

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

**Diffida ex art. 3, c. 1, D. Lgs 198/2009 per emanazione Carte dei servizi. Richiesta sottoscrizione di un protocollo di intesa.. Richiesta presentazione Piani e Relazioni Performance tramite Giornata della Trasparenza (Del Civit n. 2/2012)..**

**sabato 5 agosto 2017 - 00:48**

Da: [acumarche](mailto:acumarche)

A: [AN Comune di SENIGALLIA](mailto:AN Comune di SENIGALLIA)

Si trasmette la allegata lettera e relativa documentazione con preghiera di recapitarla agli Ill.mi Signori destinatari.

Si resta in attesa di un cortese riscontro e si inviano distinti saluti.

Ancona, 5 Agosto 2017

Associazione dei Consumatori ed utenti ACU Marche  
il Componente del CRCU Regione Marche, Dott. Fabio Amici

-----

Ancona, lì 4 Agosto 2017

Agli Ill.mi Signori

- Sindaco, Prof. Maurizio Mangialardi, **Presidente dell’Anci Marche (dall’anno 2013)**
- Assessori
- Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ed Integrita’, Segretario Generale, Presidente del Nucleo di valutazione Dott. Stefano Morganti
- Componenti del Nucleo di Valutazione:
- Dott. Graziano Cucchi

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

- Dott. Roberto Petrucci
- Responsabile dell'Ufficio  
Procedimenti disciplinari
- Responsabile dell'Ufficio relazioni  
con il pubblico (URP)
- Presidente e **Consiglieri**  
**Consiglio Comunale**

Oggetto:

**1) Diffida ai sensi del comma 1, art. 3 del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198** *“Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici“* per provvedere, entro il termine di novanta giorni, ad emanare le Carte dei Servizi di tutti i servizi erogati direttamente dal Comune di Senigallia ed assicurare - per i servizi erogati in regime di concessione, o mediante convenzione - l'emanazione da parte dei soggetti giuridici gestori delle Carte della qualità dei servizi, con conseguente pubblicazione sul sito web istituzionale, nella sezione “Amministrazione trasparente”;

2) Richiesta di urgente sottoscrizione di un protocollo di intesa tra il Comune di Senigallia e le Associazioni dei Consumatori ed Utenti del C.R.C.U. della Regione Marche analogo a quello pubblicato nell'allegato A della nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri 12/2013/18 pubblicata sul S.O. n. 72 alla G.U. serie Generale n. 254 del 29.10.2013 (in [www.unificata.it](http://www.unificata.it)) per la costituzione di un tavolo di lavoro e confronto per rafforzare il lavoro di sinergia realizzando una virtuosa collaborazione tra il Comune di Senigallia, i soggetti erogatori dei servizi, gli utenti e le Associazioni dei consumatori ed utenti del CRCU Regione Marche sulle problematiche consumeriste (Carte di qualità dei servizi, Standard di qualità dei servizi, ecc.);

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

3) Richiesta di organizzare – entro e non oltre 45 giorni - una Giornata della Trasparenza per presentare il Piano delle Performance dell'anno 2017 e le Relazioni delle Performance organizzative ed individuali dell'anno 2016 alle Associazioni dei Consumatori ed Utenti, ai centri di ricerca, ad ogni altro osservatore qualificato ed ai cittadini ai sensi dell' artt. 10, comma 6, del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (titolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 97 del 2016), tenendo conto delle Delibere Civit n. 6/2010, n. 105/2010 e n. 2/2012.

Il sottoscritto Dott. Fabio Amici, nato ad Ancona il 21.7.1955, residente a Falconara M.ma (AN), in Via Lazio n. 6/b, componente del C.R.C.U. (Consiglio Regionale dei Consumatori e Utenti) della Regione Marche per conto dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti A.C.U. Marche,

- nel far seguito e riferimento alla precedente corrispondenza intercorsa negli ultimi anni ed ai numerosi colloqui personali e telefonici con l'Ill.mo Signor Segretario Generale, dott. Stefano Morganti riguardanti le Giornate della Trasparenza, il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori ed utenti nelle procedure di emanazione/aggiornamento delle Carte dei Servizi e degli Standard di qualità dei servizi, ecc.;

- visto l'art. 97 della Costituzione della Repubblica Italiana;

- visto l'art 118, 4° comma della Costituzione della Repubblica Italiana che disciplina la "Sussidiarietà orizzontale";

- vista la disciplina normativa e le conseguenti Delibere Civit-Anac che regolano nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Locali il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti nelle tematiche della Trasparenza ed Integrità, Performance, **Standard dei Servizi e Carte della qualità dei servizi pubblici locali**, Prevenzione della Corruzione, Codici di comportamento (in particolare: art. 11, comma 2, del D. Lgs 150/2009; art. 10, comma 6, del D. Lgs 33/2013, modificato dal D. Lgs 97/2016; Legge 190/2012; par 3.1.14 "Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile" del P.N.A. 2015; All. n. 1, par B.1.1.7 "Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C." e B 15 "Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile" P.N.A. 2015. Direttiva PCM 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Pubblicata nella G.U. 22 Febbraio 1994, n. 43; art. 2, comma 461,

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato: legge finanziaria 2008"; Delibere Civit n. 88/2010; 105/2010; 120/2010; 4/2011; 2/2012; **3/2012**; 5/2012; n. 6/2013 n. 50/2013);

- vista la **Legge Regionale 23 Giugno 2009, n. 14** "Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti", con particolare riferimento agli Artt. 1 (Oggetto e Finalità), 2 (Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti), 3 (Funzioni del Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti);

- **Visto l'art. 3, comma 1, del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";

- Visto l'art 6 "Norme per rendere efficace l'azione di classe" della Legge 24 marzo 2012, n. 27 "Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1: Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture, ed in particolare All'articolo 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, sono apportate le seguenti modificazioni":

- **Vista la Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4/2010 del 25.02.2010**, con la quale sono state fornite indicazioni alle Pubbliche Amministrazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi. tra le quali:

1) ricognizione completa dei rispettivi standard secondo i criteri sopra indicati;  
2) **pubblicazione degli esiti sui propri siti istituzionali**, ai fini della migliore conoscibilità da parte dei cittadini e delle associazioni di consumatori ed utenti, anche per consentire loro l'esercizio dei diritti riconosciuti dal D. Lgs. 198/2009;

- **Vista la Sentenza T.A.R. Campania sez. staccata Salerno (Sez. I) 16/10/2013 , n. 2054 (riprodotta in calce alla presente)**

".... In questa prospettiva, quindi, deve rilevarsi **l'illegittimità del silenzio serbato dall'Amministrazione comunale e, di conseguenza, l'inadempimento della stessa per omessa adozione della Carta dei servizi e dei consequenziali adempimenti**, di cui all'art. 2 co. 461, L. n. 244/2007 ed all'art. 4, D.L. n. 138/2011, non potendosi, invero, ritenere sufficiente per ottemperare all'obbligo normativo imposto l'indicazione all'organo dirigenziale di dare avvio al procedimento amministrativo per l'adozione della richiamata carta dei servizi.

**Dunque, la mancata adozione della carta dei servizi nel termine di novanta giorni dalla notifica della diffida di cui all'art. 3, D.Lgs. n. 198/2009 è valutabile alla stregua di inadempimento dell'amministrazione pubblica locale."**

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

**-Vista la Sentenza del T.A.R. Roma (Lazio) sez. II, 06/09/2013 n. 8154,**

**- Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43):**

*Il Presidente del Consiglio Dei Ministri:*

*- Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;*

*Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;*

*Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;*

*Emana la seguente direttiva:*

*Oggetto, ambito di applicazione e definizioni*

*La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.*

*Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.*

**Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.**

*Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.*

*Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale:** Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati "soggetti erogatori".*

## *I. I principi fondamentali.*

### *1. Eguaglianza.*

*Omissis...*

### *5. Partecipazione.*

*1. 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.*

*2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.*

*3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.*

*4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.*

*6. Efficienza ed efficacia. 1. 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.*

## *II. Gli strumenti.*

### *Adozione di standard.*

*1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.*

*2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

3. *Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.*

#### **4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.**

5. *L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.*

6. *Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi.*

*Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.*

7. *I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi...Omissis...*

5. *Dovere di valutazione della qualità dei servizi.*

1. *Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.*

2. *Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità.*

*La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo..*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI - link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

## **3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva**

**1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.**

**2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.**

- Vista la Legge 11 LUGLIO 1995, N.273 "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI"

Omissis...

### 2. Qualità dei servizi pubblici

*Con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici, predisposte, d'intesa con le amministrazioni interessate, dal Dipartimento della funzione pubblica per i settori individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettere b), e) , f), della legge 23 agosto 1988, n. 400, e riportati nell'allegato elenco n. 2*

**Gli enti erogatori di servizi pubblici, non oltre centoventi giorni dalla data di emanazione dei decreti di cui al comma 1, adottano le rispettive carte dei servizi pubblici sulla base dei principi indicati dalla direttiva e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicità agli utenti e comunicazione al Dipartimento della funzione pubblica .....**

- Visto il Testo del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (in Supplemento ordinario n. 18/L alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 19 del 24 gennaio 2012), coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27 (in questo stesso Supplemento ordinario alla

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

pag. 1), recante: «Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività». (12A03524) GU n. 71 del 24-3-2012 - Suppl. Ordinario n.53  
Omissis.....

Tutela dei consumatori

Art. 8

## **Contenuto delle carte di servizio**

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, **indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.**

2. 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, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.

- Visto il decreto Legislativo 6 settembre 2005 n.206 (in Suppl.ordinario n. 162 alla Gazz.Uff., 8 ottobre, n. 235). - **Codice del consumo**, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.

