

SPETT.LE
AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
[HTTP://WWW.AUTORITA.ENERGIA.IT/IT/INDEX.HTM](http://www.autorita.energia.it/it/index.htm)

CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI TARIFFARI IN MATERIA DI SERVIZI IDRICI N. 204/2012/R/IDR [1]

I - RISPOSTE ALLA CONSULTAZIONE

Nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali l'Autorità Per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova ha diverse volte affrontato il tema del servizio idrico anche su sollecitazione degli utenti che hanno inoltrato specifici reclami. A seguito dei medesimi sono state avviate specifiche istruttorie al termine delle quali sono stati assunti provvedimenti deliberativi per dirimere le questioni oggetto dei reclami. Tali provvedimenti trovano molto sovente riscontro da parte dell'Amministrazione comunale e soprattutto delle Società che gestiscono i servizi. A fronte quindi della propria esperienza, l'Autorità ha deliberato – in data 31.5.2012 – di partecipare alla Consultazione pubblica avviata dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, rispondendo al quesito **Q9**, *“Quali sono gli aspetti di maggiore criticità del rapporto utente-gestore? E quali sono gli interventi a tutela del consumatore che si ritengono prioritari?”*

a) COME POTENZIARE LE CARTE DEI SERVIZI

Uno degli aspetti di maggiore criticità è dato dall'assenza o dall'inefficacia di una Carta dei servizi che regoli il rapporto gestore utenti dei servizi idrici. L'art. 8 del Decreto Monti sulle liberalizzazioni ha confermato e rafforzato la funzione garantista e risarcitoria delle Carte dei servizi nei confronti degli utenti. Con tale norma non sussiste più alcun dubbio sul contenuto obbligatorio delle carte dei servizi che, appunto, debbono fissare gli **“obblighi”** cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici locali. Dalla carta dei servizi deve evincersi con chiarezza e trasparenza quali sono gli **impegni** che il gestore del servizio si assume nei confronti degli utenti, dovendosi evitare ogni generica clausola di stile che, all'evidenza, non potrebbe ritenersi conforme al dettato normativo. Esse vanno adottate qualunque sia la natura del servizio erogato (anche e soprattutto quando il servizio è volto alla protezione di un diritto costituzionale, come nel caso della salute o dell'accesso all'acqua e alle altre risorse fondamentali per la vita, ed anche se si tratta, dunque, di un servizio pubblico di carattere non economico) e il loro contenuto deve essere mirato ad una **piena ed effettiva** garanzia dei diritti degli utenti, con la fissazione dei rimedi (“anche”, come si legge all'art. 8 del d.l. citato) di natura risarcitoria che questi possono far valere in caso di violazione degli impegni contenuti nelle medesime. Obblighi chiaramente individuati assistiti da **sanzioni** (di carattere soprattutto civile) altrettanto chiare: risarcimenti, indennizzi in denaro o sotto altre forme, con indicazione anche dei procedimenti attraverso i quali gli utenti – in via stragiudiziale – possono segnalare il disservizio patito ed ottenere il ristoro previsto nella carta dei servizi.

[1] Il testo del presente atto di partecipazione alla Consultazione pubblica è stato approvato a seguito del procedimento n. 25/2012 ed approvato con delibera ASPL n. 27/2012

Il gestore, da questo punto di vista, è libero di offrire il rimedio che, compatibilmente con le risorse a sua disposizione, ritiene più opportuno, purché, evidentemente, questo rimedio non sia irrisorio o meramente simbolico, ma ragionevolmente soddisfattivo dell'interesse dell'utente – sia come singolo sia nella sua dimensione collettiva o di "classe" – a disporre di meccanismi efficaci sia per porre riparo al disservizio che, in una prospettiva di deterrenza, a prevenirlo.

Delibere ASPL di riferimento (<http://www.asplgenova.it/provvedimenti>):

n. 24/2011 (interruzione servizio idrico - *vedi Appendice, sub C*)

n. 17/2012 (parere sull'art. 8 d.l. n. 1/2012: conversione attuata con l. n. 27/2012 - *vedi Appendice, sub D*)

n. 24/2012 (due nuovi modelli di Carta dei servizi del Comune di Genova l'uno per i servizi gestiti direttamente, l'altro per i servizi erogati dalle Società - *vedi Appendice, sub E*).

SUGGERIMENTI: (CONTENUTI A TUTELA DEL CONSUMATORE)

1 - inserire nello schema di Carta, come contenuto obbligatorio per tutti i gestori, il ristoro all'utente in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore su reclamo dell'utente, precisando i presupposti oggettivi dell'applicazione ed i procedimenti che possono fare sorgere in capo all'erogatore l'obbligo di corrispondere il risarcimento; inserire inoltre il nominativo della persona responsabile dell'applicazione della Carta, a cui vanno indirizzati i reclami.

2 – dedicare una sezione alla diffusione e comunicazione della Carta: la carta deve essere pubblica sul sito della Società e rinvenibile con facilità. Il soggetto emittente si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica per accedere al servizio. Un estratto della carta deve essere affisso presso tutte le strutture di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio, i diritti degli utenti e le forme di ristoro per i disservizi. A richiesta le strutture erogatrici devono fornire copia integrale della carta. L'estratto della carta deve essere consegnato insieme alla modulistica per l'accesso al servizio.

3 – in caso di programmata sospensione del servizio l'esercente del servizio deve assicurare alla cittadinanza la diffusione dell'avviso, dotandosi di strumenti, anche contrattuali, che gli garantiscano il raggiungimento di tale obiettivo, avendo poi l'onere di verificare - e poter dimostrare - che l'obbligo di comunicazione sia stato effettivamente assolto e che gli avvisi siano stati poi davvero pubblicati e/o diffusi tramite i media. Inoltre deve essere sempre prevista l'informativa tramite cartelli affissi all'ingresso degli edifici interessati, da collocarsi con l'anticipo di 48 ore rispetto al momento della sospensione del servizio. In caso di prolungamento ingiustificato della sospensione del servizio, possono essere previsti a favore dell'utenti sconti o altre forme di ristoro.

b) INCREMENTARE LA TRASPARENZA A TUTTI I LIVELLI

Delibere ASPL di riferimento:

n. 25/2010 (conoscibilità delle condizioni generali di contratto Iren Mercato e Mediterranea delle Acque - - *vedi Appendice, sub A*)

n. 29/2010 (clausole contrattuali vessatorie Iren Mercato - *vedi Appendice, sub B*).

SUGGERIMENTI: (STRUMENTI PER GARANTIRE LA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DELL'UTENTE)

1 – esigere che le condizioni generali di contratto siano pubblicate e immediatamente reperibili sui siti INTERNET delle Società (oltre che Carta dei servizi, regolamenti, atti programmatori annuali e/o pluriennali degli interventi, ecc.);

2 - richiedere che sul sito INTERNET delle Società siano pubblicate tutte le informazioni che consentano un controllo diffuso dei cittadini sul oggetto erogatore del servizio (bilanci, composizione societaria, governance, contratto di servizio, etc.).

3 – richiedere che:

- le tariffe siano pubblicate sui siti delle società, comunicate con chiarezza, con riferimento a tutte le componenti;
- le componenti tariffarie, riviste con le relative quote e definite anteriormente rispetto all'erogazione, debbano essere conoscibili ora per il futuro e non, come talvolta avviene adesso, rilevabili a posteriori in sede di rendicontazione dell'attività dell'ATO;
- la presenza sul sito di un'area dedicata alle segnalazioni da parte degli utenti;
- la presenza sul sito di informazioni sul servizio in atto;

4 – richiamare i soggetti erogatori al rispetto della legge 241/1990 (obbligo cui sono soggetti anche gli enti pubblici economici – che spesso rientrano nella tipologia degli organismi di diritto pubblico - ed i gestori di pubblici servizi). Pertanto le società, a fronte di richieste dell'utente devono:

- comunicare i dati relativi al responsabile del procedimento (unità organizzativa nome e cognome; numero telefono/fax, mail ecc.);
- rispondere nel rispetto dei termini di legge o nei termini più favorevoli previsti dalle Carte dei servizi
- le risposte alle istanze devono adeguatamente essere motivate, soprattutto in caso di rigetto delle medesime. In ogni caso tutte le risposte devono identificare, con nome e cognome, il firmatario degli atti, non potendosi considerare idonea la generica indicazione dell'ufficio che ha adottato l'atto;

5 - verificare che nel procedimento di stipula dei contratti di utenza - e quindi nei diversi documenti contrattuali - non siano contenute clausole contrattuali vessatorie (art. 33, c. cons., delibera ASPL 29/2010): predisporre modelli di contratti d'utenza chiaramente formulati e comprensibili.

