

**Consiglio Comunale 4 marzo 2009**  
**Consulta Comunale dei Consumatori e degli Utenti**

**“Relazione attività anno 2008”**

**Sintesi seduta 23/01/2008**

(presenti il Vice-Sindaco, il Dott. Rosi Bonci incaricato dall'Assessore Guasticchi e un rappresentante dell'Ufficio Mobilità)

**1) Acquisizione delibera Consiglio Comunale in data 12/12/2007.**

Con la predetta Delibera il Consiglio Comunale impegnava il Sindaco e la Giunta “a verificare e risolvere i problemi che hanno ostacolato gli impegni dell'Amministrazione comunale rispetto al funzionamento della Consulta Comunale dei Consumatori ed Utenti”. In merito a tale punto la Giunta a mezzo del Vice-Sindaco faceva presente la necessità di definire congiuntamente i problemi che la Consulta è legittimata ad affrontare, proponendo un incontro con tutti gli Assessori.

I membri della Consulta esprimevano la loro totale disponibilità. Si faceva presente, altresì, che taluni argomenti, quali ad esempio il problema dell'inquinamento acustico del Minimetro all'odg della seduta della Consulta del 23 gennaio 2008, non sono da taluni Assessori ritenuti di competenza della Consulta.

A tutt'oggi, e nonostante le ripetute richieste della Consulta il predetto incontro non si è svolto.

**2) ICI**

La Consulta Comunale decide di affrontare la questione ICI, sulla base delle difficoltà segnalate dagli utenti, nell'interfacciare gli Uffici comunali intenti all'attività di recupero dell'evasione fiscale, principalmente, riguardo alle aree edificabili, sulla base del D.L. n. 223/06, che all'art. 36, comma 2, dispone che si considera edificabile l'area compresa nel piano regolatore generale adottato dal Comune, anche in mancanza degli strumenti attuativi.

Nel recupero non si è proceduto a previo avviso bonario, ma direttamente alla notifica delle cartelle di pagamento, e ciò poiché, secondo gli Uffici, non vi sarebbero vantaggi per gli utenti che non potrebbero comunque mettersi in regola, mentre l'Amministrazione potrebbe incorrere in azioni di responsabilità per danno erariale;

Le difficoltà incontrate dagli utenti hanno riguardato due aspetti in particolare:

- a) le modalità e criteri per ottenere il rateizzo;
- b) la mancanza di criteri adottati da parte del Comune di Perugia per compiere la rivalutazione annuale delle aree edificabili ai fini della dichiarazione ICI.

Sul primo fronte gli Uffici, su richiesta della Consulta, hanno inviato specifici chiarimenti alle Associazioni dei Consumatori anche se non hanno acconsentito alla pubblicazione delle predette sul Sito Internet del Comune.

Sul piano dell'incertezza in ordine ai parametri di rivalutazione dei terreni edificabili, gli Uffici hanno offerto esaustivi chiarimenti da cui è in sostanza emerso che, complice un quadro legislativo piuttosto frammentato sul tema, gli aggravii per gli utenti si sarebbero potuti evitare se il Comune di Perugia avesse adottato, come era sua facoltà, ai sensi dell'art. 59, lett. G) del D.Lgs. n. 446/97, un apposito Regolamento per la determinazione periodica dei valori minimi da dichiarare. In tal caso infatti, sarebbe stato inibito al Comune l'accertamento nei confronti di quegli utenti che avessero accettato i predetti valori. La mancanza di tali valori ha determinato notevoli aggravii a carico degli utenti, in termini di interessi e sanzioni, anche allorquando gli stessi erano ricorsi a perizie giurate, al tempo (parliamo degli anni 2000 e 2001 in particolare) accettate dagli Uffici e poi ritenuti errati dagli stessi allorquando hanno proceduto al recupero, applicando il criterio del valore venale del bene con efficacia retroattiva.

Il Comune aveva inoltre l'onere di comunicare agli utenti con lettera raccomandata, ai sensi dell'art. 31 della Legge 289/2002, l'avvenuta attribuzione della qualifica di edificabilità dei terreni.

Non risulta che gli Uffici si siano avvalsi di tale facoltà.

