



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

**SERVIZI PUBBLICI:
LE TUTELE PER I CITTADINI
CONSUMATORI TRA DISSERVIZI,
VIOLAZIONI E MANCATO
RISPETTO DELLE CARTE DEI SERVIZI**

**“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento
della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi
del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”**

SERVIZI PUBBLICI: LE TUTELE PER I CITTADINI CONSUMATORI TRA DISSERVIZI, VIOLAZIONI E MANCATO RISPETTO DELLE CARTE DEI SERVIZI

La Carta dei servizi: cos'è e perché è importante

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino. Che sia il Comune o un ospedale o un'agenzia per i trasporti, ognuno dei servizi pubblici deve avere una carta dei servizi. È la loro carta d'identità, che delinea il tipo di servizi e regola i modi nei quali devono essere erogati nel rispetto del cittadino/consumatore. Funziona sia da guida per il cittadino che sia come garanzia dei servizi che vengono offerti.



Possiamo quindi definire la Carta dei Servizi come una sorta di patto tra azienda e cliente nel quale si delineano nero su

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

bianco i diritti e i doveri sia del personale che degli utenti. Generalmente gli obiettivi principali per ogni Carta sono:

- La ricerca e l'adozione di uno standard di qualità preciso del servizio;
- La valutazione della qualità dei servizi nei confronti del consumatore;
- il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

La prima di una serie di leggi che ha reso obbligatoria l'adozione delle carte e definito i contenuti è la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. È questa la norma che ha avviato la Carta, sia come strumento di garanzia per i cittadini che usufruiscono dei servizi, sia come atto di responsabilità da parte dell'Ente erogatore che gli stessi servizi siano a norma rispetto agli standard indicati, che vengono misurati e verificati periodicamente.

Sarà poi il cittadino che valuterà i servizi: ha la possibilità di presentare le osservazioni, le segnalazioni al fine di suggerire dei miglioramenti, o in caso di violazione di un diritto, può esibire un reclamo per essere tutelato.

I principi della Carta dei Servizi

Tutte le carte dei servizi devono rispettare una serie di principi:

- **Eguaglianza:** L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap.
- **Imparzialità:** I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme erogatrici di settore.



- **Continuità:** L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.
- **Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La carta dei servizi nella sanità

Anche le aziende ospedaliere hanno la loro carta dei servizi.



Secondo le norme delineate, gli standard della qualità del servizio devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con le strutture sanitarie e devono toccare tutti i fattori percepibili dall'utente, distinguendo la qualità tecnica della prestazione sanitaria dal tema della qualità del servizio che, in sanità, ruota intorno ai seguenti fattori:

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

- **Tempistiche:** puntualità, regolarità e rispetto dei programmi prefissati e comunicati, ma anche velocità di servizio, brevità delle liste e delle file di attesa ecc...
- **Semplicità e trasparenza:** Una chiara comunicazione agli utenti sulle informazioni relative ai trattamenti sanitari, comprensibile, chiara e completa insieme a una semplicità delle procedure, intesa come possibilità di effettuare le richieste telefonicamente o come facilità degli adempimenti amministrativi.
- **Strutture adeguate:** Standard ottimali per quanto riguarda le strutture fisiche in riferimento al comfort e alla pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale di attesa. Gli utenti inoltre devono ricevere orientamento e accoglienza all'ingresso nelle strutture sanitarie, intese in riferimento sia alla segnaletica, sia al servizio di *reception* che alla necessaria informazione generale sui servizi.

Qualora queste condizioni vengano violate, ogni carta dei servizi prevede che i cittadini possano accedere alla possibilità di un reclamo. In questo caso verranno ricevuti sia dagli enti erogatori che dalle regioni: spetta a loro infatti, a livello istituzionale, la programmazione, il finanziamento, l'organizzazione, la gestione e il controllo delle attività destinate alla tutela della salute dei cittadini.

Rimanendo sempre sull'argomento, se gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi non vengono rispettati o nell'ipotesi di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, il cittadino può presentare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) istituito presso ciascun ente.



