



COMUNE DI NEPI

(Provincia di Viterbo)

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 148 del 29/12/2022

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL “TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI” (TQRIF), APPROVATO DALL’ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.)

L'anno duemilaventidue addì ventinove del mese di Dicembre alle ore 16:00, nella Palazzo Comunale - Giunta Comunale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunita sotto la presidenza del Il Sindaco Dott Franco Vita la Giunta Comunale.

Partecipa all’adunanza ed è incaricato della redazione del presente verbale IL SEGRETARIO COMUNALE Dott Giorgio Giorgetti.

Intervengono i Signori:

N°	Qualifica	Nome	Presente	Assente
<u>1</u>	SINDACO	VITA FRANCO	PRESENTE	
<u>2</u>	VICE SINDACO	ARCANGELI ANNALISA	PRESENTE	
<u>3</u>	ASSESSORE	CIAVATTA CLAUDIO	PRESENTE	
<u>4</u>	ASSESSORE	FRANCIONI FABIO	PRESENTE	
<u>5</u>	ASSESSORE	PERUGINI GIULIA	PRESENTE	

PRESENTI: 5 ASSENTI: 0

Il Segretario constatata la presenza dei consiglieri tutti, come sopra generalizzati, partecipa alla seduta da remoto l’ ass.re com.le C. Ciavatta quindi dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a trattare il seguente argomento:

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL “TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI” (TQRIF), APPROVATO DALL’ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.)

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che con Deliberazione n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 l’ARERA – Autorità di Regolazione per l’Energia e l’Ambiente:

- ha definito gli obblighi di trasparenza in materia di ciclo integrato dei rifiuti;
- ha approvato il TITR – Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti;

CONSIDERATO che il TITR all’art. 3, lettera g), prevede in capo all’Ente, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e 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, liberamente scaricabile;

RICHIAMATA la Delibera di Consiglio Comunale n. 22 del 26 maggio 2022 con la quale, *inter alia*, è stato disposto:

“1. (...);

2. di dare atto che il Comune di Nepi, in qualità di Ente Territorialmente competente, determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del Servizio di raccolta e dal Gestore delle tariffe e delle relazioni con gli utenti;

3. di individuare, quale schema applicabile per il periodo di riferimento 2022-2025 lo Schema II della matrice regolatoria indicata nell’art.3 del TQRIF in considerazione di quanto riportato nell’Allegato 3 alla presente Deliberazione;

4. di disporre l’applicazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica riportati nell’Allegato 1 alla presente Deliberazione;

5. di disporre l’applicazione dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica riportati nell’Allegato 2 alla presente Deliberazione;

6. (...).”

RICHIAMATI, inoltre, i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.” contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei

servizi;

- D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010;
- Delibera CiVIT 88/2010 (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);
- Legge 35/2012 “Semplifica Italia” (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

VISTO il testo della Carta di qualità del Servizio predisposto dal Comune, quale Ente Territorialmente Competente, compilato da un lato, dal Servizio Tributi, quale Gestore delle Tariffe e dei rapporti con gli utenti, e dall’altro dalla Tekneko srl, quale Gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

DATO ATTO CHE:

La Carta della qualità vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla riscossione della TARI e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

Nel documento della qualità sono esplicitati i servizi erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono nel rispetto di determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta della qualità non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un “patto”, un “accordo” tra il Comune ed il Contribuente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio semplificazione delle procedure promozione delle informazioni sul servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati;
- predisposizione di procedure di ascolto e 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 opportuno provvedere all’approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell’apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale in fase di allestimento;

RESO sulla presente proposta, ai sensi dell’art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere di regolarità tecnica dal Responsabile del Settore V°;

PRESO ATTO del fatto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate;

Ad unanimità di voti favorevoli, legalmente resi ed accertati;

DELIBERA

Di approvare, per le motivazioni su esposte, Carta di qualità del Servizio predisposto dal Comune di Nepi, quale Ente Territorialmente Competente, compilato da un lato, dal Servizio Tributi, quale Gestore delle Tariffe e dei rapporti con gli utenti, e dall'altro dalla Tekneko srl, quale Gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Di approvare i modelli previsti dal TQRIF relativamente alle richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di reclami, di rateizzazione, di attivazione, variazione e cessazione del servizio, allegati alla presente;

Di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, attualmente in fase di allestimento nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019, come modificata dalla Delibera ARERA n.15/2021.

Di conferire al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 134 - comma 4 del D.Lgs.267/2000, la eseguibilità immediata.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco
Dott Franco Vita

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott Giorgio Giorgetti

(atto sottoscritto digitalmente)