

# PROTOCOLLO D'INTESA ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

## Protocollo di intesa

In data -----2009 il Comune di Milano rappresentato dalla Direzione Centrale Direzione Centrale Qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici e dalla Direzione di Settore Qualità e Semplificazione e le Associazioni rappresentanti i consumatori

- ACU
- ADICONSUM
- A.D.O.C. LOMBARDIA
- ADUSBEP Onlus
- ALTROCONSUMO
- ASSOUTENTI Lombardia
- CITTADINANZA Onlus Lombardia
- CODACONS Lombardia
- CODICI
- CONFCONSUMATORI Lombardia
- CO.N.I.A.C.U.T.
- FEDERCONSUMATORI MILANO
- LA CASA DEL CONSUMATORE
- LEGA CONSUMATORI
- MDC LOMBARDIA
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - LOMBARDIA

riconosciute dalla normativa nazionale e/o regionale vigente:

### VISTO

- quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 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 prestazioni;
- il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo",
- l'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"
- la legge n. 281 del 1998 e la L.R. 6/2003 della Regione Lombardia che riconosce le associazioni dei consumatori

### RICONOSCIUTO

il pieno rispetto dell'autonomia dei ruoli fra gli organi di indirizzo politico e gestionale ed il ruolo fondamentale di tutela dei diritti, rappresentanza degli interessi degli utenti e di controllo sociale dei servizi, svolto dalle Associazione dei Consumatori nonché il fatto che il citato art.2, comma 461 della legge n. 244 del 2007, in attuazione del principio comunitario di sussidiarietà, ha disciplinato, nello spirito dell'art.101 del Codice del Consumo, una essenziale procedura di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici per

SECRETARIA GENERALE

garantire in concreto la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, concorrendo anche al miglioramento dei rapporti Cittadino-Istituzioni

#### CONVENUTO

che sarà mantenuto attivo un tavolo di confronto, a livello assessorile, sulle linee di indirizzo politico strategico, relativamente ai temi di pertinenza delle Associazioni che tutelano i cittadini consumatori e utenti, coordinato dall'Assessore alla qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici, le parti

#### SOTTOSCRIVONO

Il seguente protocollo d'intesa e

#### SI IMPEGNANO

1. alla formulazione di proposte al Comune di Milano sui più diversi aspetti che riguardano la gestione e lo sviluppo delle politiche di tutela del consumatore e del cittadino;
2. ad un'attività consultiva e propositiva nei termini previsti dalla normativa vigente, in riferimento alle tematiche attinenti i servizi e la Carta della qualità del servizio adottate dal Comune e dalle Società Partecipate
3. affinché il Comune di Milano consenta e faciliti l'accesso alle informazioni e alla documentazione che si rendessero necessarie ai fini di espletare gli impegni del presente Protocollo, soprattutto in ordine a quanto inerente la gestione dei servizi pubblici;
4. all'attività di studio, ricerca e verifica sulle questioni afferenti la qualità, l'efficienza, l'efficacia, l'economicità e l'universalità della gestione dei servizi.
5. all'attività di analisi, individuazione dei bisogni e delle problematiche degli utenti dei servizi, anche quelli svolti dalle Società Partecipate o comunque dai gestori dei servizi, anche attraverso lo studio e la realizzazione di un obiettivo sistema di monitoraggio permanente delle valutazioni e della rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito al rispetto degli standard;
6. a realizzare attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito alle attività svolte dal tavolo;
7. ad instaurare una fattiva collaborazione per migliorare la tutela dei diritti, il perseguimento degli interessi dei consumatori e la qualità dei servizi che costituisca il presupposto per l'individuazione di strumenti comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, anche con le Società Partecipate prevedendo strumenti volti a privilegiarne vie conciliative;
8. ad esaminare i casi che abbiano per oggetto segnalazioni di disservizio operati da uffici del Comune di Milano, utilizzando Sportello Reclami – canale unico del Comune di Milano, finalizzato alla raccolta dei reclami inoltrati da cittadini e da city users, che mediante procedura definita e certificata si impegna ad individuare la più rapida soluzione degli stessi, anche al fine di proporre iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati direttamente dal Comune o dalle società partecipate;
9. a facilitare le iniziative di confronto volte alla determinazione condivisa e alla verifica di congruità, adeguatezza, raggiungimento e mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalle varie Carte dei Servizi del Comune di Milano e delle Società Partecipate e comunque garantiti all'utenza.
10. alla promozione di iniziative congiunte quali ad esempio l'organizzazione della sessione annuale di verifica dei servizi e dei problemi riscontrati comunque in totale recepimento del comma 461 (lettere e - f) art.2. legge 244/2007, anche mediante convegni e incontri di carattere tecnico, informativo e formativo;

Il Tavolo può organizzarsi in Gruppi di lavoro che assumano il compito di approfondire alcuni temi ed elaborare proposte.

SECRETARIA GENERALE

I Gruppi, che non sono permanenti, ma strumentali e relativi a specifici argomenti, avranno carattere temporaneo. Le idee ed i progetti che emergeranno dal lavoro dei Gruppi dovranno coinvolgere periodicamente tutti i componenti del Tavolo in un lavoro di rete reciprocamente condiviso.

Al fine di consentire la realizzazione - anche sperimentale dei progetti scaturiti dai tavoli di lavoro ed approvati quali progetti-pilota - i progetti stessi dovranno eventualmente essere corredati da condiviso impegno economico/finanziario, ripartito tra i vari stakeholders.

### Si concorda inoltre quanto segue:

1. Il Comune di Milano costituisce un tavolo di lavoro con le organizzazioni dei consumatori, già riconosciute dalla normativa nazionale e regionale di settore per la predisposizione di un percorso condiviso di attività e iniziative che possano avvantaggiare i cittadini consumatori e utenti;
2. Il tavolo di lavoro potrà da subito essere convocato in forma di "gruppi di lavoro tematici" sugli argomenti:
  - formule di acquisto alternative, Farmer market - KM "0"- Gruppi di acquisto
  - Contratto e Carta dei Servizi erogati direttamente o dalle Società Partecipate
  - Azioni di monitoraggio e rilevazione della soddisfazione dei cittadini
  - Attivazione di un Blog dedicato
  - EXPO 2015
3. Ogni Gruppo di lavoro riferirà comunque almeno 2 volte l'anno, all'intera assemblea plenaria, gli aggiornamenti ed i risultati raggiunti nell'ambito del proprio progetto tematico
4. Il tavolo costituirà inoltre un momento di coordinamento delle iniziative e di informazione sui principali progetti del Comune di Milano e sarà presieduto dal Direttore Centrale o da suo delegato.
5. In occasione di ogni implementazione di prodotti/ servizi le Associazioni parteciperanno in rappresentanza dei cittadini consumatori e utenti al processo di verifica e monitoraggio della qualità ed efficacia dei servizi erogati e della soddisfazione del cittadino/utente per un periodo compreso fra i due e i sei mesi per consentire l'individuazione di eventuali criticità e l'elaborazione di azioni di miglioramento.
6. Il presente protocollo ha valore sino al 31/12/2010

Entro la scadenza del presente accordo, sulla base delle collaborazioni attivate e dei risultati ottenuti, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati a tutela dei diritti del cittadino e utente, si procederà alla previsione di un nuovo Protocollo di Intesa tra il Comune di Milano e le associazioni dei consumatori per il 2011.

Milano, 2009