TITOLO V EROGAZIONE DI SERVIZI PUBBLICI

Capo I Servizi pubblici

ARTICOLO N.101 Norma di rinvio

Art. 101.

1. Lo Stato e le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, **garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia.**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.

3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.

4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.

- **Vista la Delibera CiVIT n. 88/2010:** “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)” e relative Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello-anagrafe) e considerato che tale Delibera costituisce il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell’azione amministrativa con le finalità di:

a) proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al dlgs. n. 150/2009;

b) indicare, in particolare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell’articolo 1, comma 1, del dlgs. n. 198/2009, salvo un successivo e ulteriore intervento da parte della Commissione (ai sensi dell’articolo 13, comma 6, lettera f, del dlgs. n. 150/2009, anche per adempiere a quanto previsto, in linea più generale, dall’articolo 28 del citato decreto). Tenuto conto che tale definizione è finalizzata a consentire ai cittadini l’esercizio dei diritti di azione giudiziaria di cui allo stesso dlgs. n. 198/2009, nell’ambito della competenza esclusiva dello Stato di cui all’articolo 117, comma 2, lettere l e m della Costituzione.

- **Vista la Delibera Civit numero 3 del 05 gennaio 2012** “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”,

- **Vista la LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2, comma 461.**

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

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*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 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.....*

- Viste le **Linee Guida sulle Carte della qualità e i contratti dei servizi pubblici locali** presentate durante la XIII Sessione programmatica del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) - Regioni che si è tenuta a Napoli il 18 e il 19 novembre 2012, approvate dalla Conferenza unificata il 26 settembre e **pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 29 ottobre 2013** con le quali viene data piena attuazione all'articolo 2, comma 461, della Finanziaria 2008, con l'intento di contribuire a migliorare la gestione dei servizi erogati da Regioni e Comuni come, ad esempio, i trasporti ferroviari e su gomma, il servizio idrico integrato, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, la gestione dei parcheggi e degli asili nido;

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

**- Vista la Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.”**

Art. 13.

## **(Carta dei servizi sociali)**

*1. Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarieta' sociale, d'intesa con i Ministri interessati, e' adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali.*

*Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed e' tenuto a darne adeguata pubblicita' agli utenti.*

*2. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalita' del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonche' le procedure per assicurare la tutela degli utenti.*

*Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilita' di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.*

*3. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Capo III.....Omissis

**- Vista la Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 dell' Autorità Nazionale Anticorruzione**

*“Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali*

*Premessa*

*Il terzo settore rappresenta un'importante realtà nel Paese, sia sotto il profilo sociale, per la natura dei servizi svolti, che sotto il profilo occupazionale.*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale:** Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*Le amministrazioni pubbliche ricorrono frequentemente agli organismi no-profit per l'acquisto o l'affidamento di servizi alla persona.*

*Tale scelta organizzativa ha il vantaggio di promuovere un modello economico socialmente responsabile in grado di conciliare la crescita economica con il raggiungimento di specifici obiettivi sociali, quali, ad esempio, l'incremento occupazionale e l'inclusione e integrazione sociale. Nonostante il notevole impatto della spesa per i servizi sociali sulle finanze pubbliche, si registra ancora oggi la mancanza di una specifica normativa di settore che disciplini in maniera organica l'affidamento di contratti pubblici ai soggetti operanti nel terzo settore. L'occasione per rimediare a tale carenza potrebbe essere rappresentata dall'approvazione del disegno di legge recante le Linee guida per una revisione organica della disciplina riguardante il terzo settore (d.d.l. n.1870 approvato alla Camera dei deputati il 9.4.2015).*

*L'Autorità ritiene opportuno emanare le presenti Linee guida con lo scopo di fornire indicazioni operative alle amministrazioni aggiudicatrici e agli operatori del settore, al fine di realizzare i predetti obiettivi nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia di contratti pubblici e di prevenzione della corruzione, in particolare dei principi di libera circolazione delle merci, di libertà di stabilimento, libera prestazione dei servizi nonché dei principi che ne derivano (parità di trattamento, non discriminazione, riconoscimento reciproco, proporzionalità e trasparenza).*

*L'intervento si inserisce nel quadro normativo comunitario e nazionale vigente in materia di affidamenti di servizi sociali e nel sistema normativo di settore (l. 8 novembre 2000 n. 328 sul sistema integrato di servizi sociali e decreto attuativo d.p.c.m. 30 marzo 2001; l. quadro sul volontariato 11 agosto 1991 n. 266; l. 30 dicembre 1995 n. 563 e relativo regolamento attuativo d.m. 233 del 2 gennaio 1996, in materia di accoglienza degli immigrati irregolari; d.lgs. 25 luglio 1998 n. 286 e l. 30 giugno 2002 n. 189 in materia di accoglienza agli stranieri regolarmente soggiornanti; l. 26 luglio 1975, n. 354, come modificata dalla l. 10 ottobre 1986, n. 663 e dalla l. 22 giugno 2000 n. 1938., in materia di recupero dei soggetti detenuti; l. 8 novembre 1991 n. 381 in materia di cooperative sociali di tipo B).*

