

INDICE

| | |
|---|--------|
| Premessa | pag.2 |
| Nota metodologica | pag.4 |
| CAPITOLO I | pag.7 |
| Un bilancio dopo 12 anni dalla Direttiva Ciampi- Cassese: i dati generali | pag.7 |
| 1. Le carte della qualità dei servizi: la scheda "anagrafica" | pag.7 |
| 1.1 L'Accessibilità | pag.12 |
| 1.2 Gli indicatori di qualità | pag.14 |
| 1.3 La tutela | pag.16 |
| 1.4 La partecipazione dei cittadini | pag.17 |
| 2. La valutazione dei singoli ambiti | pag.18 |
| 2.1 L'ambito dell'energia | pag.18 |
| 2.2 La pubblica amministrazione | pag.19 |
| 2.3 L'ambito delle telecomunicazioni | pag.20 |
| 2.4 L'ambito dei trasporti | pag.21 |
| 2.5 Gli altri ambiti | pag.22 |
| 3. I settori specifici | pag.23 |
| 3.1 Il trasporto pubblico locale urbano | pag.23 |
| 3.2 La telefonia fissa | pag.25 |
| 3.3 Il servizio di igiene ambientale | pag.26 |
| CAPITOLO II | pag.28 |
| L'attualità delle carte della qualità dei servizi | pag.28 |
| 1. Le carte della qualità dei servizi: una scelta non in discussione | pag.28 |
| 1.1 Il compito delle istituzioni | pag.28 |
| 1.2 Quale partecipazione per i cittadini | pag.30 |
| 2. La carta della qualità dei servizi secondo Cittadinanzattiva | pag.32 |
| 3. Alcune proposte | pag.32 |
| ALLEGATO | pag.34 |
| 1 Le carte della qualità dei servizi raccolte | pag.34 |
| Il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" | pag.39 |
| RINGRAZIAMENTI | pag.46 |

PREMESSA¹

Il 22 febbraio 1994 veniva pubblicata in Gazzetta Ufficiale la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, che all'epoca era Carlo Azeglio Ciampi, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*". In dodici anni altre disposizioni normative sono state emanate e, probabilmente l'Italia è il Paese in cui più si è investito nello sviluppo di questo strumento di tutela dei cittadini, nato per controbilanciare gli effetti della liberalizzazione dei servizi di pubblica utilità. Cittadinanzattiva ha seguito fin dalla loro nascita la storia delle carte della qualità dei servizi, promuovendone la conoscenza da parte dei cittadini e una più consapevole adozione da parte delle pubbliche amministrazioni e delle aziende. Come *Movimento Federativo Democratico*, partecipò, infatti, fin dalla seconda metà del 1993 agli incontri di consultazione dell'allora Ministro della Funzione Pubblica, prof. Sabino Cassese, per la definizione dei contenuti della successiva direttiva; negli anni seguenti, inoltre, Cittadinanzattiva prese parte ai lavori per la stesura degli schemi generali di riferimento per l'adozione delle carte della qualità nei settori della sanità, della scuola e dei trasporti. Dopo dodici anni è però doveroso fare un bilancio dei risultati raggiunti e questo bilancio purtroppo non è confortante.

La ricerca di cui si espongono i risultati è parte del progetto "Consumatori per la qualità dei servizi", cofinanziato dal Ministero delle Attività produttive, attraverso il quale Cittadinanzattiva ha potuto analizzare il tema della qualità dei servizi dal punto di vista dei cittadini, ma anche delle aziende e amministrazioni che erogano servizi di pubblica utilità. I dati raccolti e inseriti all'interno di una banca dati, sottolineano come in dodici anni si sia investito forse più sulla quantità delle carte dei servizi che, paradossalmente, sulla loro qualità. È ancora uno strumento di tutela poco conosciuto sia dai cittadini che dagli operatori, che le redigono molto spesso solo per adempiere un onere meramente normativo e burocratico; ancora adesso è molto scarso il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni di tutela nella fase di stesura delle carte, ma anche quando ciò avviene non è sempre sinonimo di una carta realmente efficace nei suoi aspetti di tutela. È evidente, dalla loro lettura, che ancora adesso è scarso il coordinamento tra la singola carta dei servizi e gli indirizzi di sviluppo ed evoluzione della stessa azienda o amministrazione cui essa fa riferimento; anche per questo motivo le carte della qualità dei servizi si presentano ancora, eccetto in casi particolarmente significativi, come un'operazione di marketing e

¹ Questo testo è stato redatto da Sara Femiano e Giustino Trincia.

comunicazione, restando così inutilizzate perché effettivamente poco utili al cittadino che necessita di agili strumenti di tutela.

L'aspetto forse più evidente della nostra ricerca, infatti, è la scarsa accessibilità delle carte dei servizi, partendo dalla loro reperibilità passando per il loro numero di pagine, finendo poi alla comprensibilità reale di ciò che in esse è scritto.

Non può essere taciuto l'impulso dato alla politica della qualità dei servizi da parte di alcune Autorità di garanzia, che hanno permesso nei settori di loro competenza (parliamo in questo caso dei settori dell'energia elettrica e il gas, delle telecomunicazioni, del settore idrico) di avere quantomeno una definizione degli standard minimi cui le aziende devono attenersi nella stesura delle loro carte dei servizi.

Anche se i dodici anni numerosi sono stati gli studi sulle carte dei servizi², non si può non sottolineare la peculiarità della ricerca che presentiamo che è stata svolta da un'organizzazione di tutela civica, attraverso l'impegno di cittadini attivi in tutta Italia. Attraverso questo impegno, possiamo adesso vantare una banca dati contenente 400 carte dei servizi, provenienti dagli ambiti del trasporto, dell'energia, della pubblica amministrazione, delle telecomunicazioni, delle assicurazioni, delle poste, dei servizi bancari e dei servizi stradali e autostradali. Proprio per questo bagaglio di informazioni raccolte in due anni, nonostante uno sguardo profondamente critico sull'esperienza delle carte della qualità, noi siamo convinti della necessità di salvare l'intento della Direttiva Ciampi Cassese con i suoi punti di forza che restano l'introduzione degli standard per l'erogazione dei servizi, la centralità degli strumenti di tutela quali i rimborsi e gli indennizzi, cercando di investire maggiormente sulle forme alternative di risoluzione delle controversie, e la valutazione della qualità da parte dei cittadini con l'introduzione di nuovi e più moderni strumenti per realizzarla.

Un'ultima doverosa precisazione: in questo testo, come oramai Cittadinanzattiva fa da anni, preferiamo parlare non di "carte dei servizi" ma di "carte della qualità dei servizi". Riteniamo essenziale sottolineare, infatti, come la qualità dovrebbe costituire il loro elemento caratterizzante e qualificante. Proprio il tema della qualità e della partecipazione civica rappresentano le chiavi per distinguere una generica guida ai servizi, da uno strumento, come inteso da noi, che promuova e tuteli i diritti dei cittadini consumatori.

² Vedi, ad esempio, le pubblicazioni del Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori "Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi" del 2003 e "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", del 2005.

NOTA METODOLOGICA

La banca dati sulle carte della qualità dei servizi è nata da un'attenta analisi della direttiva Ciampi Cassese³ e dalla lettura di alcuni esempi di carte dei servizi nei settori di cui si occupa Cittadinanzattiva con la sua rete dei Procuratori dei Cittadini⁴. La sua struttura, infatti, riprende quella delle carte dei servizi, così come indicata dalla Direttiva su citata.

Attraverso questo data base abbiamo voluto studiare lo strumento carta dei servizi nelle sue caratteristiche esteriori: la reperibilità, la leggibilità, la quantità di informazioni in esso contenute, la loro comprensibilità.

Abbiamo diviso così il data base, realizzato con il programma Access, in cinque aree: una **scheda anagrafica**, una relativa all'**accessibilità**, una relativa agli **indicatori di qualità**, una relativa agli **strumenti di tutela** e l'ultima relativa alla **partecipazione dei cittadini**.

Nella scheda anagrafica abbiamo cercato all'interno delle carte raccolte i seguenti dati: la provenienza geografica (regione, provincia, città), la denominazione, l'ente redattore e la sua tipologia giuridica, l'ambito e il settore⁵, l'anno di emanazione e il numero di edizione, la presenza o meno di un obbligo giuridico di emanazione, l'indicazione della validità temporale della carta e della data di revisione, quella di un responsabile della sua stesura, la lingua utilizzata, il numero di pagine, una valutazione sulla parte descrittiva dell'azienda (considerando se essa avesse un carattere pubblicitario o se fosse invece più simile ad una carta d'identità dell'azienda stessa), l'indicazione di un collegamento con istituzioni di tutela.

Nella seconda area, abbiamo analizzato la diffusione della carta (il numero di copie stampate e distribuite, la modalità di diffusione e di comunicazione al consumatore) e la sua accessibilità (il tipo di linguaggio utilizzato, la presenza di glossario, tabelle e sintesi finali), il carattere del testo (distinguendo fra piccolo font 8, medio 12, grande 14), la comprensibilità delle tabelle, il numero di termini stranieri utilizzati. Per poter compilare i campi relativi alla diffusione delle carte, è stato preparato un breve questionario inviato alle aziende con richiesta di compilazione. Sono stati contattate 130 aziende di trasporto, energia, telecomunicazioni e enti pubblici; fra queste solo 13 hanno risposto.

³ D.P.C.M. 27 gennaio 1994 è anche detta Direttiva Ciampi-Cassese dal nome del Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Ministro della Funzione Pubblica che lo hanno emanato.

⁴ I settori di cui si occupa Cittadinanzattiva con i Procuratori dei cittadini sono: assicurazioni, banche, energia, poste, pubblica amministrazione, telefonia, trasporti.

⁵ È stata considerata come ambito la macroarea di azione in cui sviluppano la loro attività le aziende redattrici della carta e come settore il servizio specifico erogato.

La terza area, invece, analizza gli indicatori di qualità, partendo dalla percentuale di spazio ad essi dedicati sul totale delle pagine della carta; gli elementi dedicati ai tempi (quelli di erogazione del servizio, di risposta ai reclami, di eventuali aggiornamenti e se è prevista la verifica del rispetto della tempistica); gli elementi dedicati alla sicurezza (presenza di certificazione di qualità ed ente certificatore, di servizi per disabili, di aggiornamenti professionali per i lavoratori e un campo dedicato alla tipologia di sistemi di sicurezza utilizzati in generale dall'azienda). Quest'area ha, però, altre tre sotto aree che vanno ad analizzare tre settori specifici in cui la comparazione fra diverse carte dei servizi è stata più agevole per una omogeneità degli standard utilizzati: il trasporto pubblico locale urbano, il servizio di telefonia fissa, il servizio di igiene ambientale.

L'area dedicata alle procedure di tutela analizza la presenza di modulistica per reclami allegata alla carta dei servizi, l'indicazioni delle modalità di presentazione, il costo a carico del cittadino, la previsione di indennizzi e rimborsi e di loro automatismi, di forme di tutela quali conciliazione, arbitrati e forme di assicurazioni.

La raccolta è avvenuta nell'arco di tempo che va da **giugno 2004 a novembre 2005**, attraverso i seguenti canali:

- internet;
- richieste formali da parte della rete dei nostri aderenti sul territorio;
- invio da parte della stessa azienda redattrice;
- con giornali a tiratura nazionale (in soli due casi).

Il criterio utilizzato nella ricerca è stato quello di coprire l'intero territorio nazionale, ipotizzando di trovare una carta per ogni ambito in ogni provincia italiana. Non è stato sempre possibile seguire questo criterio per la forte disomogeneità nella diffusione e nella conoscenza di questo strumento, fra le diverse regioni italiane, ma anche all'interno degli stessi ambiti analizzati.

