Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

**Centro Tutela Consumatori Utenti**

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

# Taglio delle competenze del CTCU in materia delle Carte di Qualità dei Servizi

Lun 15/07/2019 - 11:55

*Lettera aperta*

Al Presidente
della Giunta Provinciale

Ai
Consiglieri del Consiglio Provinciale

**Taglio delle competenze del Centro Tutela Consumatori Utenti in materia delle Carte di Qualità dei Servizi**
**Con la legge "Omnibus" una modifica in sordina della legge provinciale sulla difesa dei consumatori e utenti**

Mediante un articolo della legge "omnibus" si intendono tagliare le competenze del Centro Tutela Consumatori Utenti. Dalla legge provinciale sulla tutela dei consumatori si vorrebbe infatti depennare un paragrafo che attribuisce al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), fra le altre sue competenze, il compito di partecipare alla determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici locali erogati dai soggetti privati, nonché quello di vigilare sull'applicazione di tali standard. Con ciò verrebbe messo in discussione in Alto Adige quello che è un compito cardine della tutela dei consumatori europea e nazionale.

Il paragrafo in questione traspone in legge provinciale una norma nazionale del 2007: il legislatore nazionale aveva infatti previsto che, nel caso di servizi pubblici locali affidati dagli enti pubblici a soggetti privati tramite contratto di servizio, vige l'obbligo di redigere una Carta della qualità dei servizi, concertata con le associazioni di tutela dei consumatori, che stabilisca gli standard di qualità, e che le

stesse associazioni partecipino al monitoraggio e alla verifica periodica di tali parametri di qualità. Le attività delle associazioni sono finanziate con un prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, e non vi sono costi a carico dell'ente pubblico.

Depennando detto paragrafo, anche in Alto Adige, come nel resto d'Italia, tutte le associazioni dei consumatori riconosciute (e sono 20 di numero) dovrebbero espletare tale compito congiuntamente. L'esperienza mostra che è praticamente impossibile trovare un consenso su contenuti omogenei con un numero così sostenuto di attori – senza che il tutto si trasformi in un guscio vuoto, dove oltre a venir condivisi documenti si farebbe ben poco per incrementare la qualità dei servizi.
Il processo di fissare e monitorare nel tempo gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati da soggetti privati – a titolo esemplificativo citiamo il trasporto pubblico locale, i servizi delle case delle donne per donne in situazioni di pericolo, il trasporto di alunni con problemi di mobilità, nonché molteplici servizi a favore di persone svantaggiate – non deve avere lo scopo di mettere tra loro in concorrenza singole associazioni, né deve diventare un processo di consenso meccanico e vuoto, ma va affrontato, concepito e realizzato nel concreto per ogni singolo servizio ai cittadini, ognuno con le rispettive peculiarità. Il prospettato ritorno al modello nazionale non promette quindi buone nuove per gli utenti di questi servizi.

Le Carte della qualità obbligatorie sono state introdotte per legge ormai 12 anni fa. Dopo gli inizi assai faticosi e difficili cominciamo ad assistere ad una mutata percezione di questo strumento, sia da parte degli enti cedenti che da parte dei soggetti gestori, che finalmente percepiscono come le Carte portino soltanto benefici a tutti i soggetti coinvolti. Grazie al nostro impegno in questi anni stanno anche maturando i primi risultati concreti – citiamo solo a titolo esemplificativo il bonus pendolari, misura unica in tutta Europa, che riconosce ai pendolari altoatesini un indennizzo nel caso di ritardi nel trasporto pubblico locale, erogato per la prima volta nel 2019.

Considerando i risultati raggiunti, quali il bonus citato, diventa ancora meno comprensibile questo tentativo di scardinare i principi fissati nella norma attuale – ed anche il fatto che una tale iniziativa venga intrapresa senza neanche consultare l'istituzione interessata la dice lunga.

La motivazione addotta, ovvero che tale paragrafo sia superfluo in quanto sarebbe già coperto da Delibera della Giunta Provinciale, non corrisponde al vero: in realtà, eliminando questo paragrafo della legge provinciale in materia di difesa dei consumatori e utenti, alla Delibera manca la fonte di diritto specifica cui la Giunta Provinciale si riferirebbe, diventando così un mero passaggio “vuoto”.

Si definisce quale „superato“ il contributo pubblico, quasi a voler evitare l'evenienza di un ipotetico „doppio“ finanziamento a carico della collettività della stessa attività. In realtà, non vi è mai stato e non vi è un simile doppio finanziamento da fondi pubblici: il paragrafo della legge provinciale non riguarda il finanziamento (che è invece a carico dei gestori privati), ma fissa soltanto le competenze obiettive del Centro Tutela Consumatori Utenti per le Carte della Qualità dei Servizi in Alto Adige. Stralciando tale competenza, si rinuncia alla norma autonoma per l'Alto Adige – un netto passo all'indietro.

Un finanziamento pubblico del CTCU per le attività connesse alle Carte della Qualità dei Servizi era da sempre escluso “ab origine”, in quanto già la legge finanziaria del 2008 (L. 244/2007, comma 461) esclude qualsivoglia finanziamento da bilancio pubblico, stabilendo che:
… gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: (…) previsione che le attività (…) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l’intera durata del contratto stesso.

Allo scopo di chiarire quanto sopra esposto chiediamo pertanto al Presidente della Giunta Provinciale un incontro urgente.