*Le disposizioni di settore in materia di servizi sociali summenzionate, prevedono la possibilità di effettuare affidamenti ai soggetti del terzo settore in deroga all'applicazione del Codice dei Contratti, introducendo il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali, al fine di consentire agli organismi del privato sociale la piena espressione della propria progettualità.*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale:** Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*Trattandosi di previsioni derogatorie, le stesse possono trovare applicazione nei soli casi espressamente consentiti dalla normativa, al ricorrere dei presupposti soggettivi ed oggettivi ivi individuati, con esclusione di applicazioni analogiche o estensive.*

*Inoltre, atteso che l'erogazione di servizi sociali comporta l'impiego di risorse pubbliche, devono essere garantite l'economicità, l'efficacia e la trasparenza dell'azione amministrativa, oltre che la parità di trattamento tra gli operatori del settore.*

*Le presenti Linee guida sono state predisposte avendo a riferimento il quadro normativo attuale e pertanto dovranno essere integrate a seguito delle modifiche che saranno introdotte con la riforma del terzo settore e il recepimento della direttiva 2014/24/UE, meglio descritta nella Relazione AIR allegata, che disciplina i servizi sociali in un apposito capo (Capo I, Titolo III, artt. da 74 a 77), dettando per l'aggiudicazione dei relativi appalti di importo pari o superiore alla soglia di 750.000 euro un regime «alleggerito».*

## *1. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali. Il ruolo degli organismi no-profit*

*Ai sensi dell'art. 128 del d.lgs. 112/1998, per «servizi sociali» si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona incontra nel corso della propria vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia.*

*La legge quadro sui servizi sociali 8 novembre 2000 n. 328 ha istituito un «sistema integrato di interventi e servizi sociali» da realizzarsi mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e mediante la definizione di percorsi attivi volti a ottimizzare l'efficacia delle risorse e a impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte.*

*La finalità perseguita consiste nel garantire, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione, il raggiungimento di obiettivi sociali determinati, quali: il miglioramento della qualità della vita; le pari opportunità; la non discriminazione e il godimento dei diritti di cittadinanza; la prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia. In osservanza ai principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale:** Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*regolamentare degli enti locali, la competenza in materia di programmazione e organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali è attribuita agli enti locali, alle Regioni e allo Stato con il coinvolgimento attivo degli organismi del terzo settore (art. 5 d.p.c.m. 30 marzo 2001, recante «Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall'art. 5 della l. 8 novembre 2000 n. 328»).*

*Si considerano soggetti del terzo settore: le organizzazioni di volontariato, le associazioni e gli enti di promozione sociale, gli organismi della cooperazione, le cooperative sociali, le fondazioni, gli enti di patronato, altrisoggetti privati non a scopo di lucrativo (art. 2).*

*Sul quadro normativo venutosi a delineare con l'entrata in vigore della legge quadro sui servizi sociali è intervenuta, appena un anno dopo, la riforma del Titolo V della Costituzione, attribuendo alle Regioni la potestà legislativa primaria in materia di organizzazione dei servizi sanitari e sociali e conservando in capo allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di «determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale»*

*- cd. LIVEAS – (art. 117, co. 2, lett. m) Cost.), oltre alle funzioni di perequazione finanziaria (art. 119) e al potere sostitutivo in caso di mancata erogazione dei livelli essenziali (art. 120). Tali previsioni mirano a garantire un livello di uguale godimento dei diritti sociali (e civili) in tutto il territorio nazionale, demandando alle Regioni la definizione delle modalità di organizzazione dei servizi e la possibilità di prevedere livelli ulteriori di assistenza.*

*La potestà legislativa regionale è stata esercitata, sostanzialmente, più che come espressione di nuove competenze normative, come strumento di attuazione della disciplina statale dettata con la legge quadro sui servizi sociali, che pertanto continua a rivestire il ruolo fondamentale di disciplina di riferimento, oltre che a garantire l'omogeneità della protezione sociale nel territorio nazionale mediante l'individuazione degli interventi rientranti nei livelli essenziali delle prestazioni (art. 22, comma 2).*

## *2. La concorrenza nel settore dei servizi sociali*

*La spesa per l'erogazione dei servizi sociali ha un impatto considerevole sulla politica economica del Paese, sia sotto il profilo delle risorse impiegate e della relativa efficienza, sia sotto il profilo degli effetti sugli utenti.*

*È, pertanto, necessario che le amministrazioni, da un lato, individuino correttamente il fabbisogno della propria domanda, e, dall'altro, adottino regole di selezione dei prestatori di servizi idonee a garantire la qualità dei servizi resi e a stimolarne la produttività.*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*Soltanto in tal modo può essere garantito il pieno soddisfacimento dell'interesse sociale che l'amministrazione intende perseguire.*

