



Il Garante dei Consumatori: La Consulta, La Carta del Servizio e lo Sportello di Conciliazione

Avv. Alessandra Robatto – Difensore Civico della Provincia di Terni

Compiti della Consulta

- Definire i parametri di valutazione per il controllo delle politiche tariffarie praticate.
- Individuare e correggere situazioni di criticità e di irregolarità nelle funzioni del servizio.
- Individuare modelli organizzativi ottimali dei servizi per valutare l'economicità e l'efficienza dei servizi resi

Buona pratica come iniziativa di successo

- Migliorare efficacia ed efficienza attraverso
 - **La misurabilità**
 - **La capacità innovativa**
 - **La sostenibilità**
 - **La riproducibilità**
 - **Il c.d. valore aggiunto**