



Comune di Bolzano  
Stadtgemeinde Bozen

Prot. Nr.:

**DELIBERAZIONE  
DELLA GIUNTA COMUNALE**

**BESCHLUSS DES  
GEMEINDEAUSSCHUSSES**

**Nr. 682**

**Seduta del                      Sitzung vom**

**26/11/2018**

Sono presenti nella Sala di Giunta, legittimamente convocati :			Anwesend im Stadtratssaal, gesetzsesmäßig einberufen, sind :		
<b>Cognome e nome Zu- und Vorname</b>	<b>Pres. Anw.</b>	<b>Ass. Abw.</b>	<b>Cognome e nome Zu- und Vorname</b>	<b>Pres. Anw.</b>	<b>Ass. Abw.</b>
RENZO CARAMASCHI Sindaco / Bürgermeister	*		ANGELO GENNACCARO Assessore / Stadtrat	*	
CHRISTOPH BAUR Vice Sindaco/Vizebürgermeister	*		SANDRO REPETTO Assessore / Stadtrat	*	
MONICA FRANCH Assessora / Stadträtin		*	LUIS WALCHER Assessore / Stadtrat	*	
MARIA LAURA LORENZINI Assessora / Stadträtin	*				

Constatato che il numero dei presenti è sufficiente per la legalità dell'adunanza, il Signor

Nachdem festgestellt wurde, dass aufgrund der Zahl der Anwesenden die Versammlung beschlussfähig ist, übernimmt

DOTT./DR. RENZO CARAMASCHI

assume la presidenza ed apre la seduta alla quale partecipa il Segretario Generale della Città

den Vorsitz und eröffnet die Sitzung, an welcher der Generalsekretär der Stadt

DOTT./DR. ANTONIO TRAVAGLIA

La Giunta passa poi alla trattazione del seguente OGGETTO:

**APPROVAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA PER LA GOVERNANCE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI TRA COMUNE DI BOLZANO ED AZIENDA SERVIZI SOCIALI DI BOLZANO, ECO CENTER S.P.A., ENTE AUTONOMO TEATRO STABILE DI BOLZANO, FONDAZIONE CASTELLI DI BOLZANO, FONDAZIONE "CONCORSO PIANISTICO INTERNAZIONALE FERRUCCIO BUSONI", FONDAZIONE GUSTAV MAHLER MUSICA E GIOVENTU', FONDAZIONE TEATRO COMUNALE E AUDITORIUM BOLZANO, FUNIVIA DEL COLLE S.R.L., SEAB S.P.A., SASA S.P.A., CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI E ALTROCONSUMO**

teilnimmt. Der Stadtrat behandelt nun folgenden GEGENSTAND:

**GENEHMIGUNG DES EINVER-NEHMENS PROTOKOLLS ÜBER DIE KONTROLLE DER QUALITÄT DER DIENSTE ZWISCHEN DER STADTGEMEINDE BOZEN UND DEM BETRIEB FÜR SOZIALDIENSTE BOZEN, ECO CENTER AG, DER UNABHÄNGIGEN KÖRPERSCHAFT TEATRO STABILE BOZEN, DER STIFTUNG BOZNER SCHLÖSSER, DER STIFTUNG I N T E R N A - T I O N A L E R KLAVIER-WETTBEWERB FERRUCCIO BUSONI, DER GUSTAV MAHLER MUSIK- UND JUGEND-STIFTUNG, DER STIFTUNG STADT-THEATER UND KONZERTHAUS, KOHLERERBAHN GMBH, SEAB AG, SASA AG SOWIE DER VERBRAUCHER-ZENTRALE SÜDTIROL**

## UND ALTROCONSUMO

Premesso che a partire dal 2008 è stato intrapreso un percorso di lavoro congiunto con alcuni gestori dei servizi pubblici locali finalizzato all'adozione di un sistema di governance della qualità e all'istituzione di un Tavolo di consultazione "Qualità dei Servizi", che ha portato all'approvazione nel 2009 con delibera di Giunta n. 307 del 5 maggio 2009 di un Protocollo d'Intesa condiviso con le Associazioni dei Consumatori operanti sul territorio;