***In sede di programmazione, ogni Comune, ai sensi dell'art. 13 della l. 328/2000 e del d.p.r. 3 maggio 2001, deve adottare una «carta dei servizi sociali» (intesa come «carta per la cittadinanza sociale»), volta a delineare le modalità con cui si intende rispondere ai bisogni degli utenti dei servizi, tenendo conto dei propri orientamenti e possibilità.***

***La carta deve disciplinare i seguenti aspetti:***

- le condizioni per un patto di cittadinanza sociale a livello locale;***
- i percorsi e le opportunità sociali disponibili;***
- la mappa delle risorse istituzionali e sociali;***
- i livelli essenziali di assistenza previsti;***
- gli standard di qualità da rispettare;***
- le modalità di partecipazione dei cittadini;***
- le forme di tutela dei diritti, in particolare dei soggetti deboli;***
- gli impegni e i programmi di miglioramento;***
- le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard.***

*Inoltre, le amministrazioni devono verificare e valutare annualmente lo stato di realizzazione delle azioni attivate, in termini di risultati raggiunti, e apportare i cambiamenti ritenuti necessari alla programmazione (ri-pianificazione) per l'anno successivo. In*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*particolare, devono essere individuate le azioni di mantenimento, di potenziamento e di innovazione sulla base della valutazione dell'andamento storico del rapporto tra l'offerta del servizio interessato e la relativa domanda e dei dati sulla soddisfazione dell'utenza acquisiti nell'ambito delle azioni di monitoraggio.*

*Ciò anche al fine di evitare che le scelte dell'amministrazione in ordine ai bisogni da soddisfare in ambito sociale possano essere influenzate dalla disponibilità di offerta e, in particolare, dalle capacità esecutive dei soggetti che partecipano alla programmazione.*

Sul punto si ritiene importante evidenziare che l'individuazione dei bisogni da soddisfare e dei servizi da erogare resta comunque una prerogativa dell'amministrazione.

Una confusione di ruoli in tali ambiti rischia, infatti, di distogliere l'azione amministrativa dalle finalità sociali cui è preposta per agevolare il soddisfacimento di interessi particolari e favorire l'emersione di comportamenti collusivi o di fenomeni di corruzione.

- **Visto l'art. 32, c. 1 del D. Lgs. 33/2013 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati**: Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";

- Visto **l'art. 10, comma 6, del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"** (titolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 97 del 2016);

- Viste le Delibere Civit n. 6/2010, n. 105/2010 e **n. 2/2012**, con particolare riferimento alla disciplina delle Giornate della Trasparenza,

- Vista la nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri 12/2013/18 pubblicata con i relativi allegati sul S.O. n. 72 alla G.U. serie Generale n. 254 del 29.10.2013 (in [www.unificata.it](http://www.unificata.it)) **inviata anche al Presidente dell'Anci Nazionale (Maria Grazia Fusiello@pec.anci.it)**;

- Vista la Direttiva n. 2/2017 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dip.to FF.PP. 31 Maggio 2017 "Linee guida sulla consultazione pubblica in Italia." (in [GU Serie Generale n.163 del 14-07-2017](#));

- Considerato che sul sito web istituzionale di codesto Comune, nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Servizi erogati" Carte dei servizi e

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Standard di qualità”, nonostante le numerose richieste inoltrate da questa Associazione dei Consumatori ed utenti, **non risulta pubblicata neanche una Carta dei servizi;**

- Vista l'importanza che riveste per la collettività l'osservanza delle precitate Norme in materia di Carte e Standard di qualità dei servizi, da parte delle pubbliche amministrazioni e dei soggetti gestori dei servizi pubblici locali

si vede purtroppo costretto a presentare

## **Diffida**

ai sensi del comma 1, art. 3 del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici“ a provvedere, entro il termine di novanta giorni, ad **emanare le Carte dei Servizi di tutti i servizi erogati direttamente dal Comune di Senigallia ed** assicurare - per i servizi erogati in regime di concessione, o mediante convenzione - l'emanazione da parte dei soggetti giuridici gestori delle Carte della qualità dei servizi (con conseguente pubblicazione sul sito web istituzionale), **previa convocazione dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti ACU Marche ed ad adottare tutti i provvedimenti obbligatori previsti dall'art. 2, comma 461, L. 24 dicembre 2007, n. 244 e dalla legge n. 15 del 4 marzo 2009 e suo regolamento di attuazione.**

A tal proposito, evidenzia l'opportunità di convocare e coinvolgere oltre ad ACU marche, anche le altre Associazioni dei Consumatori ed Utenti del CRCU della Regione Marche.

