COMUNE DI BRESCIA

GIUNTA COMUNALE

Delib. n. 52

Data 16/02/2023

OGGETTO: AREA TUTELA AMBIENTALE, VERDE, SOSTENIBILITÀ E PROTEZIONE CIVILE. SETTORE TUTELA AMBIENTALE E PROTEZIONE CIVILE. APPROVAZIONE NUOVA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER LA CITTÀ DI BRESCIA.

L'anno 2023, addì sedici del mese di Febbraio alle ore 09:10 nella sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'oggetto di cui sopra si hanno le seguenti presenze:

		PRESENTE
DELBONO EMILIO	Sindaco	Si
CASTELLETTI LAURA	V. Sindaco	Si
CANTONI ALESSANDRO	Assessore	Si
CAPRA FABIO	Assessore	Si
FENAROLI MARCO	Assessore anziano	Si
MANZONI FEDERICO	Assessore	Si
MORELLI ROBERTA	Assessore	Si
MUCHETTI VALTER	Assessore	--
SCAGLIA DILETTA	Assessore	Si
TIBONI MICHELA	Assessore	Si

Presiede il Sindaco Emilio Delbono
Partecipa il Segretario Generale Barilla dott.ssa Carmelina

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;
- che 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;
- che 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;
- che la Carta della qualità dei servizi è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta, infatti, lo strumento con il quale gli utenti vengono informati:
  - su che cosa devono attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché dalle società 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;
- che con deliberazione di G.C. in data 14.11.2017 n. 688 è stata approvata la Carta della qualità dei servizi di Igiene Ambientale per la Città di Brescia, predisposta dal gestore del servizio Aprica spa, di concerto con gli uffici comunali e sentite le associazioni dei consumatori;
- che detta Carta è stata oggetto di revisione da parte di Aprica Spa nell'anno 2020 e che le modifiche sono state comunicate alla Giunta il 4.6.2020;

Considerato:

- che 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;

- che il predetto Testo unico è entrato in vigore il giorno 1° gennaio 2023;
- che ai sensi del citato TQRIF il Comune di Brescia ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di Servizio di Igiene Urbana;
- che il citato TQRIF prevede una diversa denominazione della Carta di qualità dei servizi e precisamente "Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito in forma abbreviata "Carta della qualità");

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 (compresa attività di gestione Centro Rifiuti);
- che, pertanto, il gestore del servizio di igiene urbana, Aprica spa, ha predisposto la nuova Carta della qualità sulla base delle recenti indicazioni di ARERA e che detta Carta comprende, in un unico documento, tutte le informazioni relative alla tariffa rifiuti, nonché 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;
- il Regolamento di disciplina dei controlli interni, adottato con deliberazione di C.C. del 22.3.2013, n. 29/10630 P.G., art.12 *"Controllo contratti servizi pubblici comunali";*
- la Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF *"Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";*

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;

- che 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;
- che, in armonia con l'impostazione suesposta, la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani verrà aggiornata a seguito di variazione dei contenuti descrittivi dello Schema I adottato o a seguito dell'adozione di uno schema migliorativo previsto dal TQRIF (II, III, IV);

Considerato che in data 27 gennaio 2023~~7~~ la bozza della Carta della qualità è stata sottoposta al "Gruppo di Lavoro" per il monitoraggio del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti la cui composizione è stata modificata e integrata con deliberazione di G.C. n. 3 in data 11.1.2023;

Dato atto, infine:

- che la nuova Carta della qualità sarà pubblicata sui siti Internet del Comune di Brescia e di Aprica spa e che la stessa sarà disponibile presso la sede di Aprica spa, presso il Settore Tutela Ambientale e Protezione Civile e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune;
- che Aprica spa 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;
- che, così come stabilito all'art. 6, comma 2 delle nuove specifiche tecniche del contratto di servizio Aprica spa si impegna a mantenere costantemente aggiornata la Carta della qualità recependo le innovazioni e i miglioramenti del servizio, dandone informazione al Comune e provvedendo alla diffusione alla cittadinanza con tutti i mezzi adeguati e coinvolgendo i principali portatori di interesse;

Ritenuto, pertanto di approvare la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Brescia, predisposta dal gestore del servizio Aprica spa di concerto con gli uffici comunali;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 7.2.2023 dalla Responsabile del Settore Tutela Ambientale e Protezione Civile e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente ai sensi dell'art. 49 del Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 267/2000;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con

D.Lgs. n. 267/2000 per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

a) di approvare, per le motivazioni in premessa, la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Brescia, predisposta da gestore del servizio Aprica spa di concerto con gli uffici comunali e allegata al presente provvedimento quale parte sostanziale e integrante;

b) di dare atto:
   - che la nuova Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sarà pubblicata sui siti Internet del Comune di Brescia e di Aprica spa e che la stessa sarà disponibile presso la sede di Aprica spa, presso il Settore Tutela Ambientale e Protezione Civile e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune;
   - che Aprica spa 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, sia online sia offline;
   - che, così come stabilito all'art. 6, comma 2 delle nuove specifiche tecniche del contratto di servizio, Aprica spa si impegna a mantenere costantemente aggiornata la predetta Carta recependo le innovazioni e i miglioramenti del servizio, dandone informazione al Comune e provvedendo alla diffusione alla cittadinanza con tutti i mezzi adeguati e coinvolgendo i principali portatori di interesse;

c) di dichiarare, con separata e unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;

d) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria.