

CARTA DEI SERVIZI

per l'informazione e l'assistenza
degli

Sportelli Qualità

A CURA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

ADICONSUM
ADUSBEP
ASSOUTENTI
CASA DEL CONSUMATORE
CODACONS
CODICI
CONFCONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

Progetto MISE 2021 "Finanziato dal MiSE. Legge 388/2000 - ANNO 2021" (DM 24 ottobre 2019, Decreto del Direttore generale DGMCCNT del 26 ottobre 2021)

Sommario

Presentazione	3
Titolo 1 - Gli impegni	4
Art.1 Le caratteristiche della «Carta dei Servizi»	4
Art.2 Chi siamo, dove siamo e cosa offriamo	4
Titolo 2 - Principi fondamentali	6
Art.3 Eguaglianza e imparzialità, non discriminazione	6
Art.4 Efficacia ed efficienza	6
Art.5 Partecipazione	6
Art.6 Continuità del servizio	6
Titolo 3 - Fattori, indicatori e standard di qualità	7
Art.7 Fattori della qualità	7
Art.8 Indicatori e standard di qualità	8
Art.9 Livello di ricettività	8
Art.10 Tempi nell'erogazione dei servizi	9
Art.11 Monitoraggio, valutazione e obiettivi di miglioramento	10
Titolo 4 - Accesso ai servizi	12
Art.12 Accesso ai servizi degli sportelli	12
Credits	13

Presentazione

Gentili Cittadini-Consumatori-Utenti,

con il presente documento, le Associazioni dei Consumatori intendono assumere un impegno chiaro e trasparente relativamente ai livelli qualitativi e quantitativi dei servizi offerti presso «Sportelli Qualità» distribuiti nel territorio nazionale per aiutarVi durante tutte le fasi necessarie per poter risolvere le Vostre controversie in materia di consumo.

Con la presente «Carta dei Servizi», si vogliono rendere trasparenti – e condividere con Voi - gli standard e gli impegni che le Associazioni aderenti hanno deciso di assumere nei Vostri confronti qualora abbiate bisogno di noi.

Trattandosi della prima «Carta dei Servizi» adottata dalle Associazioni dei Consumatori in Italia, si vuole, in questa fase, sancire un impegno forte ed irreversibile come risposta alla fiducia da Voi riposta nell'accedere all'insieme dei servizi che vengono offerti negli «Sportelli Qualità», sia già operanti, sia in quelli di nuova apertura.

Gli «Sportelli Qualità» costituiscono la “porta di accesso” di tutti i cittadini alle Associazioni dei Consumatori e, attraverso questa, al ventaglio delle soluzioni offerte che progressivamente dovranno divenire sempre di più adeguate ai molteplici problemi che quotidianamente incontrano le persone, le famiglie, i giovani e gli anziani; la volontà è quella di costituire un sistema che oltre a dirimere il contenzioso con le imprese/aziende etc, sia ascolto solidale e proattivo di storie, di esigenze e di bisogni.

Titolo 1 – Gli impegni

Art.1 Le caratteristiche della «Carta dei Servizi»

La «Carta dei Servizi» costituisce lo strumento per formalizzare l'impegno verso il miglioramento del livello qualitativo che intende assumere e comunicare nei confronti dei cittadini che si rivolgono agli «Sportelli Qualità» per vedere assicurata un'azione efficace per la tutela dei propri diritti.

La presente «Carta dei Servizi» riguarda le attività di informazione e di assistenza nella gestione delle controversie di consumo, nei reclami e nelle ADR (*Alternative Dispute Resolution* – soluzioni alternative stragiudiziali delle controversie); con essa intendiamo:

- I. **presentare** ai cittadini tutte le opportunità ed i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione da parte di tutti;
- II. **fissare** gli standard dei livelli qualitativi dei propri servizi e fornire ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- III. **individuare** gli obiettivi di miglioramento e indicare come verificarne il raggiungimento;
- IV. **definire** le modalità per allineare qualitativamente e quantitativamente l'offerta dei servizi di tutela dei diritti erogati alla crescente domanda di tutela proveniente dalla cittadinanza.

Art.2 Chi siamo, dove siamo e cosa offriamo

La presente «Carta dei Servizi» riguarda tutti gli «Sportelli Qualità» dedicati e riconoscibili; sia quelli appositamente attivati sia quelli potenziati da parte delle associazioni di consumatori ed utenti, nell'ambito delle attività finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico Legge 388/2000 Anno 2021.