Chiede

ai competenti Uffici di applicare - qualora non sia già stato fatto – a carico dei Dirigenti generali, dei Dirigenti e degli altri dipendenti - le sanzioni per la mancata osservanza della Direttiva previste dall'art. 3 della **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43):**

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale:** Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*“... Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.”.*

A tal fine la presente lettera viene trasmessa all'Ill.mo Signor Presidente dell'Ufficio disciplinare.

Lo scrivente

Chiede alle S.V.I.

l' urgente sottoscrizione di un protocollo di intesa tra il Comune di Senigallia e le Associazioni dei Consumatori ed Utenti del C.R.C.U. della Regione Marche analogo a quello pubblicato nell'allegato A della nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri 12/2013/18 pubblicata sul S.O. n. 72 alla G.U. serie Generale n. 254 del 29.10.2013 (in [www.unificata.it](http://www.unificata.it)) inviata anche al Presidente Anci Nazionale per la costituzione di un tavolo di lavoro e confronto per rafforzare il lavoro di sinergia realizzando una virtuosa collaborazione tra il Comune di Ancona, i soggetti erogatori dei servizi, gli utenti e le Associazioni dei consumatori ed utenti sulle problematiche consumeriste, con particolare riferimento alle Carte di qualità dei servizi ed agli Standard di qualità dei servizi.

Il sottoscritto

Chiede

infine alle S.V.I. di organizzare entro e non oltre 45 giorni una Giornata della Trasparenza per presentare il Piano delle Performance dell'anno 2017 e le Relazioni delle Performance organizzative ed individuali dell'anno 2016 alle Associazioni dei Consumatori ed Utenti, ai centri di ricerca, ad ogni altro osservatore qualificato ed ai cittadini ai sensi dell' artt. 10, comma 6, del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI - link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (titolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 97 del 2016), tenendo conto delle Delibere Civit n. 6/2010, n. 105/2010 e n. 2/2012.

Nel rimanere fiducioso che l'ill.mo Signor Sindaco vorrà' accogliere favorevolmente le precitate richieste anche al fine di fornire - nella Sua importante veste di Presidente dell'Anci Regione Marche. - a tutti i Comuni delle Marche un buon esempio da imitare (*best practice*). in materia di Trasparenza, Partecipazione, Qualità dei Servizi pubblici locali, Performance e Prevenzione della Corruzione, resta in attesa di un cortese riscontro.

Invia i piu' distinti saluti.

Con osservanza.



Associazione dei Consumatori

ACU Marche

Il componente del CRCU Reg. Marche

Dott. Fabio Amici

Allegati:

Allegato A nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri 12/2013/18 pubblicata sul S.O. n. 72 alla G.U. serie Generale n. 254 del 29.10.2013.

Appunti contenenti sintesi delle principali norme e delibere Civit (Class action e Carte dei servizi)

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

-----

REPUBBLICA ITALIANA

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Tribunale Amministrativo Regionale della Campania

sezione staccata di Salerno (Sezione Prima)

ha pronunciato la presente

## SENTENZA

sul ricorso numero di registro generale 614 del 2013, proposto da:  
**Movimento Difesa del Cittadino**, in persona del Presidente nazionale Antonio Longo,  
rappresentato e difeso dall'avv. Antonio Bruno, con domicilio eletto in Salerno, via Nizza, n.  
73;

*contro*

**Comune di Salerno**, in persona del sindaco pro tempore, rappresentato e difeso dagli avv.  
Aniello Di Mauro, Maria Grazia Graziani, con domicilio eletto presso in Salerno, via Roma,  
presso la Casa Comunale;

*avverso,*

- l'inerzia serbata dal Comune di Salerno sull'istanza–diffida del 9 novembre 2012 con la  
quale l'Associazione ricorrente ha chiesto la redazione della carta dei servizi e l'adozione di  
tutti i provvedimenti obbligatori previsti dall'art. 2, comma 461, L. 24 dicembre 2007, n. 244  
e dalla legge n. 15 del 4 marzo 2009 e suo regolamento d'attuazione,

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

nonché

per **l'accertamento, ai sensi degli artt. 1 e 3 d. lgs. n. 198 del 2009, dell'inadempimento** del Comune di Salerno, in merito all'obbligo di redigere la carta dei servizi e di tutti i consequenziali adempimenti di cui all'art. 2, comma 461, L. n. 244/2007, come da diffida del 9 novembre 2012 (prot. n. 208469);

per l'accertamento **dell'obbligo** del Comune di Salerno di predisporre, in sede di **procedure di affidamento dei servizi, quanto stabilito dall'art. 4 d.l. 138/2011, con riferimento alla predisposizione della carta dei servizi**

e per la condanna, del Comune di Salerno ad adempiere all'istanza diffida dell'Associazione "Movimento del Cittadino" del 9 novembre 2012 ovvero a provvedere, previa convocazione dell'associazione ricorrente, all'emanazione dell'obbligatoria carta dei servizi e all'adozione di tutti i provvedimenti obbligatori previsti dall'art. 2, comma 461, L. 24 dicembre 2007, n. 244 e dalla legge n. 15 del 4 marzo 2009 e suo regolamento di attuazione e ad astenersi ad avviare procedure di affidamento dei servizi in contrasto con quanto stabilito dall'art. 4 del d.l. 138/2011 convertito, con modificazione in legge 14 settembre 2011, n. 148.