La Consulta ha fatto, altresì, richiesta di acquisizione dell'atto dell'Agenzia del Territorio in base al quale sono stati effettuati gli accertamenti e le rivalutazioni, ma tale accesso è stato negato da parte degli Uffici, qualificandosi il predetto atto quale atto istruttorio, quindi, non oggetto del diritto di accesso dell'organo *de quo*.

Gli Uffici hanno concluso infine con l'impegno di sollecitare l'adozione di una deliberazione del Consiglio Comunale sulla determinazione periodica dei criteri di rivalutazione; misura adottata con Deliberazione n. 61 del marzo 2008, con cui si è modificato in tal senso il Regolamento ICI.

### 3) **Minimetrò e inquinamento acustico.**

Su tale tema, vi è stata l'audizione di un rappresentante dell'Arpa, il quale ha chiarito gli aspetti relativi all'inquinamento acustico prodotto dal Minimetrò e fatto presente che la zonizzazione acustica ancora non era stata completa, pertanto, qualificare o meno il rumore emesso come inquinamento incontrava tale difficoltà in quanto per ogni zona, ci sono diversi limiti da rispettare.

A tale questione si aggiunge la classificazione del Minimetrò nelle varie tipologie di impianto, in quanto a seconda della predetta classificazione cambia la valutazione della soglia di rumore consentito. Si fa presente che parte della Giunta ha ritenuto che la predetta materia non fosse di competenza della Consulta. Ipotesi respinta con forza dall'organo *de quo*, visto che la materia interessa la salute dei cittadini e le possibili ripercussioni, anche in termini di costo, che gli interventi di abbattimento delle soglie di rumore hanno sulle tasche dei cittadini.

### 4) **Nuove aree di sosta a pagamento Elce e Via dei Filosofi.**

A tale proposito, la Consulta lamenta che rispetto a tali regolamenti particolarmente importanti ed incidenti sui diritti degli utenti non si sia stato chiesto alcun parere alla Consulta né si sia provveduto a coinvolgere in alcuna misura le Associazioni degli utenti, a fronte, dall'altra parte, della stipula, con le categorie dei commercianti, di specifiche intese, di cui non è dato conoscere, peraltro, l'esatto contenuto. Una vicenda che evidenzia come ci voglia maggiore trasparenza nell'adozione delle scelte e ci permettiamo di dire maggiore partecipazione dei cittadini.

## **Sintesi Seduta 13 maggio 2008**

(presenti il Presidente dell'AATO Umbria 1 e l'Umbra Acque S.p.A.)

### 1) **Il Servizio Idrico Integrato**

Rispetto al **Servizio idrico integrato**, la Consulta ha lamentato l'assenza, sul sito dell'Autorità d'Ambito, del Piano d'Ambito in vigore e delle delibere del predetto organo, come mancanza di trasparenza di un ente che dovrebbe invece essere improntato alla massima trasparenza, proprio per il ruolo che riveste, nonché per la sua composizione.

Si evidenzia l'adozione tardiva, a fine 2007, della delibera di determinazione della tariffa per l'anno 2007, che essendo stata aumentata ha comportato bollette di conguaglio a volte molte esose.

A quanto detto si aggiunga che talvolta le letture dei gruppi di misura non vengono fatte con periodicità annuale e non è possibile allo stato attuale una forma di autolettura come invece sussiste per altri tipi di fornitura.

La Consulta fa presente, altresì, le segnalazioni degli utenti relativamente alle difficoltà di rapporto con gli uffici di Umbra Acque, che danno spesso risposte diversificate in ordine agli stessi quesiti, quale ad esempio il costo delle volture, nel caso di subentro in qualità di erede, o i costi di allaccio della fornitura. Non è dato rinvenire, peraltro, sul sito dei predetti la delibera dell'Autorità che ha definito i costi di allaccio.

Inoltre, nonostante le ripetute richieste da parte delle Associazioni dei Consumatori, nonché quanto previsto dalla legge in materia di Carte dei Servizi, l'AATO non ha ancora convocato le Associazioni al fine di concordare con le stesse il contenuto della Carta stessa, definire con chiarezza la procedura di reclamo che gli utenti possono seguire, né ha mai risposto, e ciò

congiuntamente al Gestore Umbra Acque, alla possibilità di inserire una procedura di conciliazione nel caso di cattivo esito della procedura di reclamo, al fine di contenere il contenzioso.

Nella seduta del 13 maggio 2008, il Presidente dell'AATO 1 si è impegnato a convocare le Associazioni dei consumatori ad un Tavolo, così come previsto dalla legge, in ordine al nuovo Piano d'Ambito, al Piano Finanziario (ovvero tariffario) e alla Carta dei Servizi.

A tutt'oggi, non vi è stata alcuna convocazione, pertanto chiediamo, in questa sede, che il Comune di Perugia si faccia portatore delle istanze degli utenti all'interno dell'Autorità d'Ambito. Si sottolinea altresì come, a tutt'oggi, ovvero a quasi un anno di distanza dalla Consulta *de qua*, il sito dell'AATO Umbria 1 risulti ancora privo di tutta la documentazione rilevante per gli utenti, comparendo ormai da mesi la scritta "*sito in costruzione*". Analogamente dicasi, per quanto riguarda il sito di Umbra Acque, il quale non contiene la modulistica utile all'espletamento delle pratiche.

Il Presidente dell'AATO 1, nel corso del Tavolo di concertazione sul Bilancio 2009, svoltosi nel mese di febbraio di quest'anno, ha rinnovato gli impegni di convocazione delle Associazioni degli utenti sulle materie di cui si è detto e ha dichiarato la propria disponibilità a fornire risposte utili e certe in ordine ad un tema ulteriore affrontato in quella sede ovvero il rimborso dei canoni di depurazione indebitamente corrisposti dagli utenti, a seguito della pronuncia della Corte Costituzionale, con sentenza n. 335/2008.

La predetta Autorità non ha, però, a tutt'oggi, fornito alcuna risposta, nonostante le ripetute richieste e istanze degli utenti. Poiché la questione potrebbe riguardare anche il Comune di Perugia per gli anni antecedenti all'affidamento del servizio alla Cesap, poi Umbra Acque, la Consulta si propone di approfondire a breve il predetto tema e ritiene importante segnalarlo a codesto rispettabile Consiglio.

In tema di tariffa, si è sottolineato come il Piano tariffario dell'AATO 1 non abbia previsto alcuna tariffa sociale per l'anno 2007, nonostante l'AATO 1 avesse un buon avanzo di bilancio.

E' emerso nel corso della seduta che sarebbe proprio il Comune di Perugia ad aver proposto un emendamento al fine di non attivare il predetto fondo di solidarietà previsto, seppur facoltativamente, dalla legge. Si fa notare che i Comuni percepiscono canoni dalle condutture di loro proprietà, pertanto, questa potrebbe essere una fonte importante per la costituzione dei predetti fondi.

## **Sintesi Seduta 14 novembre 2008**

### **1) Attivazione Convenzione Anci-Cives**

La Consulta ha espresso parere negativo all'attivazione della **Convenzione Anci-Cives** da parte del Comune di Perugia.

Il Comune di Perugia sottoponeva alla Consulta l'iniziativa proposta dalla Società Convergo, relativa alla possibilità di attivare da parte del Comune la Convenzione "*Associa*" stipulata dall'ANCI con la predetta società, editrice del portale [www.mondotariffe.it](http://www.mondotariffe.it), contenente tutte le tariffe del mercato della telefonia fissa e mobile, aggiornate in tempo reale.

Mediante il servizio "*compara*", l'utente può valutare sulla base delle proprie caratteristiche di consumo quale sia la tariffa "migliore". Il servizio, gratuito per gli utenti, avrebbe comportato una spesa pari ad Euro 12.500,00 + IVA per il Comune o in alternativa la ricerca da parte di Convergo di sponsor privati che avrebbero avuto in cambio visibilità sia sul Sito del Comune di Perugia che in eventuali iniziative.