L'elenco degli «Sportelli Qualità» completi dei relativi indirizzi, dei recapiti e degli orari di apertura saranno chiaramente indicati nelle pagine *web* delle Associazioni partecipanti.

Presso ciascuno degli «Sportelli Qualità» viene assicurata l'erogazione ai cittadini – in modo cortese e con tempestività, professionalità ed esaustività - i seguenti servizi:

- I. **informazione e assistenza in materia di ADR** per la soluzione di controversie di consumo (energia e gas, servizi idrici, telecomunicazioni, servizi bancari, finanziari e assicurativi, trasporti, servizi postali, *e-commerce*, garanzie commerciali, e così via);

- II. **gestione delle procedure** di reclamo, di conciliazione nelle varie forme di ADR previste dall'ordinamento, sia presso gli sportelli fisici che per via telematica;
- III. **distribuzione di materiale informativo** cartaceo, guide, brochure in materia di assistenza consumeristica in generale.

Le persone operanti presso gli «Sportelli Qualità» opereranno con sensibilità e professionalità al fine di poter garantire che venga assicurata una informazione completa a tutti i cittadini sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi di ADR, sia attraverso il Punto di Accoglienza dedicato all'accesso ed alla preliminare informazione presso le sedi, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

Il personale dedicato in servizio presso gli «Sportelli Qualità» sarà opportunamente formato ed aggiornato per consentire lo svolgimento efficace e proattivo delle seguenti attività:

- realizzazione, predisposizione e messa a disposizione del cittadino-utente, sia in formato cartaceo che elettronico, della modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche utilizzando i mezzi ritenuti più idonei;
- informazione nei confronti del singolo cittadino-utente per aggiornarlo circa i propri diritti di consumatore e dei possibili rimedi adottabili rispetto alle specifiche problematiche prospettate.

Titolo 2 – Principi fondamentali

Nello svolgimento dei propri compiti ogni persona operante presso gli «Sportelli Qualità» si atterrà puntualmente e scrupolosamente ai seguenti principi fondamentali:

Art.3 Eguaglianza e imparzialità, non discriminazione

Gli Sportelli sono a disposizione di tutti i cittadini-consumatori-utenti presenti nel territorio italiano. Nello svolgere le proprie funzioni ogni persona operante presso gli «**Sportelli Qualità**» garantisce equità di trattamento e di valutazione nei confronti di tutti, assicurando i servizi senza fare alcuna distinzione di razza, etnia, orientamento sessuale, lingua, religione, cittadinanza e opinioni politiche.

Art.4 Efficacia ed efficienza

L'organizzazione dello «**Sportello Qualità**» per l'assicurazione dei servizi offerti è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, utilizzando le migliori soluzioni organizzative e procedurali possibili e le tecnologie più idonee fra le quali la dematerializzazione dei documenti e la piattaforma gestionale.

Art.5 Partecipazione

Gli «Sportelli Qualità» sono organizzati in modo da poter garantire e promuovere la centralità del ruolo chiamato a svolgere dai cittadini- consumatori-utenti per contribuire quotidianamente al miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni, elogi e reclami anche sul servizio offerto dagli stessi «**Sportelli Qualità**».

Art.6 Continuità del servizio

L'organizzazione degli «Sportelli Qualità» garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni e dei servizi di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico – che saranno chiaramente e visibilmente pubblicizzati - salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali variazioni negli orari e/o le modalità di erogazione dei servizi saranno comunicate ai cittadini-utenti sul sito web, i social network o le affissioni locali.

Titolo 3 - Fattori, indicatori e standard di qualità

I fattori, gli indicatori e gli standard di qualità vengono condivisi e comunicati ai cittadini-consumatori-utenti per migliorare le attività offerte negli «Sportelli Qualità».

Art.7 Fattori della qualità

I «fattori della qualità» costituiscono una modalità di rappresentazione delle caratteristiche elementari nelle quali risulta possibile segmentare il servizio offerto; il set di «fattori della qualità» prescelto consente, quindi, di collegarsi all'insieme dei bisogni e delle aspettative dei cittadini-consumatori-utenti (ad esempio: tempestività del servizio, assenza di code, cortesia del personale, igiene dei luoghi; e così via).

I «fattori della qualità» costituiscono, dunque, un insieme di elementi logici- valoriali che vengono filtrati inconsciamente dai cittadini-consumatori-utenti per costruire il «modello» di percezione dei livelli qualitativi del servizio erogato e che aiutano a costruire la valutazione della soddisfazione complessiva [il cosiddetto *overall satisfaction*].

I «fattori della qualità» degli «Sportelli Qualità» individuati per questa prima Carta dei Servizi sono:

- 1) livello di ricettività;
- 2) tempi nell'erogazione dei servizi;
- 3) facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- 4) completezza delle informazioni fornite e capacità di entrare in empatia con il cittadino-consumatore-utente;
- 5) numerosità delle tipologie di canali di accesso ai servizi;
- 6) accesso all'assistenza nella gestione dei «reclami» [*complaints & claims*] nei confronti dei servizi pubblici;
- 7) accesso ed assistenza alle procedure di «conciliazione» ed «arbitrato»;
- 8) classificazione informatica dei dati relativi a persone e «tracciabilità» sia delle questioni trattate sia delle differenti fasi legate alla gestione delle controversie (ovvero: uso obbligatorio di un s/w gestionale per la memorizzazione delle relazioni con i consumatori associati e non);
- 9) accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- 10) accessibilità per le varie tipologie di portatori di *handicap*;
- 11) gradevolezza, pulizia ed igiene dei locali dello Sportello;
- 12) capacità di risposta efficace e tempestiva ai «reclami» nei confronti dei servizi offerti;
- 13) assistenza continua

Art.8 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi “fattori della qualità” sono stati individuati specifici indicatori rappresentativi dei rispettivi attributi qualitativi del servizio e, quindi, sono stati fissati dei valori che costituiranno gli standard del livello qualitativo dei servizi offerti che le associazioni di consumatori si impegnano a garantire nei diversi «Sportelli Qualità» con la presente Carta dei Servizi.

L'indicatore costituisce una sorta di “unità di misura” utile per rendere misurabile ciascuna delle differenti componenti elementari nelle quali risulta possibile disaggregare i rispettivi “fattori de”. Il monitoraggio dei risultati avverrà sia al livello complessivo/nazionale, sia al livello di singolo «Sportello Qualità».

Si ritiene opportuno precisare che l'individuazione di uno standard di riferimento costituisce il valore-obiettivo che le associazioni di consumatori ed utenti si impegnano a realizzare per ogni indicatore, al fine di realizzare la soddisfazione del cittadino-consumatore-utente che accede ai servizi offerti dagli «Sportelli Qualità».

Art.9 Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività degli “Sportelli Qualità» è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico e dal rispetto della puntualità. Gli standard minimi di qualità che gli «Sportello Qualità» si impegnano a rispettare sono i seguenti:

<u>Indicatore</u>	<u>Standard Minimo</u>	<u>Frequenza verifica ed aggiornamento indicatore</u>
N° di «Sportelli Qualità» attivati e «Sportelli Qualità» attivati e funzionanti	Almeno 1 per Regione	ANNUALMENTE
Orario Sportelli	18 ore settimanali (o il maggiore orario annunciato al pubblico)*	ANNUALMENTE
Orario Servizi online	H 24 DA LUN. A DOM.	ANNUALMENTE

*verifica gli orari dello sportello di interesse nel sito

Art.10 Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficacia e di efficienza di ciascuno dei propri servizi offerti presso gli «Sportelli Qualità», le associazioni hanno individuato alcuni standard numerici che consentono al cittadino- consumatore- utente di verificare se gli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati e, quindi, possono essere presi come base per soddisfare le proprie aspettative.

ATTIVITÀ	<u>INDICATORE DI LIVELLO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA</u>	<u>STANDARD</u>
ACCOGLIENZA	Puntualità apertura	95% dei gg. su base annuale
	(minimo 18 ore di apertura settimanali) e comunque il maggior orario annunciato al pubblico	90% dei gg. su base annuale
LOGISTICA	Spazio consulenza per la privacy del colloquio e rispetto normativa anti COVID 19	50% su base regionale
INFORMAZIONI QUESITI	Risposta fornita nel corso del primo incontro	70%
	Risposta posticipata 2-3 giorni	90%
CONSEGNA DOCUMENTAZIONE	Consegna Brochure e Modulistica	100%
ASSISTENZA RECLAMI	N. pratiche chiuse in 40 gg	80%
ASSISTENZA CONCILIAZIONE	N. pratiche chiuse in 80 gg	75%
MODULI DI SODDISFAZIONE	Risposte positive fornite nei questionari	> 90%
RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER MAIL	Tempi di risposta entro 72 ore	50%
	Entro 24 ore	75%
CLASSIFICAZIONE INCONTRO	Compilazione "scheda accesso" e registrazione dati in database	100%
GESTIONE DEI RECLAMI NEI CONFRONTI DEI SERVIZI OFFERTI	Risposta entro 3 giorni	90%

Art.11 Monitoraggio, valutazione e obiettivi di miglioramento

Questi fattori della qualità” diventeranno oggetto di valutazione in occasione delle periodiche attività **di verifica e di aggiornamento** della presente Carta dei Servizi;

Lo Staff Tecnico di coordinamento delle associazioni dei consumatori ed utenti elabora tutti questi dati e predispone un rapporto di valutazione in merito all’applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

1. i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
2. gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell’utenza;
3. le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini;
4. le azioni correttive adottate.

Il Rapporto annuale viene sottoposto alle valutazioni di competenza del Comitato di pilotaggio e garanzia per proporre eventuali azioni correttive e progressivi obiettivi di miglioramento.

Reclami, suggerimenti, elogi e segnalazioni sul servizio offerto:

I cittadini-consumatori-utenti possono presentare suggerimenti, elogi, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi erogati presso lo «**Sportello Qualità**» oppure relativamente al mancato rispetto degli standard qualitativi fissati con la presente «**Carta dei Servizi.**» attraverso la compilazione dell’apposito modulo/questionario reperibile presso lo stesso «**Sportello**» (e che ogni operatore provvederà a consegnare d’iniziativa, al termine degli incontri); l’apposito modulo/questionario potrà essere scaricato direttamente dal sito web. I suggerimenti, le segnalazioni, gli elogi ed i reclami presentati in forma scritta non possono essere anonimi, a parte quelli espressi attraverso i simboli smile, ma devono essere firmati dal cittadino/consumatore che deve anche riportare nel modulo/questionario le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). I cittadini- consumatori-utenti, grazie alle segnalazioni, agli elogi e ai reclami inoltrati, potranno contribuire attivamente, fattualmente e proficuamente al miglioramento continuo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti, grazie alla valutazione puntuale sul grado di mantenimento delle promesse formulate con la presente «Carta dei Servizi».

Gli «Sportelli Qualità» forniranno la risposta più esaustiva possibile entro dieci giorni lavorativi; qualora l’istanza dovesse fare riferimento ad una problematica che sfugge alle competenze dello «**Sportello Qualità**» verrà data entro due giorni una informazione tempestiva sulla procedura alternativa da adottare.

I risultati delle indagini e dei monitoraggi saranno sottoposti all'esame, alle analisi ed alle valutazioni di un apposito **organismo di pilotaggio e garanzia**, con il compito di valutare il grado di attuazione degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi" e di proporre le linee di sviluppo da seguire per la formulazione dei necessari piani di miglioramento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi offerti e dei processi organizzativi ed operativi delle attività lavorative.

I principali obiettivi che le associazioni di consumatori si pongono per mantenere e, possibilmente, migliorare i livelli qualitativi dei servizi offerti sono:

- 1) mantenere e integrare il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- 2) rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- 3) ampliare i punti di accoglienza e di ascolto dei cittadini-consumatori-utenti all'interno degli «Sportelli Qualità»;
- 4) ampliare le fonti d'informazione sul web e sui mass media;
- 5) incentivare l'utilizzo delle procedure di ADR e ridurre i tempi medi di chiusura positiva;
- 6) disponibilità di tempo e capacità di ascolto dei bisogni e delle esigenze dei cittadini-consumatori-utenti;
- 7) capacità di risposta alle esigenze segnalate soprattutto per quanto riguarda le materie nuove e più attuali;
- 8) gestione delle situazioni di crisi consumeristiche di interesse generale;
- 9) cortesia e disponibilità delle persone operanti negli «Sportelli Qualità.» nei confronti dei cittadini-consumatori-utenti;
- 10) Informatizzazione e classificazione di tutto il lavoro svolto al fine di poter consentire la tracciatura di tutte le fasi delle "istanze di tutela", di monitorare statisticamente le fenomenologie e le relative tempistiche, nonché di programmare iniziative conseguenti;

Titolo 4 – Accesso ai servizi

Art.12 Accesso ai servizi degli sportelli

Il cittadino-consumatore-utente che accede ai servizi degli «**Sportelli Qualità**» ha diritto ad una **prima assistenza gratuita** che consiste nell'ascolto delle motivazioni che lo hanno spinto ad accedere ai servizi; in occasione della visita verrà assicurata la piena disponibilità a fornire tutte le informazioni possibili, le **brochures** ritenute utili e del ventaglio degli orientamenti normativi chiarificatori e nella puntuale elencazioni delle possibili soluzioni per affrontare le problematiche lamentate.

Credits