**Autorità per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova:
(www.asplgenova.it)**

Presidente: Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

Componente: Avv. Marco Barilati

Componente: Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo

Responsabile procedimento: Dott.ssa Laura Burani - lburani@comune.genova.it

II – APPENDICE

- A. Delibera ASPL n. 25/2010
- B. Delibera ASPL n. 29/2010
- C. Delibera ASPL n. 24/2011
- D. Delibera ASPL n. 17/2012
- E. Delibera ASPL n. 24/2012

A.

Delibera n. 25/2010

L'AUTORITA' PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 15/11/2010

SENTITO il Relatore, Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2 del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione C.C. n. 77 del 2008

VISTI gli atti del procedimento n. 24/2010

CONSIDERATO che:

1. In data 18/6/2010 l'ASPL ha avviato il procedimento n. 24/2010 nei confronti di Iride Mercato S.p.A. e Mediterranea delle Acque S.p.A. volto a valutare la conoscibilità delle condizioni generali del contratto da parte degli utenti delle rispettive forniture, previo invio della nota prot. n. 143 in data 17/6/2010, prot. 104 con la quale venivano richieste informazioni al riguardo.
2. Dall'istruttoria è emerso che IREN Mercato S.p.A. con nota in data 01/07/2010 Prot. 11633/2010 IMGE precisa, per quanto attiene la fornitura di gas ed energia elettrica, che le *"Condizioni generali di contratto fanno parte dell'offerta che il cliente accetta o richiede, sia che si tratti di un'offerta commerciale di mercato libero, sia che si tratti di un contratto a condizioni "tutelate" AEEG"*.
3. Mediterranea delle Acque S.p.A. con nota 13/7/2010 Prot. 104 DG informa che il Regolamento e la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato, approvato dall'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale Genovese, *"sono consegnati ai clienti al momento della proposta di contratto"* e che tali documenti sono a disposizione della clientela per la consultazione presso gli sportelli dell'Azienda.
4. L'Autorità ha svolto l'istruttoria valutando le dichiarazioni e la documentazione pervenuta dalle Aziende. L'Autorità inoltre, da una verifica effettuata in merito all'accessibilità siti INTERNET a tali documenti, ha rinvenuto che tali documenti non risulterebbero pubblicati.
5. Occorre innanzi tutto premettere che le c.d. *condizioni generali di contratto*, come pure il *Regolamento* nel caso del servizio idrico integrato, sono predisposte unilateralmente dal gestore del servizio per disciplinare tutti gli aspetti generali del contratto di fornitura.
6. Come enunciato nella delibera ASPL n. 7/2010, *"l'art. 1341 c.c. autorizza l'imprenditore a predisporre unilateralmente le condizioni generali di contratto, purché l'aderente (cioè l'utente) abbia preso conoscenza di queste condizioni o, anche se non ne è venuto a conoscenza, si possa ritenere che "avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza". Secondo la giurisprudenza, questa formula deve essere interpretata nel senso che il predisponente (...) ha l'onere di fare in modo che l'aderente possa conoscere le condizioni generali di contratto, e possa farlo agevolmente, senza troppa difficoltà: solo in questo caso, si può ritenere che l'aderente sia vincolato all'osservanza di dette disposizioni anche se non le ha effettivamente conosciute, ma è stato messo*

in condizioni di farlo. Diversamente – se, cioè, queste condizioni generali non sono rese note o lo sono, ma con mezzi insufficienti, inadeguati o troppo difficili e macchinosi – l’aderente-utente non può essere vincolato da dette previsioni contrattuali né può essere destinatario degli effetti giuridici che dette condizioni dispongono a suo carico.”

7. Nel caso specifico l’Autorità, apprendendo, sulla base di quanto dichiarato dalle Società, che le *condizioni generali di contratto* sono comprese, nel caso di IREN Mercato S.p.A., tra i documenti contrattuali e, nel caso di Mediterranea delle Acque S.p.A., sono consegnate all’utente all’atto della proposta di contratto, rileva come tali procedure siano idonee a soddisfare gli obblighi sopra richiamati di conoscibilità da parte dell’utente della disciplina generale del contratto.
8. Al riguardo, tuttavia, l’Autorità mette in evidenza che al fine di garantire una maggiore trasparenza anche nel rispetto dei diritti fondamentali dei consumatori previsti nel Codice del Consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206), sarebbe opportuno che tali discipline fossero accessibili al pubblico interessato sia presso gli sportelli ove le Aziende operano – come già avverrebbe per Mediterranea delle Acque - sia tramite pubblicazione sui siti INTERNET aziendali.

Per questi motivi, nell’esercizio del potere di segnalazione e verifica attribuito dall’art. 2 del Regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C. n. 77/2008:

DELIBERA

1. di invitare IREN Mercato S.p.A. e Mediterranea delle Acque S.p.A. a provvedere alla pubblicazione sui siti INTERNET aziendali delle condizioni generali di contratto relativamente ai contratti di fornitura di energia elettrica e gas, nonché a quelli inerenti il servizio idrico integrato;
2. di pubblicare immediatamente la presente delibera sul sito INTERNET dell’Autorità e di comunicarla al Sindaco di Genova, al Presidente del Consiglio comunale, ai componenti del Comitato per l’esercizio delle funzioni di raccordo con il Consiglio comunale, ai Capi-gruppo del Consiglio Comunale, al Segretario e Direttore Generale, al Presidente ed all’Amministratore Delegato di IREN Mercato S.p.A., al Presidente ed Amministratore Delegato di Mediterranea delle Acque S.p.A..

IL PRESIDENTE E RELATORE
(Prof. Avv. Alberto M. Benedetti)

B.

Delibera n. 29/2010

L'AUTORITA' PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2010

SENTITO il Relatore, Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2 del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione C.C. n. 77 del 2008

VISTI gli atti del procedimento n. 21/2010

CONSIDERATO che:

1. In data 18/6/2010 l'ASPL ha avviato il procedimento n. 24/2010 nei confronti di IREN Mercato S.p.A. e Mediterranea delle Acque S.p.A. in merito alle condizioni contrattuali nei confronti degli utenti delle rispettive forniture, previo invio della nota prot. n. 143 in data 17/6/2010, prot. 104 con la quale venivano richieste informazioni nel caso del passaggio da un utente all'altro sulla stessa utenza, se il nuovo abbia a sopportare oneri d'ogni tipo ove il precedente utente si fosse reso inadempiente alle obbligazioni relative all'utenza stessa.
2. In istruttoria IREN Mercato S.p.A. con nota in data 01/07/2010 Prot. n.11633/2010 IMGE , per quanto attiene la fornitura di gas ed energia elettrica, ha precisato che *"il nuovo Cliente che chieda un subentro su un punto di fornitura precedentemente intestato ad un cliente moroso non deve ovviamente saldare il debito lasciato dal precedente, purché autocertifichi di non essere né in rapporti di stretta parentela né di affari con il cliente moroso, ed ovviamente di non aver abitato o coabitato nell'appartamento nel periodo in cui si è generato il debito"*.
3. Mediterranea delle Acque S.p.A. con nota 13/7/2010 Prot. 104 DG informa che, purché non si tratti di cessione di azienda o ramo di azienda, nonché fusione di società, *"non è previsto che il subentrante risponda dei debiti del precedente titolare del contratto"*.
4. Dall'istruttoria procedimentale è emerso che, relativamente alla prassi negoziale di IREN S.p.A., il nuovo cliente che voglia subentrare su un punto di fornitura precedentemente intestato ad altro cliente inadempiente è tenuto – mediante una clausola che diventa parte del regolamento contrattuale – ad autocertificare *"di non essere né in rapporti di stretta parentela né di affari con il Cliente moroso ed, ovviamente, di non aver abitato o coabitato nell'appartamento in cui si è generato il debito"*. La ratio sottesa a detta clausola sembra, sulla scorta della sua mera letteralità, giustificare la seguente interpretazione: se il nuovo cliente non è in grado di autocertificare quanto richiesto da controparte (e se, dunque, è in rapporti di stretta parentela o affari con il vecchio cliente moroso, o se ha con questi abitato nei termini indicati dal tenore letterale della clausola appena menzionata), o non potrà concludere il nuovo contratto o, con modalità e strumenti tutti da individuare, dovrebbe prima sanare l'inadempimento, per successivamente poter concludere un nuovo contratto e fruire così della fornitura che gli è necessaria.

