# COMUNE DI BISEGNA
PROVINCIA DI L'AQUILA

ORIGINALE

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**N 11**
**DEL 28/02/2023**

OGGETTO: **CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.**

L'anno **DUEMILAVENTITRE** il giorno 28 del mese di **febbraio alle 17,00**, nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita con la presenza dei Signori:

| | | PRES | ASS. |
|---|---|---|---|
| MECURI ANTONIO | Sindaco | ☒ | ☐ |
| DI LORENZO AMEDEO | Vice Sindaco | ☒ | ☐ |
| FORTE SANDRO | Assessore | ☐ | ☒ |

Partecipa il Segretario Comunale **Dr. Cesidio Falcone**
Il Vicesindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

### LA GIUNTA COMUNALE

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 applichino:
  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 pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*".

VISTO lo schema della Carta di 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 BISEGNA assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo alle 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 modalitàe 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 e 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.

VISTA la nota del 02/01/2023 dell'Autorità Gestione Integrata Rifiuti Abruzzo (AGIR) in qualità di ETC, ai sensi dell'art. 1 dell'allegato A alla deliberazione 363/2021/R/Rif del 03/08/2021 di ARERA per l'ambito regionale d'Abruzzo, con la quale sono richieste integrazioni alla precedente "carta di qualità del servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti" approvata con delibera di giunta n. 65 del 16/12/2022;

RITENUTO di dover provvedere alla riapprovazione integrale della Carta di qualità del servizio secondo il testo allegato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita sezione del portale

Amministrazione Trasparente "Servizio di gestione dei rifiuti urbani", in fase di allestimento, del sito istituzionale del Comune;

VISTO il parere di regolarità tecnica espresso dal Responsabile di Area, 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;
- il regolamento per l'applicazione della tassa su rifiuti;

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

1) di annullare la precedente deliberazione di Giunta Comunale n. 65 del 16/12/2022;
2) di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, il testo della "*Carta di qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*", allegato al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale;
3) di disporre la pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Servizio di gestione dei rifiuti urbani del portale Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Comune, nel rispetto degli obblighi di trasparenza della Deliberazione ARERA . 15/2022/R/RIF del 18.01.2022;
4) 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.
5) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto
IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Cesidio FALCONE

ILSINDACO
Antonio Mercuri

Si attesta che copia della suestesa deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio Informatico di questo Comune sul sito istituzionale www.comune.bisegna.aq.it per 15 giorni consecutivi a partire dal 24/02/2023 , ai sensi dell'art.124, comma 1, del D.Lgs. n.267/2000 ed art.32, comma 1, della L.n.69/2009.

Bisegna, 03/03/2023

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr. Cesidio FALCONE

---

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

**ATTESTA**

che la presente deliberazione

- è stata dichiarata immediatamente eseguibile il giorno 28**/02/2023**
-(art.134, co.4 D.Lgs. 267/2000);
- è divenuta esecutiva il giorno_____, perché decorsi 10 giorni consecutivi dalla pubblicazione (art.134, co.3 D.Lgs.267/2000).

Bisegna**, 03/03/2023**

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr. Cesidio FALCONE

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA.**
Per quanto concerne la regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49 comma 1° del T.U.E.L. 267/2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dr. Cesidio FALCONE

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE.**
Per quanto concerne la regolarità contabile, ai sensi dell'art. 49 comma 1° del T.U.E.L. 267/2000,
Si esprime parere FAVOREVOLE.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dr. Cesidio FALCONE

---