



# Diritti e partecipazione nei SPL

Ricerca a cura di Cittadinanzattiva

Ricerche a cura di Avv. Laura Liberto e Adriana Bizzarri  
Editing testi e impaginazione a cura di Make id

La presente pubblicazione contiene i dati più significativi di due ricerche condotte da Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto «Johnny, il viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto», finanziato dal Ministero dello sviluppo economico e realizzato in collaborazione con Movimento Consumatori e Federazione Confconsumatori – ACP.

Gli argomenti oggetto di indagine sono la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini in tema di Gestione dei rifiuti urbani e Trasporto pubblico locale.

## Nota metodologica

### **La regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato.**

La ricerca è stata effettuata mediante la rilevazione delle carte e dei contratti di servizio degli enti gestori del servizio idrico integrato di tutti i capoluoghi di provincia italiani (110 città).

L'attività di indagine è stata volta ad indagare il livello di adeguamento da parte degli enti gestori del servizio idrico integrato alla delibera 655/2015/R/idr, entrata in vigore il 1 luglio 2016 e recante il «Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale».

### **Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini in tema di Gestione dei rifiuti urbani e Trasporto pubblico locale**

Le ricerche (settore tpl e rifiuti) sono state effettuate mediante somministrazione di un questionario/intervista agli assessorati competenti di tutti i capoluoghi di provincia italiani. Nella maggior parte dei casi si è resa necessaria una duplice somministrazione (amministrazione ed azienda erogatrice del servizio) per entrambi i servizi indagati.

# La regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

RICOGNIZIONE DELLE CARTE DEL SERVIZIO

Ricerca a cura di Avv. Laura Liberto

## Provvedimento dell'AEEGSI

Alla fine del 2015 AEEGSI ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII (delibera 655/2015/R/idr), stabilendo la sua entrata in vigore dal 1° luglio 2016

AEEGSI ha così stabilito gli standard minimi che i gestori del servizio devono rispettare nel rapporto con i clienti. Si tratta complessivamente di 44 indicatori, di cui:

- ✓ **30 standard specifici**, che devono essere assicurati a ciascun utente;
- ✓ **14 standard generali**, cioè livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite.

A fronte degli standard minimi specifici AEEGSI ha previsto l'obbligo di corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato raggiungimento dello standard.

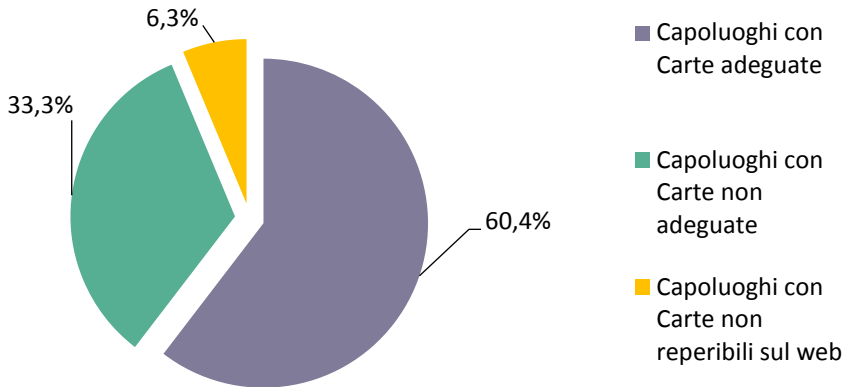
I gestori hanno dovuto provvedere all'aggiornamento delle Carte del Servizio, adeguandole ai nuovi standard minimi fissati da AEEGSI.

## Ricognizione Carte del Servizio

Una ricognizione delle Carte del Servizio è stata effettuata sulle principali gestioni del Paese (capoluoghi di provincia italiani). L'obiettivo è stato quello di verificare il tasso di adeguamento delle stesse alle disposizioni dell'AEEGSI e un confronto tra le Carte del Servizio pre e post delibera dell'AEEGSI.

La raccolta delle nuove Carte del Servizio dei gestori dei capoluoghi di provincia italiani è stata effettuata nel periodo aprile/maggio 2017.

Adeguamento delle Carte nei capoluoghi di provincia



Area	Capoluoghi con Carte adeguate	Capoluoghi con Carte non adeguate	Capoluoghi con Carte non reperibili	Totale
Nord	37	10	1	<b>48</b>
Centro	16	6	2	<b>24</b>
Sud	14	21	4	<b>39</b>
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>111</b>

Oltre il 77% delle Carte relative ai capoluoghi del Nord sono adeguate, a fronte del 67% del Centro e del 36% del Sud.



## Comparazione delle Carte

	Indicatore	Standard
1.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg
2.	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg
3.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg
4.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali
5.	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg
6.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore
7.	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg
8.	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg

9.	Periodicità di fatturazione (per consumi tra 100 e 1000 mc)	Quadrimestrale
10.	Tempo per la risposta a reclami	30 gg
11.	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg
12.	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg

Con riferimento ai soli capoluoghi con le Carte adeguate, sono stati selezionati **12 indicatori con standard specifico** per effettuare una comparazione dei relativi livelli prima e dopo le disposizioni dell'AEEGSI.

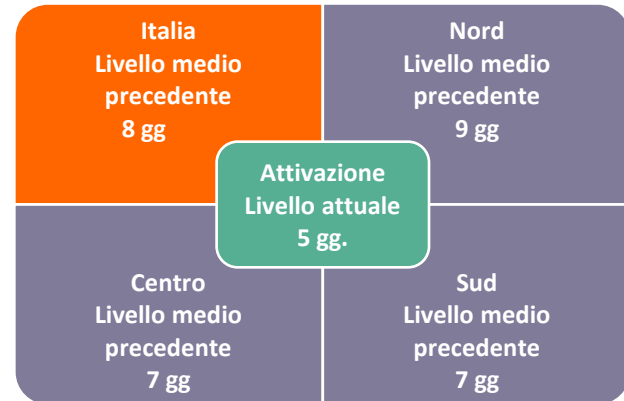
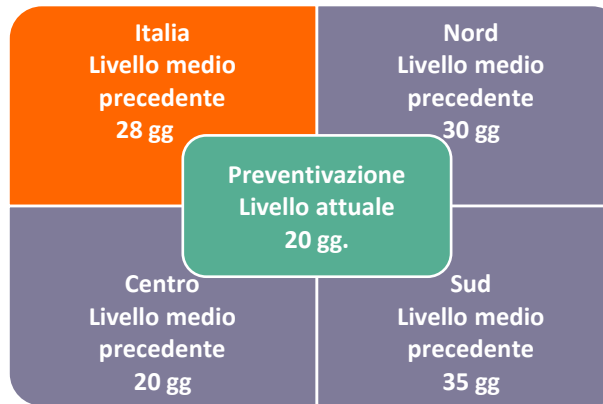
## Indicatori a confronto

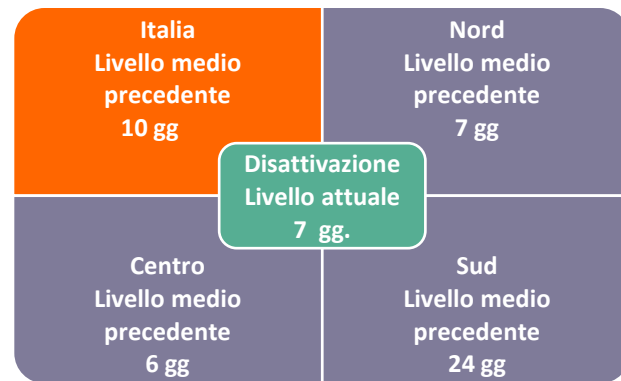
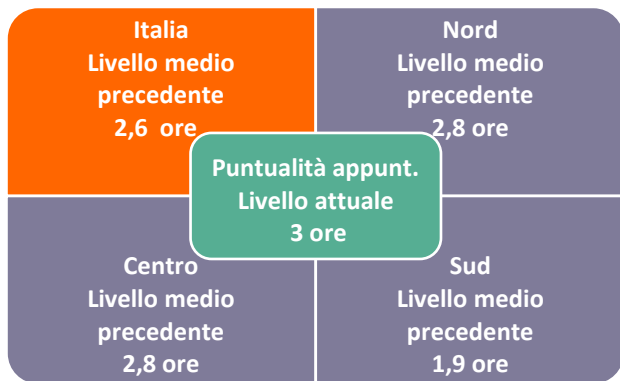
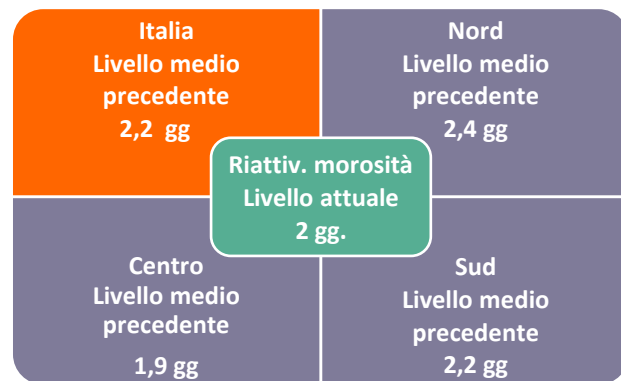
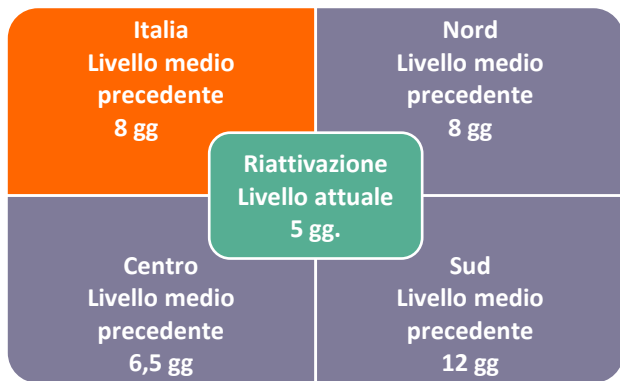
	Tempo di prevent.	Tempo di att.	Tempo di riatt.	Riatt. dopo morosità	Tempo di disat.	puntualità appunt.	verifica misuratore	verifica pressione
migliore prima della delibera	14,5%	3,2%	7,9%	3,2%	22,2%	23,8%	14,5%	22,6%
migliore prima della delibera ed è rimasto tale	12,9%	0,0%	1,6%	3,2%	23,8%	19%	6,5%	9,7%
standard peggiore	58,1%	74,6%	61,9%	9,5%	31,7%	15,9%	37,1%	24,2%
stesso standard	14,5%	19%	17,5%	73%	19%	28,6%	32,3%	33,9%
Non era presente standard	0,0%	3,2%	11,1%	11,1%	3,2%	12,7%	9,7%	9,7%

