteri standard di quantificazione per gli aspetti economici, ma hanno avuto difficoltà ad accordarsi su come misurare gli altri e a stabilirne la percentuale di importanza reciproca.

**I SERVIZI PUBBLICI LOCALI:
RIFORME E RUOLO DEGLI ENTI LOCALI**

TORINO, 27 NOVEMBRE 2009



*Riconoscere il ruolo economico e sociale dei cittadini
in qualità di consumatori di beni e utenti di servizi
Fare evolvere la figura del consumatore-utente
perché sia informato e preparato a difendere i propri interessi
Garantire gli interessi della collettività
con poteri normativi di regolazione e amministrativi di indirizzo
Potenziare le politiche per il consumatore e gli strumenti di regolazione*

Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è **un impegno sulla qualità** reso ai clienti
ma anche uno strumento per evitare manovre dilatorie da parte dei soggetti concessionari

Impegna a **misurare il conseguimento degli standard dei servizi**, a informarne i clienti e a individuare procedure di miglioramento in continuo.
importante funzione di riferimento per la corretta fruizione del servizio

La "Carta dei servizi" deve essere un vero e proprio **strumento di sostanza**.
i bisogni dei cittadini devono essere recepiti quali obiettivi,

La carta dei servizi si prefigge dunque :**raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità' dei servizi forniti e miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.**

La **cultura della "qualità "** diventa dunque decisiva per un nuovo sistema organico di pubblici servizi altamente specializzati.

L'orientamento al cliente deve partire dalle aspettative del cliente

Si assiste allo **strutturarsi di una domanda** sempre più vasta, da parte dei cittadini, di coinvolgimento diretto nei processi di gestione pubblica in particolare nel campo ambientale.

*Si pone dunque in modo crescente il **problema del consenso sulle scelte che incidono direttamente sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini.***

LE CARTE DEGLI UTENTI

- INDIRIZZI GENERALI PER LE CARTE DEI SERVIZI
- CARTA DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE
- CARTA DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
- CARTA DEGLI UTENTI DEL CICLO IDRICO INTEGRATO

Pochi altri esempi strutturati tra cui Emilia Romagna, Lazio, Lombardia

UTENTE

CONSUMATORE

CLIENTE

CITTADINO

AZIONISTA

le carte degli utenti debbono individuare

1. *gli standard di qualità e quantità delle prestazioni erogate*
2. *le modalità di accesso alle informazioni garantite* 3.1 3.2
3. *le modalità per proporre reclamo* 3.12
4. *le modalità di ristoro dell'utenza* 3.13

(definizione data dal punto 1.1. della carta degli utenti generale)

PARTE GENERALE

Sezione I – Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta degli Utenti

II – Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Privacy
- 2.7 Qualità e tutela ambientale

Sezione III – Parte generale

- 3.1 Modalità di accesso alle informazioni garantite
- 3.2 Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico
- 3.3 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.4 Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
- 3.5 Tempo di attesa al telefono
- 3.6 Facilitazioni per utenti particolari
- 3.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
- 3.8 Risposta alle richieste scritte
- 3.9 Risposta a proposte, osservazioni e reclami scritti.
- 3.10 Servizi di consulenza agli utenti
- 3.11 Semplificazione delle procedure, Informazione agli utenti
- 3.12 Modalità di proposizione dei reclami
- 3.13 Modalità di ristoro dell'utenza.
- 3.14 Modalità di pagamento, Rettifiche di fatturazione
- 3.15 Clausole vessatorie
- 3.16 L'errore economico a danno dell'utente
- 3.17 Deposito cauzionale
- 3.18 Fattura, Oneri di spedizione
- 3.19 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie

Vi invito a leggere i testi

Il Servizio Idrico Integrato

tra cui anche percentuali di perdite della rete, rispondenza qualità dell'acqua a i parametri di legge, tempo medio per un nuovo allacciamento alla rete ed altro