Alcuni indicatori utilizzati per l'analisi delle carte dei servizi si prestavano ad una interpretazione soggettiva, per questo motivo è stato assunto il punto di vista di un cittadino con un grado di scolarizzazione medio alta, consapevole dell'esistenza delle carte dei servizi come strumento di tutela.

Per motivi tecnici e per favorire una maggiore possibilità di comparazione, in alcuni casi (nella scheda dedicata al settore della telefonia fissa, ad esempio) abbiamo scelto di valutare gli indicatori sulla base di quello che noi riteniamo essere standard indicativi di un servizio di qualità.

Non tutti le voci da noi scelte per analizzare le carte dei servizi sono, però sempre presenti in ognuna di esse, per questo motivo per molti indicatori il dato finale non corrisponde al totale delle carte raccolte.

La nostra scelta di fondo è stata quella di non insistere con le aziende e gli enti che erogano servizi di pubblica utilità per ottenere le carte dei servizi, al fine di riprodurre, per quanto possibile l'iter che un cittadino comune deve compiere per poter entrare in possesso delle carte.

La nostra ricerca, pur avendo raccolto e analizzato un numero relativamente alto di carte dei servizi, **non ha alcuna valenza statistica**, sia per il metodo adottato che per i risultati ottenuti, ma presenza in ogni cosa elementi di sicura rilevanza conoscitiva.

CAPITOLO I

UN BILANCIO DOPO 12 ANNI DALLA DIRETTIVA CIAMPI-CASSESE: I DATI GENERALI

1. Le carte della qualità dei servizi: la scheda "anagrafica"

I dati che emergono dalla scheda che abbiamo denominato "anagrafica" vogliono evidenziare la possibilità che il cittadino ha di reperire informazioni sull'ente che ha redatto la carta della qualità dei servizi, attraverso i dati che la carta stessa riporta.

Le carte della qualità dei servizi raccolte e analizzate durante i due anni del progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" sono **400** e sono così suddivise in base alla provenienza geografica:

| <i>Provenienza geografica</i> | <i>Percentuale</i> |
|-------------------------------|------------------------|
| Nord est | 24,80 % |
| Nord Ovest | 25,50 % |
| Centro | 18,80 % |
| Sud | 16,00 % |
| Isole | 7,30 % |
| Enti Nazionali | 7,60 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n.1 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Gli ambiti di appartenenza delle carte raccolte sono:

| <i>Ambito</i> | <i>Percentuale</i> |
|---------------------------------|------------------------|
| Trasporto | 45,40 % |
| Energia | 28,00 % |
| P.A. | 21,00 % |
| Telecomunicazioni | 4,00 % |
| Assicurazioni | 0,50 % |
| Servizi stradali e autostradali | 0,50 % |
| Poste | 0,30 % |
| Servizi bancari | 0,30 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n.2 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Per ognuna di queste otto macroaree sono stati identificati dei settori specifici come riportato dalla seguente tabella:

| <i>Pubblica Amministrazione</i> | |
|--|---------------------------|
| <i>Settore</i> | <i>Percentuale</i> |
| Servizi Comunali | 11,80 % |
| Scuola | 2,30 % |
| Informazione | 2,30 % |
| Edilizia Pubblica | 1,30 % |
| Polizia municipale | 1,00 % |
| Tributi | 0,80 % |
| Questura | 0,50 % |
| Assicurazione lavoro | 0,30 % |
| Protezione civile | 0,30 % |
| Camera di Commercio | 0,30 % |
| <i>Energia</i> | |
| <i>Settore</i> | <i>Percentuale</i> |
| Acqua | 12,30 % |
| Gas | 8,30 % |
| Igiene ambientale | 5,30 % |
| Luce | 2,00 % |
| Riscaldamento urbano | 0,50 % |
| <i>Trasporto</i> | |
| <i>Settore</i> | <i>Percentuale</i> |
| TPL urbano | 21,00 % |
| TPL extraurbano | 7,30 % |
| Ferroviano regionale | 7,30 % |
| Aereo/aeroporto | 7,30 % |
| Ferroviano | 2,00 % |
| Parceggi | 0,50 % |
| Marittimo | 0,30 % |
| <i>Telecomunicazioni</i> | |
| <i>Settore</i> | <i>Percentuale</i> |
| Telefonia fissa | 2,30 % |
| Telefonia mobile | 0,80 % |
| TCL banda larga | 1,00 % |
| Televisione | 0,30 % |
| <i>Altri servizi</i> | |
| <i>Settore</i> | <i>Numero</i> |
| Assicurazioni | 2 |
| Servizi Postali | 1 |
| Servizi Bancari | 1 |
| Servizi stradali e autostradali | 2 |

Tabella n.3 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Abbiamo voluto verificare la denominazione scelta dall'ente redattore, considerando l'utilizzo di un nome non equivoco, come indice di una maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto. In molti momenti della ricerca, infatti ci siamo imbattuti in carte che non

hanno alcun richiamo a standard di qualità o a principi di tutela dei cittadini utenti, ma che si risolvono in semplici elenchi dei servizi offerti, facendo leva, probabilmente sulla denominazione generica di "carta dei servizi" riportata nella Direttiva Ciampi – Cassese. Il risultato, evidenziato nella figura numero tre, purtroppo non è stato quello auspicato da noi che da anni proponiamo l'adozione del nome "Carta della qualità dei servizi":

| <i>Denominazione</i> | <i>Percentuale</i> |
|----------------------|--------------------|
| Carta dei Servizi | 67,50 % |
| Carta della mobilità | 14,00% |
| Carta del Servizio | 12,00% |
| Altro | 3,50 % |
| Nessuna indicazione | 2,00 % |
| Carta della Qualità | 1,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.4 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

L'indicazione dell'anno di emanazione è assente nel **33%** dei casi:

| <i>Anno di emanazione</i> | <i>Percentuale</i> |
|---------------------------|--------------------|
| Non indicato | 33,00 % |
| 1996 | 0,50 % |
| 1997 | 0,50 % |
| 1998 | 1,00 % |
| 1999 | 2,00 % |
| 2000 | 3,00 % |
| 2001 | 5,00 % |
| 2002 | 2,00 % |
| 2003 | 15,00 % |
| 2004 | 18,00 % |
| 2005 | 20,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.5 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Il numero di edizione è assente nel **79%** delle carte:

| <i>Numero di edizione</i> | <i>Percentuale</i> |
|---------------------------|--------------------|
| 1° | 5,00 % |
| 2° | 5,00 % |
| 3° | 3,00 % |
| 4° | 4,00 % |
| 5° | 1,00 % |
| 6° | 2,00 % |
| 7° | 0,50 % |

| | |
|---------------------|-----------------|
| 8° | 0,50 % |
| 10° | 0,50 % |
| Nessuna Indicazione | 79,00% |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.6 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Nel **76%** casi non è riportata la validità:

| Validità | Percentuale |
|---------------------|--------------------|
| pluriennale | 0,50 % |
| 2 anni | 1,00 % |
| 3 anni | 2,00 % |
| 1 anno | 20,50 % |
| Nessuna indicazione | 76,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.7 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

La lingua utilizzata nel **94,5%** è l’italiano, mentre nel **5,5%** delle carte della qualità l’italiano è affiancato anche dall’inglese:

| Lingua | Percentuale |
|-------------------|--------------------|
| Italiano | 94,50 % |
| Italiano, Inglese | 5,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.8 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Non tutte le carte indicano i luoghi dove sia possibile reperirle e questa parte della banca dati è stata compilata attraverso le poche risposte avute da parte delle aziende all’invio del nostro questionario, e attraverso l’esperienza diretta della ricerca. Le carte sono state raccolte e quindi reperibili, attraverso questi canali:

| Canale | Percentuale |
|---------------------------|--------------------|
| Sito Internet | 82,00 % |
| Sportelli | 12,50 % |
| Ufficio Clienti | 3,00 % |
| URP | 2,00 % |
| A Domicilio con Contratto | 0,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 9 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

In base alle risposte dei questionari, le copie delle carte della qualità stampate e distribuite sono le seguenti:

| <i>Copie stampate</i> | <i>Numero</i> |
|-----------------------|---------------|
| 0 -10000 | 16 |
| 10000-20000 | 6 |
| Oltre 20000 | 3 |

Tabella n. 10 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| <i>Copie distribuite</i> | <i>Numero</i> |
|--------------------------|---------------|
| 0 -5000 | 12 |
| 5000-15000 | 6 |
| 15000-20000 | 4 |
| Oltre 20000 | 2 |

Tabella n. 11 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Solo l'8% delle carte raccolte indicano la presenza all'interno dell'ente redattore, di un soggetto responsabile della stesura della carta stessa, ma solo nel 6% dei casi questo responsabile è indicato.

Non tutte le carte riportano una parte descrittiva dell'azienda (il 21%), ma per quelle che la riportano abbiamo indicato tre diverse modalità: una descrizione che riporti informazioni utili al cittadino, una descrizione che sia una semplice carta d'identità con informazioni di natura “storica” dell'azienda e una descrizione che abbia più una funzione pubblicitaria e di marketing che informativa, riportando ad esempio fotografie e obiettivi economici raggiunti che poco interesse possono avere per chi legge:

| <i>Valutazione parte descrittiva</i> | <i>Percentuale</i> |
|--------------------------------------|--------------------|
| Carta d'identità | 19,00 % |
| Informazioni utili | 18,00 % |
| Marketing | 42,00 % |
| Nessuna indicazione | 21,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 12 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

La tipologia di ente che ha emanato le carte da noi raccolte è la seguente:

| <i>Tipologia di ente</i> | <i>Percentuale</i> |
|--------------------------|--------------------|
| SpA | 63,50 % |
| Non indicato | 11,60 % |

| | |
|--|-----------------|
| Regione, Provincia, Comune | 9,00 % |
| Pubblico (es. INAIL) | 5,50 % |
| S.r.l. | 3,80 % |
| Municipalizzata | 2,30 % |
| Consorzio pubblico | 1,00 % |
| Consorzio | 0,80 % |
| Associazione temporanea | 0,50 % |
| S.c.r.l. | 0,50 % |
| Fondazione | 0,30 % |
| Gestione Commissariale Governativa | 0,30 % |
| S.n.c. | 0,30 % |
| Società unipersonale responsabilità limitata | 0,30 % |
| Società Mutua | 0,30 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 13 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

1.1 L'accessibilità

La lettura delle carte della qualità dei servizi ha evidenziato una scarsa accessibilità delle stesse, in quanto sono spesso materialmente poco leggibili con caratteri troppo piccoli nel 56% dei casi:

| Carattere testo | Percentuale |
|------------------------|--------------------|
| Grande-14 | 5,00 % |
| Medio-12 | 39,00 % |
| Piccolo-8 | 56,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 14 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Per poter analizzare il linguaggio utilizzato, lo abbiamo distinto in pubblicitario, nel senso di poco concreto, semplice, nel senso di facilmente comprensibile e infine, tecnico nel senso di complesso o troppo formale; il dato emerso è riportato nella tabella n. 15:

| Linguaggio | Percentuale |
|-------------------|--------------------|
| Pubblicitario | 44,00 % |
| Semplice | 19,00 % |
| Tecnico | 37,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 15 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Nella tabella che segue, è possibile vedere che, se è vero che poco più della metà delle carte analizzate ha una lunghezza contenuta (fino a 20 pagine), ben il 40% raggiunge le