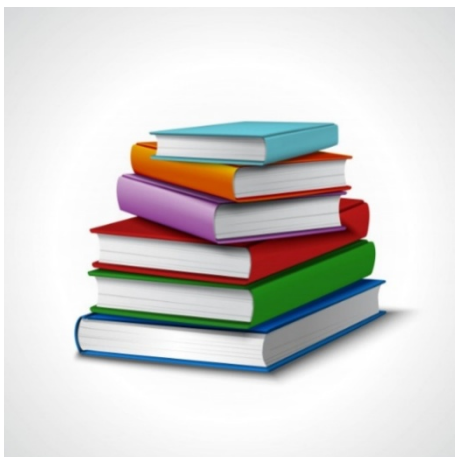
Quest'ultimo, oltre a compiti di informazione e orientamento, si occupa anche della raccolta e della gestione delle segnalazioni provenienti dai cittadini, allo scopo di migliorare i servizi forniti dalla struttura. Sono infatti i reclami e i commenti dei cittadini che indirizzano i cambiamenti sullo

standard e la qualità, oltre a dare uno spaccato dello stato dei servizi sotto gli occhi di tutti.

Le tutele per i cittadini consumatori

I cittadini, in veste di consumatori, sono tutelati dal codice del consumo: una legge della Repubblica italiana, emanata con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di diritti del consumatore.

Si tratta di un codice, in tema di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (raggruppati o meno in associazioni) che vede in questo caso come fornitore lo Stato e tutti gli enti



pubblici. Questo codice ha raggruppato anni di leggi a difesa del consumatore, prima sparse, aiutando a delineare i punti cardine della difesa dei diritti del consumatore e, di contro, gli standard che gli enti pubblici devono mantenere nei

confronti dei cittadini. In particolare, nel codice del consumo vengono prese in considerazione problematiche che riguardano il consumatore in ogni suo ambito:

- L'informazione al consumatore e la pubblicità commerciale;

- la regolarità formale e sostanziale dei contratti in cui è parte il consumatore, la promozione delle vendite ed il credito al consumo;
- le conclusioni di alcuni particolari contratti ed in particolare le vendite fuori dai locali commerciali, i contratti a distanza, il commercio elettronico, la multiproprietà, i servizi turistici;
- La sicurezza e la qualità dei prodotti, la responsabilità del produttore, la garanzia legale di conformità e le garanzie commerciali dei beni di consumo;
- le associazioni dei consumatori (come U.Di.Con.) e l'accesso alla Giustizia.

Cosa può fare il consumatore?

Nonostante i problemi e le difficoltà nell'interagire con le compagnie del servizio pubblico, il consumatore non è né solo, né indifeso. Abbiamo già parlato del codice del consumo, all'interno del quale sono previsti diversi strumenti, tra cui:

Il reclamo: è la prima voce dei cittadini consumatori che si alza quando si riscontra un problema o una pratica scorretta. Le procedure per il reclamo devono essere accessibili, di facile comprensione e utilizzo, devono inoltre svolgersi in tempi rapidi e, se possibile, assicurare un'indagine completa, imparziale del problema per poi risolverlo. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente o via mail. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.



Il rimborso: entra in gioco quando si è effettivamente riscontrata una natura scorretta, fraudolenta o molto semplicemente non si è rispettato il contratto con il

consumatore, ed è previsto a norma di legge.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”


I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente.

La conciliazione: quando fra il consumatore e l'erogatore del servizio non c'è accordo o ci sono difficoltà si può sempre ricorrere alla conciliazione. Quando si parla di conciliazione, si fa riferimento ad un metodo di risoluzione delle controversie alternativo rispetto ad un necessario ricorso dinanzi alle autorità giudiziarie, attraverso il quale le parti provano a trovare una soluzione concordata. Si tratta quindi, in sostanza, di una procedura che ha come risultato l'accordo delle parti, che hanno conciliato le rispettive posizioni trovando un accordo comune condiviso.



Le associazioni dei consumatori: Spesso le procedure per difendere i propri diritti sono complesse, allungate da una burocrazia macchinosa e non alla portata di tutti. Il consumatore però non deve affrontare tutto questo da solo, esistono molte associazioni a difesa del consumatore, delle quali



U.Di.Con è un ottimo esempio, che mettono le proprie conoscenze e competenze al servizio di tutti i cittadini.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI



U.Di.Con Emilia Romagna

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

Associazione iscritta all'elenco Regionale delle Associazioni in difesa dei Consumatori - Decreto 175/2012 del Presidente G.R.

Numero Verde
800 135618