



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO
Provincia di Brescia

COPIA
DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO
CON I POTERI DELLA GIUNTA COMUNALE

Nr. 60

Del 30/07/2020

Oggetto:

SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. APPROVAZIONE DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE DELLA TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.

L'anno duemilaventi, il giorno trenta del mese di luglio alle ore 11:15 - in prima convocazione, in seguito al Decreto del Presidente della Repubblica prot. n. 0019044 del 24/12/2019 assunto al protocollo generale dell'Ente in data 08/01/2020 al n. 125, di nomina del Commissario Straordinario del Comune di Quinzano d'Oglio, il Vice Prefetto Aggiunto, la dr.ssa VACCARO MONICA.

Assistito dal Segretario Comunale, dott. SICILIANO DOMENICO che provvede alla redazione del presente verbale.

Dato atto che, come previsto dal decreto del Commissario Straordinario n.11/2020 avente ad oggetto: "Disposizioni per la gestione telematica delle sedute del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio e della Giunta comunali in modalità a distanza ex art. 73 del Decreto Legge n. 18 del 17.03.2020 recante "Semplificazioni in materia di organi collegiali" lo svolgimento della presente seduta avviene in modalità telematica da remoto e segnatamente come segue:

- Commissario Straordinario, dr.ssa VACCARO MONICA: collegata da remoto a mezzo videocamera e dispositivo informatico;
- Segretario comunale, dott. SICILIANO DOMENICO: collegata da remoto a mezzo videocamera e dispositivo informatico.

Si dà atto che la piattaforma telematica permette il riconoscimento facciale e vocale e quindi l'identificazione del Commissario Straordinario e del Segretario, ciascuno per le rispettive competenze, e che gli stessi sono dotati di apparecchiature e sistemi informatici in grado di



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO

Provincia di Brescia

assicurare tale identificazione e che il collegamento telematico assicura qualità di collegamento da remoto sufficiente per comprendere gli interventi del Commissario Straordinario .



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO

Provincia di Brescia

Oggetto:

SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. APPROVAZIONE DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE DELLA TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

PREMESSO CHE:

- che con la deliberazione n. 444/2019/R/RIF del 31.10.2019 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato (v. allegato A, alla delib. 444/2019 cit.) le “disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” approvando il testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo 1 aprile 2020 - 31 dicembre 2023 (TITR);
- che il predetto TITR definisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nel periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023, e stabilisce che (cfr. articolo 2), qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano: al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti; al gestore delle attività di raccolta e trasporto e al gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade – limitatamente alle lettere da a) a i) del comma 3.1, ciascuno per gli aspetti di propria competenza;
- con la deliberazione n. 59/2020/R/COM del 12.03.2020 l'ARERA ha stabilito che “è differito dal 1° aprile 2020 al 1° luglio 2020 il termine di cui al comma 2.3, lett. a), dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF (TITR), a decorrere dal quale trovano applicazione le disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- l'articolo 3.1 lettera g) del TITR prevede in capo al Comune, in qualità soggetto gestore delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile.

RICHIAMATI:

l'articolo 1 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 riguardante i “*Principi generali dell'attività amministrativa*”;

la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “Carta dei



COMUNE DI QUINZANO D'OGGIO

Provincia di Brescia

Servizi” quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti, i servizi erogati, modalità, condizioni, standard di qualità garantiti ed in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc...;

Il D.Lgs 30 luglio 1999, n. 286, Capo III “*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*”, che all’art. 11, comma 1 dispone che “*1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*”;

il D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 di “*Attuazione dell’articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*”, il quale all’articolo 1 stabilisce, in capo ad una pluralità di utenti e consumatori, che questi possono agire collettivamente in giudizio (c.d. “*class action pubblica*”) contro la Pubblica Amministrazione o contro un concessionario di pubblici servizi, a tutela della lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei, e questo anche in caso in caso di violazione degli obblighi contenuti nelle Carte di Servizi;

il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33. “*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.*” che all’articolo 32, riguardante gli “*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*”, al comma 1 prevede che “*1. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*”.

RICHIAMATE inoltre:

la Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010, “*sull’attuazione dell’articolo 7 del D.Lgs 20 dicembre 2009, n. 198 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*”;

Delibera CiVIT 88/2010 del 24 giugno 2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);

Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);

VISTO lo schema della Carta di qualità del “*Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti*”, nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dal servizio tributi - ecologia e allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;



COMUNE DI QUINZANO D'OGGIO

Provincia di Brescia

DATO ATTO CHE:

la Carta di qualità del servizio vuole essere il documento con il quale il Comune di Quinzano d'Oglio assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione della TARI e dei rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

nella Carta di qualità del servizio vengono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

la Carta di qualità del servizio non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto" o "accordo" tra il Comune ed il Contribuente basato su:

- indicazione e definizione degli standard di qualità del servizio;
- semplificazione e trasparenza delle procedure;
- promozione delle informazioni sul servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati;
- o predisposizione di procedure di rilevazione e di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti
(*customer satisfaction*), di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
- coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

RITENUTO di dover provvedere all'approvazione della Carta di qualità del servizio secondo il testo allegato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita "Sezione Trasparenza Rifiuti", in fase di allestimento, del sito istituzionale del Comune, nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del sito medesimo.

VISTO il parere di regolarità tecnica e contabile espresso dal Responsabile del settore tributi, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

VISTI:

- lo Statuto comunale;
- il regolamento comunale di contabilità;
- il regolamento comunale generale delle entrate;
- il D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267 del T.U.EE.LL;

DELIBERA



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO

Provincia di Brescia

Di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, il testo della “Carta di qualità del Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”, allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale.

Di disporre la pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune, attualmente in fase di allestimento, nel rispetto degli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 e s.m.i., nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del medesimo sito.

Di dare atto che la Carta dei servizi allegata ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto, sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base degli aggiornamenti vi saranno i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini tramite il “questionario di soddisfazione utenti (customer satisfaction)” e le modifiche normative e organizzative attuate nella fornitura dei servizi.

Di dare atto che, ai sensi dell'art. 3 della legge n. 241/90 e ss.mm.ii., contro il presente atto è possibile proporre ricorso innanzi al T.A.R. Lombardia - sezione staccata di Brescia - entro e non oltre 60 giorni dall'ultimo giorno di pubblicazione all'Albo on line o, in alternativa, entro 120 giorni dall'ultimo giorno di pubblicazione all'Albo on line al Capo dello Stato ai sensi dell'art. 9 del D.P.R. n. 1199/71;

Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n.267/2000;



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO

Provincia di Brescia

ALLEGATO ALLA PROPOSTA N. 2920 DEL 21-07-2020

Oggetto:

SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. APPROVAZIONE DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE DELLA TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.

PROPONENTE	Comune di Quinzano
Ufficio TRIBUTI - ECOLOGIA	

Il Responsabile del Servizio Proponente	<p>Ai sensi dell'art. 49, comma 1 e art. 147 bis, comma 1, del Decreto Legislativo n. 267/2000, e in ordine alla proposta in oggetto, si esprime il seguente parere: PARERE FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica della presente Deliberazione.</p> <p>Data 21-07-2020</p> <p>Il Responsabile F.to Renata Olini</p>
--	---

=====

Riferimenti contabili:

IL Responsabile del Servizio CONTABILE	<p>Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo n. 267/2000, in ordine alla proposta in oggetto, si esprime il seguente parere: PARERE NON DOVUTO in ordine alla regolarità CONTABILE della presente Deliberazione.</p> <p>Data 21-07-2020</p> <p>Il Responsabile F.to Loredana Zanoni</p>
---	--



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO
Provincia di Brescia

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue:

Il Commissario Straordinario

F.to Monica Vaccaro

Il Segretario Comunale

F.to Domenico Siciliano

Si attesta che copia del presente verbale viene pubblicata oggi 21-09-2020 sul sito web istituzionale di questo Comune (art. 32, comma 1, della legge 18/06/2009, n. 69) per 15 giorni consecutivi.

Li, 21-09-2020

IL RESPONSABILE DELLA
PUBBLICAZIONE
(F.to dr.ssa Monica Zilli)

Si certifica che la presente deliberazione, pubblicata nelle forme di legge sul sito web istituzionale di questo Comune, è STATA DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000

IL RESPONSABILE DELLA
PUBBLICAZIONE

Copia conforme all'originale, in carta libera, ad uso amministrativo.

Li 21-09-2020

SEGRETARIO COMUNALE
(Domenico Siciliano)