

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Ancona, 21 Febbraio 2017

Ill.mo Signor

Responsabile dell'accesso civico, Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ed Integrita' dell'Asur Marche, Dott.ssa Cristina Omenetti

e, p.c.

Referenti della Prevenzione della corruzione della trasparenza ed Integrita' delle Aree Vaste

Direttore Asur Marche

Direttori delle Aree Vaste

Richiesta di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs 33/2013, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo del 25 maggio 2016, n. 97, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 giugno 2016, per la pubblicazione, entro 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione della presente, sul sito web istituzionale, in Amministrazione trasparente, sezione servizi erogati, sottosezione carte e standard di qualita' dei servizi delle Carte dei servizi **di tutti i servizi erogati** dall'Asur Marche e dalle n. 5 Aree Vaste comprendenti gli Standard di qualita' e quantita' dei servizi di cui si assicura il rispetto e le indicazioni in modo specifico dei diritti, **anche di natura risarcitoria**, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio come prescritto dall'art. 8, comma 1, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27 recante: «*Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitivita'*».

I sottoscritti Carlo Cardarelli nato il 4.9.1961 a San Marcello (AN) residente nel Comune di Ancona (AN) in Via Luigi Ruggeri, 5/F cap 60131, in qualita' di Presidente Regionale dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti A.C.U. Marche iscritta al C.R.C.U. (Consiglio Regionale dei Consumatori e Utenti) e Dott. Fabio Amici, esperto amministrativo-contabile, consulente dell'Associazione nelle tematiche della

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Trasparenza, Performance e Prevenzione della Corruzione, **componente del C.R.C.U. della Regione Marche,**

- vista la Legge 190/2012;

- vista la Determinazione Anac n. 381 del 3 Agosto 2016 "*Determinazione di approvazione definitiva del Piano Nazionale Anticorruzione 2016*";
- visto l'art. 97 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- visto l'art 118, 4° comma della Costituzione della Repubblica Italiana che disciplina la "*Sussidiarietà orizzontale*";
- vista la disciplina normativa e le conseguenti Delibere Civit-Anac che regolano nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Locali il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti nelle tematiche della Trasparenza ed Integrità, Performance, **Standard dei Servizi e Carte della qualità dei servizi pubblici locali**, Prevenzione della Corruzione, Codici di comportamento (in particolare: art. 11, comma 2, del D. Lgs 150/2009; art. 10, comma 6, del D. Lgs 33/2013, modificato dal D. Lgs 97/2016; Legge 190/2012; par 3.1.14 "*Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile*" del P.N.A. 2015; All. n. 1, par B.1.1.7 "*Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C.*" e B 15 "*Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile*" P.N.A. 2015. Direttiva PCM 27.1.1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", Pubblicata nella G.U. 22 Febbraio 1994, n. 43; art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato: legge finanziaria 2008*"; Delibere Civit n. 88/2010; 105/2010; 120/2010; 4/2011; 2/2012; 3/2012; 5/2012; n. 6/2013 n. 50/2013);
- visto il Codice del Consumo, emanato con il Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **vista la Legge Regionale 23 Giugno 2009, n. 14** "*Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti*", con particolare riferimento agli Artt. 1 (Oggetto e Finalità), 2 (Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti), 3 (Funzioni del Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti);

- Vista la Direttiva della P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" nella parte in cui dispone:

"Il Presidente del Consiglio dei Ministri...

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;.....*

*La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.*

*Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, **alla salute, all'assistenza e previdenza sociale**, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146 (3), e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.*

***Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.***

*Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati «soggetti erogatori». ...*

*5. Partecipazione. 1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.*

*4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. ....*

*6. Efficienza ed efficacia. 1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.*

*II. Gli strumenti.*

*Adozione di standard.*

*1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, **adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.***

*2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.*

*Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.*

4. *Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.*

5. *L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni.*

*Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.*

6. *Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.*

7. *I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi. ....*

*b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;*

6. *Rimborso.*

1. *I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.*

2. *Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente.*

3. *Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.*

III. *La tutela.*

## **1. Procedure di reclamo.**

1. *I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.*

2. *Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente **e forme di ristoro adeguate**, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per*



Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

*l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio.*

## SANZIONI MANCATA OSSERVANZA DIRETTIVA

### 3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, ***l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.***

2.

*Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.*

- Visto l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante «*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*»;
- Visto lo schema generale di riferimento della «*Carta dei servizi pubblici sanitari*» predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità;
- Visto il D.P.C.M. 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «*Carta dei servizi pubblici sanitari*», pubblicato in Gazz. Uff. 31 maggio 1995, n. 125, S.O.;
- Visto l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (in Supplemento ordinario n. 18/L alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 19 del 24 gennaio 2012), convertito in Legge 24 marzo 2012, n. 27 recante: «*Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*». (12A03524) GU n. 71 del 24-3-2012 - Suppl. Ordinario n.53;

Omissis...