50 pagine rendendole così uno strumento poco agile per i cittadini che vogliono tutelare i propri diritti:

| Numero di pagine | Percentuale |
|-------------------------|--------------------|
| Da 1 a 20 | 52,00 % |
| Da 21 a 50 | 40,00 % |
| Da 51 a 100 | 7,50 % |
| Oltre 100 | 0,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 16 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Tabelle esplicative degli standard di qualità sono presenti nel **60%** delle carte analizzate, e di queste il **70%** è facilmente comprensibile: questo a significare che uno sforzo di semplificazione del linguaggio e dello stile non solo è possibile, ma porta anche dei buoni frutti per il cittadino (cfr. tabelle 17 e 18)

| Tabelle | Percentuale |
|----------------|--------------------|
| Presenti | 60,00 % |
| Assenti | 40,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 17 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| Comprensibilità delle tabelle | Percentuale |
|--------------------------------------|--------------------|
| Buona | 70,00 % |
| Scarsa | 10,00 % |
| Sufficiente | 20,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 18 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Un glossario è presente solo nel **16,5 %**, mentre sintesi finali solo nel **6,5%** (cfr. tabelle 19 e 20).

| Glossario | Percentuale |
|------------------|--------------------|
| Presente | 16,50 % |
| Assente | 83,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 19 - Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| <i>Sintesi finali</i> | <i>Percentuale</i> |
|-----------------------|--------------------|
| Presenti | 6,50 % |
| Assenti | 93,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.20 - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Anche l'utilizzo o meno di termini stranieri e la loro quantità è per noi un dato che va ad influire sull'accessibilità delle carte della qualità; abbiamo così considerato ogni termine straniero che fosse sostituibile con un sostantivo in italiano:

| <i>Ricorrenza termini stranieri</i> | <i>Percentuale</i> |
|-------------------------------------|--------------------|
| 0 | 11,00 % |
| 1-3 | 44,00 % |
| 3-6 | 17,00 % |
| 6-10 | 14,00 % |
| >10 | 14,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 21 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

1.2 Gli indicatori di qualità

La terza area di analisi della banca dati è quella relativa agli indicatori ed è quella per la quale è stato più difficile per noi trovare dei valori omogenei da analizzare. L'obiettivo era quello di trovare degli standard che fossero presenti nelle carte di tutti i settori del nostro lavoro, partendo dal trasporto, passando per la pubblica amministrazione, finendo con il settore dell'energia. Abbiamo così, innanzitutto, calcolato lo spazio che ogni carta ha dedicato agli indicatori di qualità, e ricercato in esse alcuni valori relativi ai tempi e alla sicurezza nell'erogazione dei servizi.

| <i>Spazio dedicato ai fattori di qualità</i> | |
|--|----------------------|
| Nessuno spazio | nel 20% delle Carte |
| Fino al 10% delle pagine | nel 7% delle Carte |
| dall'11 al 20% delle pagine | nel 25% delle Carte |
| dal 21 al 30% delle pagine | nel 19% delle Carte |
| dal 31 al 40% delle pagine | nel 14% delle Carte |
| dal 41 al 50% delle pagine | nel 8% delle Carte |
| dal 51 al 60% delle pagine | nel 2,5% delle Carte |
| dal 61 al 70% delle pagine | nel 2,5% delle Carte |
| Oltre al 70% delle pagine | nel 2% delle Carte |

Tabella n. 22 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

La definizione degli standard di qualità è l'elemento imprescindibile di una vera carta della qualità: è quindi chiaro che se le carte analizzate nel **20%** dei casi non contengono spazio dedicato ai fattori di qualità, e in poco più che il **30%** tale spazio raggiunge appena il 20%, esse si confermano essere una sostanziale trasposizione dello schema generale di riferimento e manifestazione di una scarsa diffusione della cultura della qualità dei servizi. I tempi di erogazione del servizio non sono indicati nel **51%** delle carte analizzate (cfr. tabella 23):

| <i>Tempi di erogazione del servizio</i> | <i>Percentuale</i> |
|---|--------------------|
| Presenti | 49,00 % |
| Assenti | 51,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n.23 - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Solo nel **73%** dei casi sono indicati i tempi di risposta ai reclami e la tempistica assicurata è la seguente:

| <i>Tempi risposta reclami</i> | <i>Percentuale</i> |
|-------------------------------|--------------------|
| <30gg | 39,00 % |
| <60gg | 3,00 % |
| 30gg | 58,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 24 - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Solo il **31%** delle aziende prevede un aggiornamento periodico della carta della qualità dei servizi e nel **64%** dei casi, non indicano quando tale aggiornamento avverrà:

| <i>Aggiornamento periodico</i> | <i>Percentuale</i> |
|--------------------------------|--------------------|
| sì senza lasso di tempo | 64,00 % |
| Annuale | 34,00 % |
| Biennale | 1,00 % |
| Triennale | 1,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 25 - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Sul totale delle 400 carte presenti nel nostro data base, inoltre, la quasi totalità (ben il **99,5%**) non prevede una verifica dei tempi indicati per l'erogazione dei servizi. La valutazione e l'aggiornamento periodico degli standard, si confermano essere una delle

maggiori criticità delle carte dei servizi: essi rappresentano due condizioni per dare sostanza e dinamismo al rapporto che si instaura fra cittadino e azienda o ente erogatore del servizio. È evidente come in mancanza di questo necessario momento di valutazione, la definizione degli standard rischia di rimanere lettera morta, non potendo pervenire alla misurazione del loro effettivo raggiungimento.

Nel **44%** delle carte presenti non è indicata la presenza di una certificazione di qualità conseguita dall'azienda/ente erogatore dei servizi, mentre l'ente certificatore è indicato nel **17%** dei casi.

Abbiamo considerato la presenza di servizi per utenti affetti da disabilità, o più in generale per utenti appartenenti a fasce deboli, e di aggiornamenti professionali per coloro che lavorano all'interno dell'azienda/ente erogatore, come un elemento indicativo dell'attenzione al fattore della sicurezza come indice di qualità: esattamente la metà delle carte raccolte prevede servizi per disabili, mentre solo il **6,5%** prevede aggiornamenti professionali per i dipendenti.

1.3 La tutela

Proprio come la Direttiva Ciampi – Cassese, la nostra banca dati prevede un'area dedicata all'esame delle procedure di tutela dei cittadini contemplate dalle carte della qualità dei servizi.

I reclami possono essere presentati in diversi modi anche, se quello ancora più diffuso resta la posta tradizionale:

| <i>Modalità di presentazione dei reclami</i> | <i>Percentuale</i> |
|--|--------------------|
| Posta | 65,00 % |
| Posta elettronica | 50,00 % |
| Fax | 49,00 % |
| Ufficio Reclami | 45,00 % |
| Telefono | 36,50 % |
| Nr verde | 12,00 % |
| Sito Internet | 9,00 % |

Tabella n. 26 - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Il totale dei valori supera il 100% in quanto quasi ogni carta dei servizi riporta più di una modalità di presentazione dei reclami.

Nel **97%** delle carte raccolte manca una descrizione delle procedure seguite dall'azienda per analizzare i reclami; nel **99,5%** manca una descrizione del contenuto minimo che dovrebbero avere le risposte ai reclami dei cittadini, nel **93%** è, invece, impossibile trovare

della modulistica per poter effettuare i reclami direttamente nella carta dei servizi. Rimborsi e indennizzi sono indicati nei casi in cui una previsione normativa lo imponga e sono stati pressoché impossibili da analizzare omogeneamente all'interno della banca dati, in quanto ogni azienda ha un diverso modo di concepire queste due forme di tutela: è stato infatti impossibile, ad esempio, identificare una categoria generale di danni che giustificano l'erogazione dei rimborsi e, ancora di più, valutarne un'oggettiva congruità. Forme di risoluzione alternativa delle controversie sono previste solo nel **9%** dei casi, ma non sono mai indicati né i costi che l'utente deve sostenere per potervi accedere, né le quantità di conciliazioni esperite ogni anno.

1.4 La partecipazione dei cittadini

L'ultima sezione della banca dati analizza il tema della partecipazione dei cittadini e le informazioni su di essa contenute nelle carte della qualità dei servizi.

La partecipazione viene confusa nella maggior parte dei casi con le analisi di customer satisfaction e i sondaggi di opinione:

| <i>Modalità di consultazione dei cittadini</i> | <i>Percentuale</i> |
|---|---------------------------|
| Customer Satisfaction | 38,00 % |
| Sondaggio | 33,00 % |
| Tavoli Permanenti di consultazione | 9,50 % |
| Nessuna indicazione | 9,50 % |
| Commissioni Miste | 4,00 % |
| Analisi congiunta dei Reclami | 3,50 % |
| Conferenza Annuale | 1,60 % |
| Monitoraggio dei cittadini | 0,30 % |
| Attività di Ricerca | 0,30 % |
| Audit Civico | 0,30 % |
| ForumOnLine | 0,00 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n. 27 - - Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

Essendo privilegiato lo strumento della customer satisfaction, i cittadini vengono consultati essenzialmente come singoli (nel **66%** dei casi). Le associazioni dei consumatori non sono coinvolte nel **76,5%**, e quelle di categoria solo nel **3,5%** con una leggera preferenza per le associazioni di disabili e quelle ambientaliste.

La finalità della consultazione dei cittadini è riportata nella seguente tabella.

| <i>Finalità di consultazione dei cittadini</i> | <i>Percentuale</i> |
|---|---------------------------|
|---|---------------------------|

| | |
|--------------------------|-----------------|
| Verifica degli Standard | 64,00 % |
| Stesura | 14,00 % |
| Nessuna Indicazione | 13,00 % |
| Revisione Periodica | 8,00 % |
| Fattori di Rischio | 0,50 % |
| Collaudo della struttura | 0,50 % |
| Tariffe | 0,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 28 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

2. La valutazione dei singoli ambiti

Riportiamo qualche breve indicazione relativa ai singoli ambiti analizzati dalla nostra ricerca, dai quali è possibile trarre qualche considerazione su come il sistema di standard, introdotto dalla Direttiva Ciampi - -Cassese, è stato interpretato e applicato.

2.1 L'ambito dell'energia

L'ambito dell'energia è uno di quegli ambiti in cui sono presenti delle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas che ha fissato standard e indicatori ai quali i gestori devono attenersi. Nonostante ciò si riscontrano differenze e particolarità fra le 113 carte raccolte, ricordando che fra di esse rientrano anche il settore idrico, l'igiene urbana e del riscaldamento urbano (cfr. tabella 3).

Il carattere del testo è grande nel **3,5%** dei casi, medio nel **46%** e piccolo nel **50,5%**; in questo ambito, il linguaggio utilizzato è risultato essere molto tecnico:

| Linguaggio carte energia | Percentuale |
|---------------------------------|--------------------|
| Pubblicitario | 21,00 % |
| Semplice | 8,00 % |
| Tecnico | 71,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 29 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Lo spazio dedicato ai fattori di qualità all'interno delle carte analizzate è riportato dalla seguente figura in cui sembra rilevante sottolineare come, nonostante la presenza di due Autorità di regolamentazione, ben l'**11%** delle carte raccolte non dedica alcuno spazio per i fattori di qualità:

| Spazio dedicato ai fattori di qualità nell'ambito dell'energia | |
|---|---------------------------|
| Nessuno spazio | Nell' 11,00 % delle Carte |
| Fino al 10% delle pagine | nel 3,00 % delle Carte |

| | |
|-----------------------------|-------------------------|
| dall'11 al 20% delle pagine | nel 20,00 % delle Carte |
| dal 21 al 30% delle pagine | nel 23,00 % delle Carte |
| dal 31 al 40% delle pagine | nel 29,00 % delle Carte |
| dal 41 al 50% delle pagine | nel 12,00 % delle Carte |
| dal 51 al 60% delle pagine | nel 4,00 % delle Carte |
| dal 61 al 70% delle pagine | nel 5,00 % delle Carte |
| Oltre al 70% delle pagine | nel 4,00 % delle Carte |

Tabella n. 30 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

I tempi di risposta ai reclami sono indicati nell'**83%** delle carte e nel **53%** dei casi questi tempi sono inferiori ai 30 giorni; la descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente nel **88%** dei casi.

