



COMUNE DI CARNAGO

PROVINCIA DI VARESE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N.133

OGGETTO:

APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI

L'anno **duemilaventidue** addì **ventuno** del mese di **dicembre** alle ore quindici e minuti quindici in videoconferenza, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente normativa, vennero per oggi convocati i componenti di questa Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. CARABELLI BARBARA - Sindaco	Sì
2. CARABELLI CARLO - Vice Sindaco	Sì
3. VEZZANI ROBERTO - Assessore	Sì
4. MAZZOLENI GIAN CARLA - Assessore	Sì
5. FOLETTI NADIA - Assessore	Sì
Totale Presenti:	5
Totale Assenti:	0

Con l'intervento e l'opera del Segretario Comunale GANERI ANGELA il quale provvede alla redazione del presente verbale.

La Sig.ra CARABELLI BARBARA, Sindaco, assunta la Presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta e pone in discussione l'argomento segnato all'ordine del giorno.

OGGETTO:

APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI

LA GIUNTA COMUNALE

ATTESO CHE:

- ✓ la pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici, diffondendosi sempre di più l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita;
- ✓ uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle Pubbliche Amministrazioni per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei Servizi, contenente gli standards e la descrizione dei servizi e le modalità previste per il loro conseguimento.

CONSIDERATO 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 vigente, liberamente scaricabile;

Visto che l'ARERA con la deliberazione n. 59 ha rinviato la data di decorrenza degli obblighi di informazione e trasparenza nella gestione del ciclo rifiuti a carico di Gestori e Comuni, dal 1° aprile al 1° luglio in via sperimentale per i Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti e dal 1° gennaio 2021 per i Comuni con abitanti inferiore ai 5.000 abitanti;

Richiamata la Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Rilevato che:

- l'obiettivo di Arera è quello di “far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica”;
- il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) articola i seguenti obblighi di servizio:
 - per la qualità contrattuale:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - c) Punti di contatto con l'utente;
 - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - per la qualità tecnica:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

Rilevato, inoltre, che in base al TQRIF “...l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”.

Considerato che, in regione Lombardia, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Comune e che pertanto l'obbligo di cui sopra compete allo stesso.

Premesso altresì che con Deliberazione di Consiglio Comunale n 19 del 26/04/2022 è stato determinato lo schema regolatorio di I "livello qualitativo minimo" per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023

Rilevato inoltre che tra gli adempimenti previsti dalla delibera 15/2022/R/rif, ARERA viene richiamato l'obbligo di definire e pubblicare la "Carta dei Servizi", documento da presentarsi in forma unificata per ogni gestione TARI da approvarsi entro il 31/12/2022;

Dato atto che la Carta dei Servizi risulta essere un documento unico, approvato dall'Ente Territorialmente Competente, che al suo interno riporta in forma aggregata le specifiche e le modalità di gestione dei servizi e di tutela dell'utenza ad opera di tutti i gestori ricompresi nell'ambito tariffario insistente sul territorio del Comune; in sostanza quindi, a prescindere dal numero di gestori ricompresi nel servizio di raccolta rifiuti (tra cui ritroviamo anche il Comune stesso qualora alcuni servizi vengano svolti direttamente e in economia), l'Ente Territorialmente Competente approverà una e una sola Carta dei Servizi, la quale dovrà essere pubblicata sui vari siti web dei gestori secondo quanto stabilito dall'art. 3 del TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza del servizio Rifiuti), anch'esso aggiornato dai dettami della delibera 15 di ARERA;

CONSIDERATO CHE con delibera di Consiglio Comunale n. 11 del 16/03/2022 l'Ente ha aderito alla Società "servizi intercomunali ecologici s.r.l." ed ha affidato in house del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani;

DATO ATTO che il Comune di Carnago con l'ausilio del gestore S.I.ECO. srl, eroga, ai cittadini, il servizio per la gestione integrata dei rifiuti;

CONSIDERATO opportuno predisporre un'apposita Carta dei Servizi per la gestione del servizio dei rifiuti formata da una parte comune identica per tutti i soci di S.I.ECO. srl e dall'altra (schede operative) specifica e personalizzata per il Comune di Carnago, allegata alla presente deliberazione come parte integrante e sostanziale.