Introduzione Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

- 4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
- 4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
- 4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
- 4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
- 4.6 Sospensione della fornitura per morosità
- 4.7 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.8 Tempo di autorizzazione del progetto di allacciamento al servizio di fognatura
- 4.9 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.10 Verifica del livello di pressione
- 4.11 Rilevazione dei consumi.
- 4.12 Sistema di fatturazione

Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento, di produzione e della rete di distribuzione di acqua potabile
- 5.10 Controllo e pulizia della rete fognaria
- 5.11 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
- 5.12 Valutazione della qualità del servizio
- 5.13 Indennizzi automatici
- 5.14 Applicazione della tariffa

Vi invito a leggere i testi

Il trasporto pubblico locale

*a partire dalla puntualità dei mezzi, dalla velocità commerciale,
alla età dei veicoli e tanto altro*

4.1) Continuità e regolarità dell'erogazione.

4.1.1) Servizio di emergenza

4.2 - A) Servizi di superficie

4.2 - B) Metropolitana

4.3) Dati sulla qualità del trasporto pubblico locale e indicazione dei livelli di miglioramento. Per le voci considerate è prevista l'indicazione dei dati attuali e dei livelli relativi agli obiettivi di incremento

4.3 - A) Servizi

4.3 - B) Linee di superficie

4.3 - C) Metropolitana

4.3 - D) Dotazioni e frequenza dei servizi

4.4) Dati sulla customer satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti.

4.5) Previsione delle condizioni per il trasporto di animali e bagagli

4.6) Sistema tariffario

4.7) Tutela dei viaggiatori

Vi invito a leggere i testi

La raccolta rifiuti urbani e pulizia del suolo

dunque chiarezza nei servizi tra cui modalità di raccolta, frequenza raccolte differenziate, densità media di distribuzione dei contenitori/residenti, frequenza minima loro lavaggio e tanto altro

4.1) Continuità e regolarità dell'erogazione.

- 4.1.1) Servizio di emergenza
- 4.1.2) Tempi di preavviso per interventi programmati
- 4.1.3) Durata delle sospensioni programmate
- 4.1.4) Pronto intervento
- 4.1.5) Dati sulla Customer Satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti
- 4.1.6) Ulteriori impegni del gestore
- 4.1.7) Tabella riassuntiva

4.2) Modalità del servizio raccolta rifiuti

- 4.2.1) Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori
- 4.2.2) Scostamento tra servizio reso e servizio programmato
- 4.2.3) Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro
- 4.3) Modalità del servizio raccolte differenziate
 - 4.3.1) Raccolte differenziate
 - 4.3.2) Raccolta della frazione organica putrescibile
 - 4.3.3) Raccolta del verde e delle ramaglie

- 4.3.4) - Raccolta della carta e del cartone
- 4.3.5) Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)
- 4.3.6) Raccolta della plastica
- 4.3.7) Raccolta rifiuti ingombranti
- 4.3.8) Raccolta rifiuti urbani pericolosi
- 4.3.9) Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche
- 4.3.10) Servizio di raccolta del rifiuto residuale
- 4.3.11) Livelli minimi dei servizi
- 4.3.12) Materiali da riciclo e materiali da recupero
- 4.3.13) Centri di conferimento
- 4.3.14) Raccolta dati
- 4.3.15) Garanzia del riciclo
- 4.3.16) Raccolta mediante stazioni ecologiche
- 4.3.17) Crisi impiantistica