In nessun caso è indicato un processo di verifica del rispetto della tempistica riportata nella carta della qualità; nel **56%** delle carte raccolte è previsto un aggiornamento periodico, ma solo nel 19% se ne riporta la tempistica.

2.2 La pubblica amministrazione

La pubblica amministrazione è l'ambito è stato più difficile reperire le carte della qualità. Questo è accaduto per la confusione di interpretazione che è stata fatta rispetto alla Direttiva Ciampi – Cassese, che ha portato ad interpretarla come un semplice ampliamento, ai servizi pubblici, di garanzie già previste dalla Legge 241/90 nei confronti dei procedimenti amministrativi, confondendo gli standard di qualità, con i diritti degli utenti; ma è accaduto anche per la scarsa accessibilità fisica delle carte che sono difficili da trovare e molto diverse fra loro, sia per i servizi che vanno ad analizzare (cfr. tabella 3), sia per il modo in cui sono redatte.

La scarsa attenzione agli standard di qualità emerge dalla figura seguente: ben il **45%** delle 82 carte raccolte, non riporta alcun indicatore sul quale basare la valutazione della qualità del servizio erogato.

Spazio dedicato ai fattori di qualità nell'ambito della PA

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Nessuno spazio | Nel 45,00 % delle Carte |
| Fino al 10% delle pagine | nel 15,50 % delle Carte |
| dall'11 al 20% delle pagine | nel 30,00 % delle Carte |
| dal 21 al 30% delle pagine | nel 30,00 % delle Carte |
| dal 31 al 40% delle pagine | nel 22,00 % delle Carte |
| dal 41 al 50% delle pagine | nel 3,00 % delle Carte |
| dal 51 al 60% delle pagine | nello 0,00 % delle Carte |
| dal 61 al 70% delle pagine | nello 0,00 % delle Carte |
| Oltre al 70% delle pagine | nello 0,00 % delle Carte |

Tabella n. 31 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Il carattere del testo è grande nel **8,5%** dei casi, medio nel **44%** e piccolo nel **47,5%**; in questo ambito, il linguaggio utilizzato è risultato diviso fra il semplice e il tecnico, anche se per quanto riguarda la pubblica amministrazione per linguaggio tecnico abbiamo inteso linguaggio formale:

| Linguaggio carte PA | Percentuale |
|----------------------------|--------------------|
| Pubblicitario | 13,00 % |
| Semplice | 43,00 % |
| Tecnico | 44,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 32 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

I tempi di risposta ai reclami sono indicati nell'**46%** delle carte e nel **97%** dei casi questi tempi sono uguali o inferiori ai 30 giorni; la descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente nel **68%** dei casi.

Nel **97,5%** delle carte inserite nel nostro data base non è indicato un processo di verifica del rispetto della tempistica; nel **22%** è previsto un aggiornamento periodico, e solo nel **66%** se ne riportano i termini.

2.3 L'ambito delle telecomunicazioni

Le carte dei gestori dei servizi di telecomunicazione da noi raccolte sono **17**. Fra queste, quelle del settore della telefonia fissa sono state analizzate in modo più specifico attraverso una tabella ad esse dedicata all'interno della nostra banca dati, ma come dato complessivo, possiamo dire che anche in questo ambito non è stata data la giusta attenzione agli standard di qualità, dal momento che ben nel **29,5%** ad essi non è dedicato alcuno spazio.

| Spazio dedicato ai fattori di qualità nell'ambito delle TLC | |
|--|--------------------------|
| Nessuno spazio | Nel 29,50% delle Carte |
| Fino al 10% delle pagine | nel 17,00 % delle Carte |
| dall'11 al 20% delle pagine | nel 33,00 % delle Carte |
| dal 21 al 30% delle pagine | nel 33,00 % delle Carte |
| dal 31 al 40% delle pagine | nel 17,00 % delle Carte |
| dal 41 al 50% delle pagine | nel 0,00 % delle Carte |
| dal 51al 60% delle pagine | nello 0,00 % delle Carte |
| dal 61 al 70% delle pagine | nello 0,00 % delle Carte |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| dal 41 al 50% delle pagine | nel 10,00 % delle Carte |
| dal 51 al 60% delle pagine | nello 4,00 % delle Carte |
| dal 61 al 70% delle pagine | nello 2,50 % delle Carte |
| Oltre al 70% delle pagine | nello 2,50 % delle Carte |

Tabella n. 35 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Il carattere del testo è grande solo nel **5%** dei casi, medio nel **31%** e piccolo nel **64%**; in questo ambito, il linguaggio utilizzato è risultato essere per ben il **71,5%** delle carte pubblicitario, sintomo di come le carte della qualità nell’ambito dei trasporti siano state interpretate per lo più come uno strumento di marketing aziendale:

| Linguaggio carte trasporto | Percentuale |
|-----------------------------------|--------------------|
| Pubblicitario | 71,50 % |
| Semplice | 16,50 % |
| Tecnico | 12,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 36 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Nel **24%** delle carte non vengono indicati i tempi di risposta ai reclami: nel **29%** questi sono inferiori ai 30 giorni , mentre nel **71%** questi tempi sono pari o superiori a 30 giorni; la descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente nel **14,5%** dei casi.

In nessuna delle carte raccolte vi è l’indicazione di un processo di verifica del rispetto della tempistica; nel **18%** è previsto un aggiornamento periodico e nel **73%** di queste carte tale aggiornamento deve avvenire ogni anno

2.5 Gli altri ambiti

Gli altri ambiti interessati dalla nostra ricerca sono stati l’ambito postale, quello assicurativo, quello bancario e quello dei servizi autostradali. In tutti questi ambiti il numero delle carte raccolte è esiguo in quanto arriva in tutto a 6 carte, quindi quasi una per ognuno di essi. Eccetto la Carta della qualità del servizio postale che è stata redatta con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori, che dedica il 50% del totale delle pagine ai fattori di qualità del servizio, che è stata stampata in 1500000 copie prevedendo una buona distribuzione anche attraverso le stesse Associazioni, che indica i tempi di erogazione dei servizi, e che è scritta con un carattere molto leggibile con un italiano molto comprensibile, le altre sembrano rientrare in quel filone di carte redatte più per un’operazione di facciata e marketing che per dare ai cittadini uno strumento di tutela.

Questi ambiti, infatti sono espressione di una scarsa cultura della qualità, anche se va apprezzata la modalità di diffusione delle carte dei servizi autostradali, avvenuta attraverso giornali quotidiani a tiratura nazionale. Gli ambiti in cui più si sente la mancanza di una politica della qualità volta al cittadino sono quello delle assicurazioni e quello bancario: è chiaro che la presenza di normative di settore rende difficile l'individuazione di standard e indici di qualità che non vadano a ripetere o configgere con i diritti previsti dalla legge, ma tenuto conto della criticità di questi ambiti, crediamo opportuno che uno sforzo venga fatto nella direzione della distinzione fra standard e diritti.

3. I settori specifici

Come anticipato nelle nota metodologica, abbiamo scelto tre settori sui quali fare un'analisi più approfondita degli standard di qualità e questi sono: il trasporto pubblico urbano, la telefonia fissa e il servizio di igiene ambientale.

3.1 Il trasporto pubblico urbano

Il settore del trasporto pubblico urbano è il primo dei tre settori su cui abbiamo provato a fare un'analisi comparata degli standard.

Gli indicatori che abbiamo preso in esame sono stati il numero di linee e di fermate, la distanza fra le fermate, l'anzianità dei mezzi utilizzati, i termini della pulizia ordinaria, la presenza di pianale ribassato per i disabili, la reperibilità dei biglietti, il confort dei veicoli, la sicurezza del viaggio, il numero di mezzi a trazione elettrica facenti parte il parco auto dell'azienda, la frequenza media dei passaggi.

Il problema che si è posto fin dalla fase dell'inserimento delle carte raccolte nella banca dati, è stato quello di una sostanziale impossibilità di comparazione, dovuta all'adozione di indicatori estremamente diversi da azienda ad azienda: così se per poter cercare di calcolare la distanza media fra due fermate sarebbe stato necessario effettuare un'equivalenza per trasformare i chilometri in metri o viceversa, per calcolare l'anzianità degli autobus, non sarebbe bastato l'anno di immatricolazione, ma quantomeno un complesso calcolo sul numero di chilometri passeggeri effettuati dall'autobus stesso. Il tutto calcolato in modo diverso da azienda ad azienda.

Ciò premesso, se non è stato possibile effettuare una comparazione degli indicatori, possiamo dire almeno in quali e quanti casi le informazioni da noi cercate fossero presenti nelle carte. In tutte le carte relative al trasporto pubblico urbano (che sono **84**, cfr. tabella 3) è elencato il numero di linee di autobus esistenti e nel **36%** dei casi è elencato anche il

numero delle fermate; sempre nel **36%** delle carte è calcolato il tasso di incidentalità dei mezzi, ma anche in questo caso le formule matematiche utilizzate sono le più disparate. Nell'**80%** delle carte relative al trasporto pubblico urbano sono previsti servizi per cittadini disabili attraverso autobus dal pianale ribassato. Nel **38%** delle carte è indicata la distanza media fra due fermate, nel **78%** si riporta l'anzianità media del parco mezzi e nell'**87%** viene indicata la tempistica relativa alla pulizia ordinaria sugli autobus utilizzati. Nelle tabelle seguenti, alcuni dettagli relativi a questi indicatori di qualità.

| Distanza fra le fermate | Percentuale |
|--------------------------------|--------------------|
| >300 m. | 66,00 % |
| >500 m. | 31,00 % |
| >1000 m | 3,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 37 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| Anzianità dei mezzi | Percentuale |
|----------------------------|--------------------|
| 5 Anni | 4,00 % |
| 10 Anni | 78,00 % |
| 15 Anni | 18,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 38 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| Pulizia Ordinaria dei mezzi | Percentuale |
|------------------------------------|--------------------|
| Settimanale | 4,00 % |
| Quotidiana | 78,00 % |
| Non indicato | 18,00 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 39 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Nella tabella seguente sono riportate le indicazioni relative al confort degli autobus presenti nelle carte della qualità del trasporto pubblico locale urbano:

| Confort dei mezzi | Percentuale |
|--------------------------------|--------------------|
| Spazio per i bagagli | 67,00 % |
| Possibilità di portare animali | 65,00 % |
| Climatizzazione | 52,00 % |
| Nr. Posti a sedere | 1,00 % |

Tabella n. 40 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

È prevista una pluralità di modalità di acquisto dei biglietti per poter effettuare la corsa, anche se restano preferiti i canali classici di distribuzione quali biglietterie ad hoc o a bordo del mezzo:

| Reperibilità dei titoli di viaggio | Percentuale |
|---|--------------------|
| Biglietterie ad hoc | 50,00 % |
| A bordo | 43,00 % |
| Tabaccai | 37,00 % |
| Edicola | 36,00 % |
| Bar | 31,00 % |
| Biglietterie Automatiche | 21,00 % |
| Supermercati | 7,00 % |

Tabella n. 41 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

3.2 La telefonia fissa

Nel settore della telefonia fissa è intervenuta l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a stabilire una serie di standard la cui definizione all’interno delle carte della qualità è obbligatoria da parte delle aziende. Per analizzare questo settore, abbiamo individuato alcuni standard che sono per noi indice della qualità del servizio di telefonia fissa. Anche in questo caso, purtroppo, si è verificata una sostanziale incomparabilità delle diverse carte e questo perché è presente una profonda differenza fra le aziende a carattere nazionale e quelle a carattere solo locale. In questi casi la differenza fra gli indicatori da noi scelti è tale che non è stato possibile compilare la scheda ad essi relativa: ad esempio, mentre a livello nazionale gli indicatori scelti corrispondono a quelli da noi definiti (ad esempio le misurazioni dei tempi che oscillano da 1 a 20 giorni) per le aziende più piccole questi tempi si dilatano superando i 30gg rendendo così impossibile l’inserimento nel nostro data base.

Delle **9** carte dei servizi raccolte per il servizio di telefonia fissa, tutte riportano i tempi di allacciamento iniziale della linea:

| Tempi di allacciamento iniziale della linea | Percentuale |
|--|--------------------|
| <10 gg | 44,50 % |
| <20 gg | 11,00 % |
| 30 gg | 44,50 % |
| Totale | 100,00 % |

Tabella n. 42 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Solo l'**11%** riporta i tempi necessari per il trasloco della linea come inferiore ai 15 giorni; il **22%** indica la disponibilità della linea sul territorio nazionale ed essa è superiore al 90%; il **77%** delle carte fa riferimento ai tempi di riparazione dei guasti, che sono di un solo giorno nel **14%** dei casi mentre arrivano ai tre giorni nell'**86%**.

Il **22%** indica il tempo di risposta degli operatori dei servizi di assistenza telefonica come inferiori ai 20 secondi.

3.3 Il servizio di igiene ambientale

Per il settore dell'energia abbiamo deciso di verificare la comparabilità degli standard del servizio di igiene ambientale, in quanto è risultato l'unico a non avere una regolamentazione in materia di carte dei servizi dettata da un'Autorità di regolamentazione. Anche per questo settore si è verificato il problema di una disomogeneità degli indicatori che rende difficile, se non addirittura impossibile una loro comparazione.

Abbiamo cercato all'interno delle carte analizzate, che nello specifico sono **21** (cfr. tabella 3) le informazioni relative alla raccolta dei rifiuti (numero di passaggi di raccolta orario della raccolta, posizionamento dei cassonetti, loro fruibilità e loro pulizia), allo spazzamento delle strade, allo svuotamento dei cestini presenti sui marciapiedi e al tipo di raccolta differenziata effettuata nella città interessata. Non tutti questi indicatori sono stati rintracciati all'interno delle carte raccolte; nel **14%** dei casi è indicato la distanza fra due cassonetti che **67%** è di circa 200m. Solo il 33% delle carte indica la fruibilità dei cassonetti per i rifiuti, ma ognuna delle 7 carte che compongono questo 33%, indica una modalità di calcolo diversa o, se uguale, con parametri di calcolo diversi (es. numero di cassonetti per abitanti, oppure la capienza dei cassonetti misurata in litri per il numero di abitanti).

Nell'**86%** è indicato il numero di passaggi di raccolta dei rifiuti nel centro storico e nel **57%** lo stesso valore è indicato per le periferie, nell'**81%**, invece è indicato il momento della giornata in cui il passaggio dovrebbe avvenire; nelle tabelle seguenti, la quantità di passaggi indicati dalle carte della qualità e il momento della giornata in ciò avviene:

| <i>Centro città</i> | <i>Percentuale</i> |
|----------------------|------------------------|
| 2 Volte a settimana | 5,50 % |
| 3 Volte a settimana | 16,50 % |
| 6 Volte a settimana | 78,00 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n. 43 – Fonte Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi"

| <i>Periferie</i> | <i>Percentuale</i> |
|----------------------|------------------------|
| 2 Volte a settimana | 17,00 % |
| 3 Volte a settimana | 83,00 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n. 44 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

| <i>Orario interventi raccolta</i> | <i>Percentuale</i> |
|-----------------------------------|------------------------|
| Mattina | 47,00 % |
| Pomeriggio | 18,00 % |
| Sera | 35,00 % |
| <i>Totale</i> | <i>100,00 %</i> |

Tabella n. 45 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

Il **43%** di queste 21 carte indica ogni quanto tempo vengono lavati i cassonetti per i rifiuti: nell'**89%** dei casi ciò avviene circa una volta al mese, nell'**11%** avviene circa due volte al mese.

Nella totalità dei casi è previsto un sistema di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti, che per il **95%** delle aziende è gratuito.

La raccolta differenziata viene effettuata dal **90,5%** delle aziende di cui è stata analizzata la carta della qualità e i materiali differenziati sono i seguenti:

| <i>Raccolta differenziata</i> | <i>Percentuale</i> |
|-------------------------------|--------------------|
| Carta | 90,50% |
| Vetro | 90,50% |
| Plastica | 86,00 % |
| Alluminio | 71,00 % |
| Pile | 71,00 % |
| Farmaci scaduti | 66,50 % |
| Rifiuti pericolosi | 62,00 % |
| Cartone | 47,50 % |
| Residui di processi di stampa | 38,00 % |
| Potature | 33,00 % |
| Batterie | 28,50 % |
| Rifiuti elettrici/elettronici | 14,00 % |
| Banda stagnata | 14,00 % |
| Oli minerali | 14,00 % |

Tabella n. 46 – Fonte Cittadinanzattiva “Consumatori per la qualità dei servizi”

CAPITOLO II: L'ATTUALITÀ DELLE CARTE DELLA QUALITÀ SERVIZI

1. Le carte della qualità dei servizi: una scelta non in discussione

Le informazioni e i dati raccolti attraverso il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" consentono, seppure senza alcuna velleità di esaustività, di delineare un quadro sullo stato di attuazione delle carte della qualità dei servizi dopo dodici anni dalla loro introduzione nel nostro Paese. Sono emersi molti problemi che mettono sicuramente in discussione la politica della qualità dei servizi in Italia, ma anche molti spunti di riflessione che ci spingono ad affermarne ancora una volta l'attualità e la necessità di un forte investimento per il suo sviluppo.

A seguito della ricerca, ci siamo posti alcuni interrogativi per poter giungere a delle conclusioni che siano quanto più possibile realistiche e che manifestino una forte aderenza con quello che è il nostro tessuto economico – sociale. Innanzitutto, ci siamo domandati se il profondo cambiamento introdotto dalla Direttiva Ciampi Cassese sia stato pienamente compreso e se le politiche pubbliche in materia di qualità e carte dei servizi abbiano ancora un senso; se i cittadini hanno avuto un ruolo nella definizione del concetto di qualità nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e se ancora possono ottenerlo; se il ruolo delle Istituzioni pubbliche sia ancora necessario o se sia possibile che gli aspetti della qualità siano lasciati alla definizione del libero mercato.

1.1 Il compito delle istituzioni

Con l'introduzione delle carte della qualità dei servizi si è imposto agli enti e alle aziende di fondare l'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo il confronto da parte dei cittadini, fra obiettivi fissati e risultati raggiunti: un'occasione di confronto e collaborazione fra i diversi soggetti del mercato. Tutto ciò purtroppo non si è verificato e si è persa una preziosa opportunità di interlocuzione. La definizione degli standard di qualità, costituisce uno strumento di garanzia per il cittadino che può, grazie ad essi, avvalersi di una base empirica oggettiva per esercitare il proprio diritto di scelta, potendo comparare i diversi tipi di offerte di servizio. Le carte dei servizi, però, si presentano nella maggior parte dei casi un semplice adempimento burocratico, con la conseguenza che esse manifestano un forte carattere di autoreferenzialità, soprattutto in quei settori caratterizzati da una lacuna normativa. Le Autorità di regolamentazione, infatti, hanno dettato degli standard per coloro che erogano i servizi da esse regolamentati, creando in quei settori i presupposti

per lo sviluppo della cultura della qualità. Ciò non vuole significare che nei settori dell'energia elettrica e gas, in quello delle telecomunicazioni, e in quello idrico non si siano riscontrati problemi, ma sicuramente si è evitato che la scelta degli standard di qualità fosse rimessa al buon cuore di un dirigente particolarmente attento a queste tematiche. Nel settore energetico, ad esempio, prima dell'introduzione delle nuove direttive dell'Autorità sulla qualità del servizio, la qualità dei settori dell'energia elettrica e del gas era disciplinata dalle norme della Direttiva Ciampi Cassese attraverso schemi generali di riferimento che si limitavano a definire alcuni indicatori, rinviando agli esercenti la definizione degli standard. Il risultato finale è stato che essi hanno definito spesso i propri standard in modo cautelativo e senza un aggiornamento sistematico, risultando questi essere disomogenei e differenti su base locale, senza che le differenze stesse fossero riconducibili sempre a oggettive condizioni territoriali.

Questo problema si rinviene ancora adesso nel settore dei trasporti, settore in cui, dopo un primo impulso già nel 1995 per dare applicazione alla Direttiva Ciampi Cassese, si riscontra una certa staticità delle carte della qualità e una forte influenza negativa esercitata dalla mancata costituzione e attivazione di un'Autorità indipendente di regolazione. L'assegnazione di compiti di vigilanza all'interno del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti porta a confondere l'imprescindibile ruolo della dimensione politica (che dovrebbe fermarsi all'indicazione di linee di indirizzo generale) e quello di vigilanza, gestione e formulazione degli standard di qualità che dovrebbe essere proprio di Organismi indipendenti di regolazione dotati di forti competenze professionali. Lo stesso limite emerge nel settore postale, in cui, va però detto che l'esperienza di stesura, revisione, diffusione della carta della qualità di Poste Italiane è avvenuta con un costante confronto con le Associazioni dei consumatori, arrivando ad un risultato che può essere annoverato fra le buone pratiche in materia di carte dei servizi.

Nel settore idrico il DPCM 29 aprile 1999 ha introdotto lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*, definendo una serie di indicatori di qualità del servizio relativo ai tempi massimi dei servizi resi agli utenti, lasciando ai singoli gestori il compito di determinare il limite da applicare a ciascun indicatore. Nonostante ciò, le carte dei servizi nel settore idrico non favoriscono la partecipazione dei cittadini l'accesso alle informazioni e il rispetto degli standard previsti.

La presenza delle Autorità di regolazione si conferma essere necessaria, ma con degli sviluppi rispetto al lavoro che hanno svolto fino ad adesso. Non basta l'introduzione di standard minimi o massimi, che lascino ampi margini di scelta agli enti e alle aziende

erogatrici del servizio, ma occorrono degli standard che siano **idonei** costruiti attraverso un **reale sistema di governance** e che possano essere valutati dai cittadini attraverso metodi che vadano oltre il concetto di customer satisfaction ormai superato nei risultati. L'esperienza dell'Autorità per l'energia elettrica con l'introduzione di incentivi e penalità economiche per le aziende, la politica degli indennizzi automatici e degli obblighi d'informazione agli utenti e la definizione delle registrazioni dei tempi e delle interruzioni, andrebbe riprodotta in tutti i servizi di pubblica utilità in quanto costituisce un mezzo per una piena attuazione delle politiche della qualità, senza contare l'influenza che l'utilizzo di questi strumenti potrebbe avere sul piano reputazionale di ogni soggetto erogatore.

La carta della qualità dei servizi è uno strumento di tutela dei cittadini e come tale le istituzioni dovrebbero spingere per una sua diffusione che sia il più ampia possibile. Dalla nostra ricerca è emersa una reale difficoltà di trovare le carte, perfino attraverso internet che è ormai il modo più semplice per reperire informazioni; sarebbe auspicabile, quindi, **l'inserimento nei siti delle Autorità e dei Ministeri interessati** (nell'attesa dell'istituzione di autorità nei settori in cui mancano) dei testi delle carte della qualità dei servizi di tutti i settori.

1.2. Quale partecipazione per i cittadini

Il senso primo della Direttiva Ciampi Cassese, si è perso dunque dietro la facciata di operazioni di marketing più o meno ben costruite tralasciando, quasi completamente lo studio e l'analisi degli standard di qualità, senza rendersi conto dell'importanza della partecipazione dei cittadini.

