



# COMUNE di TAGGIA

PROVINCIA di IMPERIA

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Li 02/03/2004

N. 2

OGGETTO:

**SCHEMA DI CONVENZIONE COMPLETA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO TIPO E DELLA CARTA DEI SERVIZI TIPO PER LA COSTITUZIONE DELL'AUTORITA' D'AMBITO PER L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEI RIFUITI SOLIDI URBANI - APPROVAZIONE**

L'anno duemilaquattro addì due del mese di marzo alle ore diciotto e minuti zero nella sala delle adunanze consiliari, convocato dal Sindaco con avvisi scritti recapitati a norma di legge, si è riunito, in sessione Straordinaria ed in seduta pubblica di Prima convocazione, il Consiglio Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. BARLA AVV. LORENZO - Sindaco	Sì
2. SAJETTO GIOVANNI BATTISTA - Assessore	Sì
3. ASCHERO UBERTO - Assessore	Sì
4. ALBANESE SALVATORE MAURO - Assessore	Sì
5. BARLA LUISELLA - Assessore	Sì
6. COZZITORTO GIANNI - Assessore	Sì
7. MANNI MARIO - Assessore	Sì
8. LUPI GIANCARLO - Assessore	Sì
9. LUPI PIERA - Consigliere	Sì
10. MORANDO MASSIMO - Consigliere	Sì
11. NEGRONI MAURIZIO - Consigliere	Sì
12. PANIZZI RAFFAELLA - Consigliere	Sì
13. BOERI GIOVANNI ORAZIO - Consigliere	Sì
14. CAPPONI LUCA - Consigliere	No
15. ASDENTE LUCIANO - Consigliere	Sì
16. LIGUORI ANTONIO - Consigliere	No
17. RIGHI ILO - Consigliere	Sì
18. GHU GAETANO NINO - Consigliere	No
19. OLIVIERI PIETRO - Consigliere	Sì
20. LANTERI DOMENICO - Consigliere	No
	Totale Presenti: 16
	Totale Assenti: 4

Assume la presidenza il SINDACO BARLA AVV. LORENZO.

Assiste alla seduta il SEGRETARIO GENERALE CANTARO Dr. CARMELO.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

Il Presidente introduce il secondo punto all'O.d.g. relativo a "Schema di convenzioni completa del contratto di servizio tipo e della carta dei servizi tipo per la costituzione dell'autorità d'ambito per l'organizzazione della gestione dei rifiuti solidi urbani approvazione" e cede la parola all'Assessore all'Ambiente Dr. Mario Manni, ricordando la presenza in aula del Capo Servizio Ambiente per eventuali delucidazioni.

Esce il Consigliere Albanese Mauro: i presenti sono pertanto n. 15.

Manni Mario (Ass. al Bilancio, Finanze, Ambiente, N.U.): precisa che questa sera approva lo schema di convenzione base per la gestione dei rifiuti solidi urbani già esaminato in sede di commissione consiliare. E' uno schema generico che va approvato come dettame di legge, è un "contenitore" nel quale si pensa che un domani si inserirà il piano dei rifiuti provinciali. Alcune osservazioni che sono emerse anche in sede di commissione riguardano la genericità di questo atto che convenziona tutti i vari comuni della Provincia con le loro diverse esigenze territoriali. E' un obbligo di legge e all'interno della convenzione è comunque possibile in base ai servizi che il comune ha approntato sul territorio, andare a discutere delle esigenze peculiari del proprio territorio individuando ciò che lo distingue dalle altre realtà. La commissione ha posto delle salvaguardie per quanto riguarda le gestioni in atto ed i servizi: la convenzione in effetti dice "tutto e niente", perché dovendo coprire una territorialità così vasta e realtà così diverse, rimane gioco forza generica.

## IL CONSIGLIO COMUNALE

UDITE la relazione e la proposta del Presidente;

VISTO l'Art. 23 del Decreto Legislativo 5 Febbraio 1997 "Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CEE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio" e s.m.i.;

VISTA la Legge regionale 21/06/1999 n. 18 "Adeguamento delle discipline e conferimento delle funzioni agli Enti locali in materia di ambiente, difesa del suolo e energia";

RILEVATO inoltre che, nella Conferenza dei Servizi, convocata dalla Provincia di Imperia in data 07/02/2001, la maggioranza dei Comuni ha manifestato la volontà di scegliere quale forma di cooperazione quella della Convenzione, come previsto all'art. 3 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali;

VISTO che, per le finalità di cui sopra, la Provincia di Imperia ha predisposto lo schema di convenzione oggetto di esame, completo del contratto tipo e della carta dei servizi;

VISTO il Decreto legislativo 18/08/2000 n. 267;

DATO ATTO che questo Comune rientra nell' "Ambito Territoriale Ottimale imperiese";

VISTO lo Schema di Convenzione per la Regolamentazione dei rapporti tra gli Enti locali ricompresi nell'ambito territoriale ottimale per l'organizzazione della gestione dei rifiuti solidi urbani, approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n. 73 del

30/09/2003, corredato dallo schema della Carta dei servizi tipo e dallo schema del Contratto di servizio tipo;

RITENUTO di poter provvedere alla relativa approvazione della convenzione di cui al punto precedente e di dare mandato al Sindaco di sottoscrivere la stessa ai sensi del D.lgs. n. 267/2000;

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente atto, espresso dal Capo Settore Tecnico il 01.03.2004;

DATO ATTO che il provvedimento non comporta oneri finanziari;

CON VOTAZIONE unanime dei n. 15 consiglieri presenti e votanti, resa palesemente per alzata di mano – esito accertato e proclamato dal Presidente,

### DELIBERA

1. di richiamare la premessa narrativa parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. di approvare, come da testo accluso, lo Schema di "Convenzione per la Regolamentazione dei rapporti tra gli Enti locali ricompresi nell'ambito territoriale ottimale per l'organizzazione della gestione dei rifiuti solidi urbani", costituito da n. 18 articoli, approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n. 73 del 30/09/2003, corredato dallo schema della Carta dei servizi tipo e dallo schema del Contratto di servizio tipo;
3. di conferire mandato al Sindaco, quale legale rappresentante dell'Ente, di sottoscrivere il documento di cui si tratta in nome e per conto del Comune ai sensi del D.lgs. n. 267/2000;
4. di dare atto che la disposta approvazione non comporta oneri finanziari per il Comune.

con successiva, unanime votazione dei n. 15 consiglieri presenti e votanti, stante l'urgenza,

5. di dichiarare immediatamente eseguibile la presente deliberazione, ai sensi e per gli effetti del 4° comma dell'art. 134 del D.Lgs. n° 267 del 18/08/2000.

Rientra il Consigliere Albanese Mauro: i presenti sono pertanto n. 16.

PROPOSTA di DELIBERAZIONE di  GIUNTA  
 CONSIGLIO

N° provvisorio \_\_\_\_\_

OGGETTO: SCHEMA DI GIUNTA DI GIUNTA COMPLETA DEL CONSIGLIO  
DI SERVIZIO T.P.O. E DELLA CARTA DI SERVIZIO T.P.O.  
PER LA SOSTITUZIONE DELL'AUTOMAZIONE DI SERVIZIO PER  
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI COMUNI  
MUNICIPALI - APPROVAZIONE

comportante una spesa di Lit. \_\_\_\_\_

**PARERE del RESPONSABILE del SERVIZIO INTERESSATO**  
(ex art. 49, comma 1, D.Lgs. n° 267 del 18/08/00)

UFFICIO: \_\_\_\_\_

Verificate la legittimità degli atti, l'attinenza ai fini istituzionali dell'Ente, la regolarità della documentazione (Circc. M.Interno n° 1/1997 del 15/07/1997 e FL25/97 del 01/10/1997), si esprime parere tecnico

FAVOREVOLE

CONTRARIO

È richiesta immediata eseguibilità:  sì  no

Addì, 01/03/04

Il Responsabile

Area oscurata in ottemperanza alle Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web

/00)

ne della spesa

o

rtamenti

## CARTA DEI SERVIZI TIPO (SCHEMA)

lui

orto di Lit.

e Capo

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione del servizio anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dal decreto legislativo 24 febbraio 1997 n°39 "Attuazione della direttiva 90/313 CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente".

La presente Carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che gli Enti Convenzionati si impegnano ad offrire ai propri utenti nell'ambito dei comuni convenzionati.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che gli Enti Convenzionati e/o il gestore assumono al fine di meglio definire i diritti dei propri utenti assicurando i seguenti principi fondamentali:

- 1) sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- 2) tempestività nell'evasione delle richieste;
- 3) accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- 4) correttezza nella misura e nella fatturazione dei consumi;

I contenuti della Carta sono sempre espressi con linguaggio sintetico e chiaro, di facile comprensione per tutte le fasce di utenza.

## INDICE

1. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento
2. Continuità
3. Diritto di scelta
4. Partecipazione e informazione
5. Efficienza ed efficacia
6. Strumenti di partecipazione e informazione
7. Valutazione sulla efficacia dei servizi
8. Punti di informazione
9. Tutela
10. Revisione della Carta dei Servizi
11. Validità della Carta dei Servizi
12. Sanzioni

## 1. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'attività di gestione è ispirata ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Sono possibili prestazioni differenziate dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

## 2. Continuità

Impegno prioritario degli Enti Convenzionati e/o del gestore è quello di garantire un servizio continuo, regolare, senza interruzioni e conforme alle modalità previste da disposizioni statali, regionali, provinciale e comunali nonché dal contratto di servizio. Altro impegno prioritario degli Enti Convenzionati e/o del gestore è quello di ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dovranno essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e dovrà essere data tempestiva comunicazione ai cittadini.

## 3. Diritto di scelta

Gli Enti Convenzionati e/o il gestore, qualora sia possibile un'offerta differenziata di modalità di attuazione anche di segmenti del servizio, garantiscono ai cittadini una informazione preventiva ed il diritto di scelta.

## 4. Partecipazione ed informazione

Gli Enti Convenzionati e/o il gestore garantiscono ai cittadini una costante informazione su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle eventuali modifiche come ad esempio:

aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;  
procedure ed iniziative di interesse per i cittadini;  
modalità di accesso ai servizi;

Gli Enti Convenzionati e/o il gestore garantiscono ai cittadini la tutela dei diritti di partecipazione. La partecipazione del cittadino deve essere garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore. In particolare è garantito l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

## 5. Efficienza ed efficacia

Gli Enti Convenzionati e/o il gestore perseguono l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio secondo gli standard determinati nel Piano Regionale, nel Piano Provinciale e provvedono ad erogare il servizio con le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

## 6. Informazione degli utenti

Per fornire l'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio gli Enti Convenzionati e/o il gestore si avvalgono dei seguenti strumenti:

contratti e condizioni di fornitura che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano le prestazioni del servizio;  
pubblicazioni periodiche da inviare a tutti gli utenti;  
posto spazio informazioni sulla bolletta;



- pieghevoli da inserire in bolletta a seconda delle necessità;
- comunicati stampa;
- comunicazioni per via telematica ( internet, etc.)

Gli Enti Convenzionati e/o il gestore si impegnano a curare la cortesia nei confronti dell'utente anche con corsi di informazione rivolti ai propri dipendenti. Garantiscono inoltre l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre modalità analoghe.

#### **7. Valutazione dell'efficacia del servizio**

Gli Enti Convenzionati si avvalgono di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso al fine di poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento.

Gli Enti Convenzionati svolgono periodicamente, con cadenza annuale, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti: i risultati vengono pubblicati e messi a disposizione dei cittadini. Gli Enti Convenzionati possono effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche e personali e possono effettuare anche indagini specifiche adottando la metodologia più opportuna al fine di conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti particolari del servizio e per monitorare le cause di non soddisfazione degli utenti. L'analisi delle cause di non soddisfazione, costituisce una fonte importante nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

#### **8. Punti di informazione**

Ogni Comune della Provincia deve istituire un punto di informazioni aperto in fasce orarie compatibili con le esigenze dei cittadini. Il punto è dotato di personale preparato addetto a fornire informazioni sui servizi.

#### **9. Tutela**

E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, segnalare la violazione dei principi e degli standard fissati dalla Carta dei Servizi: alle richieste verrà data risposta entro i termini stabiliti dalla normativa di settore.

#### **10. Revisione della Carta dei Servizi**

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al precedente punto 6.

#### **11. Validità della Carta dei Servizi**

Gli standard di continuità, regolarità e tempestività nel ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, condizioni che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

#### **12. Sanzioni**

L'inosservanza degli obblighi assunti dal gestore nei confronti dei cittadini con la presente Carta dei Servizi costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente secondo quanto previsto dal contratto di servizio.