D'altra parte, nella comunicazione fatta pervenire all'ASPL da parte di IREN Mercato SpA, si legge testualmente che *"Il nuovo Cliente che chieda il subentro (...) non deve ovviamente saldare il debito, purché autocertifichi (...)"*. Ciò porta a ritenere, come già anticipato sopra, che nel caso sussistano le suddette condizioni - rapporto di parentela e/o di affari e/o di convivenza-abitazione con un precedente utente moroso - unico modo, di fatto obbligo (considerata l'essenzialità del servizio in oggetto), per il nuovo Cliente di concludere il contratto rimanga quello di saldare il debito contratto dal precedente utente.

Se il significato della clausola in esame è quello appena tratteggiato, nelle due varianti ipotizzate poco sopra, pare a questa Autorità che detta clausola possa essere considerata vessatoria in forza di quanto disposto dall'art. 33, 1° comma, c. cons.: detta norma sanziona di nullità le clausole contrarie a buona fede che, nel contratto tra professionista e consumatore, cagionino un "significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto".

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA - ASPL

Via Garibaldi, 9- 16124 Genova – Segreteria tel. 39 010 5572422 72260 – fax 39 010 5572795
autoritaservizi@comune.genova.it; sito web: www.asplgenova.it

La disposizione va interpretata (come è necessario fare per ogni norma che affondi le sue radici nel diritto europeo) anche alla luce dei principi di cui alla Direttiva comunitaria n. 1993/13: al 14° *Considerando* della citata Direttiva si invitano espressamente – e assai significativamente per quanto attiene proprio all’oggetto del presente procedimento – i paesi membri a vigilare affinché non siano inserite clausole abusive anche con riferimento alle *attività professionali di carattere pubblico* e - al 16° *Considerando*- si rileva come *“la valutazione, secondo i criteri generali stabiliti, del carattere abusivo di clausole, in particolare nell’ambito di attività professionali a carattere pubblico per la prestazione di servizi collettivi che presuppongono una solidarietà fra utenti, deve essere integrata con uno strumento idoneo ad attuare una valutazione globale dei vari interessi in causa; che si tratta nella fattispecie del requisito di buona fede; che nel valutare la buona fede occorre rivolgere particolare attenzione alla forza delle rispettive posizioni delle parti, al quesito se il consumatore sia stato in qualche modo incoraggiato a dare il suo accordo alla clausola e se beni o servizi siano stati venduti o forniti su ordine speciale del consumatore; che il professionista può soddisfare il requisito di buona fede trattando in modo leale ed equo con la controparte, di cui deve tenere presenti i legittimi interessi”*.

Occorre dunque condurre la valutazione di vessatorietà anche tenendo conto di quella particolare situazione che caratterizza i rapporti di utenza pubblica nel senso più ampio del termine, ogni qualvolta il servizio serve a soddisfare un diritto/interesse del consumatore o dell’utente(che, sovente, assurge al rango di diritto fondamentale): sulla base di questa considerazione d’ordine generale, la clausola oggetto del presente provvedimento, tanto più se si ha riguardo al carattere essenziale del servizio prestato, appare in tali termini “abusiva”; essa è volta ad addossare al (nuovo) utente un onere economico che gli è estraneo e che, oltretutto, appare assolutamente ambiguo ed indeterminato in modo tale da cagionare a suo danno quel significativo squilibrio contrario a buona fede cui fa espresso richiamo l’art. 33, 1° comma, c. cons.; è vero, infatti, che detta clausola finisce per imporre al consumatore – che non possa rilasciare l’autodichiarazione che gli è richiesta – l’obbligo di risanare l’altrui debito, se voglia attivare l’utenza che gli è necessaria per soddisfare un proprio bisogno essenziale (oltre che, nella sostanza, per esercitare il proprio diritto di abitare in un luogo che sia idoneo allo svolgimento della vita quotidiana).

La sorte di una siffatta clausola, certamente abusiva, è quella della nullità, rilevabile secondo le regole identificate dal vigente Codice del consumo, sia dai singoli utenti che dalle associazioni rappresentativa dotate della necessaria legittimazione ad agire; a tacere del fatto che l’utente è sostanzialmente indotto ad accettare e/o eseguire quanto prevede detta clausola, sia perché oggetto di predisposizione da parte del contraente fornitore del servizio, sia perché l’utente teme nella sostanza di non poter usufruire del servizio cui è interessato senza effettuare la dichiarazione che gli è richiesta o, peggio, senza saldare il debito del pregresso utilizzatore del servizio. In altre parole, e nella logica propria della tutela contrattuale del consumatore e dell’utente, il fatto che detta clausola sia formalmente accettata dal nuovo contraente è irrilevante, almeno per quanto attiene alla valutazione del suo carattere vessatorio che, ovviamente, deve prescindere dall’adesione del consumatore alla clausola sospetta, dovendosi condurre sulla base dei soli parametri oggettivi individuati dagli artt. 33 ss. c. cons.

5. Un ulteriore profilo di illegittimità di detta clausola riguarda il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali: l’autocertificazione, richiesta al nuovo Cliente da IREN SpA, sull’esistenza di legami con il precedente utente moroso, presuppone - in linea logica - la comunicazione, da parte di IREN Mercato SpA al nuovo Cliente, dei dati personali riferibili all’utente moroso. Non si rinviene, nelle condizioni generali di contratto presentate in questa sede da IREN Mercato SpA ed, in particolare, al punto denominato *Privacy*, alcun riferimento alla possibilità da parte del gestore di comunicare i dati relativi alla morosità del Cliente a terzi, anche se si tratta dei nuovi contraenti che vogliono subentrare nella medesima utenza.

Per questi motivi, nell’esercizio del potere di segnalazione e verifica attribuito dall’art. 2 del Regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C. n. 77/2008:

DELIBERA

1. di segnalare ad IREN Mercato S.p.A la possibile nullità, ex art. 33, 1° comma, c. cons., della clausola, oggetto del presente parere, contenuta nei modelli contrattuali in uso (richiesta di Autocertificazione) e pertanto di invitare la Società a non impiegarla nelle procedure di stipula dei contratti di utenza;
2. di richiedere ad IREN S.p.A. un riscontro sull'adeguamento di cui al punto 1, entro 90 giorni dalla comunicazione della presente delibera;
3. di pubblicare immediatamente la presente delibera sul sito INTERNET dell'Autorità e di comunicarla al Sindaco di Genova, al Presidente del Consiglio comunale, ai componenti del Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo con il Consiglio comunale, ai Capi-gruppo del Consiglio Comunale, al Segretario e Direttore Generale, al Presidente ed all'Amministratore Delegato di IREN Mercato S.p.A., al Presidente ed Amministratore Delegato di Mediterranea delle Acque S.p.A., alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riunite nella Consulta attivata presso il Comune di Genova.

IL PRESIDENTE E RELATORE
(Prof. Avv. Alberto M. Benedetti)

C.

Delibera n. 24/2011

L'AUTORITÀ PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 21/04/2011

SENTITO il Relatore, Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2 del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione C.C. n. 77 del 2008

VISTI gli atti del procedimento n. 11/2011;

CONSIDERATO che:

1. L'Autorità in data 6/4/2011 ha deliberato di aprire un procedimento relativamente alla sospensione del servizio idrico di fornitura dell'acqua potabile nella zona centro di Genova il giorno 22/3/2011. Nell'immediatezza del fatto, e sulla base della semplice notorietà di esso, l'Autorità aveva richiesto, prima dell'apertura formale del procedimento, informazioni all'Amministratore Delegato di Mediterranea delle Acque S.p.A., successivamente integrate a seguito di nuove richieste inoltrate in data 6/4/2011 ed in data 13/4/2011. In data 7/4/2011 era stato comunicato al gestore l'avvio del procedimento.
2. L'Autorità ha svolto l'istruttoria valutando, oltre alle dichiarazioni della Società, le disposizioni contenute nel Regolamento del servizio idrico integrato e nella Carta del Servizio idrico integrato.
3. Mediterranea delle Acque S.p.A. nella sopra menzionata corrispondenza ha comunicato che l'intervento " *si è reso necessario a causa di un cedimento della condotta fognaria. La condotta fognaria, in quel punto situata ad una quota profonda (circa 4 m), cedendo ha determinato uno sprofondamento della sede stradale; si è così deciso di risanare la tubazione sostituendone un tratto di circa 70 m. La tubazione dell'acquedotto interferiva con tale lavoro e pertanto se ne è reso necessario lo spostamento, programmato per il 16 marzo u.s. e, a causa del maltempo, rimandato al 22 marzo. In entrambi i casi sono stati attuati i sistemi usuali di comunicazione per l'interruzione del servizio: comunicato a mezzo stampa, TV e radio locali con anticipo superiore a 48 ore, come previsto dalla Carta dei Servizi. Il lavoro, come previsto ed indicato nel comunicato è stato iniziato alle ore 8 e completato alle 18 e 30 circa. La mattina del 23 marzo (circa alle 4), probabilmente a causa del terreno molto smosso e cedevole, il cui movimento aveva forse determinato anche il cedimento della condotta fognaria, si è verificato un piccolo spostamento degli ancoraggi posti in opera il giorno precedente che ha provocato una perdita. L'intervento tempestivo dei tecnici, congiuntamente alla minore severità del guasto, ha consentito di riparare la perdita nel pomeriggio, mentre il disservizio ai Clienti è stato limitato ad abbassamenti di pressione in rete: quindi, limitatamente alle zone a quota più elevata, il disservizio si è protratto fino circa alle 17.*"
4. A seguito della richiesta dell'ASPL di indicare le modalità con cui la notizia di detto intervento era stata diffusa sui *media* locali, la Società ha comunicato di aver inviato il comunicato nei tempi previsti dalla Carta a diversi giornali (*Il Secolo XIX, Il Corriere Mercantile, Repubblica, Il Giornale*), ma che " *Purtroppo, complice probabilmente il ponte festivo (giovedì 17 Festa Nazionale), non è stato recepito da nessuna testata di stampa quotidiana domenica 20. Operativamente si sarebbe potuto intervenire solo lunedì 21, troppo a ridosso di martedì 22 per avere efficacia*". Ed ancora che: " *Per quanto riguarda Radio e TV, [Radio 19, Radio Babboleo, Rai Tre Liguria, Primo Canale, Telenord, Telety] cui il comunicato è stato inviato regolarmente, come in ogni occasione, non siamo in grado di rispondere in quanto il monitoraggio risulta di difficile applicazione.*"
5. A seguito della richiesta dell'ASPL se il Comune di Genova è stato informato della sospensione dell'erogazione dell'acqua ed in particolare quale Direzione è stata contattata, la Società ha risposto che viene inviata via fax l'informazione al settore ristorazione scolastica – Direzione Politiche Educative – perché siano avvisate le scuole eventualmente coinvolte.

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA - ASPL

Via Garibaldi, 9- 16124 Genova – Segreteria tel. 39 010 5572422 72260 – fax 39 010 5572795
autoritaservizi@comune.genova.it; sito web: www.asplgenova.it

6. L'art. 13, comma 2, del Regolamento del servizio idrico integrato dispone che l'utenza venga informata sull'interruzione del servizio con le modalità previste nella Carta. Quest'ultima, nella parte dedicata alla "Qualità del servizio" prevede, sotto la voce "*Continuità e regolarità della fornitura idropotabile*", che la sospensione dell'erogazione sia preceduta almeno 48 ore prima da avvisi che possono essere diffusi a mezzo stampa e/o emittenti radiotelevisive locali e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati, nonché che di essa debba essere informata l'Amministrazione comunale di competenza.
7. Occorre distinguere, per una valutazione della fattispecie oggetto di questo provvedimento, il comportamento tenuto nel caso specifico dal gestore del servizio e, in un'ottica più ampia e generale, quanto viene previsto nella Carta dei servizi citata al punto che precede in ordine alle modalità di comunicazione presso l'utenza degli episodi di interruzione e/o sospensione.
8. Mediterranea delle Acque S.p.a., dalle dichiarazioni sopra riportate, ha disposto l'invio di comunicati stampa a quotidiani ed emittenti; tuttavia l'informazione non è stata poi pubblicata sui quotidiani contattati, né sulle radio e televisioni contattate, o, almeno, non si ha riscontro che questo sia effettivamente avvenuto. Non v'è dunque certezza che l'utenza sia stata davvero in grado di conoscere che il servizio, in quei giorni, sarebbe stato sospeso, con la conseguenza che i danni cagionati dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua sono stati, evidentemente, più gravi di quelli che si sarebbero prodotti se gli utenti, conformemente allo spirito della Carta dei Servizi, avessero potuto sapere di detta interruzione con adeguato preavviso.
9. Il diritto dell'utente di un pubblico servizio ad essere adeguatamente informato è, d'altra parte, oggetto di espressa tutela all'art. 101 del Codice del Consumo [il cui 2° comma recita: "*Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici*"]. Lo strumento per rendere effettivo questo diritto è, appunto, la Carta dei servizi, nella quale l'utente può e deve trovare quelle regole che presiedono sia lo svolgimento del servizio, che la sua eventuale sospensione o interruzione, e i relativi mezzi per proteggere il suo diritto a controllare se il gestore è o non è incorso in eventuali inadempimenti.
10. Inoltre, ai fini della legge n.146/90, il servizio idrico è compreso tra i servizi pubblici essenziali volti a garantire il godimento dei diritti della persona e costituzionalmente tutelati, pur se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. La garanzia della continuità del servizio è stata quindi considerata così rilevante dal legislatore che ha ritenuto di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero, peraltro previsto dalla Costituzione, con il godimento dei diritti della persona di fruizione del servizio. Rendendo così evidente che il servizio idrico gode di una preminenza legata al fatto che detto servizio mira a soddisfare bisogni essenziali della persona, considerata sia nella sua dimensione più propriamente individuale (essendo l'acqua legata alla vita quotidiana) sia nella sua dimensione economica (trattandosi di un bene necessario anche per l'esercizio di molte delle attività economiche e commerciali fondamentali allo sviluppo della società).
11. In considerazione dell'essenzialità del servizio il Regolamento per il servizio idrico integrato (e coerentemente la Carta del servizio) individuano la continuità e regolarità del servizio come elementi irrinunciabili per garantire la qualità del servizio e prevedono specifiche modalità per informare l'utenza, nel caso di manutenzioni programmate, dell'imminente sospensione del servizio. E' di tutta evidenza che l'adempimento agli obblighi di informazione comporta l'effettiva pubblicizzazione dell'avviso, che si realizza con la comparsa della notizia sui quotidiani o la sua diffusione tramite un'emittente locale. Non può ritenersi dunque sufficiente – proprio perché carente di efficacia in concreto – il mero invio di un comunicato stampa a diverse testate giornalistiche e/o televisive, che non avendo alcun obbligo nei confronti dell' esercente il pubblico servizio, possono valutare se pubblicare o meno la notizia. L'esercente del servizio deve quindi assicurare alla cittadinanza la diffusione dell'avviso, dotandosi di strumenti, anche contrattuali, che gli garantiscano il raggiungimento di tale obiettivo, avendo poi l'onere di verificare e dimostrare che l'obbligo di comunicazione è stato effettivamente assolto e che gli avvisi sono stati poi davvero pubblicati e/o diffusi.
12. Va evidenziato, in una prospettiva più generale, che sulla formulazione degli obblighi informativi previsti nella Carta, l'Autorità suggerisce che venga sempre prevista - e non "*eventualmente*" -

l'informativa tramite cartelli affissi all'ingresso degli edifici interessati, da collocarsi con l'anticipo di 48 ore rispetto al momento della sospensione del servizio. In tal modo, la garanzia del diritto all'informazione riconosciuto agli utenti – che, oltretutto, serve in questi casi ad evitare un aggravio dei danni da loro patiti a seguito dell'interruzione del servizio – sarebbe effettiva e reale, o, comunque, un maggior numero di utenti sarebbe così messo in condizioni di conoscere l'interruzione programmata, senza dover dipendere, in questo, dall'acquisto di un quotidiano o dall'ascolto di un messaggio radiotelevisivo.

Per questi motivi, nell'esercizio del potere di segnalazione e verifica attribuito dall'art. 2 del Regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C. n. 77/2008:

DELIBERA

1. di segnalare alle Autorità competenti che, con riferimento all'interruzione del servizio idrico oggetto del presente procedimento, Mediterranea delle Acque S.p.A. si è limitata a trasmettere la notizia ai quotidiani e alle radio, senza tuttavia peritarsi di garantire che detta notizia venisse poi effettivamente pubblicata o diffusa;
2. di invitare Mediterranea delle Acque S.p.A., in caso di futuri analoghi episodi, a garantire che la notizia dell'interruzione del servizio idrico venga effettivamente diffusa dai media prescelti per la sua comunicazione, ciò facendo attraverso gli ordinari strumenti contrattuali previsti per la pubblicazione di avvisi sui quotidiani o di messaggi sulle radio o sulle televisioni;
3. di suggerire, in ordine alla formulazione degli obblighi informativi previsti nella Carta, che la stessa venga integrata con la previsione – non soggetta ad eventualità - dell'informativa tramite cartelli affissi all'ingresso degli edifici interessati, da collocarsi con l'anticipo di 48 ore rispetto al momento della sospensione del servizio;
4. di trasmettere la presente delibera al Presidente della Provincia di Genova, per opportuna informazione ed eventuali adempimenti di competenza;
5. di pubblicare immediatamente la presente delibera sul sito INTERNET dell'ASPL e di comunicarla al Sindaco di Genova, al Presidente del Consiglio comunale, all'Assessore competente, ai componenti del Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo con il Consiglio comunale, ai Capi-gruppo del Consiglio Comunale, al Segretario e Direttore Generale, a Mediterranea delle Acque S.p.A., alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riunite nella Consulta presso il Comune di Genova.

