



AUTOMOBILE CLUB RAVENNA

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (2012-2014)

Delibera del Presidente n° 1 del 31/01/2012
Delibera del C.D. del 17/02/2012

La struttura competente per l'elaborazione
del programma è la Direzione

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' dell'AUTOMOBILE CLUB di RAVENNA

Considerazioni generali

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009) la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CIVIT) ha emanato il 15 ottobre 2010 la delibera n. 105.

Con questo provvedimento la CIVIT ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 150/2009, che pone sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, le cui finalità sono quelle di:

- 1) indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- 2) elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Amministrazioni;
- 3) precisare le modalità di pubblicazione del Programma.

Il provvedimento, oltre a chiarire e definire l'istituto della trasparenza, inquadra le indicazioni dettate nel più ampio quadro di intervento da parte della Commissione per l'attuazione delle misure generali concernenti la trasparenza pubblica. Accompagna le linee guida, infatti, un allegato che contiene un documento esemplificativo della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" - che le Amministrazioni devono pubblicare nei loro siti web istituzionali - contestualmente all'adozione, entro il 31 dicembre di ogni anno, del documento di Programma sulla trasparenza, la legalità e l'integrità.

Il Legislatore, dunque, ha dato corpo ad una profonda trasformazione del quadro normativo che regola le modalità di funzionamento della P.A., introducendo attraverso il decreto legislativo 150/2009 istituti dal forte impatto organizzativo ed etico nelle Pubbliche amministrazioni.

Con successiva delibera n.2/2012, pubblicata in data 10/01/2012, la CIVIT ha emanato le "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dalla decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative.

Ad eccezione dei contenuti e della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le Amministrazioni, l'applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell'Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell'A.C.Ravenna (vedi sub CIVIT 2/2012 § 2 cpv.3).

L'Ente ha provveduto ad elaborare il presente programma mantenendo di massima la medesima struttura del programma triennale per la Trasparenza e l'integrità 2011/2013, opportunamente attualizzato al triennio di riferimento ed integrato nei contenuti secondo quelle indicazioni contenute nella delibera 2/2012 sopracitata, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso.

Si provvederà nel corso del corrente anno alla successiva integrazione e modifica della struttura del programma anche alla luce del confronto con il programma adottato dall'ACI,Ente federante.

Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omesso di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni"</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative"</i>
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CiVIT)	<i>"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)"</i>
Delibera 5 gennaio 2012, n. 2 (CiVIT)	<i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i>
Delibera 5 gennaio 2012, n. 3(CiVIT)	<i>"Linee guida per il miglioramento degli strumenti di qualità dei servizi"</i>
Art.6 comma 1,lett.b),comma 2 lettera b).nn 1,4,6 della L.106/2011 di conversione D.L.n.70/2011 nonché art.6 comma 6 L.180/2011	<i>Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1,comma 2 del D.Lgs n.165/2001, <u>elenco degli atti e documenti cje l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza</u></i>

<p>Legge 11 novembre 2011 n.180 (art.7, commi 1 e 2)</p>	<p><i>Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione.</i></p>
--	--

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010, l'Automobile Club di Ravenna (di seguito AC) aggiorna il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC di Ravenna.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati. Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Struttura competente all'elaborazione del programma è l'ufficio del Direttore

Il Piano descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza e dell'integrità intese come elementi di input e come risorse organizzative coordinate e finalizzate per il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità;
- i collegamenti con il Piano delle performance e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza e dell'integrità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano tutto il ciclo di vita del Piano.

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
1	Selezione dei dati da pubblicare
2	Modalità di pubblicazione online dei dati
3	Descrizione delle iniziative
4	Sezione programmatica
5	Collegamenti con il piano delle <i>performance</i>
6	Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
7	Posta elettronica certificata (PEC)
8	Attività di promozione e di diffusione contenuti nel programma e dei dati pubblicati
9	Giornate della trasparenza

L'attuale struttura generale del Piano recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano stesso.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle performance e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CiVIT.

1. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Immediata
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Immediata
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Immediata
Relazione sulla Performance	Entro Marzo 2013
Delibere del Presidente	Immediata
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale	Immediata
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	Immediata
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	Immediata
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Immediata
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	Immediata
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Codici di comportamento	Immediata

Organigramma, articolazione delle Strutture	Immediata
Contratti integrativi stipulati	In attesa accordo su contrattazione integrativa di Ente
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (<i>benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa</i>)	Immediata
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Immediata
Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	Immediata
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	Immediata
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni (per questa tipologia di informazioni occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi) Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Immediata
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Immediata
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Immediata
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Entro 3 mesi
Bilanci in forma semplificata anche delle Società partecipate e/o collegate	Entro Maggio 2012
(Elenco di tutti gli oneri informativi)	Entro 3 mesi
Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)	Immediata
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Immediata
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati (<i>vedi pag. 17 del programma ACI</i>)	Immediata

Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) <i>(vedi sito ACI)</i>	Immediata
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Immediata
Carta della qualità dei servizi	Vedi obiettivo di trasparenza entro il 31 dicembre 2012
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)
Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione	Immediata
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance <i>(correlato al piano delle performance di Ente)</i>	Immediata

Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Tasse	Gestione Tasse automobilistiche	Si	Si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Si	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Si	Si
Infrastrutture e Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	Si	Si

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi, vedi manuale di contabilità e procedure di verifica.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

Di seguito si rappresenta il layout del sito web nel quale saranno pubblicate le informazioni sulla trasparenza.