EVIDENZIATO che con la sopradetta Carta dei Servizi il Comune di Carnago e il gestore S.I.ECO. srl, si impegnano a fornire un servizio rispondente ai propri compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità e che pertanto la Carta dei Servizi sarà uno strumento per far conoscere ai cittadini i servizi offerti per la gestione del servizio dei rifiuti.

DATO ATTO CHE:

- ✓ la Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate all'erogazione dei servizi di raccolta trasporto e smaltimento e/o recupero dei rifiuti, di spazzamento stradale, alla riscossione della TARI e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

PRECISATO che:

- ✓ Nella Carta vengono esplicitati i servizi 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 non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto" tra il Comune ed il Cittadino 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 di soddisfazione dell'utente, 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.

CONSIDERATO CHE occorre approvare la Carta dei Servizi esplicitante l'attuale modalità di esecuzione del servizio in considerazione di quanto disposto nella Deliberazione n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 l'ARERA – Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente che stabilisce una stringente tempistica per l'approvazione del documento;

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di Qualità dei Servizi nella Pubblica Amministrazione:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- il 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)
- il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "Norme in materia Ambientale";
- l'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità";
- il D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato" come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.lgs. 152/06 e s.m.i.;"
- il vigente Regolamento di Igiene Urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- il vigente Regolamento dell'Ente per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI).

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 e che la stessa verrà successivamente aggiornata in base alle modifiche regolamentari della tassa.

PRESO ATTO che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa.

ACQUISITO ai sensi dell'art. 49, comma 1, D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal Responsabile dell'Area 1 – Servizi Interni di Supporto.

Con votazione unanime favorevole, espressa per appello nominale e voto palese mediante affermazione vocale – audio

DELIBERA

Per le motivazioni meglio espresse in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

1.Di approvare, la Carta dei Servizi per la Gestione del Servizio dei rifiuti urbani” del Comune di Carnago allegata al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

2.Di provvedere alla pubblicazione della Carta della qualità del Servizio Integrato Gestione Rifiuti nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale entro il prossimo 1°gennaio 2023, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA 444/2019/R/rif del 31.10.2019 e n. 15/2022/R/rif.

3.Di dare atto che tale Carta verrà aggiornata sulla base delle successive modifiche regolamentari.

Con successiva, separata ed unanime votazione, espressa per appello nominale e voto palese mediante affermazione vocale – audio.

LA GIUNTA COMUNALE

Attesa l'urgenza di provvedere in merito, delibera di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Pareri

Estremi della Proposta

Proposta Nr. 2022/138

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI

Parere Tecnico

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 49 e 147-bis D.Lgs. 267/2000 e s.m.i. in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione formalizzata col presente atto si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi Parere: Parere Favorevole

Data 14/12/2022

Il Responsabile di Area
F.to Luisa Vanzini

Parere Contabile

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 49 e 147-bis D.Lgs. 267/2000 e s.m.i. in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione formalizzata col presente atto si esprime parere -----.

Sintesi Parere: Non Necessario

Data

Il Responsabile di Area

Il presente atto è stato letto, approvato e sottoscritto.

Il Sindaco
F.to : CARABELLI BARBARA

Il Segretario Comunale
F.to : GANERI ANGELA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

N. *del Registro Pubblicazioni*

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune per 15 giorni consecutivi a partire dal 29/12/2022 , come prescritto dall'art.124, 1° comma, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Carnago, li 29/12/2022

Il Segretario Comunale
F.to:GANERI ANGELA

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione è stata comunicata in elenco il primo giorno di pubblicazione:

- Ai Signori Capi Gruppo consiliari come prescritto dall'art. 125 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267

Carnago, li 29/12/2022

Il Segretario Comunale
F.to:GANERI ANGELA

E' copia conforme all'originale, in carta semplice, per uso amministrativo.

li, _____

Il Segretario Comunale
GANERI ANGELA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
art. 134 del D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio, certifico che la presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18 Agosto 2000, n. 267.

Carnago, li 21/12/2022

Il Segretario Comunale
F.to GANERI ANGELA