IL PRESIDENTE E RELATORE
(Prof. Avv. Alberto M. Benedetti)

D.

Delibera n. 17/2012

L'AUTORITÀ SUI SERVIZI PUBBLICI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prov. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 6 aprile 2012

SENTITO il Relatore, Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2, comma 1, del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 77/2008

VISTI gli atti del procedimento n. 19/2012

Delibera di rendere il seguente

PARERE

1. Con la conversione in legge del d.l. n. 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni: conversione attuata con l. n. 27/2012) la disciplina delle carte dei servizi è notevolmente cambiata; per tale ragione, quest'Autorità – nella sua Adunanza del 22.3.2012 – ha deliberato di avviare un procedimento volto alla redazione di un parere che illustri a tutti i soggetti interessati le principali novità (e i correlati adempimenti) che la nuova normativa comporta. L'art. 8 del d.l. n. 1/2012 così dispone: “1. *Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. 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, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.*”

2. Le carte dei servizi hanno una storia travagliata: nell'ottica del Codice del consumo, sembrano rivestire un ruolo primario nell'individuazione sia degli standard di qualità del servizio che dei rimedi messi a disposizione degli utenti per reagire a disservizi ed inadempimenti da parte dell'erogatore. Se gli utenti dei pubblici servizi hanno diritto alla erogazione dei servizi «secondo standard di qualità ed efficienza» (art. 2, lett. g, c. cons.), lo strumento per attuare questo diritto sono proprio le carte dei servizi, che servono a rendere pubblici gli standard di qualità e di efficienza (art. 101, 2° comma, c. cons.) alla cui determinazione debbono concorrere, anche attraverso le associazioni rappresentative, i consumatori e gli utenti (art. 101, 3° comma, c. cons.). Andando più indietro nel tempo, il primo atto normativo in cui si parla di carte dei servizi risale alla fine degli anni novanta: l'art. 11 del d.lgs. 286/1999, che espressamente fa riferimento anche ai servizi pubblici locali, rimette a direttive annuali del Presidente del Consiglio dei Ministri (o ad atti di indirizzo e coordinamento se si tratta di servizi erogati da enti locali) il compito di stabilire casi e modalità di adozione delle carte dei servizi, i cui contenuti vengono predeterminati dalla disposizione stessa con una certa precisione: criteri di misurazione della qualità dei servizi, condizioni di tutela degli utenti, casi e modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard previsti dalla carte stesse. Contenuti concreti, effettivi; che non possono ridursi a mere presentazioni pubblicitarie del servizio offerto, ma che debbono concretarsi in una elencazione puntale degli obblighi dell'esercente verso l'utente e dei rimedi predisposti in capo a quest'ultimo per il caso in cui il servizio venga offerto a condizioni qualitativamente inferiori a quelle fissate nella carta medesima.

La carta dei servizi è adottata unilateralmente dal soggetto erogatore (ma preferibilmente con una qualche forma partecipativa delle associazioni degli utenti: art. 101, 3° comma, c. cons.), in forza di un obbligo che deve oramai ritenersi implicito presupposto di numerose previsioni legislative, e, dunque, pienamente

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA - ASPL

Via Garibaldi, 9- 16124 Genova – Segreteria tel. 39 010 5572422 72260 – fax 39 010 5572795
autoritaservizi@comune.genova.it; sito web: www.asplgenova.it

esistente ed operativo: oltre alle già citate disposizioni del Codice del consumo (e all'art. 11 del d.lgs. 286/1999), e senza considerare varie disposizioni sparse nelle discipline di settore, l'obbligo di adottare le carte dei servizi può anche essere contenuto nei contratti di servizio (e, dunque, già nei relativi bandi di gara, che debbono contenere lo schema del contratto di servizio che si stipulerà con il vincitore).

Un deciso rafforzamento del ruolo delle carte dei servizi è senz'altro avvenuto con la disciplina della c.d. *class action* contro la pubblica amministrazione: l'azione regolata dal d.lgs. n. 198/2009 può infatti scattare quando un'amministrazione o un concessionario di pubblico servizio violi «gli obblighi contenuti nelle carte dei servizi (art. 1 d.lgs. n. 198/2009), così implicitamente presupponendo che l'erogazione dei pubblici servizi debba essere sempre accompagnata dalla predisposizione di carte dei servizi, la cui violazione possa essere fatta valere dagli utenti anche (ma non solo) attraverso una specifica (per quanto assai blanda) azione di classe.

La carta dei servizi, in questo contesto, è garanzia di trasparenza e di responsabilità, perché trova in un'azione speciale un rimedio in grado di sostenere l'obbligatorietà delle sue previsioni.

3. Con l'art. 8 del d.l. n. 1/2012 non sussiste più alcun dubbio sul contenuto obbligatorio delle carte dei servizi che, appunto, debbono fissare gli "obblighi" cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici locali. Dalla carta dei servizi deve evincersi con chiarezza e trasparenza quali sono gli impegni che il gestore del servizio si assume nei confronti degli utenti, dovendosi evitare ogni generica clausola di stile che, all'evidenza, non potrebbe ritenersi conforme al dettato normativo. Esse vanno adottate qualunque sia la natura del servizio erogato (anche e soprattutto quando il servizio è volto alla protezione di un diritto costituzionale, come nel caso della salute, ed anche se si tratta, dunque, di un servizio pubblico di carattere non economico) e il loro contenuto deve essere mirato ad una piena ed effettiva garanzia dei diritti degli utenti, con la fissazione dei rimedi ("anche", come si legge all'art. 8 del d.l. citato) di natura risarcitoria che questi possono far valere in caso di violazione degli impegni contenuti nelle medesime. Obblighi chiaramente individuati assistiti da sanzioni (di carattere soprattutto civile) altrettanto chiare: risarcimenti, indennizzi in denaro o sotto altre forme, con indicazione anche dei procedimenti attraverso i quali gli utenti – in via stragiudiziale – possono segnalare il disservizio patito ed ottenere il ristoro previsto nella carta dei servizi. Il gestore, da questo punto di vista, è libero di offrire il rimedio che, compatibilmente con le risorse a sua disposizione, ritiene più opportuno, purché, evidentemente, questo rimedio non sia irrisorio o meramente simbolico, ma ragionevolmente soddisfacente dell'interesse dell'utente – sia come singolo sia nella sua dimensione collettiva o di "classe" – a disporre di meccanismi efficaci sia per porre riparo al disservizio che, in una prospettiva di deterrenza, a prevenirlo.

L'art. 8 del d.l. n. 1/2012 mostra di preferire rimedi di natura non risarcitoria a quelli di natura risarcitoria: l'utente, infatti, ha prima di tutto interesse a che il servizio venga erogato secondo gli impegni qualitativi o quantitativi garantiti nella carta dei servizi, nella quale debbono allora prima di tutto disporsi strumenti o mezzi che possano consentire all'utente un'effettiva soddisfazione di questo suo interesse (e in caso di disservizio, ove possibile, è sempre meglio una riparazione in forma specifica, prima di considerare l'ipotesi del risarcimento del danno); questi rimedi debbono essere individuati «in modo specifico» e non attraverso espressioni generiche, buoni proponimenti, clausole di stile e così via. Nella carta dei servizi – così come oggi disegnata dal legislatore – l'utente deve trovare tutto ciò che gli interessa: obblighi e rimedi, da far valere, preferibilmente, direttamente nei confronti dei gestori – o attraverso forme di risoluzione alternativa delle controversie – senza doversi rivolgere all'autorità giurisdizionale (con i costi e i tempi che ciò necessariamente comporta).

