Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

**Centro Tutela Consumatori Utenti**

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

# Servizi pubblici privatizzati: finalmente si realizzano le Carte della Qualità

Ven 29/12/2017 - 10:31

**Il CTCU: la qualità del servizio andrebbe fissata in un'apposita carta condivisa anche per i servizi della PA stessa**

Dopo un tira e molla durato vari anni, la Giunta Provinciale ha finalmente fatto chiarezza in merito all'applicazione delle cosiddette Carte della Qualità (cfr. Deliberazione n. 1407 del 19/12/2017). Dal 1° gennaio 2018, per i soggetti di diritto privato che erogano un servizio pubblico, vale l'obbligo di redigere una carta della qualità. Questa è da elaborare in accordo con il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). La carta deve fissare gli standard di qualità, e definirne il monitoraggio, riportare come la clientela/gli utenti sarà/nno informata sui servizi e come ne verrà valutata la soddisfazione, nonché spiegare le procedure per il reclamo e la gestione degli stessi.

“Siamo molto soddisfatti che in futuro potremo occuparci meglio della qualità dei servizi pubblici privatizzati, invece che perdere tempo con le formalità burocratiche. Grazie a queste Carte i gestori saranno vincolati da specifici capitolati d'onere, accessibili a tutti. Nel caso il gestore venisse meno ad un proprio obbligo, i cittadini hanno a disposizione tutta una serie di strumenti per tutelarsi. Sarebbe auspicabile che anche per la stessa Pubblica Amministrazione venisse ideato un sistema simile, stilando un'apposita carta condivisa” questo il commento di Walther Andreaus, Direttore del CTCU.