

## **Regolamento di Istituzione e Funzionamento del Tavolo di consultazione dei Consumatori dei servizi erogati direttamente ed indirettamente dal Comune di San Benedetto del Tronto.**

Visto il Codice del Consumo approvato con Decreto legislativo n.206 del 6 settembre 2005, e successive modifiche;  
Visto l'art.2 comma 461 della Legge n.244/2007 che dispone gli obblighi per gli enti locali 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;

si istituisce e si regola il Tavolo di consultazione dei Consumatori dei servizi erogati direttamente ed indirettamente dal Comune di San Benedetto del Tronto, come segue.

### **Istituzioni e finalità**

#### **Art.1**

##### **Istituzione e sede**

E' istituito il Tavolo di consultazione dei Consumatori dei servizi erogati direttamente e indirettamente dal Comune di San Benedetto del Tronto (in seguito indicato come Comune).

Al fine di rendere agevole l'assolvimento delle finalità proprie del Tavolo di consultazione dei Consumatori, come definite dal successivo art.2, il Comune mette a disposizione le proprie strutture, dandone comunicazione ai componenti, al momento della convocazione.

La sede di tale Organismo è individuata presso la Segreteria Generale del Comune.

#### **Art.2**

##### **Finalità**

Il Tavolo di consultazione costituisce un momento fondamentale di informazione, proposta, verifica sui servizi gestiti/erogati direttamente o dati in appalto dal Comune. Esso costituisce altresì momento di verifica dello stato dei servizi, in particolare degli standard di qualità e quantità, sui contenuti della Carta della Qualità del Servizio del Gestore e sul rapporto tra il Comune, Utenti, Associazioni, nonché per impostare progetti di informazione e comunicazione con i cittadini volti alla divulgazione e promozione di un utilizzo più razionale delle risorse, finalizzato all'incremento dell'efficacia dell'azione amministrativa in funzione della soddisfazione dei bisogni collettivi.

### **Composizione e nomina dei componenti**

#### **Art.3**

##### **Composizione**

Al fine di garantire la piena rappresentatività degli utenti-cittadini, al Tavolo siedono

- a) Sindaco del Comune di San Benedetto del Tronto o suo delegato
- b) N.8 membri designati dalle associazioni iscritte all'albo regionale dei consumatori (Adiconsum, Acu, Adoc, Federconsumatori, Il Quadrifoglio, Cittadinanzattiva Marche, MDC, Codacons) nel numero di uno per ciascuna di esse.

I componenti del Tavolo designati dalle Associazioni/comitati durano in carica due anni.

Il numero dei componenti si aggiorna automaticamente in caso di rinuncia alla partecipazione espressa formalmente dall'Associazione avente diritto ovvero in caso di nuove associazioni iscritte all'albo regionale.

All'atto dell'insediamento sarà compito delle stesse associazioni designare il nominativo di un membro supplente.

I membri del Tavolo consultivo dei Consumatori designati dalle Associazioni sono chiamati a rappresentare esclusivamente gli interessi degli utenti-cittadini.

#### **Art.4**

##### **Nomina dei componenti**

La nomina dei componenti del Tavolo è effettuata dalla Giunta Comunale su designazione della Associazioni.

#### **Art.5**

##### **Requisiti dei componenti ed eventuale sostituzione.**

Non possono far parte del Tavolo in rappresentanza delle Associazioni quanti siano in rapporti di dipendenza o collaborazione con il Comune o con un soggetto gestore di servizi appaltati. In caso di rinuncia all'adesione all'associazione designante, nel caso intervenga l'incompatibilità di cui al 1° capoverso del presente articolo, ovvero in

caso di 3 assenze consecutive ed ingiustificate alle riunioni del Tavolo, il componente decade dall'incarico e si procede alla sua sostituzione attraverso il subentro del membro supplente già designato dall'associazione.

### **Ruolo del Presidente, funzionamento ed attività**

#### **Art.6 Ruolo del Presidente**

Il Presidente convoca, organizza e coordina le attività istituzionali del Tavolo, con le modalità di seguito indicate.

