



CITTA' DI TORINO

**DIPARTIMENTO AMBIENTE E TRANSIZIONE ECOLOGICA
DIVISIONE SERVIZI AMBIENTE
S. CONTRATTO AMBITO GAS**

ATTO N. DEL 434

Torino, 18/07/2023

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Convocata la Giunta, presieduta dalla Vicesindaca Michela FAVARO, sono presenti gli Assessori:

Domenico CARRETTA

Paolo CHIAVARINO

Paolo MAZZOLENI

Gabriella NARDELLI

Giovanna PENTENERO

Francesco TRESSO

Carlotta SALERNO

Jacopo ROSATELLI

Assenti, per giustificati motivi, oltre il Sindaco Stefano LO RUSSO, gli Assessori:
Chiara FOGLIETTA - Rosanna PURCHIA

Con l'assistenza della Segretaria Generale Rosa IOVINELLA.

OGGETTO: ATTIVITA' PROGETTUALI, EX ART. 2 C. 461 L. 244/2007, CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI - BIENNIO 2023/2024. SPESA FINANZIATA CON FONDI REPERITI PRESSO I SOGGETTI GESTORI DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI.

La tutela e la valorizzazione dei diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti è uno dei principi a cui la Città di Torino ispira la propria azione, individuando le Associazioni dei consumatori, quali soggetti rappresentativi degli interessi dei cittadini/consumatori.

La normativa, infatti, riconosce alle Associazioni dei consumatori compiti e prerogative finalizzati all'interesse generale della collettività ed al bene comune, anche tramite la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità afferenti l'erogazione di servizi pubblici locali.

In particolare, l'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244 del 24/12/2007 (Legge Finanziaria 2008), prevede che: "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".

La Città di Torino pone, tra i temi prioritari, la qualità dei servizi in un contesto di razionalizzazione e di efficienza nell'uso delle risorse, progettando, tra l'altro, azioni volte ad individuare eventuali criticità nell'erogazione dei servizi ed a rafforzare l'impegno e gli strumenti volti al miglioramento. Presso la Città di Torino è istituito un elenco delle Associazioni di consumatori rappresentative a livello locale, per lo svolgimento delle attività relative ai servizi pubblici locali di cui all'art. 2 comma 461 della Legge n. 244/2007.

Tale elenco, previsto da apposito Regolamento (Regolamento n. 354) approvato con la deliberazione del Consiglio Comunale del 14 maggio 2012, mecc. n. 2012 00604/064, costituisce uno degli strumenti con cui concretizzare il coinvolgimento e la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori in materia di servizi pubblici locali, in un'ottica di valorizzazione anche della rappresentatività a livello locale. Tale strumento assicura il pluralismo associativo e la massima rappresentatività, fermo restando il possesso dei requisiti di professionalità, serietà e correttezza in capo ai soggetti chiamati ad interloquire con la Città ed a partecipare alle azioni ed alle iniziative in tema di servizi pubblici locali.

In seguito all'approvazione del suddetto elenco è stato possibile dare piena attuazione a quanto disposto dall'art. 2 comma 461 della L. 244/2007, mediante la calendarizzazione di tavoli di lavoro tra la Città di Torino e le Associazioni dei consumatori, convocati per trattare temi e attività afferenti i servizi pubblici locali. Tra le attività svolte, si riportano a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

- elaborazione e redazione delle carte della qualità dei servizi;
- verifica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi dei servizi;
- attuazione di un sistema di monitoraggio dei parametri definiti nelle carte;
- realizzazione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi.

Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori si è concretizzato, inoltre, nella realizzazione di progetti afferenti l'erogazione di servizi pubblici locali che hanno trovato attuazione negli anni

2014, 2016 e 2019; si richiamano le deliberazioni di Giunta Comunale di approvazione dell'erogazione dei contributi, a carico dei Gestori, per la realizzazione dei citati progetti: deliberazione mecc. n. 2013 02393/064 del 28/05/2013 e deliberazione mecc. n. 2015 06257/064 del 11/12/2015.

L'Amministrazione, in coerenza con le previsioni contenute nel DUP, intende proseguire e rafforzare la collaborazione con le Associazioni dei consumatori, con il fine principale di garantire la qualità delle prestazioni erogate e di tutelare i diritti dei consumatori/utenti.

