



Settore Ragioneria - Ufficio Partecipate

Raccomandata a.r.

Al Presidente Nazionale  
Antonio Longo  
Movimento Difesa del  
Cittadino  
Via Francesco Galdo, 4  
Salerno

Comune di Salerno

Prot P 48885 01-03-2013 08:34:33

Class: 3



1300040865000



Al responsabile nazionale  
Dipartimento Trasparenza PA  
Peppino Nuvoli  
Movimento Difesa del  
Cittadino  
Via Francesco Galdo, 4  
Salerno

Oggetto: Carta della qualità dei servizi, adempimenti ex L. 244/07

Con riferimento all'oggetto ed in riscontro alla Vs. avente ad oggetto "Atto di invito Stragiudiziale), si comunica che l'Amministrazione Comunale, con delibera di Giunta Municipale n. 26 del 01/02/2013 che si allega in copia, ha incaricato i dirigenti dei singoli settori competenti ad avviare le necessarie procedure volte a garantire la piena attuazione della disciplina contenuta nell'art. 2, comma 461, della L. 24.12.2007 n. 244.

Compiti di impulso, coordinamento nonché collazione sono, invece, stati affidati al responsabile dell'ufficio deputato a curare i rapporti con le società partecipate, dr.ssa Anna Renna, [a.renna@comune.salerno.it](mailto:a.renna@comune.salerno.it), tel. 089.662387, fax 089.661231.

A tal fine lo scrivente ufficio ha già avviato una ricognizione finalizzata alla verifica delle carte della qualità dei servizi adottate dalle società partecipate dal Comune di Salerno affidatarie della gestione di servizi pubblici locali ed, altresì, ha richiesto ai singoli dirigenti competenti individuati nel citato deliberato il compimento delle attività preliminari finalizzate a consentire, successivamente, la consultazione delle Associazioni di tutela dei consumatori.

Al termine del compimento delle predette attività preliminari sarà cura dell'Ente coinvolgere le Associazioni interessate.

Salerno, 28.02.2013

Il resp. del procedimento

dr.ssa Anna Renna-

Il Dirigente

dr. Luigi Della Greca

# COMUNE DI SALERNO

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

COPIA

Num: 28

**OGGETTO: ADEMPIMENTI EX L. 344/87 - PROVVEDIMENTI**  
( Pro. N. 2013/27 )

L'anno duemilatredecim eddi uno del mese di Febbraio, alle ore 13:25, in Salerno e nella Sala delle adunanze del Palazzo di Città, a seguito di avvisi, si è riunita la Giunta Comunale.

Sono presenti ed assenti:

DE LUCA VINCENZO  
AVOSSA EVA  
BUONAIUTO ALFONSO  
CALABRESE GERARDO  
CASCONI LUCA  
DE MAIO DOMENICO  
GUERRA ERMANNO  
MARAIO VINCENZO  
PICARONE FRANCESCO  
SAVASTANO GIOVANNI

A
P
A
P
P
P
P
P
P
A

Presiede l'adunanza AVOSSA EVA Vice Sindaco, partecipa alla seduta il Segretario Generale MENNA ORNELLA.

Il Presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, sentito il relatore AVOSSA EVA, chiusa la discussione, pone in votazione, per l'approvazione, la proposta formulata dal dirigente sottoscrittore della regolarità tecnica integralmente retro riportata, munita, ove previsti, dei pareri espressi ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D Lgs. 18.8.2000 n. 267 e dell'art. 93 dello statuto comunale.

La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:  
Approvata ad unanimità.

Il Presidente pone in votazione la dichiarazione di immediata eseguibilità della delibera.  
La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:  
Approvata ad unanimità.

Del che è verbale

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to MENNA ORNELLA

IL PRESIDENTE  
F.to AVOSSA EVA



LA GIUNTA

Premesso che:

- L'art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) prevede che "Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:
  - a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni di tutela dei Consumatori e con le Associazioni Imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
  - b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
  - c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
  - d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'Ente Locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei Consumatori;
  - e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Ente Locale, gestori dei Servizi ed Associazioni dei Consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
  - f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso";

- che il suddetto articolo individua:

- L'obbligo per i soggetti gestori di emanare la Carta della Qualità dei servizi, recante gli standard di qualità delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie;
- L'obbligo della consultazione delle Associazioni dei Consumatori;
- L'obbligo dell'istituzione di un sistema aggiornato e continuativo di monitoraggio dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato;

Tenuto conto che è intendimento del Comune di Salerno avviare un rapporto di collaborazione che coinvolga le aziende partecipate dal Comune per la graduale attuazione delle previsioni di legge sopra enunciate finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi pubblici per tutelare gli interessi dei cittadini utenti;

-che la concreta predisposizione/revisione delle Carte dei Servizi da parte delle società partecipate e dei soggetti gestori di servizi pubblici del Comune di Salerno, deve essere operata anche previa consultazione delle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio ed iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - CNCU;

-che in funzione della redazione/revisione delle Carte dei Servizi in questione, può rendersi necessaria l'approvazione di protocolli d'intesa con le citate associazioni, l'istituzione di tavoli tecnici e, successivamente, anche la progettazione ed attuazione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale;

Rilevato che presso il Comune di Salerno risulta adottato, con deliberazione di G.C. n° 1001 del 24.11.2011, il piano della trasparenza 2011-2013 con affidamento del coordinamento alla Segreteria Generale " *cul dovrà fare riferimento il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, deputato all'esecuzione dell'intero processo di realizzazione delle iniziative volte a garantire la trasparenza, la legalità, lo sviluppo dell'integrità*";

Rilevato che la responsabilità della gestione dei contratti di servizio intercorrenti con le aziende partecipate dal Comune di Salerno è demandata ai dirigenti dei singoli settori competenti *ratione materiae*;

che, pertanto, ai fini della piena attuazione delle prescrizioni della legge 244/2007, art. 2, comma 461 nonché dell'art. 8 del successivo D.L. 24/1/2012 n. 1, convertito in L. 27/2/2012, risulta opportuno assegnare, con effetto immediato, ai dirigenti dei singoli settori competenti per materia l'adempimento di tutte le attività necessarie e meglio dettagliate nelle premesse del presente deliberato;

che nell'espletamento delle attività loro affidate i dirigenti dovranno raccordarsi con la dr.ssa Anna Renna, cui risulta assegnata la responsabilità dell'Ufficio Rapporti con le società Partecipate, alla quale sono affidate funzioni di impulso, coordinamento e collazione;

Visti:

- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)".
- L. 4 marzo 2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti".
- D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

Visto che i direttori del Settore Ragioneria e del Settore Personale, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n.267/2000, hanno espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di deliberazione;

## DELIBERA

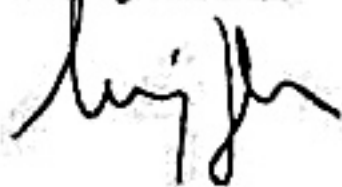
- 1) per le motivazioni indicate da intendersi qui integralmente richiamate, assegnare con effetto immediato ai dirigenti dei singoli settori competenti ratione materiae l'adempimento di tutte le attività meglio dettagliate nelle premesse del presente deliberato necessarie ai fini della piena attuazione delle prescrizioni della legge 244/2007, art. 2, comma 461 nonché dell' art. 8, D.L. 24/1/2012 n. 1, convertito in L. 27/2012,
- 2) stabilire che nell'espletamento delle attività loro affidate i dirigenti dovranno ricordarsi con la dr.ssa Anna Renna, cui risulta assegnata la responsabilità dell'Ufficio Rapporti con le società Partecipate, alla quale sono affidate funzioni di impulso, coordinamento e collazione;
- 3) stabilire che per le attività di che trattasi dovrà essere fornito, per quanto di competenza, il necessario supporto da parte del Servizio Sistemi Informativi Comunali e del Servizio Appalti e Contratti;
- 4) Mandare ai Dirigenti dei seguenti Settori: Settore Ambiente, Servizio di Igiene Urbana, Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione, Settore Mobilità Urbana, Settore Impianti e Manutenzioni, Servizio Manutenzione Infrastrutture, Responsabile Energy Manager, Comando Polizia Municipale, Settore Ragioneria - Ufficio Partecipate, Servizi Appalti e Contratti e Sistemi Informativi Comunali per quanto di competenza.

IL DIRETTORE DEL SETTORE RAGIONERIA

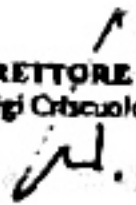
IL DIRETTORE DEL SETTORE PERSONALE

esprimono **PARERE FAVOREVOLE** in ordine alla  
sola regolarità tecnica della presente proposta di  
deliberazione.

IL DIRETTORE  
Dr. Luigi Della Greca



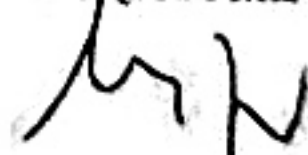
IL DIRETTORE  
Dr. Luigi Orsiuolo



Si esprime parere di regolarità contabile

Il Responsabile del Settore Finanziario

Dr. Luigi Della Greca



Parere favorevole in ordine alla legittimità del  
presente atto, ai sensi dell'art. 93 dello Statuto  
Comunale, sulla base dei pareri tecnico e  
contabile espressi.

Il Segretario Generale  
Dot. ~~Luigi Della Greca~~



## RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La pubblicazione della presente deliberazione inizierà il 20-02-2013 e durerà per 15 giorni consecutivi, fino al 07-03-2013

LI 20-02-2013

p. IL SEGRETARIO GENERALE  
Il Funzionario delegato  
F.to - VALESE Ferdinando -

Copia conforme all'originale rilasciata in carta semplice ad uso amministrativo.

IL SEGRETARIO GENERALE