La Consulta, nella seduta del 14/11/2008, ha espresso parere negativo, per le seguenti motivazioni: l'attivazione della predetta Convenzione A) costituirebbe un costo aggiuntivo per i cittadini ed una duplicazione di uno strumento che sta per partire a livello nazionale nell'ambito delle iniziative del Ministero per lo Sviluppo Economico, B) presenta lati poco chiari, soprattutto per quanto attiene agli sponsor privati e alle donazioni, che costituiscono uno strumento di marketing sempre più utilizzato dalle aziende, C) la convenzione si riferisce a servizi non facenti parte delle competenze comunali.

### **2) Protocollo di Genova.**

La Consulta ha analizzato e discusso il Protocollo di Genova stipulato tra le Associazioni dei Consumatori e il predetto Comune, in base al quale le "parti" hanno concordato di dar vita a forme

permanenti di consultazione, concertazione e contrattazione di tutte le politiche economiche e sociali del Comune di Genova relative ai consumatori e utenti e con particolare riferimento alle materie, tra le altre, della mobilità e trasporti, tributi e tariffe, servizi civici, commercio e turismo, ambiente ed energia, servizi pubblici locali, istruzione, sanità e servizi e cura della persona, casa e territorio, politiche della sicurezza, efficienza ed efficacia della Pubblica Amministrazione. Si è altresì prevista la costituzione di un tavolo tecnico per dare concreta attuazione al Protocollo e per il reperimento dei sostegni finanziari per le attività da svolgersi.

Tale discussione andrà approfondita da parte della Consulta e verrà valutato, congiuntamente all'Amministrazione Comunale, quale strumento per migliorare, anche qualitativamente, il contributo che le organizzazioni degli utenti possono dare alla buona amministrazione, nonché al fine di definire il ruolo della Consulta rispetto all'azione e al coinvolgimento delle singole Associazioni ai tavoli di concertazione.

### **3) Presentazione del Piano di interventi della Giunta Comunale.**

La presentazione del Piano di Interventi da parte della Giunta, sebbene pervenuto con ritardo rispetto a quanto previsto dalla Carta Comunale è stato accolto con favore e piacere, da parte della Consulta. Per la prima volta, infatti, il Comune di Perugia si dota di un documento annuale unitario di raccolta e raccordo di tutti gli strumenti e le iniziative messe in atto nell'ottica della tutela dei diritti degli utenti.

Il documento, che andrebbe discusso ed approvato dal Consiglio Comunale, si compone di **due sezioni**: in una prima sezione vengono richiamate le misure ed azioni adottate ed in atto e, nella seconda sezione, le iniziative ed azioni da intraprendersi.

#### **Schema riassuntivo**

##### **Sezione prima:**

- 1) Qualità ed efficienza delle farmacie comunali;
- 2) Qualità ed efficienza servizio igiene urbana;
- 3) Qualità ed efficienza del servizio parcheggi;
- 4) Indagine qualità servizi anagrafici;
- 5) Bilancio consolidato di gruppo (del Comune di Perugia in relazione alle proprie aziende partecipate);
- 6) Tavolo di concertazione per la manovra di Bilancio;
- 7) Definizione dei valori delle aree edificabili ai fini ICI;
- 8) Qualità dei servizi del Minimetro;
- 9) Raccolta differenziata domiciliare (estensione alle Circoscrizioni 4<sup>^</sup> - 5<sup>^</sup> - 6<sup>^</sup> e 13<sup>^</sup>);
- 10) Certificazione qualità norme ISO 9001:2000 (sportello unico per l'edilizia);
- 11) Realizzazione guida alle attività edilizie;
- 12) Sportello regionale del Consumatore, Piano del Commercio su area pubblica (obiettivo specifico: vendita diretta dei prodotti agricoli);
- 13) Ridefinizione rette asili nido e tariffe servizio trasporto scolastico;
- 14) Qualità dei servizi socio educativi (mappatura realtà del territorio). Obiettivi: predisposizione carte dei servizi;
- 15) Politiche tariffarie nei servizi sociali (compartecipazione in base all'ISEE);
- 16) Autorizzazione apertura e funzionamento strutture residenziali e semiresidenziali per minori (migliorare standard di qualità e regole comuni);
- 17) Tariffario comunale per uso impianti sportivi comunali;
- 18) Perugia Carta Giovani.

