



Comune di Vallinfreda

Città Metropolitana di Roma Capitale

Piazza del Mercato, 6 - 00020 Vallinfreda (RM)

C.F. 86001150589 P.Iva 02145811002

Tel. 0774/925088 Fax. 0774/925222

ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 27 DEL 28.06.2023

Oggetto:..APPROVAZIONE CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI - NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI.

Proposta di Deliberazione da parte di: Ufficio UFFICIO TECNICO

L'anno duemilaventitre il giorno ventotto del mese di giugno alle ore 12:30 si è riunita la Giunta comunale.

Risultano:

		PRESENTE / ASSENTE
Filippo Sturabotti	SINDACO	Presente
Luca Ceccarelli	VICE SINDACO	Presente
Andrea Filippi	ASSESSORE	Assente

Assume la presidenza della seduta per l'approvazione della presente deliberazione il Sig. Sturabotti Filippo nella qualità di SINDACO.

Partecipa alla riunione con funzioni di assistenza giuridico amministrativa ai sensi dell'art. 97 c.2 del T.U.EE.LL. n° 267/2000 e ne cura la verbalizzazione il Segretario Comunale DOTT.SSA BARBARA PERSANO.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i presenti a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che:

a) con la deliberazione n. 444/2019/R/RIF del 31.10.2019 e s.m.i l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato (v. allegato A, alla delib, 444/2019 cit.) le "disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" approvando il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo 1 aprile 2020 - 31 dicembre 2023 (TITR);

b) con la delibera del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha approvato il Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF), che prevede l'introduzione di un insieme 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;

VISTO in particolare l'art. 3 del TQRIF che recita: "Entro il 31 marzo 2022 e successive proroghe, 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 di cui alla seguente tabella, 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.";

ATTRATTO che, con deliberazione di GC n. 30 del 07/05/2022, si procedeva "all'Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità per il periodo 2022-2025 (art. 3 - TQRIF, allegato "A" alla deliberazione ARERA 15/2022/r/rif) in qualità di ente territorialmente competente".

RICHIAMATE le seguenti fonti normative:

- Decreto del Presidente Consiglio Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto-legge del 12/05/95 n. 163, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Decreto Legislativo 30/07/1999 n. 286 (art. 11), che prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. "Legge Anticorruzione", che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, "Norme in materia ambientale";
- Legge 24/12/2007 n. 244 art. 2 comma 461, (Legge finanziaria 2008);
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
o Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"

o del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” • Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
o TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
o TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

VISTO in particolare l’articolo 5 del “TQRIF” il quale testualmente dispone che: “5.1 L’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell’articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.”

DATO ATTO che il servizio di gestione dei rifiuti urbani nell’ambito del comune di Vallinfreda viene attualmente svolto dai seguenti soggetti:

- a) Comune di Vallinfreda, C.F. 86001150589, P.IVA: 02145811002 con sede in Vallinfreda (Rm) - Piazza del Mercato, 6, per quanto riguarda il “servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”;
- b) Pragma Società Consortile arl, C.F. e P.IVA: 08625311009 con sede in Castel Madama (Rm) Strada di Colle Rosa, 2, per quanto riguarda la “gestione dei servizi ciclo di raccolta e smaltimento dei rifiuti”;

PRESO ATTO di quanto esistente sul sito della Società stessa, in merito alla propria Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, c.d. “grezza”;

DATO ATTO dell’affidamento in corso, tra il Comune e la Società, disciplinante e regolante i rapporti del servizio rifiuti urbani;

VISTA l’allegata “Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, costituente parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;

RITENUTO per le esposte ragioni di dovere approvare:

- a) la Carta della qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani” (v. Allegato);

VISTO il D.lgs. 267/2000 e s.m.i.;

Acquisiti il parere favorevole di regolarità tecnica, da parte del Responsabile del competente servizio territorio – area tecnica, ai sensi dell’art.49 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267, sulla presente proposta di deliberazione;

Visti lo statuto comunale ed il regolamento di contabilità;

Con voti favorevoli resi all’unanimità dei presenti nelle forme di legge;

DELIBERA

1. **DI APPROVARE**, per le motivazioni esposte in premessa:
a) la Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (v. Allegato).
2. **DI TRASMETTERE** copia del presente atto alla Pragma Società Consortile arl).
3. **DI DISPORRE** la pubblicazione della “Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” nella apposita Sezione Trasparenza Rifiuti nel sito istituzionale del Comune.
4. **DI DICHIARARE**, con voto unanime espresso, immediatamente eseguibile la presente deliberazione, ai sensi dell’art. 134, comma 4°, del D.Lgs. n. 267/00 e s.m.i.

CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Nell’ambito del Servizio di gestione dei rifiuti

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. _____ del

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente. Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche. Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti. Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune. Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

• **Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:**

o di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenucia del contribuente o su accertamento d'ufficio;

o di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;

o di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare.

• **Comune:** è rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.

• **Utente:** è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti;

• **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

• **Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;

• **Livello di qualità (o standard):** livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

• **Standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

• **Standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

1. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

2.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

2.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

2.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679 e s.m.i.

3. STANDARD DI QUALITA'

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto: – tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate; – tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

3.1 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti; – cessazioni di utenza;
- volture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;

- riesame delle posizioni;
 - rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- utilizzando:
- sportello fisico presso l'Ufficio TARI;
 - servizio informativo tramite sportello telefonico;
 - corrispondenza postale;
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica;
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
 - consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tari ubicato al Piano 1° Palazzo Municipale, Piazza del Mercato, n° 6 negli orari di apertura al pubblico (vedasi sito istituzionale www.comunevallinfreda.rm.it).

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0774925088;
- posta elettronica: d.trombetta@comunevallinfreda.rm.it; (per quanto attinente il tributo)
- ufficio.tecnico@comunevallinfreda.rm.it; (per quanto attinente la gestione del servizio)

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: serviziofinanziario@aubapec.it; (per quanto attinente il tributo)

areatecnica.vallinfreda@pec.it; (per quanto attinente la gestione del servizio)

3.2 Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto nella sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta. Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria: – tempo di attesa medio: 15 minuti; – tempo di attesa massimo: 30 minuti. Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria. Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica. Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate. L'esito del monitoraggio costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

4. GESTIONE TARIFFE

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dal ufficio preposto, sulla base delle Tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della

normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso bonario di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile su territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di due rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 (oltre altri strumenti di pagamenti eventualmente implementati) inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato. È riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

4.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Laddove nell'avviso bonario di pagamento fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo la categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, il numero dei componenti il nucleo familiare, la superficie tassata o il periodo di occupazione), è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso bonario di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con procedura di rimborso/sgravio al contribuente.

4.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso bonario di pagamento, comporterà la notifica, dopo previo ulteriore sollecito bonario, di un successivo avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una eventuale sanzione, nei termini di legge, calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli eventuali interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, attraverso le modalità di rito di cui ai commi precedenti.

5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- Ufficio TARI • Documento di riscossione annuale;
- Carta dei servizi;
- Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- Sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- Sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;
- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

- Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

6. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, all'Ufficio TARI. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile. Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate. Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

6.1 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (Autorità di Regolazione per Reti Energia ed Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata in base ai risultati della gestione, ed eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza. Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 5 "TRASPARENZA".

Deliberazione n. 27
Data 28.06.2023

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI - NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI.

Letto confermato e sottoscritto

IL SINDACO

Sturabotti Filippo

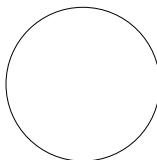
IL SEGRETARIO COMUNALE

DOTT.SSA BARBARA PERSANO

CERTIFICAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione viene affissata in data odierna all'Albo Pretorio *on line* per rimanervi quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124 del Decreto Legislativo 18.8.2000 n° 267 e viene comunicata ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del dlgs. N. 267/2000.

Lì 28.06.2023



IL REFERENTE DEL SERVIZIO
Nome del Messo Comunale

CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'

Il Segretario comunale

VISTI gli atti di ufficio

VISTO il Decreto Legislativo 18.8.2000 n° 267 e ss.mm.ii.

certifica che

la presente deliberazione:

[] è divenuta esecutiva per decorrenza di termini ai sensi dell'art. 134 comma 3° del Decreto Legislativo 18.8.2000 n° 267

[S] è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134 comma 4° del Decreto Legislativo 18.8.2000 n° 267

Lì 28.06.2023

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT.SSA BARBARA PERSANO
