



**Comune di Villongo**  
Provincia di Bergamo

**Verbale di Deliberazione del Consiglio Comunale**  
**N. 31 del 29/12/2022**

**OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE FATTURAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI RELATIVAMENTE AL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.**

L'anno **2022**, addì **ventinove** del mese di **Dicembre** si è riunito sotto la presidenza del **Sindaco Micheli Francesco** il Consiglio Comunale, convocato per la data odierna alle ore **20:30**, nella sala delle adunanze presso questa sede municipale.

<b>N.</b>	<b>COGNOME E NOME</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>
<b>1</b>	MICHELI FRANCESCO	<b>si</b>	
<b>2</b>	POLINI GIUSEPPE	<b>si</b>	
<b>3</b>	CADEI MICHELA LETIZIA	<b>si</b>	
<b>4</b>	CARRARA GABRIELLA	<b>si</b>	
<b>5</b>	ALBERTI LUIGI	<b>si</b>	
<b>6</b>	QUARESMINI CRISTINA	<b>si</b>	
<b>7</b>	COMETTI CESARE	<b>si</b>	
<b>8</b>	BRIGNOLI MARCELLA	<b>si</b>	
<b>9</b>	CATTANEO GIAMPIETRO	<b>si</b>	
<b>10</b>	ONDEI MARIO	<b>si</b>	
<b>11</b>	NUCERA DOMENICO BENITO		<b>si giustificato</b>
<b>12</b>	CITARISTI EUGENIO	<b>si</b>	
<b>13</b>	VICINI MARIO		<b>si giustificato</b>

Totale presenti 11    Totale assenti 2

Partecipa **Il Segretario Comunale Dott. Angelo Galdini**

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a trattare l'argomento di cui in oggetto.

Udita la relazione del Sindaco, il Consigliere Comunale Ondei interviene facendo presente che erano stati presi degli accordi con la ditta Servizi Comunali Spa per l'introduzione della raccolta degli oli esausti e chiede al sindaco di verificare. Il sindaco prende atto.  
Successivamente,

## **IL CONSIGLIO COMUNALE**

**PREMESSO** 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 1 gennaio 2021;
- 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 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;

**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 244/2007, art. 2, comma 461, che prevede l'obbligo per il gestore di servizi pubblici locali di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";
- 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.

**RICHIAMATA** la delibera di Giunta n. 45 del 31.3.2022 "PIANO ECONOMICO FINANZIARIO TARI 2022-2025. DELIBERA 15/2022/ RIF E TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF). POSIZIONAMENTO STRATEGICO DI ENTE" con la quale la Giunta comunale ha scelto a riferimento lo schema I che prevede l'adeguamento degli obblighi almeno contrattuali e, in particolare:

- a. gestione richieste di attivazione del servizio entro 30 giorni lavorativi almeno per l'80%
- b. gestione delle richieste di informazioni entro 30 giorni lavorativi per l'80%
- c. gestione reclami, rateizzazioni e rimborsi entro 120 giorni lavorativi per l'80%
- d. presenza di un punto di contatto con il pubblico sia fisico che on-line
- e. gestione raccolta su chiamata entro 15 giorni lavorativi
- f. risposta ai disservizi e alle riparazioni delle attrezzature per la raccolta rifiuti entro 5/10/15 giorni lavorativi

**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 dal Servizio Tributi.

**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.

**CONSIDERATO** che 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** di provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale e che la stessa verrà successivamente aggiornata in base alle modifiche regolamentari della tassa.

**VISTI** i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica e contabile del Responsabile dell'area finanziaria, ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18.08.2000 n. 267;

Con voti unanimi favorevoli, espressi nei modi e nelle forme di legge

## **DELIBERA**

**DI APPROVARE**, il testo della Carta di qualità relativamente al Servizio Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti per la riscossione della TARI, predisposto dal Servizio Tributi e allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale, dando atto della validità pluriennale della stessa;

**DI PROVVEDERE** alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 59/2020;

**DI DARE ATTO** che tale Carta verrà aggiornata sulla base delle successive modifiche regolamentari;

**DI DICHIARARE**, con separato voto unanime favorevole, il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del TUEL, per dare esecuzione con sollecitudine alla presente deliberazione.

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE FATTURAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI RELATIVAMENTE AL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

---

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia.

Villongo, 22/12/2022

Il Responsabile dell'Area  
Maura Bertuletti

---

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA**

Si esprime parere favorevole in riguardo alla regolarità contabile di cui sopra, parere espresso ai sensi dell'art. 49, del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Villongo, 22/12/2022

Il Responsabile dell'Area  
Maura Bertuletti

---

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco  
Micheli Francesco

Il Segretario Comunale  
Dott. Angelo Galdini

---

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

---

Della suesesa deliberazione, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, viene iniziata oggi la pubblicazione all'Albo Pretorio comunale per quindici giorni consecutivi.

lì, 24.01.2023

Il Segretario Comunale  
Dott. Nunzio Pantò

---

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

---

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione:

- E' stata affissa all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi dal 24.01.2023 al 08.02.2023 , come prescritto dall'art. 134, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, senza reclami.
- E' divenuta esecutiva il giorno 03.02.2023

lì,

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Nunzio Pantò

---