

## **DELIBERA N. 21/98**

### **VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' INDICATI DALLE CARTE DEI SERVIZI DEI SOGGETTI ESERCENTI PER L'ANNO 1997**

#### **L'AUTORITA'**

- Nella riunione dell'11 marzo 1998,
- Premesso che l'art. 2, comma 12, lett. p) della Legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), ha affidato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) le funzioni di controllare l'adozione, da parte dei soggetti esercenti i servizi, di carte dei servizi ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta ufficiale, Serie generale n.43, del 22 febbraio 1994, e di verificare il rispetto degli standard di qualità indicati in tali carte;
- Visto l'art. 2, comma 12, lett. h) e l) della legge n. 481/95;
- Visto il documento "Proposta di delibera per la raccolta delle relazioni sul rispetto degli standard di qualità indicate dalle carte dei servizi dei soggetti esercenti i servizi per l'anno 1997" (PROT.AU/98/35), con l'allegata "Relazione sulla raccolta delle relazioni sul rispetto degli standard di qualità indicati dalle carte dei servizi dei soggetti esercenti i servizi per l'anno 1997";
- Ritenuto opportuno procedere alla verifica degli standard di qualità e dei livelli di qualità effettivamente raggiunti dai soggetti esercenti i servizi nell'anno 1997 mediante uno schema di comunicazione il cui modello è allegato alla sopra richiamata relazione, che consenta di disporre di un flusso informativo uniforme e tale da permettere la comparabilità dei dati anche ai fini della loro pubblicazione;
- Su proposta del dott. Roberto Malaman, nella sua posizione di direttore della Divisione qualità del servizio,

## DELIBERA

- Di effettuare la rilevazione sul rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi dei soggetti erogatori per l'anno 1997, sulla base dello schema allegato alla sopra richiamata relazione;
- Di attribuire al dott. Roberto Malaman, nella sua posizione di direttore della Divisione qualità del servizio, la responsabilità degli adempimenti di carattere organizzativo necessari per l'attuazione della presente delibera;
- Di definire con successivo atto deliberativo le iniziative per la pubblicazione dei dati comparati derivanti dalla rilevazione sulla qualità dei servizi;
- Di dare mandato al Presidente per il seguito di competenza.