La struttura, allo stato attuale della progettazione grafica, sarà quella di seguito descritta, ferma restando la possibilità di migliorare la presentazione delle informazioni ove questo fosse ritenuto migliorativo.

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" dispongono che le pubbliche amministrazioni diano pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle performance.

- **Personale**
- **Organizzazione**
- **Atti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplodendo la Macro Sezione Personale si trovano le seguenti sezioni:

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Differenziazione premialità (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Codici di comportamento

Esplodendo la Macro Sezione **Organizzazione** si trovano le seguenti sezioni:

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC

- Performance (sei sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
 - Bilanci
 - Elenco atti e documenti dei procedimenti amministrativi
 - Oneri informativi
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Comitato Esecutivo, dal Consiglio Generale e dall'Assemblea

Esplodendo la Macro Sezione **Incarichi e Consulenze** si trovano le seguenti sezioni:

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

Esplodendo la Macro Sezione **Gestione economico/finanziaria servizi** si trovano le seguenti sezioni:

- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

Esplodendo la **Sezione Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- Indicatore tempestività pagamenti
- Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

La Macro Sezione **Buone Prassi** non è suddivisa in sezioni; al suo interno si trovano documenti relativi a buone prassi di natura organizzativa raccolte tra gli Uffici Provinciali

Esplodendo la Macro Sezione **Sovvenzioni e contributi** si trovano le seguenti sezioni:

- Dati su sovvenzioni e contributi

La Macro Sezione **Public Procurement** non presenta sezioni

Esplodendo la Macro Sezione **Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale
- Stato di attuazione

La pubblicazione *on line* dei dati sopraelencati, inoltre, sarà effettuata in coerenza con quanto previsto dal Documento "*Linee Guida ai siti web*" in modo particolare rispetto a:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

2.1 Requisiti di forma

Verrà erogato uno specifico supporto da parte della Direzione Sistemi Informativi ACI.

3. Descrizione delle iniziative

Il piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni ove presenti.

4. Sezione programmatica

Obiettivi del piano

1. Assicurare adeguata informazione circa la struttura ed attività dell'Ente Obiettivo (di medio/lungo periodo):
 - Sotto-obiettivo 1: mantenere aggiornato il sito istituzionale
 - Sotto-obiettivo 2: evitare aggravii di lavoro controproducenti
 - Sotto-obiettivo 3: carta dei servizi
 - Sotto-obiettivo 4: massimizzare le forme di comunicazione con gli stakeholder dell'Ente ed in particolar modo con i propri Soci

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso	Periodo di scadenza	Struttura organizzativa responsabile	Struttura/e organizzativa/ e coinvolta/e	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo
Mantenere aggiornato il sito istituzionale ornamento	3 mesi	Direttore	Nessuna	Tempo parziale essenziale	Dati su trasparenza e integrità sul sito
Evitare aggravii di lavoro controproducenti	Dicembre 2012	Direttore	Nessuna	Tempo parziale essenziale	Comunicazione di verifica

Carta dei servizi	Dicembre 2012	Direttore	Nessuna	Tempo parziale essenziale	Pubblicazione risultati sul sito
Massimizzare le forme di comunicazione con gli stakeholder dell'Ente ed in particolar modo con i propri Soci	Dicembre 2012	Direttore	Nessuna	Tempo parziale essenziale	Pubblicazione risultati sul sito

Monitoraggio del piano

Il monitoraggio del piano verrà attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo). Gli scostamenti dal piano originario verranno segnalati nei *report* di monitoraggio e verranno individuate eventuali azioni per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolgerà secondo due cadenze diverse:

- temporale: il monitoraggio verrà effettuato su base semestrale al fine di redigere un *report* di avanzamento che verrà sottoposto all'attenzione dell'OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di milestones di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

5. Collegamenti con il piano delle *performance*

a. Elementi presenti nel piano delle *performance* in ambito di trasparenza

Da individuare estrapolandoli dal piano della *performance* di Ente

b. *Trasparenza delle informazioni relative alla performance.*

In questa sezione verrà pubblicato integralmente il Piano delle *performance* dell'Ente e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Direttiva).

6. Processo di coinvolgimento degli *stakeholder*

Vedi pag. 9 del documento “sistema della performance”

7. Posta elettronica certificata (PEC)

info@acravenna.it

Livello di funzionamento della PEC

Erogato uno specifico supporto da parte di operatori specializzati.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

Erogato uno specifico supporto da parte di operatori specializzati.

8. Attività di promozione e di diffusione dei contenuti del programma e dei dati pubblicati

L'A.C.RA consegnerà ai dipendenti apposita documentazione oltre ad effettuare formazione avente per oggetto iniziative in materia di trasparenza e integrità

9. Giornate della trasparenza

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, entro il mese di Marzo 2012, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza. L'A.C. metterà a disposizione dati ed elementi utili alla trasparenza in occasione delle Assemblee ordinarie; eventuali specifiche richieste potranno essere presentate dagli interlocutori presenti.

Con l'invito ad apposite “tavole rotonde” l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati verranno invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).