Le autorità di regolazione – o gli enti pubblici di riferimento – dovranno definire i contenuti minimi delle carte, proprio con particolare riferimento agli "specifici diritti" che vanno riconosciuti agli utenti (così si legge all'art. 8, 2° comma, d.l. cit.): questo con l'evidente finalità di garantire la parità di trattamento tra tutti gli utenti di una determinata tipologia di servizi o tra quelli che risiedono in un determinato territorio. E' evidente, allora, che i gestori, nel confezionare le carte dei servizi, debbono osservare le regole contenutistiche minime normativamente stabilite (oggi dall'art. 8 del d.l. n. 1/2012, oltre che quelle già contenute nel Codice del consumo), eventualmente rispettando le direttive delle autorità di regolazione o degli enti di riferimento (tra i quali può essere ricompresa, viste le funzioni che le sono attribuite dall'apposito regolamento approvato dal Consiglio comunale, anche questa Autorità di controllo): diversamente, le carte dei servizi – cui si addice la qualifica di atti unilaterali - che non osservassero queste

norme possono ritenersi invalide, e più precisamente nulle per la violazione di norme indiscutibilmente imperative (arg. ex art. 1324 c.c.). Resta ovviamente salvo il diritto dei gestori di riempire le carte dei servizi di quei contenuti che sono imposti dalle caratteristiche specifiche del servizio stesso. Rimane altresì da sottolineare, in prospettiva più ampia, che i Comuni potranno utilizzare anche lo strumento dei contratti di servizio, nei quali potranno inserire clausole (già negli schemi allegati ai bandi di gara) appositamente dedicate alle carte dei servizi, ai loro contenuti minimi, alle sanzioni in esse previste e così via.

4. Appare utile evidenziare che la nuova disciplina dell'art. 8 d.l. cit., con particolare riferimento ai diritti di natura risarcitoria nel caso di mancata osservanza degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, ha carattere cogente nei casi di erogazioni di servizi pubblici locali, e, dunque, in tutte quelle situazioni in cui il Comune – o terzi gestori – svolgono attività o erogano prestazioni per soddisfare un bisogno economico e non economico dell'utente, in genere su richiesta di quest'ultimo. Quando invece l'attività dell'ente è espressione di un potere autoritativo (che può costituire un servizio in senso ampio, ma non sulla base di quanto previsto dall'art. 112 del d.lgs. 267/2000) le carte dei servizi, ove adottate, debbono certamente essere idonee a proteggere gli interessi degli utenti e a definire gli obblighi che l'amministrazione volontariamente si assume, ma non sono soggette a quanto disposto dalla nuova disciplina introdotta dall'art. 8 cit., e, dunque, nel loro contenuto minimo legalmente definito può non essere ricompresa l'obbligatoria previsione di sanzioni civili (risarcimenti, indennizzi e quant'altro) per il caso di violazione degli obblighi assunti nella carta stessa. Va da sé che in ogni caso l'inosservanza degli impegni assunti nelle Carte emanate per questa seconda tipologia di servizi (riconducibili all'attività autoritativo-provvedimentale dell'Amministrazione) dovrebbe comunque essere considerata negativamente nell'ambito della valutazione delle performances, di cui al D.Lgs. 150/2009, sempre restando salvo il diritto degli utenti di far valere in tutte le sedi la violazione degli impegni assunti in queste Carte, secondo le regole e le azioni disciplinate in via ordinaria dalla legge.

5. Da quanto sopra esposto – che si offre alla valutazione dell'Amministrazione, dei gestori dei pubblici servizi affinché si predispongano ad attuare la nuova disciplina normativa in materia - deriva la necessità, per questa Autorità, di rivedere – in apposito separato procedimento (n. 20/2012) già in corso di istruttoria - il modello di carta dei servizi a suo tempo predisposto con propria Delibera n. 2/2010, adattandolo alle nuove disposizioni di legge; il nuovo modello dovrà essere utilizzato per le future procedure di certificazione delle nuove carte e per i rinnovi annuali di quelle attualmente vigenti.

Per questi motivi, nell'esercizio dei poteri attribuiti dall'art. 2 del regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C n. 77/2008 in materia di qualità dei servizi:

DELIBERA

- di rendere il parere sopra riportato;
- di pubblicare il presente provvedimento sul proprio sito internet;
- di comunicare il presente provvedimento al Sindaco di Genova, al Presidente del Consiglio comunale, ai Capigruppo consiliari, ai Componenti del Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo con l'Autorità, al Segretario Generale Reggente, al Direttore Generale Area Servizi Decentrati verso la Città metropolitana, ai Presidenti e agli Amministratori delle società che erogano servizi pubblici locali nell'ambito del Comune di Genova, ai rappresentanti delle associazioni riunite nella Consulta dei Consumatori istituita presso il Comune di Genova.

Il Presidente e Relatore
Prof. Avv. Alberto M. Benedetti

E.

Delibera n. 24/2012

L'AUTORITÀ SUI SERVIZI PUBBLICI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 31/5/2012

SENTITO il Relatore Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2 del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione C.C. n. 77/2008

VISTI gli atti del procedimento n. 20/2012

CONSIDERATO che:

1. Con delibera ASPL n. 17/2012, l'ASPL ha redatto un parere in ordine alla nuova disciplina delle Carte dei Servizi introdotta con il d.l. n. 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con l. n. 27/2012. In particolare, come recita il punto 4 del predetto parere, *“la nuova disciplina dell'art. 8 d.l. cit., con particolare riferimento ai diritti di natura risarcitoria nel caso di mancata osservanza degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, ha carattere cogente nei casi di erogazioni di servizi pubblici locali, e, dunque, in tutte quelle situazioni in cui il Comune – o terzi gestori – svolgono attività o erogano prestazioni per soddisfare un bisogno economico e non economico dell'utente, in genere su richiesta di quest'ultimo. Quando invece l'attività dell'ente è espressione di un potere autoritativo (che può costituire un servizio in senso ampio, ma non sulla base di quanto previsto dall'art. 112 del d.lgs. 267/2000) le carte dei servizi, ove adottate, debbono certamente essere idonee a proteggere gli interessi degli utenti e a definire gli obblighi che l'amministrazione volontariamente si assume, ma non sono soggette a quanto disposto dalla nuova disciplina introdotta dall'art. 8 cit., e, dunque, nel loro contenuto minimo legalmente definito può non essere ricompresa l'obbligatoria previsione di sanzioni civili (risarcimenti, indennizzi e quant'altro) per il caso di violazione degli obblighi assunti nella carta stessa. Va da sé che in ogni caso l'inosservanza degli impegni assunti nelle Carte emanate per questa secondo tipologia di servizi (riconducibili all'attività autoritativo-provvedimentale dell'Amministrazione) dovrebbe comunque essere considerata negativamente nell'ambito della valutazione delle performances, di cui al D.Lgs. 150/2009, sempre restando salvo il diritto degli utenti di far valere in tutte le sedi la violazione degli impegni assunti in queste Carte, secondo le regole e le azioni disciplinate in via ordinaria dalla legge.”*
2. L'Autorità quindi ha ritenuto di rivedere il modello di carta dei servizi, approvato con delibera ASPL n. 2/2010, per adeguarlo ai nuovi dettami normativi, decidendo nell'adunanza del 22/3/2012 di aprire il procedimento n. 20/2012 avente ad oggetto la “definizione del nuovo modello di carta dei servizi”.
3. A tal fine l'Autorità, valutando le differenze sia gestionali che soggettive che intercorrono rispettivamente nel caso di gestione diretta e indiretta dei servizi, ha predisposto due nuovi modelli, l'uno per i servizi erogati direttamente dal Comune, l'altro per quelli erogati tramite le società partecipate dal medesimo. Prima di formalizzarli e con la finalità di ricevere eventuali osservazioni e suggerimenti li ha quindi trasmessi in data 18/4/2012 ai diversi soggetti istituzionalmente interessati, in particolare alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riunite nella Consulta del Comune di Genova, coinvolte nel procedimento di certificazione delle Carte dei servizi, nonché agli Organi Istituzionali del Comune di Genova e dei Municipi - con riferimento al modello per i servizi erogati direttamente dall'Amministrazione - e alle Società di servizi del Comune di Genova con riferimento al modello per i servizi dalle stesse erogati.
4. Decorso il termine assegnato per ricevere le osservazioni del caso, l'Autorità riscontra l'invio di due pareri positivi, l'uno trasmesso dal Municipio Centro Est, l'altro dalla Direzione Politiche Educative. Non avendo ricevuto osservazioni o richieste di modifica o integrazione, l'Autorità ritiene pertanto di approvare i modelli di carta dei servizi che rispettivamente costituiscono l'allegato A per i servizi erogati direttamente dal Comune e l'Allegato B per i servizi erogati tramite le società partecipate parte integrante del presente provvedimento. A far data dal presente provvedimento saranno

certificate, ai sensi del regolamento di cui alla delibera ASPL n. 16/2010, le Carte dei servizi conformi a tali modelli.