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI - link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

## Art. 8

### Contenuto delle carte di servizio

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. 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 relative prestazioni, 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.

- Visto l'art. 2 della Legge 11 Luglio 1995, n. 273 "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI";

- viste le numerose Direttive della Civit riguardanti le Carte e gli Standard di qualità dei servizi (es. n. 88/2010; n. 3/2012; n. 6/2013; n. 23/2013, ecc.);

- visto il protocollo di intesa sottoscritto in data 20.12.2012 tra la Civit e l'Agenas riguardante Le Carte e gli Standard di qualità dei servizi in Sanità,

- tenuto conto che i documenti pubblicati sul sito web Istituzionale dell'Asur Marche, nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Servizi erogati", "Carta dei servizi e Standard di qualità dei servizi" a parere degli scriventi non possono affatto definirsi Carte dei servizi poiché sono sprovvisti degli elementi essenziali che devono caratterizzare - secondo le precitate norme - le Carte dei Servizi (es. mancanza degli Standard di qualità e quantità di cui si assicura il rispetto, mancanza della indicazione in modo specifico dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; procedure di reclamo che non prevedono forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso per il



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI – link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

pregiudizio subito dall'utente del servizio per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; ecc.)

Inviano alla S.V.I. la presente

Istanza di accesso civico

ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs 33/2013, come sostituito dall'art. 6 del Decreto legislativo del 25 maggio 2016, n. 97, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 giugno 2016, per la pubblicazione, entro 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione della presente - sul sito web istituzionale, in Amministrazione trasparente, sezione servizi erogati, sottosezione carte e standard di qualità dei servizi - delle Carte dei servizi **di tutti i servizi erogati** dall'Asur Marche e dalle n. 5 Aree Vaste comprendenti:

- a) gli Standard di qualità e quantità dei servizi;
- b) le indicazioni in modo specifico dei diritti, **anche di natura risarcitoria**, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio come prescritto dall'art. 8, comma 1, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27 recante: «*Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*»;
- c) le procedure di reclamo che prevedano **forme di ristoro adeguate**, ivi compreso il rimborso per il pregiudizio subito dall'utente del servizio nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati
- d) Tutti gli altri adempimenti descritti nelle precitate normative.

Atteso che il gravissimo ed ingiustificato ritardo nella applicazione della normativa – esistente da oltre 20 (venti) anni - non può che aver influito in modo negativo sulla qualità dei servizi erogati, con grave danno della collettività, si rappresenta la necessità di predisporre quanto necessario per l'applicazione delle sanzioni previste dalla precitata Direttiva della P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (...inosservanza valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546...).

Nel richiamare l'art. 16 del PTPCTI 2017-2019 di codesta Asur, si ricorda inoltre l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 43, comma 5, del D. Lgs. 33/2013 all'Ufficio Procedimenti disciplinari, alla Direzione aziendale, al NVA, ecc.






# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

P.E.C. "acumarche@pec.it"

Sede Regionale e Provinciale: Via Flaminia, n°528 cap 60015 Falconara Marittima (AN)  
Tel. 0719161465 Fax: 0719166413 - Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: [acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)  
Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: Cell. 3939826439 e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)  
Responsabile ACU Marche Prov. (AN): Dott. Marco Gambini Cell. 3472960102 e-mail: [mgamb2@alice.it](mailto:mgamb2@alice.it)  
Responsabile ACU Marche nel C.R.C.U. Marche (Comitato Regionale Consumatori Utenti) e Resp. Dipartimento:  
Trasparenza ed Anticorruzione: Dott. Fabio Amici - Cell. 3476123487 - e-mail: [fabio.amici@virgilio.it](mailto:fabio.amici@virgilio.it)  
• Punto di Assistenza Regionale ACU, CUB e Unione Inquilini Marche: Via Flaminia, 93 cap 60126 Ancona (AN)

Cod.Fisc. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - Banca di Credito Cooperativo di Ostra Vetere  
Lasciate i Vostri commenti ai nostri Blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)  
Guardate i ns. video sul canale YouTube ACUCUBUI - link: <https://www.youtube.com/user/user/CarloCardarelliMU27/>

Cognome: AMICI	 Firma del titolare <i>Fabio Amici</i> Falconara M.ma 06/12/2010 IL SINDACO DELEGATO DELEGATO <i>Fabio Amici</i>
Nome: FABIO	
nato il: 21-07-1955	
(altro n. P. 2 SA)	
a. ANCONA (AN)	
Cittadinanza ITALIANA	
Residenza: FALCONARA MARITTIMA (AN)	
Via LAZIO N. 6/BA	
Stato civile: ---	
Professione: ---	
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALENTI	
Statura: m. 1,85	
Capelli: CASTANI	
Occhi: AZZURRI	
Segni particolari: - - -	