Il cittadino continua ad essere visto come un semplice utente e il suo parere viene chiesto solo attraverso analisi di customer satisfaction realizzate dall'ente o dall'azienda che eroga il singolo servizio. I cittadini sono ancora poco consapevoli dell'utilizzo che può essere fatto delle carte della qualità ed è evidente un forte deficit di informazione sullo strumento e sui suoi contenuti. Questo deficit è evidente se si va a considerare quanto è emerso sul piano dell'accessibilità delle carte dei servizi: esse sono l'emblema di un lavoro svolto a tavolino, da addetti ai lavori o addirittura da soggetti senza una specifica preparazione sul tema. Un eccessivo tecnicismo porta ad una incomprensibilità dei contenuti delle carte, mentre un eccesso di semplicità porta ad una sostanziale inutilità delle stesse.

Sicuramente le Associazioni dei consumatori hanno svolto un importante ruolo per una crescita della conoscenza dei propri diritti da parte dei cittadini, che deve continuare ed diventare un priorità se si crede nella liberalizzazione dei servizi di pubblica utilità e nella

necessità di un bilanciamento dei poteri sorti in capo a soggetti privati a seguito dell'arretramento delle istituzioni pubbliche. Va però detto che non sempre la presenza di una forma di concertazione con le organizzazioni che rappresentano i cittadini è stato sinonimo di soluzione dei problemi emersi dai primi dodici anni di vita delle carte dei servizi. Spesso la partecipazione è solo formale ed apparente, si riassume in pochi incontri per discutere scelte già fatte; troppo spesso viene intesa come una ricerca di legittimazione nei confronti dei cittadini/utenti. Probabilmente anche la partecipazione civica dovrebbe passare, vista la natura tecnica dell'argomento, attraverso dei criteri di selezione degli interlocutori da coinvolgere, da parte degli enti o delle aziende che erogano servizi di pubblica utilità, nella consapevolezza che la crisi della rappresentanza nelle società moderne è un fenomeno che coinvolge anche le associazioni dei consumatori e quelle di tutela civica. Criteri da utilizzare potrebbero essere quello della presenza e dell'attività delle organizzazioni considerate, rispetto al territorio di riferimento; la qualità dimostrata con l'azione svolta in precedenza e l'indipendenza e l'autonomia di azione e giudizio.

La nostra proposta principale, confermata dall'impegno svolto in questi due anni con il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi", è quella di **istituzionalizzare il sistema dell'Audit civico**, una valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, per poi arrivare ad una vera concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere. La partecipazione civica può essere così considerata un modo per incidere su un processo a diversi livelli di intensità, esprimendo un punto di vista che è quello dei cittadini utenti, che sarà naturalmente diverso da quello dei soggetti erogatori dei servizi.

Un altro nodo che le carte dei servizi hanno portato al pettine in questi anni è una scarsa diffusione della cultura della qualità presente in tutti i livelli delle aziende e degli enti erogatori. Abbiamo avuto la riprova di ciò attraverso le risposte che sono state fornite ai nostri volontari che facevano richiesta delle carte (molti operatori degli sportelli o dei centralini neanche sono a conoscenza dell'esistenza della carta dei servizi prodotta dall'azienda o dall'ente per cui lavorano), ma anche dalla compilazione del nostro questionario che in alcuni casi è risultata incompleta e scorretta: se l'azienda o l'ente non effettua la scelta di praticare la strada della qualità e del confronto con i cittadini, questa non potrà mai scaturire dai singoli dipendenti. Questa mancanza di consapevolezza da parte ad esempio degli operatori dei servizi di primo contatto con gli utenti, crea il primo ostacolo verso il coinvolgimento attivo dei cittadini che, ancora troppo spesso sono esclusi a causa di questa inaccessibilità delle carte. Il ruolo che le aziende erogatrici potrebbero

svolgere in una prospettiva di rilancio della politica delle carte dei servizi dovrebbe partire da un investimento sistematico in termini di **formazione e aggiornamento professionale** sulle proprie risorse umane impegnate o da impegnare sui programmi di qualità dei servizi; è sempre più importante l'adozione della scelta strategica di aprire dei confronti costruttivi con i cittadini e le organizzazioni che li rappresentano, al fine di costituire dei tavoli di lavoro stabili e programmi congiunti di promozione, verifica e miglioramento della qualità e degli standard previsti dalle carte.

2. La Carta dei servizi secondo Cittadinanzattiva

Secondo Cittadinanzattiva le Carte dei servizi dovrebbero essere uno strumento agile e di facile reperimento da parte dei cittadini.

Il carattere del testo dovrebbe essere medio – grande (font 12-14), il linguaggio più semplice e diretto, con tabelle esplicative senza formule matematiche e con un glossario che renda le carte stesse chiare e comprensibili. Abbiamo verificato che la presenza di sintesi finali facilita la comprensione degli standard e delle procedure di tutela.

Le informazioni relative all'azienda o ente erogante dovrebbero limitarsi alle quelle utili per comprendere il tipo di servizio erogato e quelle per poter contattare i responsabili aziendali della qualità, con numeri di telefono, fax e e-mail; l'anno di emanazione della carta, il numero di edizione e l'aggiornamento periodico (che dovrebbe essere annuale) sono indispensabili.

Gli standard di qualità dovrebbero occupare circa la metà della carta la cui lunghezza non dovrebbe superare le 15 pagine e alla cui fine andrebbe allegata la modulistica per poter fare reclami e poter accedere a procedure di conciliazione.

In ultimo, per evitare ogni tipo di confusione con generiche carte di promozione dei servizi erogati dalle aziende o dagli enti, dovrebbe essere adottato in tutti gli ambiti e settori, la denominazione "**Carta della qualità**"

3. Alcune proposte

Attraverso questa ricerca, oltre a fotografare lo stato di attuazione della politica sulle carte della qualità dei servizi, Cittadinanzattiva vuole provare a fornire alcune linee operative in un quadro di prospettive di sviluppo su questo tema.

Ai soggetti pubblici chiediamo la **costituzione e l'attivazione di Autorità indipendenti di regolazione**, laddove ancora non esistono (settore postale e dei trasporti); chiediamo alle Autorità esistenti, l'indicazione di standard **idonei** a garantire la qualità dei servizi erogati e

costruiti attraverso un reale sistema di governance; un aiuto concreto per favorire l'accessibilità e la diffusione delle carte attraverso l'**inserimento** nei siti delle Autorità e dei Ministeri interessati (nell'attesa dell'istituzione di autorità nei settori in cui mancano) dei testi delle carte della qualità dei servizi di tutti i settori. Le Istituzioni pubbliche ai diversi livelli, potrebbero promuovere attraverso l'azione delle Autorità di regolazione e dei Ministeri competenti, l'introduzione di un sistema di meccanismi **d'incentivazione o di sanzione**, da porre in relazione al miglioramento degli standard di qualità dei servizi; l'introduzione in tutti gli ambiti.

La partecipazione civica deve costituire una necessità e non più una semplice opportunità e questo può avvenire attraverso l'utilizzo istituzionalizzato dell'**audit civico**.

Le aziende devono iniziare a sviluppare con maggiore convinzione la tematica della qualità dei servizi attraverso l'investimento sistematico sulla **formazione e l'aggiornamento professionale** delle proprie risorse umane impegnate o da impegnare sui programmi di qualità dei servizi; sarebbe auspicabile la possibilità di analizzare, con i cittadini e le organizzazioni che li rappresentano, i reclami pervenuti.

Uno strumento di tutela e di partecipazione civica, che tende a lentamente a diffondersi negli ultimi anni, è quello delle procedure di **conciliazione dei conflitti**. La sua introduzione nella carta della qualità dei servizi, oltre che utile a prevenire e dirimere una molteplicità di conflitti di non rilevante portata, consentirebbe di arricchire la parte della carta dedicata alla tutela, che risulta essere particolarmente carente nella generalità dei casi.

La diffusione dello strumento del **rimborso automatico** all'interno delle carte dei servizi, a fronte della comprovata violazione dei termini contrattuali stabiliti dalle carte stesse, attribuirebbe alle carte una maggiore credibilità dal punto di vista degli utenti.

ALLEGATO 1

Le aziende o gli enti erogatori delle carte della qualità dei servizi raccolte

| <i>Azienda</i> | <i>Città</i> |
|----------------------------------|--------------------|
| ACA SpA | Pescara |
| ACAP SpA | Padova |
| ACAPT Srt | Foggia |
| ACER | Forlì Cesena |
| ACQUA VITANA SpA | Sinnai - CA |
| Acque SpA | - |
| Acquedotto Lucano SpA | - |
| Acquedotto Lucano SpA | Potenza |
| Acquedotto Pugliese SpA | - |
| ACSM SpA | Como |
| ACTF SpA | Ferrara |
| ACTS Linea SpA | Savona |
| ACTT SpA | Treviso |
| ACTV SpA | Venezia |
| Adriabus S.c.r.l. | Pesaro |
| AEM | Cremona |
| AEMcom SpA | Cremona |
| AeradriaSpA | Rimini |
| Aeroporti di Roma Ciampino SpA | Roma |
| Aeroporti di Roma Fiumicino SpA | Roma |
| Aeroporto Cristoforo Colombo SpA | Genova |
| Aeroporto di Firenze SpA | Firenze |
| Aeroporto di Genova SpA | Genova |
| Aeroporto Fontanarossa S.u.r.l. | Catania |
| Aeroporto G. Marconi SpA | Bologna |
| Aethra.Net SpA | - |
| AGAC Consorzio pubblico | Reggio Emilia |
| AGAM SpA | Monza -MI |
| AGEA SpA | Ferrara |
| Agenzia del Territorio | - |
| Agenzia delle Entrate | - |
| AGESP SpA | Busto Arsizio - MI |
| AIM SpA | Vicenza |
| AIMAG Consorzio | Modena |
| AISA SpA | Arezzo |
| Albacom SpA | - |
| ALER | Lecco |
| AMA SpA | Roma |
| AMAG SpA | Alessandria |
| AMAP SpA | Palermo |
| AMAT SpA | Taranto |
| AMG | Palermo |
| AMGA | Udine |
| AMGAS SpA | Bari |
| AMI SpA | Pesaro Urbino |
| AMIA SpA | Palermo |
| AMIR SpA | Rimini |

| | |
|--|-----------------|
| AMIU | Taranto |
| AMSA SpA | Milano |
| AMSP | Seregno - MI |
| AMT SpA | Genova |
| AMT | Catania |
| AMT SpA | Verona |
| AMTAB SpA | Bari |
| AMV SpA | Valenza - AL |
| ANAS SpA | - |
| AnconAmbiente SpA | Ancona |
| ANM SpA | Napoli |
| APAM SpA | Mantova |
| APM SpA | Perugia |
| APS SpA | Padova |
| APT SpA | Gorizia |
| APTV SpA | Verona |
| ARDSU | Potenza |
| ARFEA SpA | Alessandria |
| ARIN | Napoli |
| ARPA SpA | L'Aquila |
| ASCAA | Parma |
| ASET SpA | Fano - PU |
| ASM SpA | Pavia |
| ASM SpA | Sondrio |
| ASM | Brescia |
| ASM SpA | Pavia |
| ASM S.r.l. | Magenta - MI |
| ASM SpA | Brescia |
| ASM SpA | Como |
| ASM SpA | Brescia |
| ASMT SpA | Tortona - AL |
| ASP SpA | Chioggia - VE |
| ASPEM SpA | Varese |
| Assessorato all'agricoltura Regione Campania | Napoli |
| AST | Palermo |
| ASTEM SpA | Lodi - MI |
| ASTEM Energy SPA | Lodi - MI |
| ATAC SpA | Roma |
| ATAF SpA | Foggia |
| ATAF SpA | Firenze |
| ATAF& LI-NEA SpA | Firenze |
| ATAM SpA | Arezzo |
| ATAM | Reggio Calabria |
| ATAP SpA | Pordenone |
| ATB S.r.l. | Bergamo |
| ATC SpA | Bologna |
| ATC SpA | La Spezia |
| ATCM SpA | Modena |
| ATER | Matera |
| ATER | Potenza |
| ATI SpA | Cuneo |
| ATI Ancona | Ancona |