#### **Art.7 Attività**

In conformità con le specifiche finalità il tavolo svolge le seguenti attività:

- a) formulazione di proposte al Comune sui più diversi aspetti che riguardano la gestione e lo sviluppo delle politiche di tutela dell'utente-cittadino-consumatore;
- b) attività consultiva e propositiva nei confronti dei Servizi comunali, con particolare riferimento alle tematiche attinenti il contratto di servizio e la Carta della qualità dei Servizi pubblici adottata dal gestore, la Convenzione di affidamento e l'articolazione tariffaria;
- c) attività di studio, ricerca e verifica sulle questioni attinenti la qualità, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della gestione dei servizi;
- d) attività di analisi, individuazione dei bisogni e delle problematiche degli utenti dei servizi anche attraverso lo studio e realizzazione di un oggettivo sistema di monitoraggio permanente delle valutazioni e della rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito al rispetto degli standard da parte del gestore;
- e) attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito alle attività svolte al Tavolo;
- f) acquisizione, anche tramite consultazioni informali, di elementi atti ad innalzare il livello qualitativo e quantitativo dei dati a disposizione del Comune consentendo alle singole associazioni, nello stesso tempo, di acquisire elementi di chiarimento e/o di aggiornamento sulle principali tematiche e criticità del settore;
- g) instaurare una fattiva collaborazione con le associazioni per migliorare in termini di effettività, di correttezza e di trasparenza, la tutela dei diritti ed il perseguimento degli interessi dei consumatori e costituire il presupposto per l'individuazione di strumenti comuni (tra Comune, gestore e utenti) che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, prevedendo strumenti volti a privilegiarne vie conciliative, e alla qualità dei servizi;
- h) esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio pervenute da utilizzare per la più rapida soluzione degli stessi e al fine di proporre iniziative volte al miglioramento dei servizi;
- i) facilitare le iniziative di confronto e verifica sugli standard di qualità della Carta dei Servizi e sul rapporto tra cittadini, Comune e gestore;
- j) promozione di iniziative congiunte quali ad esempio l'organizzazione della sessione annuale di verifica di cui al comma 461, lettera f, art.2 L.244/2007, di convegni e di incontri di carattere tecnico, informativo e formativo.

Il Tavolo può organizzarsi in Gruppi di lavoro che hanno il compito di approfondire alcuni temi e di elaborare proposte. I Gruppi, che non sono permanenti, ma strumentali e relativi a specifici argomenti da approfondire, avranno carattere temporaneo. Le idee e i progetti che emergono dal lavoro dei Gruppi devono coinvolgere i componenti del Tavolo in un lavoro di rete e contaminazione reciproca.

#### **Art.8 Lavori**

Per lo svolgimento delle sue attività, il Tavolo è assistito da personale indicato dal Comune. Il Dirigente cui viene affidata la competenza provvede altresì alla copertura delle spese occorrenti al suo funzionamento con proprie determinazioni assumendo gli impegni di spesa, disponendo le liquidazioni e quanto altro eventualmente necessario.

#### **Art.9 Convocazione, ordine del giorno e rendiconto attività**

Il Tavolo si riunisce normalmente ogni 90 giorni secondo la programmazione effettuata all'inizio dell'anno e ogni qualvolta il Presidente o 1/3 dei componenti ne ravvisino la necessità. L'avviso di convocazione è inviato dal Presidente almeno 10 giorni prima della data prevista via e-mail. Nell'avviso viene indicato il giorno, il luogo, l'ora e gli argomenti all'ordine del giorno. In caso di urgenza l'avviso può essere inviato almeno 3 giorni prima.

L'ordine del giorno è predisposto dal Presidente e dovrà tener conto delle specifiche richieste e/o esigenze avanzate dalle Associazioni; per rendere più snello, proficuo e favorire il lavoro dei convenuti, per ogni argomento dell'ordine del giorno, quando necessario e/o possibile sarà redatto, a cura degli uffici comunali competenti, un breve promemoria esplicativo. A far data dal giorno successivo a quello di spedizione della convocazione del Tavolo, presso la sede del Comune, in orario d'ufficio o, su specifica richiesta, in altro orario concordato, dovrà essere disponibile alla consultazione dei rappresentanti designati ogni documentazione ritenuta utile per una migliore comprensione degli argomenti da dibattere. Quando tecnicamente possibile la consultazione di tale documentazione deve essere resa possibile attraverso la rete internet. Il Tavolo predispone al termine di ogni anno un rendiconto delle proprie attività che, oltre ad essere pubblicato sul sito del Comune e sugli eventuali siti delle Associazioni componenti il tavolo stesso, potrà essere pubblicizzato ed illustrato nei modi e nelle forme ritenute più opportune.

#### Art.10 Riunioni

Le riunioni del Tavolo sono valide ove partecipi almeno la maggioranza dei suoi componenti. Le decisioni vengono assunte con il voto favorevole della maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente. Di ogni riunione viene steso un verbale riassuntivo, redatto dal segretario. Tale verbale, sottoscritto dal Presidente e dal segretario, è approvato formalmente nella successiva riunione del Tavolo. I verbali e gli atti del Tavolo sono conservati presso la sede comunale e pubblicati sul sito del Comune.