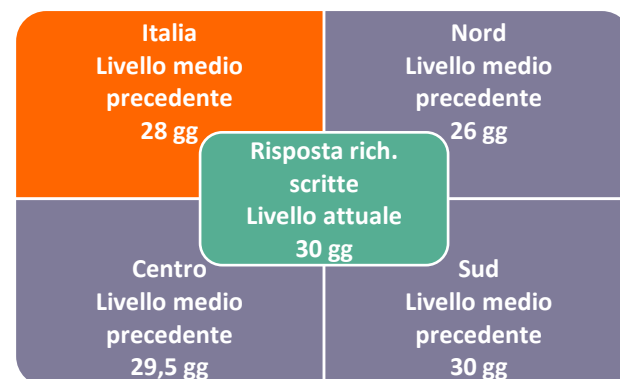
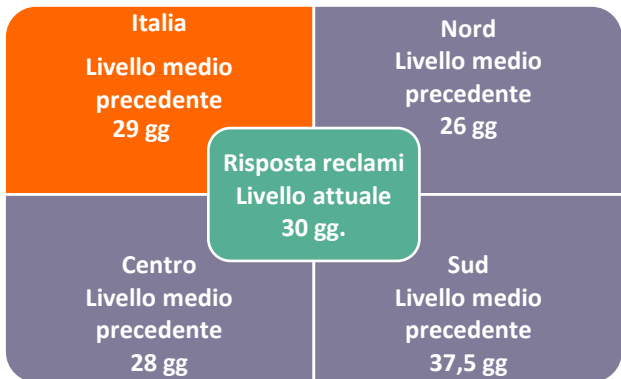
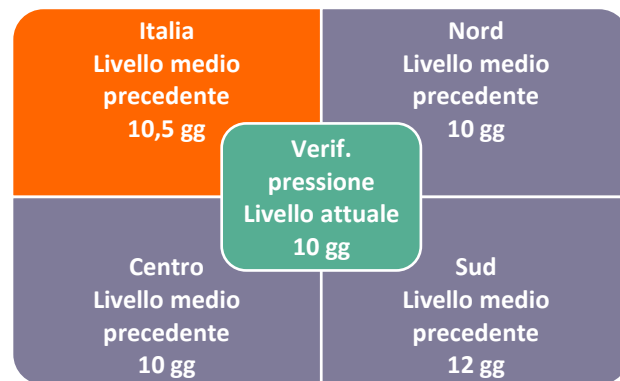
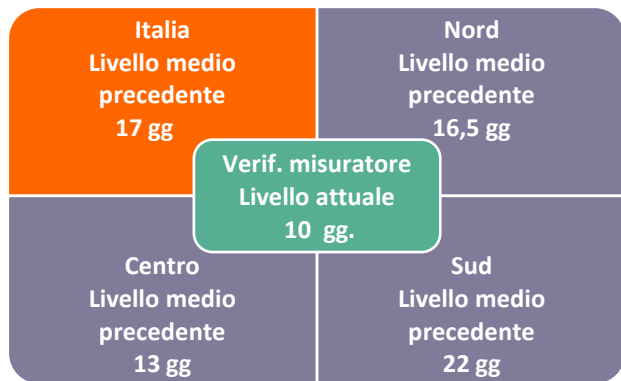
## Indicatori a confronto

Indic. 9 – Periodicità fatturazione		%	Risposta reclami	Risposta a richieste scritte	Rettifica fatturazione
Annuale		3,2%			
Bimestrale		9,5%			
Quadrimestrale		17,5%			
Semestrale		28,6%			
Trimestrale		31,7%			
Non specificata		3,2%			
Era presente standard migliore prima della delibera			20,6%	20,6%	0,0%
Era presente standard migliore prima della delibera ed è rimasto tale			9,5%	6,3%	4,8%
Era presente standard peggiore			17,5%	4,8%	17,5%
Era presente lo stesso standard			50,8%	63,5%	15,9%
Non era presente standard			1,6%	4,8%	61,9%

## Livelli di standard attuali e precedenti







## Indennizzi automatici

A fronte di **29 standard minimi specifici** AEEGSI ha previsto l'obbligo di corresponsione dei seguenti indennizzi automatici in caso di mancato raggiungimento dello standard:

- **€ 30** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma **entro un tempo doppio** dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- **€ 60** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma **entro un tempo triplo** dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- **€ 90** se l'esecuzione della prestazione avviene **oltre un tempo triplo** dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Prima della disposizione di AEEGSI, gli standard specifici soggetti ad indennizzo erano:

- max 5 nel 12% dei casi;
- max 10 nel 62% dei casi;
- max 15 nel 22% dei casi;
- max 20 nel 6% dei casi.

Inoltre, gli indennizzi erano:

- Automatici nel 34 % dei casi;
- Da richiedere in forma scritta nel 66% dei casi.




## Indennizzi automatici

**Per quanto riguarda l'entità, gli indennizzi avevano:**

- ✓ Importo fisso, nel 59% dei casi;
- ✓ Importo crescente rispetto al protrarsi del ritardo, nel 38% dei casi;
- ✓ Importo differenziato a seconda dello standard, nel 3% dei casi.

**L'importo base dell'indennizzo era così declinato:**



Fino a € 24	• 6,6% dei casi
Da € 25 a € 35	• 80,3% dei casi
Da € 36 a € 50	• 8,2% dei casi
Oltre € 50	• 4,9% dei casi



# **Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini in tema di Gestione dei rifiuti urbani e Trasporto pubblico locale**

**RICERCA SU: AFFIDAMENTO, GESTIONE E TUTELA**

A cura di Adriana Bizzarri

## Premessa

Attraverso la partecipazione dei cittadini è possibile produrre decisioni migliori e condivise, trovare soluzioni a problemi avvertiti dalle comunità, aumentare la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione, dal momento che non sono imposte dall'alto ma definite attraverso il coinvolgimento dei destinatari diretti.

Ma a che livello vengono realmente coinvolti i cittadini nella definizione, nel controllo e nella valutazione dei servizi, di cui sono diretti destinatari, nel corso degli anni? In che modo tale coinvolgimento o mancato coinvolgimento incide sulla qualità dei servizi erogati, anche in termini di capacità di rispondere a dei bisogni specifici e all'onere sopportato dalla collettività per disporre del servizio? La qualità di un servizio pubblico deve essere valutata secondo un approccio multidimensionale che tenga conto del processo, degli elementi che ne consentono la realizzazione, delle modalità organizzative messe in atto, delle scelte allocative di tutte le risorse utilizzate.

Esistono delle forme di tutela fruibili dai cittadini che subiscono disservizi nell'utilizzo degli stessi servizi?

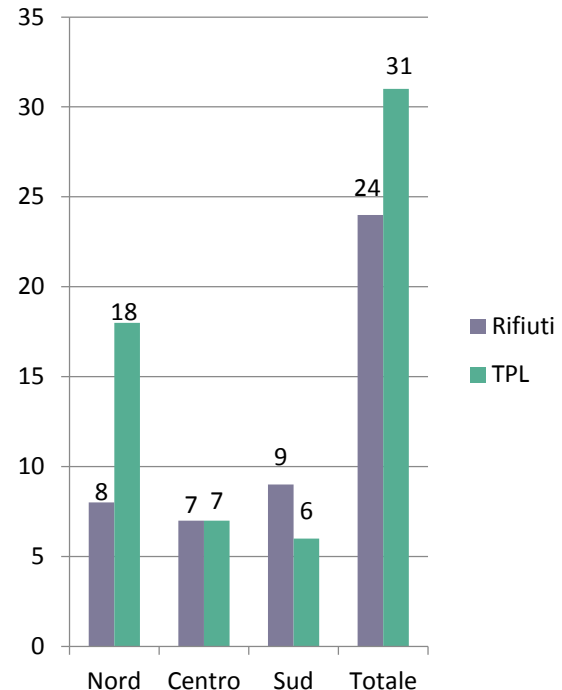
## Strumento utilizzato e campione

L'indagine è stata realizzata mediante la somministrazione di un questionario alle amministrazioni comunali dei capoluoghi di provincia italiani, sia per la gestione dei rifiuti urbani che per il trasporto pubblico locale.

Il **questionario** è suddiviso in tre sezioni concernenti:

- A. Affidamento del servizio;
- B. Gestione del servizio;
- C. Tutela dell'utenza.

In totale siamo riusciti ad ottenere solo 24 risposte nel caso dei rifiuti (nessuna da Basilicata, Friuli e Trentino) e 31 nel caso del Tpl (nessuna da Basilicata, Campania e Sardegna)



## Un commento generale

Gli esiti dei questionari offrono un interessante e decisamente utile “spaccato” dello stato dell’arte circa il regime dei servizi pubblici locali nei settori dei rifiuti e del trasporto locale.

Al netto della consistenza qualitativa e quantitativa dei “campioni” che, a causa del numero tutto sommato circoscritto e comunque variegato delle amministrazioni comunali che hanno risposto, fino a un certo punto possono dirsi effettivamente rappresentativi, infatti, tali esiti consentono di svolgere alcune brevi considerazioni di insieme relativamente all’organizzazione, alle modalità di gestione e ai rapporti con l’utenza.

Considerazioni che, e qui sta il principale merito dei questionari, in qualche modo possono muovere dalle real rules e non solo, come purtroppo sovente avviene, dalle paper rules: da dati in una certa misura “reali”, cioè, e non da mere riletture del dato normativo di riferimento.

## Principali considerazioni/gestione rifiuti

Dalle risposte fornite al questionario relativo ai rifiuti, dovendosi comunque tener conto delle “ontologiche” specificità che caratterizzano tale settore, si traggono le seguenti principali considerazioni.

Il primo elemento che risalta concerne le forme di consultazione e/o di partecipazione poste in essere dagli enti locali intervistati nella fase anteriore all’affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Le prassi di organizzare forme di consultazione e/o di partecipazione sono state accolte dagli enti locali medesimi prevalentemente (43%) mediante l’organizzazione di incontri con associazioni di consumatori e/o di utenti aventi un grado di rappresentanza adeguato in rapporto al territorio interessato dall’affidamento del servizio predetto.

La maggioranza degli intervistati ha, invece, confermato che le forme di coinvolgimento e/o di partecipazione si sono attestate prevalentemente (60,9%) su modelli previsti dalla normativa e non hanno interessato, se non in minima parte (13%), iniziative sperimentali, ovvero al di fuori di quelle normativamente previste.

Un'altra forma a cui si è fatto frequente ricorso (30%), anche se in misura minore rispetto a quella predetta, è quella che si è concretizzata nell'organizzazione di una o più assemblee pubbliche ovvero aperte alla cittadinanza funzionali alla rappresentazione dei contenuti e degli atti, a cui ha fatto seguito la relativa discussione in ordine ai medesimi contenuti ed atti.

Infine, il 26% degli intervistati ha risposto di non avere dato corso ad alcuna forma di consultazione e/o partecipazione nella fase antecedente a quella dell'affidamento del servizio.

Un altro aspetto meritevole di essere evidenziato è la risposta affermativa (39,1%) fornita dagli enti locali intervistati circa l'esperimento di indagini preliminari concernenti i livelli e le condizioni qualitative del servizio da garantire agli utenti, in relazione alle quali il 21,7% del campione ha aggiunto che tali indagini sono state condotte con il coinvolgimento di associazioni dei consumatori e degli utenti adeguatamente rappresentative sul territorio di competenza.

La risposta negativa rispetto all'esperimento di indagini preliminari sui temi predetti, è stata invece minoritaria (26,1%) anche se ancora non così esigua.

Alla domanda se, sempre con riguardo agli affidamenti in essere, siano state effettuate indagini preliminari circa le modalità di organizzazione e gestione del servizio, la maggioranza ha risposto positivamente, in misura maggiore rispetto ai quesiti precedenti (57,1%), mentre una esigua minoranza (4,8%) ha risposto negativamente.

Sul versante del coinvolgimento della cittadinanza e/o dell'utenza attraverso forme di consultazione e/o di partecipazione, antecedentemente all'affidamento della gestione del



servizio stesso, in ordine allo schema del contratto di servizio, la stragrande maggioranza degli interpellati ha negato (78,3%) che sia stato posto in essere qualsivoglia processo partecipativo di coinvolgimento e partecipazione.