| | |
|------------------------------------|----------------|
| ATL SpA | Livorno |
| Atlanet SpA | Torino |
| ATM SpA | Alessandria |
| ATM SpA | Milano |
| ATM SpA | Piombino - LI |
| ATM SpA | Ravenna |
| ATO 6 | Alessandria |
| ATR | Forlì Cesena |
| ATVO SpA | Venezia |
| Auto guidovie Italiane SpA | Milano |
| Autolinee Lumia S.r.l. | Palermo |
| Autolinee Marino S.r.l. | Altamura - BA |
| Autoservizi Moretti S.r.l. | Potenza |
| Autoservizi Zani S.r.l. | Bergamo |
| Autostrade per l'Italia SpA | - |
| AVT SpA | Varese |
| Azienda Napoletana Mobilità SpA | Napoli |
| Azienda Sondriese Multiservizi SpA | Sondrio |
| Banca Sella | - |
| BAS SpA | Bergamo |
| Biblioteca comunale Asti | Asti |
| Biblioteca comunale Montevarchi | Arezzo |
| Biblioteca Nazionale Centrale | Firenze |
| Brescia Trasporti SpA | Brescia |
| Camera di Commercio | Pordenone |
| CAP Autolinee S.c.r.l. | Prato |
| CIIP SpA | Ascoli Piceno |
| Circoscrizione IX Comune di Roma | Roma |
| COGAS SpA | - |
| COGAS SpA | Mirandola - MO |
| COGAS Vendita S.r.l. | Mirandola - MO |
| Comando Vigili del Fuoco | Taranto |
| Comune di Pesaro | Pesaro |
| Comune di Ancona | Ancona |
| Comune di Jesi | AN |
| Comune di Fabriano | AN |
| Comune di Roma | - |
| Comune di Genova | - |
| Comune di Prato | - |
| Comune di Bolzano | - |
| Comune di Venezia | - |
| Comune di Udine | - |
| Comune di Potenza | - |
| Comune di Agnone | IS |
| Comune di Agnone | IS |
| Comune di Albisola | SV |
| Comune di Anzola | BO |
| Comune di Ariano Irpino | AV |
| Comune di Como | - |
| Comune di Ferrara | - |
| Comune di Fidenza | Parma |
| Comune di Gaeta | LT |

| | |
|--|-----------------|
| Comune di Lecco | - |
| Comune di Modena | - |
| Comune di Monticello Conte Otto | VI |
| Comune di Palermo | - |
| Comune di Pordenone | - |
| Comune di Quartu Sant'Elena | CA |
| Consiagas | Milano |
| Consorzio Intercomunale Trasporti SpA | Novi - AL |
| CTI - ATI SpA | Avellino |
| CTM SpA | Cagliari |
| CTP SpA | Pisa |
| CTP SpA | Taranto |
| Ecosystem SpA | Lecco |
| Edison Per Voi SpA | - |
| ENEL SpA | San Severo - FG |
| Energeia S.r.l. | Teramo |
| Energit SpA | Cagliari |
| ENIA | Piacenza |
| ESAF | - |
| EUTELIA | Arezzo |
| F.lli Lazzi SpA | Firenze |
| Fastweb Mediterranea SpA | - |
| Ferrovia Nord Milano S.r.l. | Milano |
| Ferrovie del Sud Est | Lecce |
| Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. | - |
| Ferrovie della Calabria S.r.l. | - |
| FMS | - |
| GE.S.A.C. SpA | Napoli |
| GESESA SpA | Benevento |
| Gestione Governativa Navigazione Laghi | - |
| GrandiStazioni SpA | - |
| Gruppo AMC SpA | - |
| Gruppo Meta SpA | Modena |
| GTT SpA | Torino |
| H3G SpA | - |
| IACP | Bari |
| INAIL | - |
| Italcogim | - |
| Italgas | - |
| KM SpA | Cremona |
| La panoramica S.n.c. | Chieti |
| LA7Televisioni SpA | - |
| Liceo Ginnasio Statale | Foggia |
| Liceo Scientifico | Lazio |
| LINE SpA | Lodi |
| Li-nea SpA | Firenze |
| Mediateca Regionale | Firenze |
| Megas SpA | Pesaro |
| Met.Ro. SpA | Roma |
| Metronapoli SpA | Napoli |
| Multiservizi SpA | Ancona |
| Municipio III Comune di Roma | - |

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| Municipio IV Comune di Roma | - |
| NET SpA | Udine |
| Picenambiente SpA | Ascoli Piceno |
| Polizia Municipale | Modena |
| Poste Italiane SpA | - |
| Prometeo SpA | - |
| Provincia di Ravenna | Ravenna |
| Quadrifoglio SpA | Firenze |
| Questura di Rieti | Rieti |
| Questura di Milano | Milano |
| RAMA Autolinee SpA | Grosseto |
| RAS SpA | - |
| Reale Mutua Assicurazioni | - |
| Regione Sardegna | - |
| RFI SpA | - |
| Romagna Acque Società delle Fonti SpA | Forlì Cesena |
| S.E.P.S.A. SpA | Napoli |
| S.T.I. SpA | Potenza |
| SAB Autoservizi S.r.l. | Bergamo |
| SAC SpA | Catania |
| SACAL SpA | Catanzaro |
| SACAL SpA | Catanzaro |
| SACBO SpA | Bergamo |
| SAEBO SpA | Bologna |
| SAF SpA | Udine |
| SAGA SpA | - |
| SAGAT | Torino |
| SAIA Trasporti SpA | Brescia |
| Salernosistemi SpA | Salerno |
| SASI SpA | Chieti |
| SAT SpA | Pisa |
| SATCOM SpA | - |
| SAU | Trapani |
| SAVE | Venezia |
| Scuola Media Statale di Sinnai | Cagliari |
| SEA S.r.l. | - |
| SEA SpA | Milano |
| SEAB SpA | Bolzano |
| SEABO SpA | Bologna |
| SEAF SpA | Forlì |
| SEAP SpA | Bari |
| Servizi per l'impiego | Ferrara |
| Sicilianagas | - |
| SIDRA SpA | Catania |
| SILE PIAVE SpA | Roncade - TV |
| SIMET SpA | Cosenza |
| SISA SpA | Lodi |
| SITA SpA | Padova |
| SITA SpA | Rovigo |
| SITA SpA | Rovigo |
| SITA SpA | Bari |
| SMAT SpA | Torino |

| | |
|-------------------------|---------------|
| SOGAER SpA | Cagliari |
| SOGEAAL | Alghero - SS |
| SOGEAP | Parma |
| SOGEAS SpA | Siracusa |
| SSIT SpA | Spoletto - PG |
| STIE SpA | Milano |
| STP SpA | Bari |
| STP Spa | Brindisi |
| STP Linea S.r.l. | Como |
| T.R.A.M. | Rimini |
| Tele2 Italia SpA | - |
| Telecom Italia SpA | - |
| TEMPI SpA | Piacenza |
| TEP SpA | Parma |
| Tiscali SpA | - |
| TPM SpA | Monza - MI |
| Train SpA | Siena |
| Tramibus SpA | Roma |
| Trenitalia SpA | - |
| Umbria Acque SpA | - |
| Valle Umbra Servizi SpA | Spoletto - PG |
| VEA SpA | Lucca |
| VITA group SpA | - |
| Vodafone SpA | - |
| Wind SpA | - |

Le aziende o gli enti che hanno risposto al questionario

| <i>Azienda</i> | <i>Città</i> |
|--------------------------|--------------|
| ACTF SpA | Ferrara |
| Aeroporto G. Marconi SpA | Bologna |
| ASM SpA | Sondrio |
| ATM SpA | Milano |
| ATR | Forlì Cesena |
| Comune di Genova | - |
| CTM SpA | Cagliari |
| CTP SpA | Pisa |
| GTT SpA | Torino |
| H3G SpA | - |
| Poste Italiane SpA | - |
| SAB Autoservizi S.r.l. | Bergamo |
| S.E.P.S.A. SpA | Napoli |

Il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi"

Il progetto

Il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" si è articolato in quattro programmi d'azione, avente come filo conduttore il tema della qualità.

I programmi sono stati i seguenti:

- l'apertura e il potenziamento di **20** servizi di informazione, assistenza e tutela del cittadino, denominati "**PiT Servizi locali**", localizzati in 20 regioni italiane, coordinati a livello nazionale, orientati al miglioramento dei rapporti tra i consumatori, gli utenti e i servizi di pubblica utilità
- la realizzazione di una **banca dati** sulle Carte della qualità dei servizi delle aziende che erogano servizi di pubblica utilità;
- la realizzazione di una esperienza pilota denominato "**audit civico**", ovvero un'attività sperimentale basata sul ruolo attivo dei cittadini per la messa a punto di un sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati, attraverso una determinata e condivisa metodologia, che veda progressivamente il coinvolgimento delle stesse aziende erogatrici;
- la produzione di una collana di **opuscoli su temi specifici** (delle istruzioni per l'uso), per diffondere tra la cittadinanza la cultura degli standard di qualità e le informazioni base per comprendere ed utilizzare le carte dei servizi.

I 20 PiT Servizi Locali

Questo segmento del progetto è stato quello che ha visto la maggior profusione di sforzi e di aspettative. "PiT" è l'acronimo di **Progetto integrato di Tutela**.

Il **PiT Servizi centrale** è il servizio di tutela integrata dei diritti dei consumatori promosso da Cittadinanzattiva nel 1999 con il patrocinio e il sostegno della Commissione Europea DgSnco-tutela dei consumatori. In seguito a questa esperienza, Cittadinanzattiva ha pensato di trasferire sul territorio conoscenze, metodologie e informazioni.

Il PiT è un centro di **raccolta e di gestione di segnalazioni** sul funzionamento dei servizi coinvolti e sulla qualità dell'erogazione del servizio stesso.

Un "**luogo fisico**" raggiungibile dai cittadini, oltre che di persona, anche attraverso un numero di telefono, di fax e un indirizzo di posta elettronica.

La media di apertura è di 10 ore settimanali, suddivise nell'arco della settimana, sia nella fascia mattutina che pomeridiana.

Sono in collegamento con la sede Pit Servizi Nazionale e l'equipè di esperti in politiche dei consumatori di Cittadinanzattiva, operante presso la sede centrale.

Ogni PiT Locale è animato dai collegi dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva (cittadini attivi volontari), che si avvalgono della partecipazione di consulenti, esperti e giovani collaboratori.

I servizi hanno il compito, sia di raccogliere segnalazioni su funzionamento e qualità dei servizi, attuazione di leggi, rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione che d'intervenire per la tutela dei diritti.

Gli ambiti di tutela specifici sono: **servizi finanziari, servizi assicurativi, servizi postali, pubblica amministrazione, telefonia, trasporti, energia** (acqua, luce e gas). Ecco in sintesi la descrizione di come si è proceduto per la realizzazione del progetto.

Sono state individuate le città dall'associazione, sono stati messi a punto degli strumenti operativi e di approfondimento per gli operatori dei singoli pit servizi locali.

È stato scelto un collaboratore part-time per ognuno dei 20 pit, attraverso un bando di selezione.