Visti il ricorso e i relativi allegati;

Visto l'atto di costituzione in giudizio del Comune di Salerno;

Viste le memorie difensive;

Visti tutti gli atti della causa;

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)**  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Relatore nella camera di consiglio del giorno 18 luglio 2013 il dott. Gianmario Palliggiano e uditi per le parti i difensori come specificato nel verbale;

Ritenuto e considerato in fatto e diritto quanto segue.

## FATTO e DIRITTO

1.- Il Movimento difesa del cittadino (MDC) con atto del 9 novembre 2012, ha diffidato il comune di Salerno ad adempiere al disposto di cui all'art. 2, comma 461, L. n. 244/2007 ed a predisporre, in contraddittorio con la ricorrente associazione, ai sensi dell'art. 4 d.l. n. 138/2011, la carta dei servizi in sede di stipula dei contratti di servizio.

Il comune di Salerno non ha dato riscontro alla diffida.

Il Movimento ha quindi presentato l'odierno ricorso, ai sensi dell'art. 1 d. lgs. 198/2009.

Si è costituito in comune di Salerno che ha eccepito l'improcedibilità del ricorso, in quanto, precedentemente alla notifica dello stesso, l'amministrazione si era già attivata per garantire la piena attuazione della disciplina contenuta nell'art. 2, comma 461, L. n. 244/2007.

Nel replicare con memoria, l'associazione ricorrente ha ribadito la condizione di inadempienza dell'amministrazione comunale.

Alla camera di consiglio del 18 luglio 2013, la causa è passata in decisione.

2.- Preliminarmente deve essere vagliata la legittimazione processuale del Movimento difesa del Cittadino (MDC).

MDC è un'associazione di consumatori iscritta, ai sensi dell'art. 137 d. lgs. 206 del 2005 – il codice del Consumo – nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti, rappresentative a livello nazionale, come da decreto di conferma del Ministero dello Sviluppo economico del 17 dicembre 2012.

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

L'art. 2 dello statuto associativo affida al movimento tra le finalità da perseguire con ogni mezzo legittimo, comprese le azioni giudiziarie, tra l'altro:

- la tutela dei diritti e degli interessi delle persone nei confronti delle Pubbliche amministrazioni;

la difesa del consumatore-utente nei rapporti con le aziende pubbliche o private produttrici, distributrici ed erogatrici di beni e servizi;

- la difesa dell'interesse individuale e collettivo **alla trasparenza, correttezza, equità dei contratti nonché economicità dell'offerta.**

Orbene le caratteristiche soggettive e lo scopo dell'Associazione sono sufficienti per fondare la legittimazione ad agire in giudizio.

3.- Ciò premesso, il ricorso va accolto nei termini di seguito esposti.

In attuazione dell'art. 3 della legge 4 marzo 2009, n. 15, l'art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2009 dispone, infatti, che "Al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori **possono agire in giudizio**, con le modalità stabilite nel presente decreto, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi, dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

**Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)**  
**Tel.** 0719161465 **Fax:** 0719166413 - **Tel. e Fax:** 07122709212 **e-mail:** [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
**Presidente Regionale ACU Marche:** Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
**Responsabile ACU Marche Prov. (AN):** Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
**Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:**  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• **Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche:** Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

**Cod.Fisc.** 92024550425 - **IBAN:** IT60S0870537390000070198049 – **Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere**  
**Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog:** [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
**Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI** – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 13 del medesimo decreto e secondo le scadenze temporali definite dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150".

L'art. 1, comma 1-bis, precisa che, nel giudizio di verifica della lesione per inadempimento alle attività da attuare, il giudice tiene conto delle risorse strumentali, finanziarie e umane concretamente a disposizione delle parti intimiate.

L'art. 3, comma 2, del D.Lgs n. 198/2009 chiarisce, inoltre, che "Il ricorso è proponibile se, decorso il termine di cui al primo periodo del comma 1, l'amministrazione o il concessionario non ha provveduto, o ha provveduto in modo parziale, ad eliminare la situazione denunciata

Il successivo art. 4 del d. lgs n. 198/2009 così dispone "Il giudice accoglie la domanda se accerta la violazione, l'omissione o l'inadempimento di cui all'art. 1. comma 1, [.] "

**La class action per l'efficienza della pubblica amministrazione, quindi, costituisce uno strumento di tutela di interessi diffusi, aggiuntivo rispetto a quelli previsti dal codice del processo amministrativo, azionabile da singoli "titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori" od anche da "associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati" comunque appartenenti a tale pluralità.**

