

COMUNE DI CAMPOTOSTO

Provincia di L'Aquila

- Tel. 0862 900142 - Fax 0862/900320

e.m [ail: protocollo@pec.comune.campotosto.aq.it](mailto:protocollo@pec.comune.campotosto.aq.it) - anagrafe_campotosto@virgilio.it

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE Numero 20 del 24/04/2024

OGGETTO: Carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe tari e dei rapporti con gli utenti. Approvazione

L'anno duemilaventiquattro il giorno ventiquattro del mese di aprile alle ore 17:00, in seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

<input type="checkbox"/>	Dott. Ercole Di Girolami	Sindaco	P
<input type="checkbox"/>	Gaetana D'Alessio	Vice-Sindaco	P
<input type="checkbox"/>	Rosa Maria Di Marco	Assessore	A

ne risultano presenti n.02 e assenti n.01

Ha partecipato alla seduta il Segretario Comunale **Dott. Basilio Pertosa**, in collegamento telematico.

Il Presidente Dott. Ercole Di Girolami in qualità di Sindaco ha dichiarato aperta la seduta per aver constatato il numero legale degli intervenuti.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto hanno espresso i loro pareri:

[x] il Responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica.

[x] il Responsabile di ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione;

PREMESSO CHE:

- con la deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le “disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” approvando il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- il predetto TQRIF 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:
 - a) al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
 - b) al gestore delle attività di raccolta e trasporto;
 - c) 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;
- l'articolo 3.1 lettera g) del TITR (Testo Integrato Trasparenza Rifiuti) 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*”;
- 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 “*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*”.

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

DATO ATTO CHE:

- la Carta di qualità del servizio vuole essere il documento con il quale il Comune di Campotosto 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 sono 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:

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

RITENUTO di dover provvedere all’approvazione della Carta della 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 espresso dal Responsabile del Servizio, 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.E.L;
- il regolamento per l’applicazione della tassa su rifiuti;

Con votazione unanime

DELIBERA

1. **di considerare** la premessa quale parte integrante e sostanziale del presente atto costituendone motivazione ai sensi dell’art.3 della L.n. 241/1990, e ss. mm. ii
2. **di approvare**, per le motivazioni esposte in premessa, il testo della “*Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*”, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.
 1. **di procedere** al caricamento della “*Carta di qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*” sul portale web dell’AGIR.
 2. **di disporre** della successiva pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune, nel rispetto degli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 e s.m.i., nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del medesimo sito.

3. **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.

4. **di dichiarare**, con separata ed unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art.134, comma 4, del Decreto Legislativo n.267 del 18 agosto 2000, considerata l'urgenza che riveste l'esecuzione dell'atto.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 20 del 24.04.2024

OGGETTO: Carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe tari e dei rapporti con gli utenti. Approvazione.

PREMESSO CHE:

- con la deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le "disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani" approvando il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- il predetto TQRIF 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:
 - a) al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
 - b) al gestore delle attività di raccolta e trasporto;
 - c) 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;
- l'articolo 3.1 lettera g) del TITR (Testo Integrato Trasparenza Rifiuti) 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*";
- 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 "*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*".

VISTO lo schema della Carta della qualità del "*Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*", nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dall'ufficio tributi e allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO CHE:

- la Carta di qualità del servizio vuole essere il documento con il quale il Comune di Campotosto assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione della TARI e dei rapporti con i contribuenti, definendo

altresi le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

- nella Carta di qualità del servizio vengono esplicitati quali servizi sono 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:

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

RITENUTO di dover provvedere all'approvazione della Carta della 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 espresso dal Responsabile del Servizio, 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.E.L;
- il regolamento per l'applicazione della tassa su rifiuti;

PROPONE DI DELIBERARE

1. **di approvare**, per le motivazioni esposte in premessa, il testo della "*Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*", allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.
1. **di procedere** al caricamento della "*Carta di qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*" sul portale web dell'AGIR.
2. **di disporre** della successiva pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune, nel rispetto degli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 e s.m.i., nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del medesimo sito.

3. **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.
4. **di dichiarare**, con separata votazione, il redigendo atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n.267/2000.



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Basilio Pertosa
(firmato digitalmente)

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che della presente deliberazione

[x] E' affissa all'Albo Pretorio Comunale n. 185 del 09 MAG. 2024 in data odierna per rimanervi quindici giorni consecutivi (art. 124 comma 1 D.L.vo 18/08/2000 n°267 ed è trasmessa contestualmente all'affissione, con elenco n. 2397 in data 09 MAG. 2024, ai Capigruppo Consiliari (art. 127 del D.Leg.vo 18/08/2000 n.267);

Dalla Residenza Comunale, li 09 MAG. 2024

IL RESPONSABILE
Dott. Ing. Luca Pantanella



Il sottoscritto, visti gli atti d'Ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 24 APR 2024
[] dopo il decimo giorno della pubblicazione (art. 134 comma 3 D.L.vo 18/08/2000 n.267)
[X] a seguito della dichiarata immediata esecutività (art. 134 comma 4 del D.L.vo 267/2000);

Dalla Residenza Comunale, li 24 APR 2024

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Basilio Pertosa