



**COMUNE DI FRASCAROLO**  
Provincia di Pavia

**ESTRATTO PER RIASSUNTO DI DELIBERA GIUNTA COMUNALE**

N. 54 Reg. Delib.

**Oggetto: Approvazione Carta qualità del Servizio integrato gestione rifiuti**

L'anno **Duemilaventiquattro** addì **ventinove** del mese di **maggio** alle ore 12:40 si è riunita la Giunta Comunale in modalità videoconferenza utilizzando il sistema di videochiamata WhatsApp in applicazione del regolamento comunale per lo svolgimento in modalità telematica delle sedute adottato con delibera G.C. N.15 DEL 16.03.2022

All'appello risultano:

1	INVERNIZZI Dott. Massimo	SINDACO	Presente**
2	CHIAPPARIN Michele	Assessore	Presente*
3	VIGILINI Carmen	Assessore	Assente*

\*\*Presente presso la sede comunale

\*Presente in video collegamento presso altra sede

Partecipa presso la sede comunale e in video collegamento il Segretario Comunale Sig. **D'ANGELO Dott. Francesco**.

Il Sig. **INVERNIZZI Dott. Massimo** Sindaco – assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza dichiara aperta la seduta e pone in discussione la seguente pratica segnata all'ordine del giorno.

Premesso :

-che occorre procedere alla approvazione della carta della qualità dei servizi inerenti la gestione dei rifiuti Urbani anche in relazione alla Deliberazione di ARERA – Autorità di Regolazione per l’Energia e l’Ambiente n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 relativa alle disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;

VISTA la nuova regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, introdotta con deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato A alla suddetta deliberazione, che pone in capo all’ente territorialmente competente l’obbligo di approvare per ogni gestione un’unica carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

CONSIDERATO che la carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.

Dato atto che è stato individuato per il comune nello schema 1 “livello qualitativo minimo” il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori previsti dall’art. 3 dell’Allegato A “TQRIF” della Deliberazione n. 15/2022/R/rif.;

CONSIDERATO che per le gestioni ricomprese nello schema 1 “livello qualitativo minimo” non è prevista l’introduzione di livelli generali di qualità (art. 58.2) mentre sono vincolanti gli standard generali di qualità, stabiliti all’interno del provvedimento ARERA di cui al punto precedente;

RICHIAMATI 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 Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto sulla base dei dati a disposizione dal servizio tributario e ritenuto meritevole di approvazione;

DATO ATTO che:

- tale Carta 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;
- in essa vengono esplicitati quali servizi vengono 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.

RITENUTO che la carta dei servizi in oggetto non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto", un "accordo" fra 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 utilizzo 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 e alla sua pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale

Acquisiti i pareri favorevoli dei funzionari interessati

Con voti unanimi favorevoli

#### DELIBERA

1. di dare atto che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
2. di approvare, per le motivazioni su esposte, il testo della Carta della qualità del servizio integrato gestione rifiuti (Allegato "A"), dal Servizio finanziario e tributi e allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale;
3. di provvedere alla pubblicazione della predetta Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale dichiarando con separata votazione l'immediata eseguibilità



COMUNE DI FRASCAROLO

Provincia di Pavia

**Oggetto: Approvazione Carta qualità del Servizio integrato gestione rifiuti**

Visto si esprime parere **favorevole** sotto il profilo della regolarità tecnica

Il Funzionario Responsabile del Servizio Istituzionale  
F.to Dott. D'ANGELO Francesco

Visto si esprime parere **favorevole** sotto il profilo della regolarità contabile  
e attestazione copertura finanziaria  
ed alla compatibilità monetaria ai sensi T.U. 267/2000

Il Funzionario Responsabile del Servizio Ragioneria  
F.to CALABRIA Beatrice

Visto si esprime parere <b>favorevole</b> sotto il profilo della regolarità tecnica	Visto si esprime parere <b>favorevole</b> sotto il profilo della regolarità contabile e attestazione copertura finanziaria ed alla compatibilità monetaria ai sensi T.U. 267/2000
Il Funzionario Responsabile del Servizio Istituzionale F.to D'ANGELO Dott. Francesco	Il Funzionario Responsabile del servizio Ragioneria F.to CALABRIA Beatrice

Letto approvato e sottoscritto

**IL SINDACO**  
F.to INVERNIZZI Dott. Massimo

**IL SEGRETARIO DELL'ENTE**  
F.to D'ANGELO Dott. Francesco

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio Informatico il giorno - 5 GIU 2024 rimanendovi per 15 giorni consecutivi ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del D.lgs. 267 del 18.08.2000 e della legge 69 del 18.06.2009 art. 32

- 5 GIU 2024

Frascarolo li \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
F.to D'ANGELO Dott. Francesco

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione è DIVENUTA ESECUTIVA il \_\_\_\_\_ per decorrenza del termine di cui all'art. 134 comma 3 del DLgs 267/2000

La presente deliberazione è IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE ai sensi dell'art. 134 comma 4 del DLgs 267/2000

Il Segretario Comunale  
F.to D'ANGELO Dott. Francesco

Copia conforme all' originale per uso amministrativo

Frascarolo, li - 5 GIU 2024

IL SEGRETARIO COMUNALE

