

C.O.VE.VA.R.

consorzio obbligatorio comuni
del vercellese e della valsesia
per la gestione dei rifiuti urbani

N. 29 del 10 settembre 2013

Verbale della Deliberazione adottata dal Consiglio di Amministrazione

L'anno **duemilatredici**, addì **dieci** del mese di **settembre** alle ore, **14,15** in una sala del Palazzo Civico di Vercelli, in seguito ad inviti diramati a tutti i Sigg. Componenti: Marco MOLINO, Giuseppe DELMASTRO, Gian Luigi GUASCO, Marco FELISATI, Giovanni CORGNATI, Daniele BAGLIONE, si è riunito il Consiglio di Amministrazione.

L'invito è stato diramato anche al Revisore dei Conti

Dei predetti componenti del Consiglio di Amministrazione sono ASSENTI i Signori: **Delmastro – Felisati - Baglione**

E' presente il Revisore: Dr. Tino Candeli.

E' presente il Direttore Tecnico Ing. Zorzi.

IL PRESIDENTE Avv. Andrea CORSARO, verificato il numero legale dei presenti, dichiara aperta la seduta con la partecipazione del Segretario Dott.ssa Francesca LO MAGNO.

.....

OGGETTO: INDAGINI SUI PARAMETRI DI QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION PREVISTI DALLA CARTA DEI SERVIZI E PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PREMESSO che:

- con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del Consorzio n. 32 del 30.09.2010 è stato aggiudicato definitivamente l'appalto dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e servizi integrativi dei comuni rientranti nell'ambito del Consorzio C.O.Ve.Va.R. ad esclusione dei comuni di Vercelli e Borgosesia;
- in data 22.12.2010 Rep. n. 5 è stato stipulato con Aimeri S.r.l. il contratto di servizio;

DATO ATTO che all'art. 70 del Capitolato Speciale d'Appalto dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio del suolo, trasporto dai centri comunali di raccolta dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e trattamento, altri servizi di igiene urbana, carta dei servizi, servizio informativo telefonico all'utenza denominato "numero verde" è prevista, come citato, la realizzazione della "Carta dei Servizi" intesa come documento nel quale l'Ente enuncia le regole di organizzazione e di erogazione dei servizi di propria competenza, stabilisce i livelli di qualità delle prestazioni e individua gli strumenti messi a disposizione degli utenti per la comunicazione con l'Ente medesimo, anche con riguardo alla presentazione di eventuali reclami o alla segnalazione di disservizi.

RILEVATO che l'A.T.I., Aimeri S.r.l. - Atena S.p.A. ed Ederambiente Soc. Coop., in data 24.10.2012 ha presentato la "Carta dei Servizi" e successivamente con delibera n. 25 del 18.12.2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il documento;

CONSTATATO che nella carta dei servizi e precisamente nella sezione III punti 7 ed 8 sono riportati gli indicatori e gli standard di qualità nonché le modalità di verifica, ove è previsto che, al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, l'ATI e la stazione appaltante procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, effettuando anche indagini periodiche di customer satisfaction attraverso interviste e utilizzando questionari appositamente elaborati;

ATTESO che in data 24 luglio 2013 prot. 1656 l'A.T.I. ha presentato i questionari e la custom satisfaction relativi al servizio di raccolta di cui al summenzionato contratto, in particolare:

- Relazione questionari nella quale sono riportati i risultati dei questionari compilati nel 2012;
- Questionari Covevar;
- Relazione Customer satisfaction 2012 nella quale sono riportati i risultati elaborati nel 2012;
- Indicatori carta dei servizi.

VISTO lo Statuto del C.O.VE.VA.R.;

VISTO il Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI i pareri;

Con voti unanimi favorevoli, espressi nelle forme di Legge,

DELIBERA

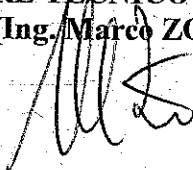
1. Di prendere atto dei questionari e della custom satisfaction, relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, presentati dall'A.T.I. Aimeri S.r.l.- Atena S.p.A.- Ederambiente Soc. Coop. in data 24 luglio 2013 prot. 1656;
2. Di consentire a che i risultati dei questionari e della customer satisfaction vengano pubblicati sui siti delle ditte costituenti l'ATI, se queste ultime lo desiderano;
3. Di non pubblicare in questa prima fase i risultati dei questionari e della customer satisfaction sul sito internet del Consorzio COVEVAR ritenendo necessario un approfondimento con il gestore delle modalità di indagini, ivi compresa la formazione del campione allo scopo di garantire una maggiore oggettività nell'esito dell'indagine medesima;
4. Di richiedere alle ditte costituenti l'A.T.I. di effettuare per i prossimi anni un numero di interviste più significativo e procedere conseguentemente alla compilazione di un maggior numero di questionari.
5. Di disporre che per l'anno 2014 e seguenti le valutazioni degli indicatori di qualità e dei questionari vengano trattate insieme e diano origine ad un'unica relazione di customer satisfaction ;
6. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi di legge;
7. Di dare atto, al fine di garantire l'informazione, che copia del presente provvedimento va pubblicata all'Albo Pretorio di questo Ente per 15 giorni consecutivi.

* * * * *

Parere di regolarità tecnica

Il sottoscritto Direttore Tecnico del C.O.V.E.VAR. Ing. Marco Zorzi, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, esprime parere favorevole in merito alla regolarità tecnica del presente atto.


IL DIRETTORE TECNICO DEL C.O.V.E.VAR.
(Ing. Marco ZORZI)



Parere di regolarità contabile

Il sottoscritto, Responsabile Finanziario del C.O.V.E.VAR. ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, esprime parere favorevole, in merito alla regolarità contabile del presente atto.

IL RESPONSABILE FINANZIARIO
(Dott. Silvano Ardizzone)



All'originale, sottoscritti come appresso:
IL PRESIDENTE

f.to A. CORSARO

IL SEGRETARIO

f.to F. LO MAGNO

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente viene pubblicata all'Albo
Pretorio del Comune di Vercelli per 15 giorni consecutivi

dal 19 SET. 2013 al 4 OTT. 2013

li, 18 SET. 2013

IL SEGRETARIO

f.to - Dott.ssa Francesca Lo Magno -

La presente è copia conforme all'originale.

li, 18 SET. 2013

IL SEGRETARIO

- Dott.ssa Francesca Lo Magno -

Art. 134, del D.L.gs. 18.8.2000, n. 267

Divenuta esecutiva il
per decorrenza dei termini di Legge (10 giorni
dalla pubblicazione) in assenza di eccezioni
di illegittimità (art. 134, comma 3, del
D.L.gs. 18.8.2000, n. 267).

Vercelli, li _____

IL SEGRETARIO

f.to - Dott.ssa Francesca Lo Magno -

Art. 134, comma 1, del D.L.gs. 18.8.2000, n. 267

Divenuta esecutiva il
per decorrenza dei termini di Legge (30 giorni)
a seguito di ricevuta del Comitato di Controllo
in data _____ senza seguito di atti.

Vercelli, li _____

IL SEGRETARIO

f.to _____