Per questi motivi, nell'esercizio dei poteri attribuiti dall'art. 2 della regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C. n. 77/2008 in materia di qualità dei servizi:

DELIBERA

1. di approvare i modelli di carta dei servizi che rispettivamente costituiscono l'allegato A per i servizi erogati direttamente dal Comune e l'Allegato B per i servizi erogati tramite le società partecipate, parte integrante del presente provvedimento;
2. di disporre che i modelli sopra richiamati siano pubblicati nella sezione "L'ASPL per la qualità" del proprio sito;
3. di stabilire che a far data dal presente provvedimento saranno certificate, ai sensi del regolamento di cui alla delibera ASPL n. 16/2010, le Carte dei servizi conformi ai modelli sopra richiamati;
4. che la presente delibera venga immediatamente pubblicata sul sito INTERNET dell'Autorità e comunicata al Sindaco di Genova, al Segretario Generale Reggente, al Direttore Generale Area Servizi Decentrati verso la Città Metropolitana, alle Associazioni dei Consumatori riunite nella Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, ad AMT, ASTER, AMIU, Sportingenova, Spim, Farmacie Genovesi, Bagni Marina Genovese, S.G.M., Genova Parcheggi, Car Sharing, Fondazione Palazzo Ducale, FULGIS, Consorzio Villa Serra.

Il Presidente e Relatore
Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

ALLEGATO A (DELIBERA 24/2012)

MODELLO "CARTA DEI SERVIZI"

PER I SERVIZI EROGATI DIRETTAMENTE DAL COMUNE DI GENOVA

Schema generale della struttura

TITOLO I - PREMESSE GENERALI

1. Oggetto

Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata. Rinvio al Titolo III. Indicazione del soggetto emittente - Soggetto che emette la Carta, individuazione della struttura e dei referenti dei servizi e del responsabile della Carta

2. Validità temporale e procedimento di revisione

La Carta deve essere efficace per un periodo limitato di tempo, di regola corrispondente ad un anno. La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia.

3. Declaratorie ulteriori

Osservanza obblighi di consultazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della Carta; previsione di consultazioni ulteriori sull'applicazione della Carta con possibili finestre di revisione; previsione dei criteri di diffusione e di pubblicazione della Carta

TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Titolo identifica alcuni principi che il soggetto erogatore pone quali principi fondamentali che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi oggetto della Carta.

1. Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)

2. Principio di imparzialità

3. Principio di semplificazione

4. Principio di continuità

5. Principio di efficienza ed efficacia

6. Principio di partecipazione

7. Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio (es. servizi sociali)

TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Il Titolo identifica con precisione le prestazioni principali e accessorie oggetto del servizio regolato dalla Carta, identificando contestualmente anche gli obblighi di programmazione, miglioramento ed incremento che il gestore si impegna a rispettare

1. Individuazione della o delle prestazioni principali oggetto del servizio

2. Individuazione delle prestazioni accessorie oggetto del servizio, ove presenti

3. Individuazione dei luoghi degli sportelli fisici, degli orari di apertura al pubblico

4. Descrizione delle tariffe (ove previste), ove individuabili dei criteri di determinazione etc.

5. Individuazione eventuale delle modalità di svolgimento delle pratiche per via telefonica/fax (numeri, responsabili, orari, obbligo di fornire generalità del personale che risponde) o telematica (indirizzi di posta elettronica, tempi di risposta, identificazione del personale responsabile).

TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Il Titolo identifica con la maggiore precisione possibile gli standard quantitativi e qualitativi del servizio oggetto della Carta, utilizzando, ove possibile, un linguaggio chiaro e comprensibile ed evitando formulazioni generiche o prive di effettivi contenuti concreti. Individuazione dei livelli generali standard di qualità e quantità del servizio

1. Individuazione dei livelli specifici relativi alle singole prestazioni oggetto del servizio

2. Individuazione dei sistemi di controllo di qualità/certificazione

3. Individuazione modalità di verifica periodica dell'adeguatezza degli standard

4. Individuazione dei controlli interni sull'adeguatezza e sul rispetto degli standard

5. Previsione della possibilità di aggiornare/riformulare gli standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili; individuazione dei procedimenti di aggiornamento, con partecipazione di consumatori, ente, Autorità sui servizi etc
6. Impegni di programmazione
7. Impegni di miglioramento (es. definizione e programmazione della riduzione dei tempi di attesa massimi previa acquisizione di strumenti idonei di rilevazione)
8. Impegni di incremento

TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Questa parte è dedicata ad evidenziare le modalità di diffusione della carta e di comunicazione con gli utenti. Occorre quindi indicare dove la carta è reperibile e con quali modalità, nonché le modalità di comunicazione con gli utenti.

La carta deve essere pubblicata sul sito del Comune di Genova e rinvenibile con facilità (occorre indicare l'indirizzo tematico).

Il soggetto emittente si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica di iscrizione al servizio, ove questa sia prevista per l'accesso alla prestazione

Un estratto della carta deve essere affisso presso tutte le strutture di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti e disponibile anche in lingua straniera, fatto salvo che gli eventuali reclami dovranno essere redatti in lingua italiana. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio, i diritti degli utenti e le eventuali forme di ristoro per i disservizi. A richiesta le strutture erogatrici devono fornire copia integrale della carta. Ove per l'accesso al servizio sia prevista un'iscrizione, l'estratto della carta deve essere consegnato insieme alla modulistica per l'iscrizione.

In questo Titolo devono inoltre essere indicati:

- Numeri verdi, servizi di assistenza telefonica o telematica, forum ecc..
- Obbligo di preavviso in caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio e modalità di comunicazione
- Altro

TITOLO VI– CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni del presente Titolo sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012 , n. 27.

[legge 69/2009, art. 30. Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici - 1. Le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenta la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.]

[Codice del consumo, art. 101. Norma di rinvio - 1. 2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. 3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. 4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.]

[Legge 24 marzo 2012 , n. 27 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, art. 8. 1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. 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, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente..]

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI GENOVA - ASPL

Via Garibaldi, 9- 16124 Genova – Segreteria tel. 39 010 5572422 72260 – fax 39 010 5572795
autoritaservizi@comune.genova.it; sito web: www.asplgenova.it

*Il Titolo disciplina il ristoro all'utente in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore su reclamo dell'utente (nei casi e con i procedimenti previsti dal Titolo VI) e **costituisce contenuto obbligatorio della Carta nel caso di servizi pubblici locali ex art. 112 D.Lgs. n.267/2000**: inserire almeno per uno specifico disservizio una modalità di ristoro.*

Il ristoro può avvenire in forma specifica – conseguimento della prestazione in modo conforma ai parametri quantitativi o qualitativi – o per equivalente, attraverso risarcimenti e/o indennizzi.

In caso di ristoro in forma specifica, il Titolo identifica tempi, modi e responsabili.

Il ristoro per equivalente può avvenire mediante la previsione di apposite clausole penali (sotto forma di: somme di denaro, sconti tariffari, rimborsi o indennizzi etc.) delle quali si identifichino con precisione i presupposti oggettivi dell'applicazione e i procedimenti che possono fare sorgere in capo all'erogatore l'obbligo di corrispondere la penale (di regola su impulso di associazioni dei consumatori e attraverso la mediazione di organi terzi, come l'Autorità sui servizi, che, nel rispetto del principio del contraddittorio, accertino l'esistenza dei presupposti di fatto che possono fare scattare l'applicazione delle clausole penali).

Il Titolo può identificare altresì i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

TITOLO VII – I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

1. Diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni: individuazione obbligo di risposta e tempi massimi; individuazione indirizzi e responsabili cui rivolgere le richieste
2. Diritto di proporre reclami in via conciliativa in caso di violazione degli standard qualitativi e quantitativi o in caso di mancato rispetto dei Principi fondamentali di cui al Titolo II: individuazione delle modalità formali di redazione del reclamo e dei suoi contenuti minimi essenziali, delle modalità di trasmissione (fax, indirizzi fisici e/o elettronici), dei tempi di risposta, del personale responsabile, dei contenuti possibili della risposta
3. Diritto dell'utente di contestare l'eventuale risposta negativa o non soddisfacente davanti all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali, ex art. art. 3, comma 2 regolamento istitutivo dell'Autorità, D.C.C. n.77/2008

[“ L'Autorità può, sulla base delle istanze di singoli cittadini e/o rappresentanze associative dei/delle cittadini/e utenti, applicare nei confronti del soggetto inadempiente le sanzioni previste dalle Carte dei servizi (...) se ne ravvisa i presupposti e previa adeguata motivazione, per il caso di mancato rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi ivi contemplati”]:

qualora all'inosservanza dell'impegno da parte del Comune non corrisponda nella Carta una forma di ristoro o l'applicazione di una penale, l'Autorità può decidere, sentito il responsabile del servizio nell'ambito dello specifico procedimento decisorio, una qualche forma di risarcimento del danno subito dall'utente.