Per quanto attiene alle forme di pubblicità circa l'aggiornamento della carta dei servizi la maggioranza ha risposto in senso affermativo (31,6%) ed una parte vi dato corso mediante strumenti telematici o a mezzo del sito web istituzionale (42,1%), mentre una minoranza ha risposto negativamente (26,3%).

La maggioranza degli intervistati che hanno risposto affermativamente ha inoltre dichiarato di avere provveduto all'aggiornamento ogni qual volta ciò si sia reso necessario (63,2%), così adottando un modello flessibile, mentre un'altra parte ha risposto di avervi comunque provveduto con cadenza periodica (36,8%).

Anche se la maggioranza dei soggetti gestori hanno adottato la carta dei servizi, occorre però rilevare come tale adozione sia avvenuta prevalentemente *inaudita altera parte* ovvero senza il previo coinvolgimento e la partecipazione della cittadinanza e/o dell'utenza (47,4%)

L'ambito del servizio che è stato maggiormente oggetto di politiche per la qualità è stato, a detta degli intervistati, quello relativo ai processi di erogazione dei servizi (82,6%), seguito da quello delle relazioni con l'utenza (52,2%) e da quello delle aspettative ed esigenze di quest'ultima (39,1%).

Tra gli strumenti ai quali si è fatto maggiore ricorso al fine di valutare e promuovere l'implementazione dei livelli di qualità del servizio emergono innanzitutto il servizio reclami (82,6%) seguito - a pari merito - da indagini di *customer satisfaction* e dalla carta dei servizi (entrambi al 60,9%).

Per garantire il miglioramento delle prestazioni erogate, la maggioranza degli intervistati ha confermato l'esistenza di sistemi di controllo e valutazione sia interni sia esterni (43,5%), mentre una parte ne ha confermato l'esistenza solo internamente (34,8%) mentre la minoranza ha negato l'esistenza di qualsiasi forma di controllo e valutazione (13%).

Un elemento di debolezza dei contratti di servizio che emerge in modo evidente dall'indagine è la perdurante mancanza di modalità di ristoro da riconoscersi in capo all'utenza a seguito di violazioni degli standard di qualità del servizio (86,4%), a cui fa da *pendant* l'assenza nel medesimo atto negoziale di specificazioni circa i diritti risarcitori spettanti all'utenza in caso inadempimenti del gestore (78,9%).

## Principali considerazioni/gestione tpl

Il primo dato che risalta, relativamente agli affidamenti in essere, è la mancanza, segnalata dalla maggioranza delle amministrazioni intervistate, di forme di consultazione e/o partecipazione della cittadinanza e/o degli utenti, antecedenti all'affidamento del servizio stesso (34,5%).

Tra coloro che hanno invece risposto in senso affermativo, una parte rappresenta di aver organizzato una o più assemblee pubbliche funzionali alla esplicitazione dei contenuti degli atti ed alla conseguente discussione degli stessi (20,7%), mentre un'altra segnala di aver provveduto alla pubblicazione degli schemi degli atti relativi all'affidamento della gestione del servizio, con possibilità per gli eventuali interessati di presentare memorie scritte e documenti (17,2%). Solo un netta minoranza ha optato per l'organizzazione di incontri con associazioni dei consumatori e degli utenti adeguatamente rappresentativi sul territorio (13,8%).

Per quanto riguarda la conduzione di indagini preliminari effettuate circa i livelli e le condizioni qualitative del servizio da garantire agli utenti, la maggioranza degli intervistati ha risposto in senso affermativo (73,3%), mentre una minoranza molto esigua si è espressa in senso negativo (6,7%).

Alla domanda sull'effettuazione di indagini preliminari concernenti le condizioni economiche del servizio da prestare, la maggioranza ha risposto affermativamente (56,7%), mentre solo una minoranza negativamente (16,7%).

Anche circa l'espletamento di indagini preliminari relative alle modalità di organizzazione e gestione del servizio, la maggioranza ha risposto positivamente (63,3%), mentre un'esigua minoranza ha negato di aver effettuato tali indagini (3,3%).

Passando alle modalità prescelte per l'affidamento del servizio un dato decisamente eloquente è sicuramente quello per cui la maggioranza degli intervistati comunica di aver affidato il servizio mediante procedura ad evidenza pubblica (ben il 60%). Si conferma, poi, per una parte minoritaria ma comunque consistente, il modello della gestione mediante affidamento *in house providing* (16,7%). Solo una quota molto minoritaria, invece, ha provveduto all'affidamento a società mista con scelta del socio privato mediante procedura ad evidenza pubblica (10%).

Un altro dato molto interessante è quello relativo al regime di proroga degli affidamenti del servizio che riguarda la maggioranza delle gestioni in essere (56,3%), contro però una significativa minoranza che ha optato per la proroga degli affidamenti (43,6%).

La quasi totalità degli affidamenti in essere risulta essere regolata da apposito contratto di servizio (96,9%), ma nella maggior parte dei casi non è stata preceduta da forme di consultazione e/o di partecipazione della cittadinanza e/o dell'utenza (63,3%).

Per quanto riguarda la conduzione di indagini preliminari effettuate circa i livelli e le condizioni qualitative del servizio da garantire agli utenti, la maggioranza degli intervistati ha risposto in

senso affermativo (73,3%), mentre una minoranza molto esigua si è espressa in senso negativo (6,7%). Alla domanda sull'effettuazione di indagini preliminari concernenti le condizioni economiche del servizio da prestare, la maggioranza ha risposto affermativamente (56,7%), mentre solo una minoranza negativamente (16,7%).

Anche circa l'espletamento di indagini preliminari relative alle modalità di organizzazione e gestione del servizio, la maggioranza ha risposto positivamente (63,3%), mentre un'esigua minoranza ha negato di aver effettuato tali indagini (3,3%).