Tale collaborazione si inserisce all'interno di un sistema che contempla interazioni e sinergia tra i controlli e le attività poste in essere in tema di gestione di servizi pubblici, finalizzate a realizzare gli obiettivi che la Città si prefigge, sia in ordine al contenimento della spesa, che alla prestazione di servizi pubblici locali validi ed efficienti.

L'attività di verifica dei servizi rappresenta un'azione fondamentale per l'esercizio delle funzioni di vigilanza assegnate ai Comuni titolari dei servizi pubblici locali, in base alla normativa vigente ed in particolare alle disposizioni di cui all'articolo 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Una componente del sistema controlli, di cui all'art. 147 quater del D. Lgs. 267/2000 (TUEL), è rappresentata dal controllo sulla qualità dei servizi, così come previsto dall'art. 19 del Regolamento della Città di Torino sui Controlli interni (Regolamento n. 361) che prevede, tra l'altro, intese e collaborazioni con le Associazioni dei consumatori.

Quanto sopra, alla luce della considerazione che non può essere validamente espletata una verifica dei servizi che prescindere da forme di collaborazione e confronto con le Associazioni che rappresentano i consumatori.

La Città e le Associazioni, pertanto, hanno avviato nel semestre dicembre 2022 - maggio 2023, una fase di confronto e collaborazione volta ad individuare azioni da realizzare nel biennio 2023-2024, relativamente ai servizi pubblici di cui è titolare il Comune di Torino.

Tale confronto svolto dapprima a livello politico e proseguito, una volta individuati gli indirizzi, a livello tecnico-amministrativo, ha portato ad ideare, attraverso l'attività svolta all'interno dei gruppi di lavoro, iniziative in relazione alla gestione dei seguenti servizi: servizio di igiene ambientale, servizi integrati ausiliari al traffico (connessi alla mobilità e all'infomobilità) e servizio di farmacie comunali.

L'obiettivo è quello di coinvolgere le Associazioni dei consumatori in azioni concrete, volte sia a far emergere i punti di vista/osservazioni degli utenti/consumatori, sia a sensibilizzare questi ultimi al corretto e consapevole uso dei servizi stessi, perseguendo un livello di comunicazione efficace con gli utenti/consumatori.

Nello specifico le azioni da realizzare sono contenute all'interno dei seguenti progetti:

- progetto n. 1 – *“Supporto al progetto Torino MaaS4Italy”*: il progetto prevede la realizzazione di focus group dedicato al tema MaaS, che avrà come scopo quello di rilevare i bisogni, le opinioni ed il grado di sensibilità degli utenti rispetto al nuovo modello di mobilità che si intende avviare sul territorio;
- progetto n. 2 - *“Raccolta differenziata olio alimentare esausto e raccolta negli ecocentri”*: il progetto prevede la realizzazione di attività di interazione e di sensibilizzazione della cittadinanza, finalizzate a coinvolgere attivamente i cittadini nel corretto conferimento di alcune tipologie di scarti di provenienza domestica, considerato il notevole impatto degli stessi sulle matrici ambientali e l'importanza, in generale, della valorizzazione del rifiuto per l'eventuale produzione di nuovi prodotti dal momento che una corretta raccolta differenziata permette di limitare il ricorso all'estrazione di materie prime naturali, oltretutto evitare i relativi processi di smaltimento;
- progetto n. 3 - *“Mystery client / Osservatore esterno”*: il progetto prevede la realizzazione di un'attività di osservazione sul servizio erogato dalle farmacie comunali, mediante due ricerche, di cui una svolta con metodologia osservativa e l'altra con metodologia *mystery client*.

I progetti n. 1 e n. 2 si integrano e si innestano su iniziative della Città, in particolare:

- "*Torino MaaS4Italy*" condotta dalla Città di Torino in collaborazione con la società 5T srl, di cui alla Deliberazione di Giunta n. 763 del 18/11/2022, che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblici e privati, capaci di rispondere in modo personalizzato a tutte le specifiche esigenze di mobilità, offrendo una reale alternativa all'auto privata e che consentirà ai cittadini di muoversi liberamente all'interno della Città selezionando, prenotando e pagando i servizi di mobilità di cui necessitano direttamente tramite un'app mobile.

