

## MODELLO “CARTA DEI SERVIZI” SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

### Schema generale

#### TITOLO I - PREMESSE GENERALI

1. Oggetto

*Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata. Rinvio al Titolo III.*

2. Indicazione del soggetto emittente

*Dati identificativi del soggetto che emette la Carta, individuazione della struttura e dei relativi referenti: Presidente e Consiglio di amministrazione, Direzione, sia amministrativa che sanitaria - Identificazione del o dei responsabili dell'applicazione della carta.*

3. Indicazione degli estremi dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento della struttura.

4. Validità temporale e procedimento di revisione

*La Carta deve essere efficace per un periodo limitato di tempo, di regola corrispondente ad un anno. La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia.*

4. Declaratorie ulteriori

*Osservanza obblighi di consultazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della Carta; previsione di consultazioni ulteriori sull'applicazione della Carta con possibili finestre di revisione, richiamo al contratto di servizio; previsione dei criteri di diffusione e di pubblicazione della Carta*

#### TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

*Il Titolo identifica alcuni principi che il soggetto erogatore pone quali principi fondamentali che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi oggetto della Carta.*

1. Principio di eguaglianza

2. Principio di imparzialità

3. Principio di semplificazione

4. Principio di continuità

5. Principio di efficienza (che riflette il rapporto fra la produzione ottenuta ed i mezzi utilizzati per il suo allestimento) e di efficacia (che esprime la capacità della gestione aziendale di conseguire obiettivi programmati, prescindendo dalla valutazione delle risorse impiegate allo scopo)

6. Principio di partecipazione

7. Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio

#### TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

*Il Titolo identifica con precisione le prestazioni principali e accessorie oggetto del servizio regolato dalla Carta, identificando contestualmente anche gli obblighi di programmazione, miglioramento ed incremento che il gestore si impegna a rispettare*

1. Individuazione della o delle prestazioni principali oggetto del servizio

2. Individuazione delle prestazioni accessorie oggetto del servizio, ove presenti

3. Individuazione dei luoghi degli sportelli fisici, degli orari di apertura al pubblico

4. Descrizione delle tariffe.

5. Modalità di accesso al servizio.

6. Individuazione eventuale delle modalità di svolgimento delle pratiche per via telefonica/fax (numeri, responsabili, orari, obbligo di fornire generalità del personale che risponde) o telematica (indirizzi di posta elettronica, tempi di risposta, identificazione del personale responsabile)

#### **TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI**

*Il Titolo identifica con la maggiore precisione possibile gli standard quantitativi e qualitativi del servizio oggetto della Carta, utilizzando, ove possibile, un linguaggio chiaro e comprensibile ed evitando formulazioni generiche o prive di effettivi contenuti concreti.*

1. Individuazione dei livelli generali standard di qualità e quantità del servizio
2. Individuazione dei livelli specifici relativi alle singole prestazioni oggetto del servizio
3. Individuazione dei sistemi di controllo di qualità/certificazione
4. Individuazione modalità di verifica periodica dell'adeguatezza degli standard
5. Individuazione dei controlli interni sull'adeguatezza e sul rispetto degli standard
6. Previsione della possibilità di aggiornare/riformulare gli standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili; individuazione dei procedimenti di aggiornamento, con partecipazione di consumatori, ente, Autorità sui servizi etc
7. Impegni di programmazione
8. Impegni di miglioramento
9. Impegni di incremento

#### **TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

*Questa parte è dedicata ad evidenziare le modalità di diffusione della carta e di comunicazione con gli utenti. Occorre quindi indicare dove la carta è reperibile e con quali modalità, nonché le modalità di comunicazione con gli utenti.*

La carta deve essere pubblicata sul sito della struttura erogatrice e rinvenibile con facilità (occorre indicare l'indirizzo tematico).

Il soggetto emittente si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica di iscrizione al servizio (ove questa sia prevista per l'accesso alla prestazione) e consegnato insieme alla modulistica per l'iscrizione.

Un estratto della carta deve essere affisso presso la struttura di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti e disponibile anche in lingua straniera, fatto salvo che gli eventuali reclami dovranno essere redatti in lingua italiana. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio, i diritti degli utenti e le eventuali forme di ristoro per i disservizi. A richiesta la struttura erogatrice deve fornire copia integrale della carta.

In questo Titolo devono inoltre essere indicati:

- Numeri verdi, servizi di assistenza telefonica o telematica, forum ecc..
- Obbligo di preavviso in caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio e modalità di comunicazione
- Altro ....

#### **TITOLO VI– CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO**

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Richiami normativi:

- legge 69/2009 (Art. 30. Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici - *1. Le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.*)
- Codice del consumo (Art. 101. Norma di rinvio - *1. 2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. 3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. 4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.*)

- D.L. 1/2012 (Art. 8. 1. *Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.*)

*Il Titolo disciplina il ristoro all'utente in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore su reclamo dell'utente (nei casi e con i procedimenti previsti dal Titolo VI). Si tratta di contenuto obbligatorio della Carta.*

Il ristoro può avvenire in forma specifica – conseguimento della prestazione in modo conforme ai parametri quantitativi o qualitativi – o per equivalente, attraverso risarcimenti e/o indennizzi.

In caso di ristoro in forma specifica, il Titolo identifica tempi, modi e responsabili.

Il ristoro per equivalente può avvenire mediante la previsione di apposite clausole penali (sotto forma di: somme di denaro, sconti tariffari, rimborsi o indennizzi etc.) delle quali si identifichino con precisione i presupposti oggettivi dell'applicazione e i procedimenti che possono fare sorgere in capo all'erogatore l'obbligo di corrispondere la penale (di regola su impulso di associazioni dei consumatori e attraverso la mediazione di organi terzi, come l'Autorità sui servizi, che, nel rispetto del principio del contraddittorio, accertino l'esistenza dei presupposti di fatto che possono fare scattare l'applicazione delle clausole penali).

Il Titolo può identificare altresì i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

#### **TITOLO VII – I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

1. Diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni: individuazione obbligo di risposta e tempi massimi; individuazione indirizzi e responsabili cui rivolgere le richieste
2. Diritto di proporre reclami in via conciliativa in caso di violazione degli standard qualitativi e quantitativi o in caso di mancato rispetto dei Principi fondamentali di cui al Titolo II: individuazione delle modalità formali di redazione del reclamo e dei suoi contenuti minimi essenziali, delle modalità di trasmissione (fax, indirizzi fisici e/o elettronici), dei tempi di risposta, del personale responsabile, dei contenuti possibili della risposta
3. Se previsto dalla convenzione di accreditamento della singola struttura con il Comune di Genova, diritto dell'utente di contestare l'eventuale risposta negativa o non soddisfacente davanti all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali (di cui alla deliberazione C.C. n.77/2008 ): qualora all'inosservanza dell'impegno non corrisponda nella Carta una forma di ristoro o l'applicazione di una penale, l'Autorità può decidere comunque - ed il gestore accettare - una qualche forma di risarcimento del danno subito dall'utente.
4. Termini di pagamento, modalità di pagamento, fatturazioni, etc.
5. L'inadempimento dell'utente: clausole penali eventuali, conseguenze del ritardato pagamento etc.
6. Identificazione chiara e semplice delle modalità di tutela giurisdizionale che l'utente può attivare: giudice competente. Class action pubblica: Decreto legislativo 20.12.2009 n° 198.