Per condividere ed armonizzare la metodologia di intervento sono stati organizzati **20 seminari di formazione**, ai quali hanno partecipato circa 200 aderenti di Cittadinanzattiva, coinvolti a diverso titolo nelle attività locali. È stato realizzato in ottobre **un seminario nazionale**, a cui hanno partecipato 42 persone provenienti da tutta Italia. destinato sempre ai collaboratori e responsabili dei pit servizi locali, che ha affrontato come temi, le politiche dei consumatori, il rapporto tra istituzioni e aziende, la tutela integrata, la comunicazione esterna e la ricerca di volontari.

Ogni PiT servizi locale è stato dotato di **materiale di comunicazione personalizzato**, utilizzato per la promozione del servizio, divulgato sia attraverso conferenze stampa locali che incontri con aziende e pubbliche amministrazioni, un computer, un database in access e un sussidio operativo con circa **759** faq e un forum telematico.

I servizi di assistenza, intervento e tutela si sono attivati da settembre 2004, dopo una fase sperimentale.

Il **29 e 30 aprile 2005** è stato realizzato un secondo seminario di formazione qualificata sul funzionamento di alcuni servizi di pubblica utilità (trasporto pubblico locale, servizio idrico, sanità e enti locali). Il seminario ha visto la collaborazione didattica di istituzioni scientifiche e istituzioni accademiche ed ha visto la partecipazione di **110** membri locali dell'associazione, operanti su tutto il territorio nazionale.

Il seminario è stato organizzato in collaborazione con l'altro progetto di Cittadinanzattiva, **Cittadini che contano**, co-finanziato con le stesse modalità dal Ministero delle Attività Produttive.

È opportuno ricordare che ogni sede del Pit Servizi, come accade a livello nazionale può essere un centro dove raccogliere, diffondere e sostenere le Buone Pratiche nei Servizi di pubblica utilità⁶.

Dall'ultima ricognizione, i casi trattati secondo le metodologie standard di Cittadinanzattiva, dai 20 PiT Servizi locali sono in tutto **2.186**, che fanno riferimento al periodo settembre 2004-dicembre 2005

Questi dati verranno presentati il prossimo 21 aprile nel corso della presentazione della VI° Relazione Annuale Pit Servizi centrale.

Le città sedi dei 20 PiT Servizi Locali sono le seguenti.

| CITTÀ | INDIRIZZO | TELEFONO | EMAIL |
|------------------------|---|-------------------------------|------------------------------------|
| Torino | Via della Rocca,20 | 011/8122381 | pit.torino@cittadinanzattiva.it |
| Alessandria | Via Venezia,16 | 0131/216140 | pitservizi.al@tiscali.it |
| Chiavari (Ge) | Piazza N.S. dell'Orto | 0185/324612 | cittadinanzattivaliguria@yahoo.it |
| Milano | Via Mecenate,25 | 02/73950559 | cittadinanzattivapit@fastwebnet.it |
| Chioggia (Ve) | Calle San Cristoforo | 041/400219 | pitcittadinanzattiva@libero.it |
| Riva del Garda (Tn) | Via Concordia,25 | 0464/552869 | cittadinanzattiva.tn@libero.it |
| Forlì | Galleria Mazzini,15 | 0543/370923 | collprocuratorifoce@libero.it |
| Spoletto | Via Ponzianina,22 | 0743/45071 | cittattiv.umbria@libero.it |
| Sora (Fr) | Via Vado Piscina | 0776/833660 | cittadinanzattiva.sora@virgilio.it |
| Roma | Via Diego Silveri,2 | 06/6373281 | cittadinanzattivalazio@yahoo.it |
| Chiaravalle (An) | Via Circonvallazione C/0 Trenitalia | 071/94165 | cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it |
| Ortona (Ch) | Corso Matteotti | In corso di definizione | pit.ortona@tiscali.it |
| Lucca | Via Fiorentini,25 | 0583/467544 | luccacittattiva@virgilio.it |
| Potenza | Via N.Vaccaio,54 | 0971/35984 | assembleapz@tiscali.it |

⁶ Premio Roberto Villirillo di Cittadinanzattiva, giunto alla sua V° edizione

| | | | |
|------------------|--|-------------|---|
| Villa Ricca (Na) | Corso Italia,103 | 081/8949398 | cittattivillaricca@yahoo.it |
| San Severo (Fg) | C/O Amministrazione comunale Via Soccorso 182 | 0882/224193 | pit@sansevero.info |
| Catania | Via Pietro Ma scagni,62 | 095/7464873 | pit.servizi.sicilia@cittadinanzattivasicilia.it |
| Palermo | Via Monte San Calogero,62 | 091/7407661 | cittadinanzattivapa@libero.it |
| Cagliari | Via Ariosto,24 | 070/4522861 | cittadinanzattivaca@tiscali.it |
| Reggio Calabria | Viale La russa,217 | 0965/795544 | cittattiva@yahoo.it |

La Banca Dati delle Carte della qualità dei servizi

L'istituzione di una **banca dati sulle "carte della qualità"**, è stata coordinata dalla sede nazionale di Cittadinanzattiva e realizzata in stretto contatto con i 20 PiT servizi Locali, ha comportato, principalmente, attività di studio e ricerca.

La raccolta di dati e informazioni, ha consentito una interessante comparazione sullo stato delle politiche della qualità nei servizi di pubblica utilità, riservando una particolare attenzione ai seguenti tre parametri: **promozione della qualità, partecipazione e tutela degli utenti e incentivo alla trasparenza nei confronti degli utenti stessi.**

Verso l'audit

L'Audit civico che trae spunto dalle esperienze già condotte nella dimensione internazionale (in particolare nel Regno Unito), consiste in un'analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende o enti che erogano i servizi di pubblica utilità. È uno strumento a disposizione dei cittadini per promuovere la valutazione della qualità delle prestazioni delle aziende erogatrici di servizi da parte degli utenti. Questo primo esperimento di Audit civico nei servizi di pubblica utilità è stato svolto nei settori del trasporto pubblico locale, del servizio idrico, della pubblica amministrazione, e del servizio postale.

Le guide per il cittadino

Le guide per il cittadino realizzate sono state **otto** e raccolte in una collana.

I temi sono i seguenti:

- **l'acqua che uso;**

- i servizi che utilizzo;
- le carte che tutelano;
- le acque che navigo;
- le tasse che pago;
- il telefono che scelgo;
- i consumi che faccio;
- i rifiuti che produco

Gli opuscoli sono stati diffusi su tutto il territorio nazionale durante eventi pubblici, quali convegni, seminari, incontri promossi da Cittadinanzattiva. La tiratura è stata di **10.000** copie.

Sono stati redatti e utilizzati con l'obiettivo di fornire informazioni utili e comprensibili al singolo cittadino, contribuendo a farlo diventare protagonista consapevole del processo di governance nell'ambito dei servizi di pubblica utilità.

I Risultati del progetto

I principali risultati conseguiti dal **Consumatori per la qualità dei servizi**, in attesa di una più completa valutazione, possono essere così sintetizzati:

- l'apertura e il consolidamento di 20 servizi locali di informazione, assistenza e tutela del cittadino nel rapporto con i servizi di pubblica utilità, nella prospettiva di renderli punti di riferimento qualificati per il consumatore;
- la raccolta di un significativo numero di Carte della qualità dei servizi, nel tentativo di riavviare una riflessione sul possibile utilizzo delle Carte come strumento di tutela per i diritti dei cittadini consumatori e la promozione della qualità dei servizi;
- promuovere l'utilizzo dello "strumento" Carta dei servizi anche da parte di aziende come quelli erogatrici di servizi finanziari o assicurativi;
- l'avvio, seppure sperimentale, di un metodo di valutazione e di promozione della qualità dei servizi di pubblica utilità, mediante il coinvolgimento diretto dei cittadini;
- favorire la messa a punto congiunta delle politiche della qualità tra aziende, pubblica amministrazione e consumatori;
- far acquisire una maggiore consapevolezza al consumatore sui propri diritti nell'utilizzo dell'erogazione dei servizi e sugli strumenti disponibili;
- la costituzione di una rete di giovani coinvolti attraverso il progetto

L'equipe del progetto

Il progetto è stato realizzato con la responsabilità politica di Giustino Trincia, vice-segretario generale di Cittadinanzattiva e la direzione esecutiva di Tina Napoli. L'equipe si è avvalsa di tre collaboratori full-time e di 20 collaboratori part-time operanti su tutto il territorio nazionale.

L'evoluzione del progetto

Le attività poste in essere attraverso il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi", verranno sviluppate e rese permanenti attraverso la realizzazione di progetti con le Regioni. Il D.M 26 maggio 2003 sulle multe Antitrust ha trovato successivamente applicazione con il ***D.M. 23 novembre 2004*** che ha previsto l'assegnazione alle Regioni di risorse per una cifra considerevole da utilizzarsi sulla base di programmi approvati dal Ministero delle Attività Produttive.

Attraverso questi programmi, Cittadinanzattiva proseguirà le attività di Consumatori per la qualità dei servizi, ampliando la rete dei PiT Servizi Locali, che dovrebbero raggiungere il numero di 45, diffusi su tutto il territorio nazionale.

Verrà proseguita l'esperienza audit nel settore dei trasporti e proseguiranno le attività di comunicazione al consumatore.

RINGRAZIAMENTI

Le attività svolte nel quadro del progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" e descritte nella presente relazione, sono state realizzate grazie al lavoro quotidiano di un'equipe centrale che opera presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva (**Tina Napoli**, direttore esecutivo e **Sara Femiano**) e al sostegno prestato da parte del gruppo che opera presso la sede centrale sulle politiche dei consumatori (**Liliana Ciccarelli, Claudio Lombardi, Isabella Mori, Rodolfo Schiavo, Vittoria Terenzi, Tiziana Toto e Mariano Votta**).

Un particolare ringraziamento va ai collaboratori delle sedi dei 20 PiT Servizi Locali (**Stefania Andolina, Marco Barbelli, Chiara Bonopera, Mavi Bordignon, Silvia Canducci, Roberto Cardarelli, Anna Caronia, Mariella Ceccarelli, Marco Cervioni, Maria Assunta Cespa, Claudia Corda, Massimo Cotroneo, Roberto De Santis, Liberata Dell'Arciprete, Francesca Diamanti, Daria Ferrari, Matteo Grazioli, Federica Gregori, Luca Iazzetta, Manuela Mantovani, Franca Patrucco, Rosa Rossi, Salvatore Salatiello, Maria Settembre, Barbara Tronchi, Nicola Veglio, Laura Villani, Antonio Vitale**) e a tutta la rete dei Procuratori dei cittadini.

A livello centrale si ringrazia l'ufficio stampa (**Alessandro Cossu, Mariano Votta e Aurora Avenoso**); il dipartimento relazioni esterne (**Antonio Gaudio e Barbara D'Alessio**); i rapporti istituzionali (**Vittorino Ferla**); il dipartimento organizzazione e programmazione (**Daniela Mondatore e Giovanna Grossi**); l'amministrazione (Rosanna Marchio e Anna Vanni) e il Dipartimento comunicazione (**Annalisa Mandorino; Gianfranco Geraci; Elisabetta Poma e Giuliano Basso**).

Desideriamo, ancora, ringraziare gli aderenti delle Assemblee territoriali di Udine e San Benedetto del Tronto che hanno collaborato alla ricerca delle Carte dei servizi.

Un ulteriore ringraziamento, per la disponibilità dimostrata, a **Salvatore Maccagnano, Luigi Marino, Alessandro Tozzi**.

Un ringraziamento finale va ai soggetti che hanno sostenuto le nostre attività: il Ministero delle Attività Produttive e in modo specifico **Daniela Primicerio**, Presidente del CNCU e Direttore della Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori; **FederCasse, Poste Italiane e IMQ**.