La carta dei servizi rappresenta uno strumento fondamentale, come è attestato dalla stragrande maggioranza di risposte affermative fornite circa la relativa "sussistenza" nell'ambito degli affidamenti in essere (84,4%); un dato controverso è, però, quello dell'espletamento di forme di consultazione e/o di partecipazione della cittadinanza e/o dell'utenza precedentemente alla redazione della carta dei servizi, che vede un dato speculare (29,6%) tanto di risposte affermative quanto di risposte negative.

Le politiche per la qualità del servizio sono state implementate specialmente per quanto riguarda l'ambito di attività che interessa le esigenze e le aspettative dell'utenza (87,1%) seguito dalla segnalazione delle violazioni degli standard qualitativi del servizio (74,2%) e dai processi di erogazione del servizio (54,8%).

Al quesito, sempre relativo agli affidamenti in essere, se siano state poste in essere iniziative, anche di ordine eventualmente sperimentale, non previste dalla disciplina normativa vigente

preordinate ad un più ampio coinvolgimento della cittadinanza e/o dell'utenza in relazione all'affidamento del servizio, la netta maggioranza dei soggetti intervistati ha risposto negativamente (67,7%) e solo una sparuta minoranza ha segnalato di avere dato corso a tali iniziative (19,4%).

Emerge con chiarezza anche un altro dato corrispondente all'implementazione delle politiche per la qualità del servizio le quali risultano derivare principalmente dagli atti d'indirizzo degli organi politici dell'ente affidante (68,8%) e solo in seconda battuta da atti degli organi amministrativi dell'ente affidante e da segnalazioni e/o sollecitazioni dell'utenza (entrambi al 56,3%).

Coerente con questi ultimi dati è il coinvolgimento, ai fini dell'elaborazione delle politiche per la qualità, soprattutto degli uffici politici e/o amministrativi dell'ente affidante (90,3%) e, poi, degli organi direttivi del soggetto gestore (71%).

Dal punto di vista esterno emerge, invece, che i soggetti maggiormente coinvolti nella definizione delle predette politiche sono le rappresentanze degli utenti (61,3%), seguite dalle pubbliche amministrazioni e dalle associazioni di consumatori e utenti (entrambe al 58,1%).

Al fine di definire gli obiettivi di implementazione dei livelli del servizio lo strumento al quale si è fatto maggiormente ricorso è sicuramente quello della programmazione generale annuale (45,2%) seguito dalla programmazione pluriennale generale (41,9%).

L'accessibilità del servizio, l'efficienza nella gestione e l'efficacia nella risposta ai bisogni dell'utenza (81,3%) sono gli obiettivi principali perseguiti nelle politiche gestionali del servizio di trasporto pubblico locale.

Lo strumento prescelto per valutare e promuovere l'implementazione dei servizi si rivela essere la carta dei servizi (68,8%), seguito dal servizio reclami e da sistemi indicatori della qualità (entrambi al 65,6%).

Nella maggior parte dei contratti di servizio, però, si registra, un dato preoccupante che non appare coerente con l'enfasi dedicata all'implementazione delle politiche per la qualità del servizio, ovvero l'assenza di indicazioni puntuali circa la modalità per azionare la tutela a mezzo di reclamo (59,4%).

Un altro dato di cui tener conto, purtroppo coerente con quest'ultimo, è quello che segnala l'assenza, nella maggior parte dei contratti di servizio, di indicazioni relative ai tempi e alle modalità con le quali devono essere comunicati gli esiti di detti reclami dell'utenza (53,1%).

In caso di violazione degli standard relativi alla qualità del servizio erogato e di violazione delle condizioni generali, i contratti di servizio contemplano in prevalenza forme di ristoro per l'utenza mediante meccanismi in forma specifica (56,7%), anche se la percentuale delle risposte negative (che raggiunge quasi la metà degli intervistati: 46,7%), restituisce l'idea che vi sia ancora molto lavoro da fare circa la predisposizione di forme di ristoro per l'utenza.

Per contro nella carta dei servizi sono contenuti, nella maggior parte dei casi, disposizioni che regolano diritti di natura risarcitoria spettanti all'utenza e da far valere nei confronti del soggetto gestore (76,7%).

Nel contratto di servizio permangono, invero, altre zone di forte opacità: la maggioranza degli intervistati, ad esempio, ha negato che la carta dei servizi contenga anche le informazioni che consentono all'utente di conoscere le principali voci di costo coperte dalla tariffa (90,6%).

In caso di riscontrata inadeguatezza degli standard di qualità fissati nel contratto di servizio, nella maggior parte dei casi non è prevista la possibilità di provvedere al relativo adeguamento prima della scadenza naturale del rapporto con il soggetto gestore, dovendosi attendere la scadenza del rapporto in essere (40%), anche se per una percentuale non secondaria tale possibilità risulterebbe percorribile (23,3%).



