

Roma, 15 novembre 2013

Ai Presidenti e Direttori

Prot. n. 133/2013/D/gg

- ASSTRA  
- FEDERAMBIENTE  
- FEDERUTILITY

LORO SEDI

**Oggetto: 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 della 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. (G.U. Serie Generale n. 254 del 29-10-2013 - Suppl. Ordinario n. 72).**

Si informa che la Conferenza Unificata, nella seduta del 26 settembre 2013, ha proceduto alla deliberazione dell'accordo di cui all'oggetto, pubblicato sul S.O. n. 72 alla G.U. n. 254 del 29 ottobre 2013, cui si rinvia e che, per facilità, si allega alla presente.

Come si evince dal testo, il documento costituisce "il frutto della collaborazione tra il Tavolo Permanente di coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI" finalizzato all'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Pare, altresì, opportuno sottolineare, nelle premesse, che le Linee Guida presentano criticità che la Confederazione ha avuto modo di evidenziare nel corso di un'audizione convocata dal Ministero dello Sviluppo Economico nella fase immediatamente precedente all'adozione del testo e formalizzate in una nota disponibile su eventuale richiesta delle Imprese associate. Il documento, nella sua versione definitiva, pur avendo in parte recepito quanto segnalato, non rimuove tutti i motivi di perplessità. Primo fra tutti, è il rischio concreto di una sovrapposizione delle Linee Guida con norme già esistenti a tutela dei consumatori in campi già oggetto di regolazione da parte di Autorità di settore, o di loro prossimo intervento, nonché il rischio di adempimenti ulteriori con i conseguenti oneri a carico delle Imprese.

Si tratta, comunque, di sole Linee Guida. Vale a dire, indirizzi e non prescrizioni obbligatorie, espressione da intendere nel senso che, posta l'indiscutibile cogenza del dettato normativo che le ispirano, le regioni e gli enti locali, cui sono dirette, sono liberi, nel dare loro attuazione, di attenervisi o meno. Il loro scopo è, infatti, "individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi". L'applicazione dello schema, secondo "un modello a geometria variabile" avrà, pertanto, il pregio di "favorire la comparabilità intra e infra regionale".

Le Linee Guida constano di due parti: una generale "contenente i principi e le regole di indirizzo per l'elaborazione dei contratti e delle carte dei servizi"; una operativa, consistente in:

1. un modello di protocollo tra comune o azienda e associazione finalizzato ad un "corretto ed efficace monitoraggio";
2. schede tecniche contenenti la proposta di indicatori di misurazione degli standard minimi di qualità dei servizi;
3. un modello di protocollo di conciliazione paritetica per la soluzione amichevole delle controversie ("*small claims*") sorte con i consumatori utenti dei servizi.

Relativamente all'ambito di applicazione delle Linee Guida alle Imprese associate, si evidenzia che i principi e le regole in esse contenuti si applicano "solo ai servizi che ancora devono essere affidati o ai contratti che devono essere rinnovati e non ai contratti in corso". Inoltre, gli stessi principi e regole recedono, oltre che in presenza "di specifiche norme contenute in regolamenti dell'Unione europea ed in disposizioni legislative nazionali e nei relativi provvedimenti di attuazione", nel caso "siano stati già superati da apposite delibere delle competenti autorità di regolazione".

Ne risulta, pertanto che, fermo restando quanto testé anticipato, l'applicazione delle Linee Guida è:

- del tutto residuale per i servizi sottoposti alla disciplina dell'AEEG, "ivi compreso il servizio idrico integrato";
- recessiva per quelli, quali i trasporti, settore nel quale l'Autorità è ancora ai primi passi;
- piena per quelli che non dipendono da alcuna Autorità indipendente, anche quando, parrebbe evincersi, sia presente, come nel settore dei rifiuti, un'Autorità d'ambito.

Pare, altresì, opportuno evidenziare come i protocolli e gli altri accordi in essere tra le Imprese associate e le Associazioni rappresentative di *stakeholder*, in modo particolare associazioni di consumatori e utenti, specie se riguardanti la cosiddetta conciliazione "paritetica", siano destinate a conservare la propria efficacia, se non addirittura vederla accresciuta, in quanto forma di applicazione dei principi di legge e delle Linee Guida in commento.

Nel merito, senza pretesa di esaustività di quanto di seguito illustrato, i "principi generali" paiono prevalentemente rivolti alle regioni e agli enti locali, che dovranno garantirne la pratica attuazione, nei limiti sopra esposti. I citati soggetti istituzionali dovranno, in sintesi, alimentare un processo circolare di rapporti con gli *stakeholder*, cui dovranno essere garantiti partecipazione, informazioni e appositi fondi. In tale contesto, sarà compito delle Imprese associate presentare ai Comuni, con cadenza almeno annuale, i dati relativi alla qualità dei servizi gestiti e garantire la copertura delle spese, secondo le opzioni "suggerite" alla pagina 11, lettera g), del documento allegato.

Così come per i principi generali, anche per le "linee di indirizzo sui contenuti minimi dei contratti di servizio e delle carte della qualità dei servizi" pare potersi affermare che esse, declinando gli elementi minimi da inserire nei (nuovi) contratti di servizio e nelle carte di servizio, siano dirette ai soggetti istituzionali competenti, sebbene siano destinati a tradursi, all'atto pratico, in una serie di adempimenti da parte dei gestori dei servizi.

Tra di essi, si evidenzia l'obbligo di finanziare, senza ulteriori costi a carico degli utenti dei servizi, una sorta di rimborso spese per le attività svolte dalle associazioni dei consumatori sia di assistenza nelle procedure di conciliazione sia di partecipazione a campagne per il miglioramento dei servizi.

Al fine di poter monitorare l'impatto delle Linee Guida sui rapporti con le Associazioni dei Consumatori a livello locale e conoscere l'impulso impresso da parte degli Enti di riferimento ai fini dell'attuazione dell'accordo, si invitano le Imprese associate a dare notizia alla scrivente circa le sollecitazioni ricevute in fase di attuazione e i comportamenti adottati.

Cordiali saluti.

*Il Coordinatore del Comitato di Direzione*

Avv. Guido Del Mese