4.4) Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali

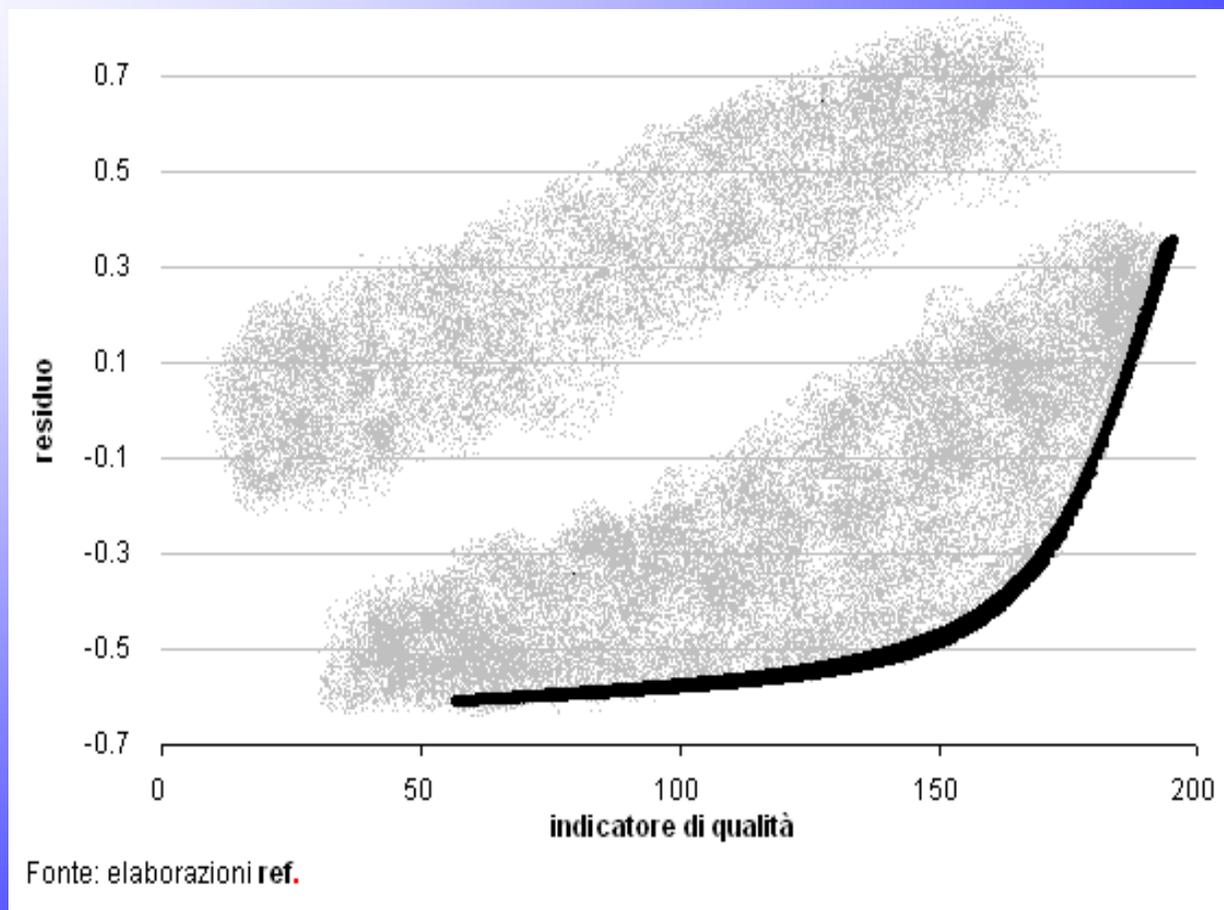
- 4.4.1) Spazzamento meccanizzato
- 4.4.2) Spazzamento manuale

Vi invito a leggere i testi

**I SERVIZI PUBBLICI LOCALI:
RIFORME E RUOLO DEGLI ENTI LOCALI**

TORINO, 27 NOVEMBRE 2009

Il valore della qualità



Cultura della qualità

*indispensabile diffondere una vera cultura collettiva,
nelle società post-moderne e “globalizzate” vanno
incentivate forme di mediazione degli interessi finalizzate
a garantire una migliore qualità della vita dei cittadini,
sia come singoli sia come collettività*

*Da idea romantica di collettività
a potere contrattuale sul benessere*

*Ing. Andrea Cirelli
Autorità per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani
Regione Emilia Romagna*