

*Il Difensore civico per la città di Milano
invita al convegno*

Servizi pubblici per la persona e per la città: come si tutela l'utente

La partecipazione è gratuita.

Si prega di confermare la presenza
anche utilizzando il coupon allegato a:

Segreteria organizzativa

tel. 02884.64550-64540 fax 0288464552

email: difensorecivico@comune.milano.it

sito web: www.comune.milano.it/difensorecivico

Giovedì 5 giugno 2008

ore 9,00 - 13,30

Palazzo Marino - Sala Alessi

Piazza della Scala, 2 - Milano

Ingresso accessibile da via Case Rotte, 2

Difensore civico per la città di Milano

Via Silvio Pellico, 1 20121 Milano



I servizi pubblici locali, negli ultimi venti anni, sono stati oggetto di profonde innovazioni. Gradualmente gli enti territoriali hanno perso il loro ruolo di erogatori diretti. All'ente locale sono rimaste le funzioni di regolazione, controllo e verifica, ma la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici locali, sia di carattere economico che sociale, sono state attribuite a soggetti esterni alla pubblica amministrazione propriamente intesa, attraverso contratti di servizio, convenzioni ed accreditamento.

Il convegno vuole guardare queste trasformazioni attraverso una specifica chiave di lettura: gli strumenti di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti dei servizi pubblici erogati da gestori privati.

L'intento è di definire il ruolo della difesa civica nel nuovo quadro che si va delineando. Con costante riferimento all'impianto costituzionale, l'attenzione sarà anzitutto posta sulla dimensione del cittadino "consumatore" di servizi pubblici e sulle peculiarità dei rapporti tra le parti contrattuali allorché la prestazione è un servizio pubblico, anche alla luce delle nuove disposizioni sulla Carta della qualità dei servizi introdotte dalla legge finanziaria 2008 e delle novità legislative regionali. A partire da queste specificità, si focalizzerà la funzione del Difensore civico quale soggetto di collegamento tra ente territoriale ed utenti: quali devono essere i suoi interlocutori, se e perché è necessario un aggiornamento degli strumenti della sua azione.

Programma

ore 9,00

Registrazione dei partecipanti

ore 9,30

Apertura dei lavori

Manfredi Palmeri

*Presidente del Consiglio
comunale di Milano*

Alessandro Barbeta

Difensore civico per la città di Milano

ore 10,00

Relazioni

Gianfranco Garancini

Università degli Studi di Milano
"Servizi pubblici esternalizzati e diritti
del consumatore utente: il quadro
costituzionale"

Barbara Boschetti

Università Cattolica di Milano
"Difesa civica nei rapporti con le reti
dei servizi locali"

ore 11,15

Coffee break

ore 11,40

Esperienze

Elisabetta Confalonieri

Regione Lombardia
"La regolazione regionale dei servizi
di raccolta rifiuti e risorse idriche"

Luigi Lia

*Difensore civico della Provincia di
Lecco*
"Il difensore civico e la tutela del
contribuente"

Ilaria Marzi

Regione Lombardia
"Gli utenti dei servizi socio
sanitari nella legge regionale n. 3 del
2008".

Francesco Castellotti

*in rappresentanza delle Associazioni
dei consumatori*
"Il progetto Miglioriamo insieme le
Carte dei Servizi"

Ore 12,40

Dibattito

Coordina e conclude

Valerio Onida

*Università degli Studi di Milano,
Presidente emerito della Corte
Costituzionale*

Seguirà pranzo a buffet