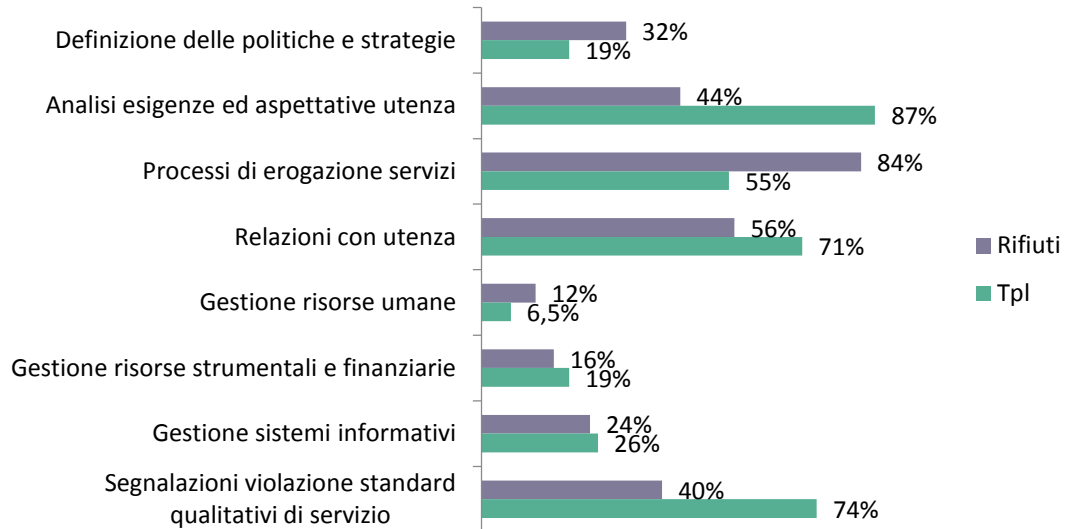
## Affidamento del servizio

Quesito	Rifiuti	Tpl
Forme di consultazione/partecipazione della cittadinanza previste prima dell'affidamento del servizio.	Incontri con AACC rappresentative sul territorio (41,7%) Nessuna (29,2%)	Nessuna (34,5%) Assemblee pubbliche (20,7%)
Modalità di affidamento prescelta	Gestione diretta (44%)	Procedura ad evidenza pubblica (60%)
Indagini preliminari su livelli qualitativi da garantire	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di un doc base di consultazione (72%)	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di un doc base di consultazione (83,3%)
Affidamento con contratto di servizio	Si (100%)	Si (97%)
Presenza di consultazioni su schema di contratto di servizio	No (76%)	No (63,3%)
È presente la Carta del Servizio?	No (16%)	No (6,3%) Non so (3,1%)

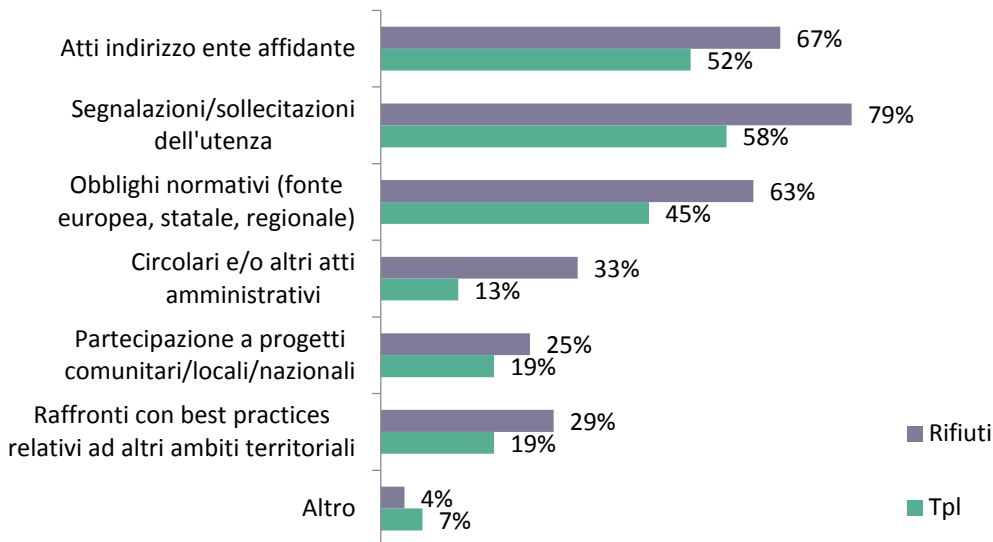
Quesito	Rifiuti	Tpl
Forme di consultazione/partecipazione alla redazione della Carta	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di assemblee pubbliche (52,5%)	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di assemblee pubbliche (66,6%)
È stata resa pubblica la versione aggiornata della Carta?	No (25%)	No (3,4%)
Cadenza temporale aggiornamento Carta	Quando risulta necessario (62%) Annuale (24%)	Annuale (59%) Quando risulta necessario (37%)

## Gestione del servizio

**In quali «macro» ambiti della gestione del servizio sono elaborate /valutate/implementate le politiche per la qualità?**



## Le politiche /azioni destinate all'implementazione della qualità dei servizi offerti sono determinate da:



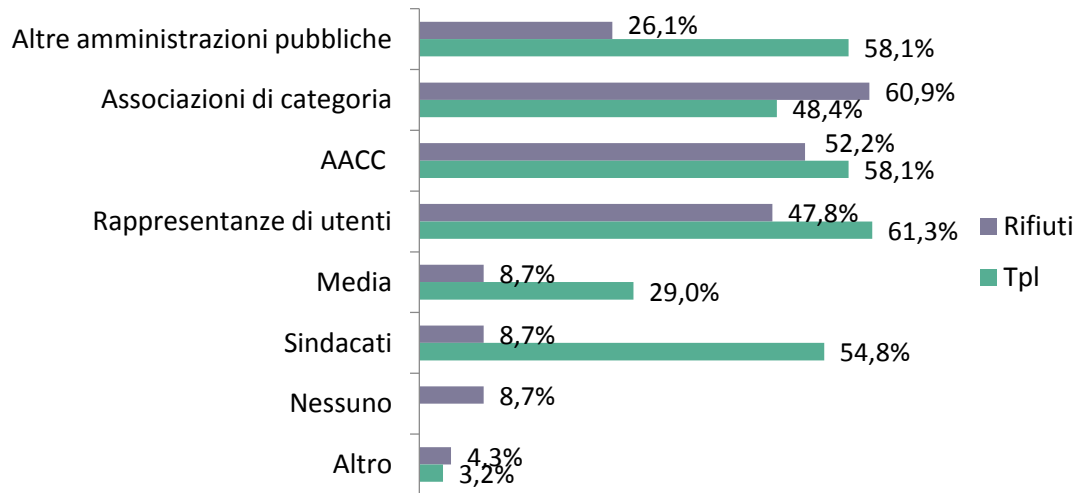
Gli obiettivi di miglioramento dei livelli di qualità vengono definiti soprattutto in sede di **programmazione generale annuale**, Sia nel caso dei Rifiuti (60%) che del Tpl (45,2%).

