



Venezia, 31-08-2011

nr. ordine 782  
Prot. nr. 172

All'Assessore Antonio Paruzzolo

**e per conoscenza**

Al Sindaco  
Al Presidente del Consiglio comunale  
Al Presidente della II Commissione  
Al Capo di Gabinetto del Sindaco  
Ai Capigruppo Consiliari  
Al Vicesegretario Vicario  
Ai Presidenti delle Municipalità

## INTERROGAZIONE

**Oggetto:** FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

**Tipo di risposta richiesto:** scritta

Premesso che,

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

Considerato che,

molti dei servizi che eroga il Comune di Venezia, dalla raccolta dei rifiuti, all'erogazione del gas ai servizi di trasporto ecc. ecc. sono, tra l'altro, gestiti da società partecipate dal Comune stesso;

A tutela dei Cittadini veneziani sono a chiedere le seguenti informazioni:

- 1) Quali sono i soggetti gestori di servizi erogati dal Comune di Venezia;
- 2) Quali gestori hanno emanato una carta della qualità e dei servizi in base al comma 461 lettera a) e quali associazioni dei consumatori hanno partecipato, così come obbligatoriamente previsto dalla legge, alla stesura delle carte servizi;
- 3) Quali sono i gestori che, una volta emanata la carta dei servizi secondo le disposizioni di legge, hanno provveduto a

verificare l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge;

4) Quali sono i gestori che hanno previsto un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;

5) Quali sono i gestori che hanno previsto l'istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

6) nel caso in cui la normativa in oggetto non fosse stata ancora applicata dal Comune di Venezia, chiedo le motivazioni di tale mancata applicazione

**Alessandro Vianello**