4. Diritto di segnalare al gestore inadempimenti e/o violazione degli standard qualitativi e quantitativi, con richiesta di applicazione delle penali, previste dal Titolo V
5. Termini di pagamento, modalità di pagamento, fatturazioni, oneri di spedizione etc.
6. L'inadempimento dell'utente: clausole penali eventuali, conseguenze del ritardato pagamento etc.
7. Tutela giurisdizionale dell'utente: giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198 (nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti).

ALLEGATO B (DELIBERA 24/2012)

MODELLO "CARTA DEI SERVIZI"

PER SOCIETÀ E FONDAZIONI

SCHEMA GENERALE DELLA STRUTTURA

TITOLO I - PREMESSE GENERALI

1 - Oggetto

Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata. Rinvio al Titolo III.

2 - Indicazione del soggetto emittente

Soggetto che emette la Carta, individuazione della struttura e dei referenti dei servizi e del responsabile della Carta

3. Validità temporale e procedimento di revisione

La Carta deve essere efficace per un periodo limitato di tempo, di regola corrispondente ad un anno. La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia.

4. Declaratorie ulteriori

Osservanza obblighi di consultazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della Carta; previsione di consultazioni ulteriori sull'applicazione della Carta con possibili finestre di revisione, richiamo al contratto di servizio; previsione dei criteri di diffusione e di pubblicazione della Carta

TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Titolo può identificare i principi che il soggetto erogatore pone quali principi fondamentali che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi oggetto della Carta.

1. Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)
2. Principio di imparzialità
3. Principio di semplificazione
4. Principio di continuità
5. Principio di efficienza ed efficacia
6. Principio di partecipazione
7. Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio (es. servizi sociali)

TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Il Titolo identifica con precisione le prestazioni principali e accessorie oggetto del servizio regolato dalla Carta, identificando contestualmente anche gli obblighi di programmazione, miglioramento ed incremento che il gestore si impegna a rispettare

1. Individuazione della o delle prestazioni principali oggetto del servizio
2. Individuazione delle prestazioni accessorie oggetto del servizio, ove presenti
3. Individuazione dei luoghi degli sportelli fisici, degli orari di apertura al pubblico
4. Descrizione delle tariffe (ove previste), ove individuabili dei criteri di determinazione etc.
5. Individuazione eventuale delle modalità di svolgimento delle pratiche per via telefonica/fax (numeri, responsabili, orari, obbligo di fornire generalità del personale che risponde) o telematica (indirizzi di posta elettronica, tempi di risposta, identificazione del personale responsabile).

TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Il Titolo identifica con la maggiore precisione possibile gli standard quantitativi e qualitativi del servizio oggetto della Carta, utilizzando, ove possibile, un linguaggio chiaro e comprensibile ed evitando formulazioni generiche o prive di effettivi contenuti concreti. Individuazione dei livelli generali standard di qualità e quantità del servizio

1. Individuazione dei livelli specifici relativi alle singole prestazioni oggetto del servizio
2. Individuazione dei sistemi di controllo di qualità/certificazione
3. Individuazione modalità di verifica periodica dell'adeguatezza degli standard
4. Individuazione dei controlli interni sull'adeguatezza e sul rispetto degli standard

5. Previsione della possibilità di aggiornare/riformulare gli standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili; individuazione dei procedimenti di aggiornamento, con partecipazione di consumatori, Autorità sui servizi etc
6. Impegni di programmazione
7. Impegni di miglioramento (es. definizione e programmazione della riduzione dei tempi di attesa massimi previa acquisizione di strumenti idonei di rilevazione)
8. Impegni di incremento

TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Questa parte è dedicata ad evidenziare le modalità di diffusione della carta e di comunicazione con gli utenti. Occorre quindi indicare dove la carta è reperibile e con quali modalità, nonché le modalità di comunicazione con gli utenti.

La carta deve essere pubblicata sul sito della Società o Fondazione e rinvenibile con facilità (occorre indicare l'indirizzo telematico).

Il soggetto emittente si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica per accedere al servizio.

Un estratto della carta deve essere affisso presso tutte le strutture di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti e disponibile anche in lingua straniera, fatto salvo che gli eventuali reclami dovranno essere redatti in lingua italiana. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio, i diritti degli utenti e le eventuali forme di ristoro per i disservizi. A richiesta le strutture erogatrici devono fornire copia integrale della carta. L'estratto della carta deve essere consegnato insieme alla modulistica per l'accesso al servizio.

In questo Titolo devono inoltre essere indicati:

- Numeri verdi, servizi di assistenza telefonica o telematica, forum ecc..
- Obbligo di preavviso in caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio e modalità di comunicazione
- Altro

TITOLO VI – CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni del presente Titolo sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

[legge 69/2009, art. 30. Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici - 1. Le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.]

[Codice del consumo, art. 101. Norma di rinvio - 1. 2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. 3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. 4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.]

[Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, art. 8. 1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. 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, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente..]

*Il Titolo disciplina il ristoro all'utente in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore su reclamo dell'utente (nei casi e con i procedimenti previsti dal Titolo VI) e **costituisce contenuto obbligatorio della Carta nel caso di servizi pubblici locali ex art. 112 D.Lgs. n.267/2000.***

Il ristoro può avvenire in forma specifica – conseguimento della prestazione in modo conforma ai parametri quantitativi o qualitativi – o per equivalente, attraverso risarcimenti e/o indennizzi.

In caso di ristoro in forma specifica, il Titolo identifica tempi, modi e responsabili.

Il ristoro per equivalente può avvenire mediante la previsione di apposite clausole penali (sotto forma di: somme di denaro, sconti tariffari, rimborsi o indennizzi etc.) delle quali si identifichino con precisione i presupposti oggettivi dell'applicazione e i procedimenti che possono fare sorgere in capo all'erogatore l'obbligo di corrispondere la penale (di regola su impulso di associazioni dei consumatori e attraverso la mediazione di organi terzi, come l'Autorità sui servizi, che, nel rispetto del principio del contraddittorio, accertino l'esistenza dei presupposti di fatto che possono fare scattare l'applicazione delle clausole penali).

Il Titolo può identificare altresì i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

TITOLO VII – I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

1. Diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni: individuazione obbligo di risposta e tempi massimi; individuazione indirizzi e responsabili cui rivolgere le richieste
2. Diritto di proporre reclami in via conciliativa in caso di violazione degli standard qualitativi e quantitativi o in caso di mancato rispetto dei Principi fondamentali di cui al Titolo II: individuazione delle modalità formali di redazione del reclamo e dei suoi contenuti minimi essenziali, delle modalità di trasmissione (fax, indirizzi fisici e/o elettronici), dei tempi di risposta, del personale responsabile, dei contenuti possibili della risposta
3. Il contenuto di seguito riportato è facoltativo.
4. Diritto dell'utente di contestare l'eventuale risposta negativa o non soddisfacente davanti all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali, ex art. art. 3, comma 2 regolamento istitutivo dell'Autorità, D.C.C. n.77/2008

[“ L'Autorità può, sulla base delle istanze di singoli cittadini e/o rappresentanze associative dei/delle cittadini/e utenti, applicare nei confronti del soggetto inadempiente le sanzioni previste dalle Carte dei servizi (...) se ne ravvisa i presupposti e previa adeguata motivazione, per il caso di mancato rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi ivi contemplati”]:

qualora all'inosservanza dell'impegno da parte del gestore non corrisponda nella Carta una forma di ristoro o l'applicazione di una penale, l'Autorità può decidere, sentito il responsabile del servizio nell'ambito dello specifico procedimento decisorio, una qualche forma di risarcimento del danno subito dall'utente.

5. Diritto di segnalare al gestore inadempimenti e/o violazione degli standard qualitativi e quantitativi, con richiesta di applicazione delle penali, previste dal Titolo V
6. Termini di pagamento, modalità di pagamento, fatturazioni, oneri di spedizione etc.
7. L'inadempimento dell'utente: clausole penali eventuali, conseguenze del ritardato pagamento etc.
8. Tutela giurisdizionale dell'utente: giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198 (nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti).