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI - link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

**4.- Ciò premesso, ad oggi il comune di Salerno è inadempiente al disposto di cui all'art. 1, comma 1, del D.lgs n. 198/09 per non aver adottato la carta dei servizi nei termini di legge e comunque per non aver eliminato l'illecita situazione denunciata nel termine di giorni 90 come previsto dal menzionato art. 3 del D.lgs n. 198/2009.**

Con la delibera del consiglio n. 26/13 (pubblicata in data 20 febbraio 2013), l'ente comunale ha semplicemente fornito gli indirizzi all'organo dirigenziale di dare avvio al procedimento amministrativo per l'adozione della richiamata carta dei servizi. Tuttavia ciò non è sufficiente per ottemperare all'obbligo normativo imposto.

Ed invero, la mancata adozione della carta dei servizi nel termine di novanta giorni dalla notifica della diffida di cui all'art. 3 del d. lgs n. 198/2009 è valutabile alla stregua di inadempimento dell'amministrazione pubblica locale.

La documentazione allegata dal Comune di Salerno in riferimento alla Carta dei Servizi della Società Salerno Energia, Salerno Mobilità e Salerno Sistemi non è conferente alla richiesta contenuta nella diffida e, quindi, all'odierno ricorso.

**Ed invero MDC ha diffidato il comune di Salerno ad adottare la propria carta dei servizi e non quella delle società partecipate.**

5.- Il ricorso va quindi accolto e pertanto:

- va dichiarata l'illegittimità del silenzio serbato dall'amministrazione comunale di Salerno e, di conseguenza, l'inadempimento della stessa per omessa adozione della Carta dei servizi e dei consequenziali adempimenti, di cui all'art. 2, comma 461, L. n. 244/2007 ed all'art. 4 d.l. n. 138/2011.

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
**Trasparenza ed Anticorruzione:** Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Sussiste quindi l'obbligo del comune di Salerno, in persona del sindaco rappresentante legale pro tempore, a porre immediato rimedio all'inadempimento, entro il termine di 90 giorni dalla comunicazione ovvero, se precedente, dalla notificazione della presente sentenza; a tal fine il comune dovrà utilizzare ed organizzare le risorse strumentali, finanziarie ed umane già assegnate in via ordinaria e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza dell'ente comunale.

6.- Sussistono giuste ragioni in relazione alla peculiarità ed alla novità della fattispecie, per compensare integralmente le spese tra le parti in causa.

P.Q.M.

Il Tribunale Amministrativo Regionale della Campania sezione staccata di Salerno (Sezione Prima) definitivamente pronunciando sul ricorso, come in epigrafe proposto, lo accoglie nei sensi di cui in motivazione.

Compensa le spese.

Ordina che la presente sentenza sia eseguita dall'autorità amministrativa e che quest'ultima ne dia notizia sul proprio sito istituzionale, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del d.lgs. 198/2009. Manda alla segreteria di darne comunicazione, successivamente al passaggio in giudicato, **alla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche ed all'Organismo indipendente di valutazione della performance di cui agli artt. 13 e 14 del d.lgs. 150/2009, ove istituiti. (x)**

Così deciso in Salerno nella camera di consiglio del giorno 18 luglio 2013 con l'intervento dei magistrati:

Antonio Onorato, Presidente

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Francesco Mele, Consigliere

Gianmario Palliggiano, Consigliere, Estensore

**L'ESTENSORE**

**IL PRESIDENTE**

DEPOSITATA IN SEGRETERIA

Il 16/10/2013

IL SEGRETARIO

(Art. 89, co. 3, cod. proc. amm.)

(x)

N.B. Sentenze analoghe, inviate alla Procura della Corte dei Conti competente, potrebbero dare luogo a giudizio di responsabilita' amministrativa-contabile...

Inoltre, la sentenza deve essere inviata (ex art. 4, comma 3 D Lgs 198/2009 ) agli organi preposti all'avvio del giudizio disciplinare e a quelli deputati alla valutazione dei dirigenti coinvolti, per l'eventuale adozione dei provvedimenti di rispettiva competenza.

DECRETO LEGISLATIVO 20 dicembre 2009, n. 198

*Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici :*

*omissis...*

# **ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI**

===== P.E.C. "acumarche@pec.it" =====

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

=====

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Art 4, comma 3:

3. La sentenza che accoglie la domanda nei confronti di una pubblica amministrazione è comunicata, dopo il passaggio in giudicato, agli organismi con funzione di regolazione e di controllo preposti al settore interessato, alla Commissione e all'Organismo di cui agli articoli 13 e 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, alla procura regionale della Corte dei conti per i casi in cui emergono profili di responsabilità erariale, nonché agli organi preposti all'avvio del giudizio disciplinare e a quelli deputati alla valutazione dei dirigenti coinvolti, per l'eventuale adozione dei provvedimenti di rispettiva competenza.