



***“QUALITA’ E CONTROLLI  
NEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
ALLA LUCE DELL’ART. 35 DELLA L.  
28/12/2001 N° 448”***

**Luciano Taborchi**  
Dirigente Settore Servizi Pubblici Imprenditoriali  
Comune di Perugia

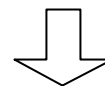
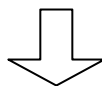
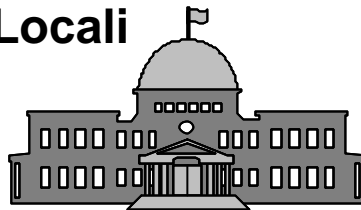


**Quali cambiamenti al ruolo  
e compiti degli EE.LL.  
a fronte della riforma  
dei Servizi Pubblici Locali?**



# Le nuove norme in materia di Servizi Pubblici Locali

## Enti Locali

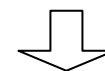
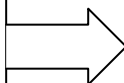


### PER TUTTI I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

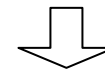
(a rilevanza industriale e non)

- in economia
- in concessione a terzi
- a mezzo di azienda speciale
- a mezzo di istituzione
- a mezzo di S.p.A. o S.r.l. a prev. Cap. pub.
- a mezzo di S.p.A. o S.r.l. senza vincolo di propr. pubb. Magg.

Forme di Gestione  
Art. 113 e segg.  
D. Lgs. 267/2001



SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
A RILEVANZA INDUSTRIALE  
E PRIVI DI RILEVANZA INDUSTRIALE



Utenti





## SIAMO DI FRONTE AD UNA RIFORMA ORGANICA E COERENTE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI?

† **Diversi punti non chiari e definiti**

† **Rinvio al Regolamento Governativo (c.16)**, da emanare entro sei mesi, per:

?le disposizioni necessarie per l'esecuzione ed attuazione dell'art. 35;

?l'individuazione dei servizi pubblici locali a rilevanza industriale.



## Quali sono i Servizi Pubblici Locali a rilevanza industriale?

? **Il Servizio Idrico integrato** (se ne parla espressamente al comma 5, ma già l'art. 5 L. 36/94 rinvia alle disposizioni sui Serv. p. l. di cui alla L. 142);

? **Il Servizio di Igiene Ambientale** (l'art. 23 del D.Lgs. 22/97 rinvia alle disposizioni sui Serv. p. l. di cui alla L. 142);

? **Probabilmente il trasporto pubblico locale** (ad esso si fa riferimento all'art. 113 c. 8 come servizio da escludere in caso di affidamento contestuale con gara di una pluralità di servizi pubblici locali);

? **gas** (D.Lgs. n° 164/2000);

???



## GLI OBIETTIVI DELL'ART. 35:

REALIZZARE UN CONNUBIO TRA:



Liberalizzazione del mercato dei Servizi Pubblici Locali.



Privatizzazione dei soggetti gestori.



### Con Quali Modalità ?

**A)** Cessione ai privati del controllo delle imprese degli EE.LL.

(**privatizzazione sostanziale**):

† prevedendo un periodo di transizione (Art. 113, c.2)

† sollecitando fusioni tra le imprese, per favorire la loro tenuta sul mercato nel passaggio dal monopolio alla concorrenza (Art. 113, c.3);

**B)** Trasformazione entro il 31/12/2002 delle aziende speciali e consorzi per la gestione dei Servizi p. a carattere industriale **in società di capitali**

(**privatizzazione formale**);

**C)** Eliminazione:

• della gestione in economia per tutti i Servizi Pubblici a rilevanza industriale;

• dell'affidamento in concessione a terzi;



### Con Quali Modalità ?

**D)** Gestione del servizio consentita solo con Società' di capitali, individuate mediante gara (Art.113, c.5);

**E)** Divieto di cessione, da parte degli enti locali, della proprietà degli impianti, delle reti ed altre dotazioni, destinati all'esercizio dei servizi (Art. 113, c.2);

**F)** Nuove soluzioni gestionali per i servizi **non a rilevanza industriale**



**Necessita' di modifica degli statuti degli EE.LL.  
per effetto delle nuove norme in materia di servizi pubblici locali.**





## Le Direttrici per gli EE.LL. a fronte della riforma dei Servizi Pubblici Locali

### † Trattato CE:

?art. 3: operare a tutti i livelli per la creazione di un sistema economico fondato sui meccanismi dell'economia di mercato;

?art. 86.2: la libera concorrenza è la regola generale per la gestione dei servizi di interesse economico generale;

† **Principio di sussidiarietà'** secondo le modifiche al titolo V parte seconda della costituzione (L. Cost. n° 3/2001);

† **Art. 3 D.Lgs. 267/2000:** "L'ente locale rappresenta la propria comunità', ne cura gli interessi e ne promuove o sviluppo";

† **Art. 112, 3° comma, D.Lgs. 267/2000:** "Ai servizi pubblici locali si applica il capo III del D.Lgs 30 luglio 1999, n° 286, relativo alla qualità' dei servizi pubblici locali e carte dei servizi".