##### **Sezione seconda**

- 1) Tavolo di concertazione per la manovra di bilancio 2009;
- 2) Implementazione servizi online tributi e altre entrate;
- 3) Parametri qualitativi dei servizi – nuovo Gestore ATO2 Rifiuti (standard di qualità e Carta dei servizi);
- 4) Indagini di Customer Satisfaction servizi demografici;
- 5) Monitoraggio servizio farmacie comunali (in termini di efficienza e qualità del servizio);

- 6) Incremento raccolta differenziata domiciliare (estensione alla 10<sup>^</sup> e 11<sup>^</sup> Circostrizione), nonché la definizione dell'obiettivo del 50% di raccolta differenziata per il 2009;
- 7) Autorizzazione apertura e funzionamento strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti (definizione standard di riferimento, rilevazione strutture operanti, rilascio nuove autorizzazioni, controllo strutture, ampliamento e diversificazione dell'offerta).

La Consulta ha espresso proprio **parere positivo e apprezzamento** per l'ottimo lavoro svolto dagli Uffici, anche in termini di organizzazione del documento, e si è riservata di approfondire nel corso del 2009 i vari aspetti ed iniziative con i singoli Uffici. Si è riservata altresì di approfondire meglio gli aspetti relativi alle indagini di Customer Satisfaction realizzate e da realizzarsi.

Si fa presente, che una delle iniziative programmate ed in particolare il "**Tavolo di concertazione per la manovra di Bilancio 2009**" si è svolta nella prima parte del mese di febbraio. Alla stessa hanno partecipato talune Associazioni di Consumatori e il Tavolo stesso si è concluso con un Protocollo, al quale hanno aderito talune, ma non tutte, le Associazioni che hanno preso parte al Tavolo. I tempi sono stati strettissimi, contrariamente a quanto programmato nel Piano di Interventi: due settimane anziché tre mesi.

### **Sintesi Seduta 1° dicembre 2008**

Si è affrontato nuovamente il problema del rapporto con gli organi comunali e della necessità di ampliare gli spazi a disposizione della Consulta, in particolare sul Sito Web, della dotazione di un indirizzo e-mail, nonché della creazione di una Segreteria della Consulta, così come previsto dalla Carta Comunale. La problematica più volte portata all'attenzione degli organi competenti verrà formalmente riportata all'attenzione del Presidente del Consiglio Comunale, del Sindaco e del Direttore Generale.

### **Bilancio dell'attività 2007-2008**

Nonostante le persistenti difficoltà di funzionamento, il bilancio sull'attività svolta dalle Associazioni dei Consumatori all'interno della Consulta Comunale dei Consumatori e Utenti e nell'ambito dei tavoli di concertazione insediati dal Comune di Perugia, negli ultimi due anni, è certamente connotato dalla positività.

Attraverso la costituzione dell'organo *de quo*, le Associazioni hanno acquisito a pieno titolo il riconoscimento della loro importanza come nuovi "*attori*" della partecipazione e della concertazione, che si sono conquistati sul campo dopo anni di attività a tutela degli utenti.

Un riconoscimento, peraltro, venuto da lontano, ci riferiamo alla Comunità Europea, e che viene a confermarsi nella disciplina nazionale con l'adozione da ultimo della Legge Finanziaria 2008, la quale, in materia di servizi pubblici locali, in attuazione del principio di rango costituzionale della sussidiarietà, ha disciplinato con l'art. 2, comma 461, nello spirito dell'art. 101 del Codice del Consumo, un'essenziale procedura di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti per garantire in concreto la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

L'art. 2, comma 461 recita:

*"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 gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:***

*a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante la restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*

*b) **consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;***

*c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*d) previsione di un sistema di **monitoraggio permanente** del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, **con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;***

*e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso”.*

Si supera in tal modo il coinvolgimento delle Associazioni nel solo momento di predisposizione delle Carte dei Servizi per anticiparlo al momento della predisposizione dei contratti di servizio, luogo deputato alla fissazione degli obiettivi e standard di qualità dei servizi stessi.