



COMUNE DI OCRE

Provincia dell'Aquila

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 84 DEL 27/12/2022

OGGETTO: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI. APPROVAZIONE

L'anno duemilaventidue, addì ventisette, del mese di Dicembre alle ore 18:30, si è riunita presso la SEDE DELLA GIUNTA, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge dello Stato e dallo Statuto, la Giunta Comunale sotto la presidenza del Presidente RIOCCI GIANMATTEO.

All'appello nominale risulta:

CARICA	COGNOME E NOME	PRESENTE
SINDACO	RIOCCI GIANMATTEO	SI
VICE SINDACO	D'ANTONIO MATTEO	SI
ASSESSORE	DI PASQUALE CATIA	SI

Presenti n° 3 Assenti n° 0

Partecipa il Segretario Generale ACCILI MARINA, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il RIOCCI GIANMATTEO, nella sua qualità di Presidente, assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra riportato.

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 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 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.EE.LL;
- il regolamento per l'applicazione della tassa su rifiuti;

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese;

DELIBERA

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 il presente atto con separata ed unanime votazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n.267/2000.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Il Responsabile del Servizio ai sensi dell'art. 147/bis del TUEL 267/2000 e dell'art. 11 del Regolamento sui controlli interni in ordine alla proposta n.ro 442 del 27/12/2022 esprime parere **FAVOREVOLE**.

Parere firmato dal Responsabile del Servizio FULVI STEFANIA in data 27/12/2022.

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Il Responsabile del Servizio, ai sensi del D.Lgs. 267/2000 art. 151 c. 4, in ordine alla regolarità contabile della Proposta n.ro 442 del 27/12/2022 esprime parere **FAVOREVOLE**.

Parere firmato dal Responsabile del Servizio **FULVI STEFANIA** in data 27/12/2022.

LETTO APPROVATO E SOTTOSCRITTO

Il Presidente
RIOCCI GIANMATTEO

Il Segretario Generale
ACCILI MARINA

NOTA DI PUBBLICAZIONE N. 4

Il 05/01/2023 viene pubblicata all'Albo Pretorio la Delibera di Giunta N.ro 84 del 27/12/2022 con oggetto: **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI. APPROVAZIONE**

Resterà affissa per giorni 15 ai sensi dell'art 124 del T.U. 267/2000.

Esecutiva ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Nota di pubblicazione firmata da **MATTUCCI FEDERICA** il 05/01/2023.