- "*Accordo tra Città di Torino - Consorzio di Area Vasta Torino/ Amiat spa / Conoe*", di cui alla deliberazione di Giunta n. 174 del 04/04/2023, finalizzato a potenziare ed estendere in tutto il territorio urbano torinese la raccolta stradale degli oli alimentari domestici esausti.

L'intento sotteso ai progetti di collaborazione con le Associazioni dei consumatori è quello di continuare a promuovere un approccio coinvolgente, insieme all'Ente locale ed al Gestore del servizio, ciascuno nelle rispettive competenze, nei processi che portano all'individuazione di attività volte a favorire la tutela dei consumatori e degli utenti, per i quali le Associazioni rappresentano un tramite nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

La tangibile applicazione dell'approccio succitato è rinvenibile nell'organizzazione di momenti di confronto tra la Città di Torino e le Associazioni, svoltisi all'interno dei tavoli di lavoro convocati appositamente per trattare i temi e le azioni successivamente confluiti all'interno dei progetti citati in precedenza. In particolare, nel corso dei tavoli di lavoro, sei Associazioni delle nove iscritte all'elenco, hanno manifestato la volontà di partecipare ai progetti sopra indicati, organizzandosi e suddividendosi in raggruppamenti ristretti, in relazione agli ambiti di intervento, proponendo la seguente composizione:

A. progetti nn. 1 e 3 - raggruppamento composto da: Associazione Tutelattiva, Codacons e Movimento Consumatori;

B. progetto n. 2 - raggruppamento composto da: Adiconsum, Adoc e Federconsumatori APS.

Per ciascun progetto, le Associazioni, organizzate nei raggruppamenti di cui sopra, hanno realizzato, su richiesta della Città, una proposta delle attività da svolgere, con indicazione del cronoprogramma e del budget di spesa stimato comprensivo del dettaglio delle relative voci (proposta prot. n. 5993 del 31/05/2023 a firma delle Associazioni Tutelattiva, Codacons e Movimento Consumatori; proposta prot. n. 5992 del 31/05/2023 a firma delle Associazioni Adiconsum, Adoc e Federconsumatori APS).

I progetti, come evidenziato in precedenza, sono finalizzati all'attuazione delle attività di cui all'art. 2 comma 461 della Legge 244/2007 e consentiranno all'Amministrazione, tramite l'analisi dei risultati raggiunti, di valutare l'introduzione di eventuali azioni migliorative nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

Le peculiarità dei progetti individuati, per come ideati e strutturati, potranno far emergere il punto di vista del cittadino/utente del servizio pubblico locale, fornendo, inoltre, alla Città elementi di riflessione in merito alla definizione degli obiettivi e degli indirizzi che sono alla base del rapporto tra titolare del servizio pubblico ed il Gestore.

La Città riconosce un contributo economico alle Associazioni che danno attuazione ai progetti sopra individuati, conformemente a quanto previsto all'art. 2 comma 461 lett. f della L. 244/2007, che dispone che le attività indicate dallo stesso articolo 2 comma 461 siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti Gestori del servizio, il cui ammontare è predeterminato, in misura massima, all'interno del contratto di servizio.

Il contributo che il Comune di Torino riconosce, interessa ambiti specifici, disciplinati da disposizioni statali che regolano i servizi pubblici locali, coinvolgendo l'Ente, il Consumatore ed il Gestore (che è anche soggetto finanziatore).

Per tale motivo il contributo non rientra nella disciplina del "Regolamento delle modalità di erogazione di contributi e di altri benefici economici" (cfr. Regolamento n. 373, art. 1, c. 2, lettere b, e).

L'ammontare complessivo del contributo, definito in rapporto alle attività che verranno realizzate dalle Associazioni dei consumatori, in riferimento a tutti i progetti, è fissato nella misura massima di Euro 36.160,00 (al lordo delle eventuali ritenute di legge). La quota di spesa che eccede la citata somma del contributo comunale deve intendersi integralmente a carico delle Associazioni dei consumatori.

Tale contributo, peraltro, è conforme alle disposizioni di cui all'art. 4 comma 6 del D.L. 6 luglio 2012 n. 95, convertito in legge con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135, in quanto le Associazioni beneficiarie sono associazioni rappresentative, di coordinamento o di supporto degli enti territoriali e locali e/o associazioni di promozione sociale.

Per la realizzazione dei progetti viene approvata una scheda tecnica (All. 1) volta a definire gli obiettivi, gli indirizzi, gli aspetti salienti, le modalità, le condizioni per la partecipazione ed i tempi di realizzazione dei progetti stessi, nonché il budget con contributo posto a carico dei Gestori: 5T srl, Amiat spa e Farmacie Comunali Torino spa.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 48 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Dato atto che i pareri di cui all'art. 49 del suddetto Testo Unico sono:

- favorevole sulla regolarità tecnica;
- favorevole sulla regolarità contabile;

Con voti unanimi, espressi in forma palese;

DELIBERA

per le motivazioni espresse in narrativa, che integralmente si richiamano;

1. di approvare, ai fini dell'attuazione delle azioni ricomprese nelle previsioni della Legge 244/2007 art. 2 comma 461, i seguenti progetti di collaborazione tra la Città e le Associazioni dei consumatori di cui al successivo punto 3:
 - progetto n. 1 - *“Supporto al progetto Torino MaaS4Italy”*: contratto dei servizi integrati ausiliari al traffico, connessi alla mobilità e all'infomobilità; Gestore 5T srl;
 - progetto n. 2 - *“Raccolta differenziata olio alimentare esausto e raccolta negli ecocentri”*: contratto di servizio igiene ambientale; Gestore Amiat spa;
 - progetto n. 3 - *“Mystery client / Osservatore esterno”*: contratto di servizio farmacie comunali; Gestore Farmacie Comunali Torino spa;e la relativa scheda tecnica (All. 1) volta a definire gli obiettivi, gli indirizzi, gli aspetti salienti, le modalità, le condizioni per la partecipazione ed i tempi di realizzazione dei progetti stessi, nonché il budget;
2. di prendere atto che i succitati progetti hanno un valore economico complessivo pari ad Euro 45.200,00 (al lordo delle eventuali ritenute di legge). Detta spesa è coperta da un contributo, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della L. 244/2007. La quota di spesa che eccede la somma del contributo comunale deve intendersi integralmente a carico delle Associazioni dei consumatori beneficiarie del contributo medesimo;
3. di approvare un contributo nella misura massima complessiva di Euro 36.160,00 (al lordo delle eventuali ritenute di legge), subordinato al finanziamento dei soggetti gestori, individuando quali beneficiarie le Associazioni dei consumatori iscritte all'Elenco di cui al Regolamento n. 354 della Città, di seguito indicate e più precisamente:

- Adiconsum, con sede in Via Madama Cristina n. 50, 10125 Torino, C.F. 97591050014;
 - Adoc, con sede in Via Parma n. 10, 10152 Torino, C.F. 97582860017;
 - Associazione Tutelattiva, con sede in Via Matteo Pescatore n. 15, 10124 Torino, C.F. 97703850012;
 - Codacons, con sede in Via P. Palmieri n. 63, 10138 Torino, C.F. 97619830017;
 - Federconsumatori APS con sede in Via Pedrotti n. 25, 10152 Torino. C.F. 97559690017;
 - Movimento Consumatori, con sede in Via San Secondo n. 3, 10128 Torino, C.F. 97605960018;
4. di rinviare a successiva determinazione dirigenziale l'accertamento dell'entrata a carico dei Gestori coinvolti, l'impegno della spesa e la relativa erogazione del citato contributo;
 5. di dichiarare che il contributo è conforme alle disposizioni di cui all'art. 4 comma 6 del D. L. 6 luglio 2012 n. 95, convertito in legge con modificazioni dalla Legge 135/2012;
 6. di dichiarare che il presente provvedimento non rientra nei presupposti per la valutazione dell'impatto economico;
 7. di dichiarare, attesa l'urgenza, in conformità del distinto voto palese ed unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del Testo Unico approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Proponenti:

L'ASSESSORA
Chiara Foglietta

LA ASSESSORA
Gabriella Nardelli

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica.

LA DIRIGENTE
Stefania Campagnolo

Si esprime parere favorevole sulla regolarità contabile.

LA DIRIGENTE FINANZIARIA
Patrizia Rossini

LA VICESINDACA
Firmato digitalmente
Michela Favaro

LA SEGRETARIA GENERALE
Firmato digitalmente
Rosa Iovinella

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. DEL-434-2023-All_1-All_1.pdf



¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento