

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL COMUNE DI ANCONA

E

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

PER IL MONITORAGGIO E IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
SOTTOSCRITTO PER ADESIONE DALLE SOCIETÀ CONTROLLATE IN HOUSE E PARTECIPATE DAL
COMUNE DI ANCONA

PREMESSO CHE

1. Il **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206** (*"Codice del Consumo"*), all'art. 2, comma 2, lett. g), riconosce come fondamentali i diritti dei consumatori e degli utenti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.

2. L'art. 2, comma 461, della **Legge 24 dicembre 2007, n. 244**, stabilisce che gli enti locali, nella stipula dei contratti di servizio, sono tenuti ad applicare una serie di articolate disposizioni 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 prestazioni;

3. Il **Comune di Ancona** si impegna a promuovere una **collaborazione attiva con le Associazioni dei Consumatori**, per rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini e migliorare i servizi pubblici locali.

4. Il **Comune di Ancona** si impegna a **sensibilizzare tutte le società controllate e partecipate** affinché attuino concretamente il **comma 2 dell'art. 461 della Legge 244/2007**, richiamando espressamente gli impegni previsti dalla normativa nei contratti di servizio e

nelle carte dei servizi.

OBIETTIVI DEL PROTOCOLLO

Il presente protocollo si propone di:

- **Istituire un Tavolo permanente di confronto** tra il Comune di Ancona e le Associazioni dei Consumatori, per monitorare la qualità dei servizi pubblici locali.
- **Prevedere la partecipazione delle società controllate e partecipate agli incontri del Tavolo**, su richiesta del Comune o delle Associazioni, oppure in occasione del rinnovo delle loro Carte dei Servizi.
- **Monitorare e migliorare le Carte dei Servizi**, raccogliendo ed esaminando le segnalazioni e i reclami dei cittadini per proporre azioni correttive.
- **Rafforzare l'applicazione concreta dell'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007**, garantendo l'inserimento degli obblighi dallo stesso previsti nei contratti di servizio.
- **Creare una sezione dedicata ai consumatori sul sito del Comune di Ancona**, dove saranno pubblicati il protocollo, le Carte dei Servizi di tutte le società partecipate e informazioni e resoconti sui reclami e segnalazioni dei cittadini.

IMPEGNI DELLE PARTI

Il Comune di Ancona si impegna a:

1. **Istituire il Tavolo permanente**, garantendone la convocazione con cadenza quadrimestrale.
2. **Sensibilizzare tutte le società partecipate e in house** affinché attuino concretamente il

comma 2 dell'art. 461 della Legge 244/2007.

3. Dare atto che le spese derivanti dall'attuazione dei disposti di cui all'art. 2, comma 461, lett. f), della legge 24 dicembre 2007 n. 244, sono sostenute con prelievo a carico dei Gestori dei Servizi pubblici locali il cui ammontare massimo è fissato dai contratti di servizio

4. **Coinvolgere le società partecipate e in house**, invitandole a partecipare agli incontri del Tavolo quando richiesto dal Comune stesso, dalle Associazioni dei Consumatori o in occasione del rinnovo delle loro Carte dei Servizi.

5. **Raccogliere e condividere con le Associazioni dei Consumatori** i dati relativi ai reclami ricevuti e agli standard di qualità dichiarati dalle società partecipate.

6. **Creare una sezione dedicata ai consumatori sul sito del Comune**, dove saranno pubblicati:

- o Il presente protocollo;
- o Le Carte dei Servizi di tutte le società partecipate;
- o Informazioni e modalità di presentazione dei reclami e segnalazioni da parte dei cittadini.

Le Associazioni dei Consumatori si impegnano a:

1. **Partecipare attivamente agli incontri del Tavolo**, apportando contributi tecnici e segnalando criticità e proposte migliorative.

2. **Diffondere le iniziative e le attività concordate** nell'ambito del protocollo attraverso i propri canali di comunicazione.

3. **Monitorare le Carte dei Servizi e i reclami**, proponendo azioni correttive e migliorative.

Le Società Partecipate e in House si impegnano a:

1. **Aderire al Protocollo per sottoscrizione volontaria**, riconoscendone gli obiettivi e gli impegni.
2. **Partecipare agli incontri del Tavolo** quando richiesto o in occasione del rinnovo delle Carte dei Servizi.
3. **Collaborare con il Comune e le Associazioni dei Consumatori** per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e l'applicazione degli impegni previsti dalla normativa vigente.

DURATA DEL PROTOCOLLO

Il presente protocollo ha durata **triennale**, con possibilità di rinnovo previo accordo tra le parti.

SOTTOSCRITTO A ANCONA IL 30.01.2026

Per il Comune di Ancona:

IL SINDACO DANIELE SILVETTI



Per le Associazioni dei Consumatori:

ADICONSUM MARCHE APS



ADOC MARCHE APS



FEDERCONSUMATORI MARCHE APS

Maurocci Flavia

U.DI.CON MARCHE APS

Roberto Embo

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MARCHE APS

Stefano Peschiera

CODACONS MARCHE

Simone Pizzari

ADICONSUM MARCHE APS

Codice fiscale 93047230425
Partita IVA 02791110428
Sede legale
Provincia AN
Comune ANCONA
Indirizzo VIA DELL'INDUSTRIA
Civico 17
CAP 60127
Rappresentante legale
Codice fiscale VRGFNC65M28A271K
Nome FRANCESCO
Cognome VARAGONA
Email PEC ADICONSUM.MARCHE@PEC.IT

ADOC MARCHE APS

Codice fiscale 93083230420
Sede legale
Provincia AN
Comune ANCONA
Indirizzo VIA MICHELANGELO
Civico 1
CAP 60125
Rappresentante legale
Codice fiscale FRTFNC89A09E388D
Nome FRANCESCO
Cognome FIORETTI
Email PEC ADOCMARCHE@LEGALMAIL.IT

FEDERCONSUMATORI MARCHE APS

Codice fiscale: 93025660429
Sede legale
Provincia AN
Comune ANCONA
Indirizzo VIA I MAGGIO
Civico 142C
CAP 60131
Rappresentante legale
Nome STEFANO
Cognome TORDINI
Email PEC FEDERCONSUMATORIMARCHE@LE

U.DI.CON MARCHE APS

Codice fiscale 90051400449
Sede legale
Provincia FM
Comune MONTEGRANARO
Indirizzo VIA ELPIDIENSE SUD
Civico 7
CAP 63812
Rappresentante legale
Codice fiscale MRNGNN62A27F522A
Nome GIOVANNI BATTISTA
Cognome MARIANI
Email pec UDICONMARCHE@PEC.IT

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MARCHE APS

Codice fiscale 93100800429
Sede legale
Provincia AP
Comune Ascoli Piceno
Indirizzo Via III Ottobre, 9 c/o Punto Famiglia ACLI piano III
CAP 63100
Rappresentante legale
Codice fiscale TLLPNT64D45C935J
Nome PIERA ANTONIA
Cognome TILLI
Email pec MARCHE@PEC.MDC.IT

CODACONS MARCHE

Cod. fiscale 93058380432
Sede legale
Provincia AN
Comune Senigallia
Indirizzo VIA MAMIANI
Civico 16
Cap 60019
Rappresentante legale
Nome SIMONE
Cognome GUAZZAROTTI
Email codacons.marche@pec.it

Per adesione:

Le società partecipate e in house del Comune di Ancona

Viva Servizi S.p.A.

Dott.ssa Valentina Scopa

Valentina Scopa

Ancona Servizi S.p.A.

Dott. Andrea Ciccarelli

Andrea Ciccarelli

Ancona Entrate S.r.l.

Dott. Carlo Raccosta

Carlo Raccosta

ATMA Ancona Soc. Cons. per Azioni

Dott Muzio Papaveri

Muzio Papaveri

AnconAmbiente S.p.A.

Dott. Antonio Gitto

Antonio De Angelis

Antonio Gitto

Conerobus S.p.A.

Dott. Marcello Pesaresi

Marcello Pesaresi

Marche Teatro S.c.a.r.l.

DIRETTORE

Dott.ssa Monia Miecchi

GIUSEPPE DI PASQUALE

Monia Miecchi

