

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

CODACONS PUGLIA, IN PERSONA DEL Responsabile della sede regionale – AVV. ALESSANDRO AMATO – CON SEDE IN BARI, ALLA VIA QUINTINO SELLA N.241.

E

AMTAB S.P.A. – AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI BARI – IN PERSONA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE *PRO TEMPORE* – AVV. TOBIA BINETTI – CON SEDE IN BARI, AL VIALE JACOBINI Z.I.

PREMESSO CHE

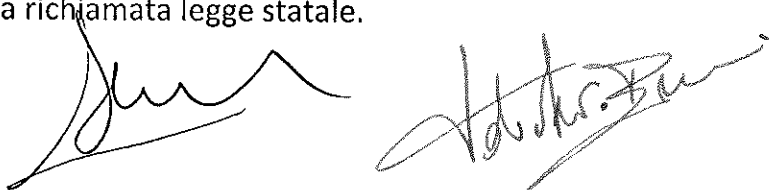
- l'art.2, comma 461, della legge 244/2007 testualmente ha disposto:

“Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza; **b)** consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; **c)** previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito; **d)** previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori; **e)** istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini; **f)** previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso”;

CONSIDERATO CHE

- a seguito degli incontri avuti dall'associazione CODACONS e dall'AMTAB S.P.A., è emersa la volontà concorde di dare attuazione al disposto del su citato art.2, comma 461, della legge 244/2007;
- tra gli obiettivi perseguiti congiuntamente e resi manifesti dalle parti odierne sottoscrittenti vi è quello della costituzione di un tavolo di confronto per l'individuazione delle modalità tecniche e operative utili e idonee a dare attuazione alle disposizioni contenute nella richiamata legge statale.



TENUTO CONTO CHE

- si è ritenuto opportuno, in tale prospettiva, procedere alla redazione di un protocollo d'intesa per l'individuazione di procedure condivise, finalizzate precipuamente all'attuazione delle indicate disposizioni.

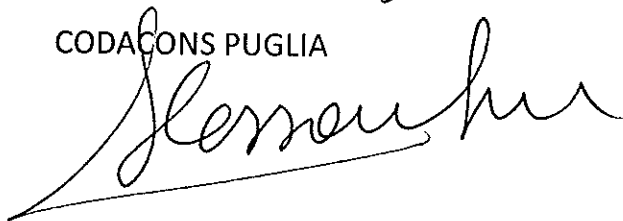
Tutto ciò premesso, considerato e tenuto conto, le parti sottoscriventi

CONCORDANO DI

- 1) impegnarsi perché si preveda un confronto costante in ordine alla quantità e alla qualità del servizio pubblico di trasporto reso nel territorio comunale di Bari; ciò in vista della definizione, condivisa, degli standard qualitativi e quantitativi da fissarsi in seno al contratto di servizio;
- 2) impegnarsi perché si preveda un confronto in ordine all'emanazione e all'aggiornamento periodico della "Carta della qualità dei servizi";
- 3) promuovere, ai fini esplicitati nei punti 1) e 2) che precedono, l'istituzione e il mantenimento di un Osservatorio, composto da un rappresentante dell'AMTAB S.p.A. e un rappresentante dell'Associazione Codacons, firmataria del presente protocollo d'intesa, per dar luogo alla verifica periodica, con cadenza annuale, e al monitoraggio del servizio reso, per come prescritti nei punti c) e d) dell'articolo 2 comma 461 della legge n.244/2007, citato nella premessa del presente atto;
- 4) promuovere l'istituzione e il mantenimento di un Osservatorio, composto da un rappresentante dell'AMTAB S.p.A. e un rappresentante dell'Associazione Codacons, firmataria del presente protocollo d'intesa per verificare, con cadenza annuale, lo stato di applicazione del presente protocollo;
- 5) stabilire e regolamentare una procedura conciliativa, paritetica, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie involgenti i singoli utenti nella fruizione del servizio di trasporto pubblico urbano;
- 6) sensibilizzare, a livello locale, i cittadini e gli utenti, in generale, circa la necessità di una partecipazione degli stessi ai confronti sopra stabiliti, per l'attuazione della citata disposizione di legge, mediante l'invio di segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio reso.

BARI addì 28.11.13

CODACONS PUGLIA



AMTAB S.P.A.

AMTAB SpA
Il Presidente del CdA
Avv. Tobia Renato BINETTI

