



# CITTÀ DI VIBO VALENTIA

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**OGGETTO:** APPROVAZIONE "CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER LA CITTÀ DI VIBO VALENTIA"

**Registro n° 147 del 06/08/2024**

L'anno **duemilaventiquattro**, addì **sei** del mese di **agosto** alle ore **15:30**, nella Residenza Municipale, previa convocazione da parte del Sindaco, presso il Palazzo Municipale, si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello risultano:

N. Ordine	Cognome e Nome	Carica	Presenza
1	Romeo Vincenzo Francesco	Sindaco	Presente
2	Pilegi Loredana Patrizia Caterina	Vicesindaco	Presente
3	Scrugli Lorenza Stefania	Assessore	Assente
4	Continanza Vania	Assessore	Presente
5	Soriano Stefano	Assessore	Presente
6	Monteleone Salvatore	Assessore	Presente
7	Miceli Marco	Assessore	Presente
8	Talarico Marco	Assessore	Presente
9	Santoro Palmina Luisa	Assessore	Presente
10	Puntillo Pina	Assessore	Presente

Presenti n. 9 - Assenti n. 1

Partecipa alla seduta il Segretario Generale del Comune, **Dott. Scuglia Domenico Libero**.

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

## LA GIUNTA COMUNALE

### PREMESSO che:

- in conformità dei principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità Europea e nel Trattato dell'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associata, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni;
- ai cittadini/utenti sono riconosciuti come fondamentali alcuni diritti, tra i quali deve essere ricompresa l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza definiti dai soggetti erogatori;
- uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle Pubbliche Amministrazioni per informare gli utenti sulle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei servizi contenente gli standard e la descrizione dei servizi e le modalità previste per il loro conseguimento;
- la Carta della qualità dei servizi è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune, e rappresenta uno strumento attraverso il quale gli utenti vengono informati:
  - su che cosa devono attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché dai soggetti che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
  - sulle regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

### 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 decorrenti dal prossimo 1° aprile e ha approvato il TITR – Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti;
- 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;
- con deliberazione in data 18.1.2022 n.15/2022/R/RIF ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) ha approvato 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 e 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;
- il predetto Testo unico è entrato in vigore il giorno 1° gennaio 2023;

### DATO ATTO che:

- i servizi erogati che rientrano nell'ambito di applicazione delle nuove disposizioni di ARERA comprendono le seguenti attività:
  - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
  - attività di raccolta e trasporto;
  - attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- il Comune di Vibo Valentia, con l'ausilio del gestore del Servizio di Igiene Urbana Ditta Muraca srl, eroga ai cittadini il servizio per la gestione integrata dei rifiuti;
- il Comune di Vibo Valentia ha, pertanto, richiesto al gestore del Servizio di Igiene Urbana di predisporre la Carta della qualità sulla base delle recenti indicazioni di ARERA e che detta Carta comprende, in un unico documento, tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione e gestione del servizio di igiene urbana;

### VISTI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

- il D.Lgs. Del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 “Qualità dei Servizi pubblici e Carte dei Servizi;
- la Legge Finanziaria 2008, Legge 24 dicembre 2007, n.244, art.2, comma 461, in tema di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e l’obbligo di emanare una Carta della qualità dei servizi;
- la Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF.

RILEVATO che:

- la Carta della qualità stabilisce principalmente quali sono i principi fondamentali che regolano l’erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;
- la stessa Carta offre informazioni sui servizi forniti, evidenzia gli standard di qualità, cioè i livelli attesi di qualità dei servizi sia attuali sia sotto forma di impegni e programmi per il miglioramento e ampliamento dei servizi stessi e regola i rapporti con i cittadini;

DATO ATTO, infine, che:

- la Carta della qualità sarà pubblicata sui siti Internet del Comune di Vibo Valentia e della Ditta Appaltatrice;
- la Ditta Appaltatrice dovrà mantenere attivi adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo con le utenze su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia, rendendo disponibile la modulistica idonea per i servizi erogati e indicazioni di dove reperirla, sia online sia con altre modalità;

PRECISATO che:

- la Carta di qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, viene adottata sulla base degli attuali standard di prestazione dei servizi, fermo restando l’adeguamento della stessa al verificarsi di successivi mutamenti in ordine alla qualità e quantità dei servizi prestati e degli obiettivi nel merito che si è data l’Amministrazione insediatasi a luglio 2024;
- 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;
  - in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
  - coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

RITENUTO, pertanto di approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Vibo Valentia, predisposta dalla Ditta Appaltatrice;

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”;
- l 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).

### **PROPONE**

- di approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Vibo Valentia, predisposta dalla Ditta Appaltatrice;
- di dare atto che la Ditta Appaltatrice dovrà mantenere attivi adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo con le utenze su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia, rendendo disponibile la modulistica idonea per i servizi erogati ed indicazioni di dove reperirla;
- di dare atto che la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sarà pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune di Vibo Valentia e sul sito Internet del Comune di Vibo Valentia nella Sezione "Amministrazione Trasparente" e della Ditta Appaltatrice;

*Il Dirigente del Settore 6 – Servizio 1 Ambiente  
Ing.Lorena Callisti*

### **LA GIUNTA COMUNALE**

Vista la proposta del Dirigente Settore 6, come sopra riportata;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica e contabile espresso dal dirigente competente ai sensi dell'art. 49 del Testo Unico della legge sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D.L. n. 267/2000;

Visto il D.L.gs. n.267/2000 T.U.E.L.;

Visto il D.Lgs 163/2006 e il D.P.R. 207/2010; Con voti unanimi, legalmente resi

### **DELIBERA**

in accoglimento della proposta riportata in premessa:

- di approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Vibo Valentia, predisposta dalla Ditta Appaltatrice;
- di dare atto che la Ditta Appaltatrice dovrà mantenere attivi adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo con le utenze su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia, rendendo disponibile la modulistica idonea per i servizi erogati ed indicazioni di dove reperirla;
- di dare atto che la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sarà pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune di Vibo Valentia e sul sito Internet del Comune di Vibo Valentia nella Sezione "Amministrazione Trasparente" e della Ditta Appaltatrice;
- di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.lgs 267/2000.

**Parere Tecnico Proposta Delibera Giunta**

Parere espresso in data 06/08/2024 da Callisti Lorena, con esito Favorevole.

Motivazione:

Parere firmato digitalmente, ai sensi del D.lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate

---

**Parere Contabile Proposta Delibera Giunta**

Parere espresso in data 08/08/2024 da Scuglia Domenico Libero, con esito Favorevole.

Motivazione:

Parere firmato digitalmente, ai sensi del D.lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate

---

Letto e Sottoscritto

***Il Sindaco***

*Dott. Vincenzo Francesco Romeo*

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)

***Il Segretario Generale***

*Dott. Scuglia Domenico Libero*

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)

**ATTESTAZIONE ESECUTIVITÀ DELL'ATTO**

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 (Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali).

***Il Segretario Generale***

*Dott. Scuglia Domenico Libero*

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)