Mediante il contratto di servizio sono individuati standard misurabili di qualità nel 71% dei casi per i Rifiuti e nel 77% dei casi per il Tpl.

Indicatori di performance utilizzati	Rifiuti	Tpl
Indicatori di attività che misurano la quantità delle prestazioni erogate	58,3%	68,8%
Indicatori di efficienza che misurano in termini quantitativi il rapporto tra il numero di prestazioni erogate e le risorse utilizzate	20,8%	31,3%
Indicatori di efficacia gestionale che misurano il rapporto tra obiettivi raggiunti e obiettivi predefiniti in sede di programmazione	41,7%	43,8%
Indicatori di efficacia sociale che misurano in termini qualitativi l'impatto sui bisogni e sulla soddisfazione dei clienti/utenti	8,3%	15,6%
Specifici indicatori di qualità (standard da contratto di servizio, carta servizi...)	41,7%	71,9%
Altro	16,7%	3,1%

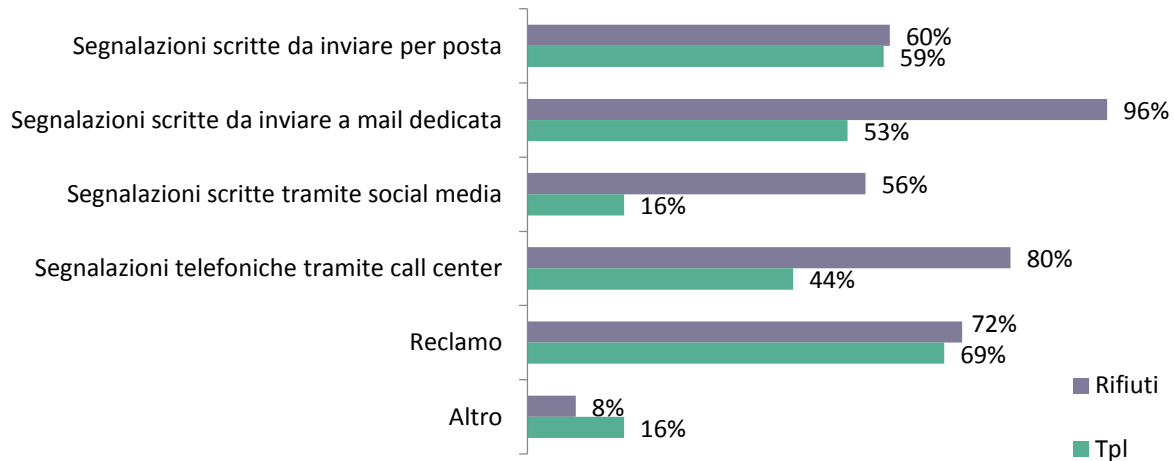
Le informazioni ottenute dall'applicazione degli indicatori di performance come vengono utilizzate?	Rifiuti	Tpl
Sono comunicati ai soggetti competenti del modello organizzativo di riferimento	31,8%	48,4%
Sono oggetto di analisi e discussione in riunioni ristrette degli organi direttivi e/o del top management	45,5%	41,9%
Costituiscono la base di riferimento per la riformulazione degli obiettivi e dei programmi	63,6%	67,7%
Sono comunicati a tutto il personale coinvolto	4,5%	22,6%
Sono utilizzati per definire/riconoscere/negare eventuali incentivi/premi	18,2%	6,5%
Altro	4,5%	16,1%

**Quali soggetti esterni all'ente affidante e/o al soggetto gestore sono «ascoltati» ai fini della definizione delle politiche per la qualità**



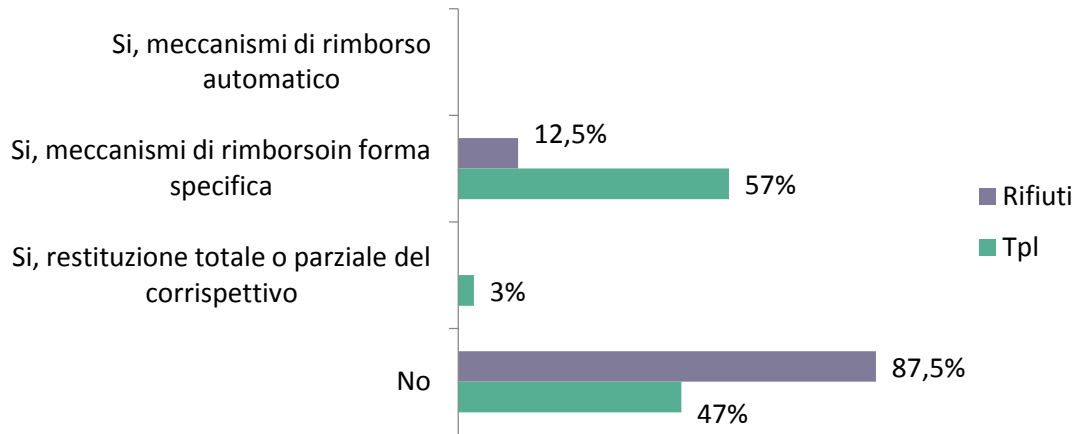
## Tutela dell'utente

**In caso di violazione degli standard di qualità o delle condizioni economiche di fornitura quali strumenti sono previsti a tutela dell'utente?**





### Il contratto di servizio prevede modalità di ristoro dell'utenza in caso di violazione degli standard di qualità e delle condizioni generali di contratto?



Informazioni relative alle **principali voci di costo coperte dalla tariffa** sono riscontrabili all'interno della Carta del servizio solo nel 17% dei casi per i Rifiuti e nel 9% dei casi per il Tpl.







## JOHNNY

il viaggio di un consumatore tra  
diritti disattesi, sharing economy  
e nuovi canali di acquisto

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico  
ai sensi del Decreto 6 Agosto 2015

