Osservatorio milanese sui servizi pubblici

Parlare di servizi pubblici e di servizi pubblici locali significa parlare della vita quotidiana di ciascuno di noi. Dai trasporti ai rifiuti, dall'acqua all'energia. Si comprende quindi quale importanza la regolamentazione del settore rivesta per i consumatori e per il sistema economico italiano. Una gestione efficiente dei servizi, soprattutto in una situazione di crisi economica come quella che stiamo attraversando è essenziale per evitare sprechi e aumentare al qualità della vita dei cittadini.

I servizi pubblicali stanno attraversando una progressiva fase di liberalizzazione nella quale emerge sempre più rilevante il problema del controllo sulla qualità nell'erogazione del servizio.

Come ha affermato anche l'AGCM, fornendo un parere sull'ultima legge in materia approvata dal Parlamento, è necessario "*accompagnare il processo di riforma del settore dei servizi pubblici locali con misure di garanzia dell'efficienza e della qualità della gestione del servizio, e ciò indipendentemente dalla natura pubblica o privata del gestore.*". L'Autorità poi aggiunge alcuni correttivi per andare nella direzione di un controllo sull'erogazione dei servizi. "*Potrebbe ad esempio prevedersi un obbligo di pubblicazione, direttamente da parte del gestore o anche a cura dell'ente locale affidatario, di alcune misure di performance (livello qualitativo, prezzo medio per utente, livello degli investimenti effettuati*)".

Sotto il profilo del controllo e della verifica della qualità del servizio erogato chiaramente il ruolo della partecipazione diretta dei cittadini e delle associazioni nel controllo della qualità dei servizi è essenziale. *In qualsiasi riflessione sui servizi pubblici dobbiamo sempre tenere al centro il*

consumatore non solo in quanto utilizzatore del servizio ma anche e sopratutto come soggetto sociale che partecipa alla gestione e al controllo della qualità.

In questo senso già l'art. 101 del codice del consumo prevede che agli *utenti deve essere garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi*. Sempre sulla stessa linea, la cosiddetta "Riforma Brunetta" sull'efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, prevede che i *servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalita' che promuovono il miglioramento della qualita' e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*.

Per rendere concreti tutte le previsioni normative sulla qualità e sul controllo dei servizi però serve una concreta attuazione della legge e soprattutto una corretta attuazione della norma prevista dalla finanziaria 2008 comma 446 dell'articolo 2 che appunto prevede una regolamentazione della procedura attraverso la quale i cittadini e le associazioni che li rappresentano possono essere coinvolti nei processi di definizione degli standard e di verifica successiva.

S*olo con l'attuazione effettiva di queste previsioni tutti gli interventi di liberalizzazione dei servizi pubblici localo potranno realizzare le aspettative di apertura del mercato effettiva e a favore dei cittadini*.

Per questo Movimento Consumatori di Milano ha attivato l'Osservatorio milanese sui servizi pubblici locali per raccogliere segnalazioni e indicazioni da parte degli utenti e per dialogare con le istituzioni per il progressivo miglioramento della qualità della vita.

È possibile inviare le proprie segnalazioni a:

servizipubblici@movimentoconsumatorimilano.it