



UNC
CONSUMATORI.IT

**UNIONE
NAZIONALE
CONSUMATORI**
VILLA SAN GIOVANNI



Città di Villa San Giovanni

Palazzo San Giovanni
Villa San Giovanni 25 gennaio 2019

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL COMUNE DI VILLA SAN GIOVANNI

E

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
VILLA SAN GIOVANNI**

Dr. Tullio CARACCILO
RESPONSABILE UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
VILLA SAN GIOVANNI

Dr. Giovanni SICLARI
SINDACO
VILLA SAN GIOVANNI



2000
10/10/00
10/10/00
10/10/00

10/10/00

10/10/00

10/10/00

10/10/00

10/10/00

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA IL COMUNE DI VILLA SAN GIOVANNI

E L'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

In data 25 gennaio 2019, fra il **Comune di Villa San Giovanni** (di seguito "Comune") rappresentato dal Sindaco, Dott. Giovanni SICLARI.

E

L'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Delegazione di Villa San Giovanni, con sede a Villa San Giovanni in Via Ammiraglio Curzon, n° 85, (di seguito anche "Associazione dei Consumatori") rappresentata dal Responsabile Dott. Tullio CARACCILO.

Premesso che:

- La legge n.244 del 24/12/2007 all'art. 2, comma 461, valorizza la funzione delle Associazioni dei Consumatori, riconoscendo alle stesse importanti prerogative che l'Amministrazione Comunale di Villa San Giovanni intende assicurare e salvaguardare, nel rispetto dei ruoli di ciascuno;
- La Regione Calabria attraverso la Legge regionale n.7/2018 intende promuovere la collaborazione fra le associazioni dei consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza;
- E' intendimento dell'Amministrazione Comunale riconoscere alla all'Unione Nazionale Consumatori ed in particolare alla Delegazione di questa Associazione dei Consumatori, in quanto rappresentativa in ambito territoriale degli interessi dei cittadini-consumatori, pur nel rispetto della sua autonomia e indipendenza, il ruolo e le attività che

svolge nella propria sede istituzionale con riferimento al Codice del Consumo, D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206, in materia di:

- ✓ informazione, formazione, orientamento, diffusione e promozione di tutte le tematiche che interessano i cittadini consumatori e utenti in particolare riguardo a pratiche commerciali scorrette;
- ✓ raggiri, truffe, frodi, clausole vessatorie, pubblicità ingannevole;
- ✓ indirizzo ai cittadini sulle scelte in materia di consumi;
- ✓ assistenza in caso di raggiri, truffe o altro tramite un percorso conciliativo;
- ✓ assistenza al cittadino nel percorso di accesso alla giustizia;
- ✓ orientamento giuridico, eventuale supporto, assistenza e consulenza legale attraverso professionisti ed esperti ed i legali dell'Associazione dei Consumatori;
- ✓ consulenza ed assistenza ai cittadini – consumatori sulle questioni che hanno rilevanza agli effetti della tutela dei diritti degli stessi, ivi compresi i Tributi Locali e le Tariffe comunali.

Considerato che:

- è obiettivo prioritario e comune delle parti tutelare gli interessi dei cittadini-consumatori ed utenti ed il loro diritto all'informazione;
- è obiettivo comune delle parti conseguire la maggiore qualità ed efficienza nei servizi erogati ai cittadini consumatori ed utenti, con particolare attenzione al rapporto tra livelli di qualità e le tariffe;
- il Comune è dotato di un sito internet istituzionale, tramite il quale saranno evidenziate le modalità attraverso le quali i cittadini potranno

inviare le loro segnalazioni ed i loro eventuali reclami relativamente,

sia ai servizi comunali che a quelli pubblici gestiti anche da privati:

- l'Associazione dei Consumatori, di concerto con il Comune di Villa San Giovanni, al fine di facilitare l'attività di cui sopra, intende dotarsi, tra l'altro, di uno specifico indirizzo di posta elettronica (es. sportellodelcittadino@comune.villasangiiovanni.rc.it) al quale affiancare/integrare successivamente un'attività di sportello font-office, presso la propria sede, per consentire ai cittadini-utenti-consumatori di presentare qualsiasi segnalazione, reclamo, proposta, ecc. in merito, alle attività svolte dagli uffici del Comune, ai servizi comunali sia che siano svolti direttamente dall'ente che esternalizzati a soggetti esterni, quanto ai tributi locali e poter ricevere, ove possibile una tempestiva risposta, consigli e indicazioni utili per la risoluzione di quanto evidenziato:
- il Comune nell'ambito della verifica e dei controlli su soggetti pubblici e/o privati che erogano servizi pubblici, riconosce il ruolo consultivo dell'Associazione dei Consumatori in relazione al supporto nella verifica degli standard di qualità e di quantità, nonché dei contratti di servizio, relativi ai servizi ed alle prestazioni erogate all'ente e/o ai cittadini-consumatori.

Tutto ciò premesso e considerato

si conviene quanto segue:

in attuazione dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 e delle "Norme per la Tutela dei Consumatorie degli Utenti" di cui all'art. 1, lettera e), della Legge Regionale della Regione Calabria n. 7 del 2018, il Comune di Villa San Giovanni e l'Unione Nazionale Consumatori si impegnano, a:

1. collaborare nella verifica e analisi di clausole, da inserire in sede di stipula e/o aggiornamento dei contratti di servizio, anche al fine di pretendere il rispetto del disposto legislativo di cui all'art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 2007 e della L.R. 08/01/2018 n. 7;

2. favorire il flusso e lo scambio di informazioni reciproche in tema di contratti di servizio, standard di qualità e quantità, reclami e disagi, proposte ed osservazioni da parte dei singoli utenti;

3. verificare periodicamente, congiuntamente, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi fissati nei contratti di servizio, sia comunali che prestati tramite soggetti esterni, alle esigenze dell'utenza, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito, anche realizzando, ove possibile, un sistema di rilevazione del livello di soddisfacimento dei cittadini-utenti in merito a ciascun servizio;

4. monitorare congiuntamente, sotto la diretta responsabilità del Comune e con la partecipazione di rappresentanti dell'Unione Nazionale Consumatori, il rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio;

5. verificare il funzionamento dei singoli servizi in adempimento a quanto previsto dalla lettera e) del comma 461;

6. esaminare i casi aventi ad oggetto segnalazioni di disservizio pervenute al Comune, anche al fine di valutare iniziative di miglioramento dei servizi erogati direttamente dal Comune o tramite concessionario e/o enti terzi;

Al fine di attuare gli impegni contenuti nel presente protocollo, tra l'Associazione dei Consumatori ed il Comune è, inoltre, costituito un Tavolo

di lavoro, che si riunirà su impulso del Comune almeno una volta l'anno e comunque ogni volta ce ne sia bisogno, anche ove fosse ritenuto necessario, con il coinvolgimento di altri soggetti, enti e istituzioni gestori di pubblici servizi, per la verifica del funzionamento dei servizi di cui all'art. 2, comma 461, lettera e), della legge n. 244 del 2007, valutare le osservazioni, le proposte e le segnalazioni provenienti dai cittadini-utenti-consumatori:

Le parti si impegnano, altresì, alla più ampia collaborazione volta a migliorare e garantire una corretta, chiara ed efficiente informazione all'utenza, anche attraverso la realizzazione di specifiche iniziative, programmi e progetti di orientamento, comunicazione, divulgazione e informazione, ai cittadini - consumatori.

Il "**tavolo di lavoro**" istituito con provvedimento sindacale, sarà composto oltre che da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria del presente protocollo d'intesa, dai Responsabili comunali dei Settori interessati e potrà essere integrato di volta in volta anche dai responsabili di Servizio della struttura comunale a seconda dell'argomento in discussione, a cui potrà partecipare il Sindaco e l'Assessore competente. Inoltre, la partecipazione al "**tavolo di lavoro**", è assolutamente gratuita e non prevede alcuna indennità o gettone di presenza e/o rimborso spese a favore dei componenti o di altri soggetti invitati a partecipare. Infine, il "**tavolo**" potrà organizzarsi in gruppi di lavoro per singoli settori, e richiedere l'audizione di soggetti gestori di servizi pubblici locali, rappresentanti di enti ed istituzioni pubbliche e private, nonché di tecnici, professionisti ed esperti anche esterni.

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 dei servizi e delle

prestazioni, il Comune di Villa San Giovanni si impegna:

- a riconoscere il tavolo permanente, istituito ai sensi del presente protocollo;
- a informare l'Unione Nazionale Consumatori, attraverso il tavolo permanente, in sede di stipula e/o aggiornamento di contratti di servizio, in attuazione di quanto previsto dalla lettera b) comma 461.

L'Unione Nazionale Consumatori, nell'ambito delle attività previste dal protocollo, si impegna a:

- formulare proposte in relazione all'oggetto della collaborazione sancita dal presente protocollo che siano di supporto al Comune in merito alla realizzazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007 n. 244;
- a informare, orientare, consigliare ed assistere i cittadini-consumatori ed utenti attraverso l'attività di sportello istituita presso la propria sede di via Ammiraglio Curzon, n. 85 e alla distribuzione di materiale cartaceo ed informatico utile allo scopo;
- a supportare attraverso la propria struttura gli utenti-consumatori verso procedure di conciliazione;
- a collaborare nella raccolta dei dati relativi a questionari di *customer satisfaction*;
- a favorire la diffusione di iniziative di interesse pubblico promosse dall'Amministrazione Comunale e rivolte alla tutela dei diritti dei cittadini-consumatori e utenti, collaborando attivamente con l'ente;
- a contribuire, anche in funzione di rilevatore, alla realizzazione di attività di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-consumatori ed

utenti e alla verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

Il presente protocollo ha una durata di anni tre a decorrere dalla data di sottoscrizione e potrà essere rinnovato previo apposito atto tra le parti. Inoltre, è composta da n. 7 (sette pagine) e prodotto in tre originali, uno per il Comune di Villa San Giovanni, l'altro per l'Unione Nazionale Consumatori e il terzo da trasmettere, a cura del Comune, al Prefetto di Reggio Calabria.

Letto, firmato e sottoscritto, in data 25 gennaio 2019 in Villa San Giovanni

p. **l'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

p. **il Comune di Villa San Giovanni**

IL RESPONSABILE

IL SINDACO

F.to Tullio CARACCIOLO

F.to Giovanni SICLARI