### Le Modalità

#### † **Separare:**

responsabilità politica e governo (che rimane in capo all'ente locale)

*da*

organizzazione del servizio e gestione (che spetta alle società di capitali)

† **Perseguire** l'interesse generale con modalità meno invadenti rispetto al funzionamento del mercato

† **Indirizzare** il sistema dei servizi pubblici locali verso criteri premianti l'efficienza e il merito, favorendo così tutto il sistema economico locale = **GOVERNARE**



## Le conseguenti funzioni degli EE. LL. :

† indirizzo

† programmazione

† vigilanza

† controllo

† coordinamento dei servizi sul territorio

† **regolazione dei servizi pubblici**, attraverso la definizione della disciplina contrattualistica degli obblighi delle imprese

† **difesa dei consumatori/clienti.**



### Quali indicazioni su qualità e controlli sono contenuti nell'art. 35?

**comma 14:** “Nell’esercizio delle loro funzioni, gli enti locali, anche in forma associata, **individuano gli standard di qualità e determinano le modalità di vigilanza e controllo** delle aziende esercenti i servizi pubblici, **in un quadro di tutela prioritaria degli utenti e dei consumatori**”.

**comma 5: (art. 113)** La gara “è indetta nel **rispetto degli standard qualitativi, quantitativi, ambientali, di equa distribuzione sul territorio e di sicurezza**” ed “è aggiudicata sulla base del **migliore livello di qualità e sicurezza**” (tutti elementi propri del **contratto di servizio**).

**comma 11: (art. 113)** I contratti di servizio dovranno prevedere: “i **livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti**”.

**comma 6:** In caso di gestione associata, il soggetto stipula appositi contratti di servizio con i comuni fino a 5.000 abitanti “al fine di assicurare il **rispetto di adeguati ed omogenei standard qualitativi di servizio** definiti dai contratti stessi”.



## **I CONTRATTI DI SERVIZIO (art. 113 – comma 11):**

† Regolano i rapporti degli EE. LL. con le società' di erogazione del servizio e con le società di gestione delle reti e degli impianti;

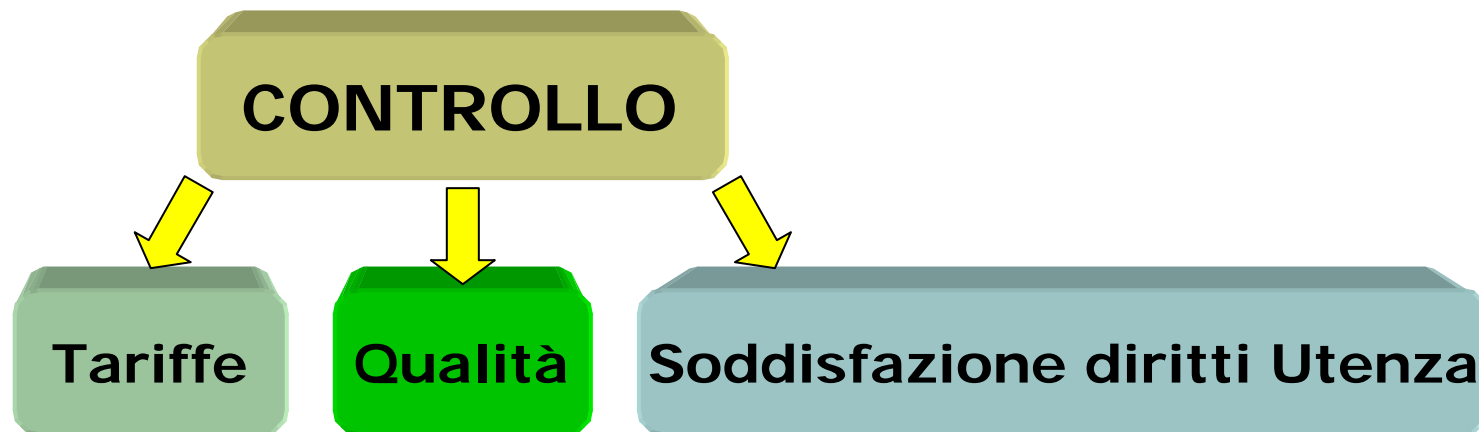
† Devono prevedere i livelli dei servizi da garantire ed adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti.



## I CONTRATTI DI SERVIZIO (art. 113 – comma 11):

### Contenuti:

- ? Durata e aspetti economici del rapporto
- ? Modalità di espletamento del servizio
- ? Standard qualitativi, quantitativi, ambientali, di equa distribuzione sul territorio e di sicurezza
- ? Piani di investimento per lo sviluppo e potenziamento delle reti e degli impianti, per il loro rinnovo e manutenzione (comma 7)
- ? Contenuti di innovazione tecnologica e gestionale (comma 7)
- ? Modalità di determinazione delle tariffe (qualora non siano fissate da altri soggetti., es. ATO)
- ? Diritti degli utenti
- ? Poteri di verifica dell'ente locale
- ? Meccanismi risolutori



**Chi lo  
effettua ?**

“Gli enti locali anche in forma associata individuano standard di qualità e **determinano** le modalità di vigilanza e controllo” (comma 14)

Quindi: **Enti locali** o **Agenzie di regolazione**  
(organismi sovracomunali di area vasta)



## Presupposti per il monitoraggio e controllo

- † Specifiche competenze e professionalità;
- † Adeguato sistema informativo e delle procedure;
- † Ricognizione dello stato dei servizi e raffronto tra lo stato esistente e l'insieme degli obiettivi da perseguire;
- † Definizione di standard quali-quantitativi, organizzativi e tecnici;
- † Definizione degli indicatori e delle soglie da rispettare, che devono confluire nelle **carte dei servizi**.





### **Alcune proposte operative**

- A)** - Potenziamento e specializzazione uffici di controllo degli EE. LL.;
- B)** - Indagini di customer satisfaction (per potenziare gli strumenti di ascolto sia dei bisogni che dei desideri dei cittadini/clienti e valutare se e in che misura le prestazioni e i servizi erogati sono in linea con le loro aspettative);
- C)** - Carte dei servizi;
- D)** - Osservatorio sui Servizi Pubblici Locali;



### **A) - Esempi di monitoraggio, attivati dal Comune di Perugia sull'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi di igiene urbana ed acqua potabile:**

✍ rilevazioni periodiche in ordine alla quantità media di rifiuti prodotti per abitante, per individuare le variazioni della domanda e quindi la capacità dell'Azienda convenzionata di assicurare la qualità del servizio;

✍ rilevazioni periodiche in ordine all'utilizzo dei contenitori per il conferimento di rifiuti da parte della cittadinanza, al fine di verificare la capacità dell'Azienda di organizzare la raccolta secondo criteri di efficienza ed economicità;

✍ rilevazioni periodiche sul numero di domande di allacciamento all'acquedotto presentate all'Azienda convenzionata e, di queste, quante accolte e pagate, con esecuzione dei lavori di allacciamento, al fine di verificare l'efficienza finanziaria e l'efficacia tecnico-operativa dell'Azienda stessa.



## **B) - Indagine di “customer satisfaction” sui servizi di igiene urbana e acqua potabile**

Ha riguardato la valutazione della qualità percepita dagli utenti, cioè se e in che misura le prestazioni e servizi erogati sono in linea con le aspettative dei cittadini-clienti.

L'indagine è tesa a valutare l'impatto che detti servizi hanno sugli utenti, le aspettative e i punti critici che necessitano di interventi migliorativi.

Il progetto si è basato su due moduli:

- 1) – Rilevazione di customer satisfaction index presso un campione di cittadini residenti nel territorio comunale rappresentativo di tutta la popolazione (n° 800 intervistati). Oggetto della rilevazione è stata sia l'area “Prodotto/Servizio” che quella di “Relazione con gli Utenti”;
- 2) – Confronto dei risultati con gli standard rilevati a livello nazionale.



### C) - La Carta del Servizio

**Cosa è:** certificato di garanzia in ordine alle modalità del servizio erogato, agli standard dichiarati, trasparenza nei rapporti con l'utenza, tutela di questi ultimi in caso di difformità rispetto a quanto certificato.

**Fondamenti** - Legge 241/1990

**Normativi:** - D.Lgs. 29/1993

- Direttiva Pres. C.M. 27/01/1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Leggi Bassanini

- DLg. n° 286/1999

**Serve per:** - semplificare i processi

- migliorare efficienza e efficacia della P. A. e dei soggetti gestori

- introdurre nel settore pubblico elementi di valutazione della qualità simili a quelli presenti nelle imprese private.



### **C) - La Carta del Servizio**

- Contenuti:**
- presentazione del servizio e del sistema di erogazione
  - tutela dei principi di eguaglianza, imparzialità, tempestività e continuità nell'erogazione
  - partecipazione dell'utenza
  - definizione indicatori di qualità (aspetti tecnici, relazionali, ambientali, organizzativi, economici)
  - definizione standard delle prestazioni
  - tutela utenti in caso di disservizi
  - procedure di reclamo
  - casi e modalità di indennizzo per mancato rispetto degli standard.



### D) - Osservatorio sui Servizi Pubblici Locali

**Cosa è:** Organismo di supporto agli enti locali, anche in forma associata, per le funzioni di:

- indirizzo
- programmazione
- monitoraggio
- controllo
- difesa dei consumatori/clienti

**Dove:**

- in ogni Comune
- in forma associata tra più Comuni
- nel comune capoluogo e supporto di altri comuni mediante convenzione

**Posizione:** di terzietà e visibilità istituzionale

**Composizione:**

- Rappresentanti Enti Locali
- Esperti
- Università degli Studi
- Gestori Servizi Pubblici Locali
- Associazioni utenti e consumatori
- OO.SS.



# Le nuove norme in materia di Servizi Pubblici Locali