Premesso che con delibera di Giunta n. 681 del 31.10.2014 è stato approvato un nuovo Protocollo, con il quale è stato migliorato l'iter del processo partecipativo al Tavolo di consultazione;

visti:

- la vigente L.P. n. 15 del 20.05.1992, „Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti", modificata con L.P. n. 22 del 20.12.2012, che ha recepito le disposizioni previste dalla Legge n. 244, art. 2 comma 461 del 24 dicembre 2007;

- la L.P. n. 12 del 16.11.2007 "Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche";

- la L.R. n. 31 del 15 dicembre 2015 in materia di controlli interni, in particolare l'art. 1 comma e) relativo al controllo della qualità dei servizi erogati;

- l'art. 186, lett. e) della L.R. del n. 2 del 3 maggio 2018, "Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige";

- l'Accordo Conferenza unificata Stato Regioni del 26 settembre 2013, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori;

- la deliberazione della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 "Linee Guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi pubblici locali", che prevede al punto 4 del dispositivo anche la Sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestore del servizio e Associazioni dei consumatori;

- l'art. 19 "Rilevazione della qualità dei servizi" del vigente Regolamento comunale recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate, approvato con deliberazione consiliare n. 15 del 23.2.2016, che prevede la costituzione del Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi";

- l'art. 7 "Controllo di qualità" del vigente Regolamento comunale sui controlli interni,

Die Gemeindeverwaltung hat seit 2008, gemeinsam mit den Erbringern einiger lokalen öffentlichen Dienstleistungen eine Zusammenarbeit begonnen, mit dem Zweck der Einführung eines Systems der Qualitätskontrolle der Dienste und der Einsetzung des Beratungstisches „Qualität der Dienste", welche mit Stadtratsbeschluss Nr. 307 vom 5. Mai 2009 zur Gutheißung eines Einvernehmensprotokolles mit den örtlich tätigen Verbraucherschutzvereinen geführt hat;

Mit Stadtratsbeschluss Nr. 681 vom 31.10.2014 wurde ein neues Protokoll gutgeheißen, mit welchem die Rahmenbedingungen der Teilnahme am Beratungstisch verbessert wurden;

Nach Einsichtnahme in:

- das geltende Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes", abgeändert durch das Landesgesetz Nr. 22 vom 20.12.2012, welches die Vorgaben des Gesetzes Nr. 244, Art. 2, Komma 461 des 24. Dezembers 2007 übernimmt;

- das Landesgesetz Nr. 12 vom 16.11.2007 "Lokale öffentliche Dienstleistungen und öffentliche Beteiligungen";

- das Regionalgesetz Nr. 31 vom 15. Dezember 2015, auf dem Sachgebiet der internen Kontrollen, im Besonderen Art. 1, Komma e), bezüglich der Qualitätskontrolle der erbrachten Dienstleistungen;

- den Art. 186, Buchstabe e) des Regionalgesetzes Nr. 2 vom 3. Mai 2018 "Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino - Südtirol";

- das Abkommen der "Conferenza Unificata Stato Regioni" vom 26. September 2013, mit besonderem Bezug auf die Rolle der Verbraucherschutzvereine;

- den Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen", welcher unter Punkt 4 eine jährliche Überprüfung der Funktionsweise der Dienste seitens der Lokalkörperschaft, dem Dienstanbieter und den Verbraucherschutzvereinen vorsieht;

- den Art. 19 "Erhebung der Qualität der Dienste" der geltenden Gemeindeordnung betreffend die Regeln bezüglich Überwachung und Kontrolle der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung, genehmigt mit Gemeinderatsbeschluss Nr. 15 vom 23.2.2016, welcher die Einrichtung des Beratungstisches zur „Qualität der Dienste" vorsieht;

- den Art. 7 „Qualitätskontrolle" der geltenden Gemeindeordnung betreffend die

approvato con deliberazione consiliare n. 105 del 10.11.2016, che prevede l'adozione di strumenti finalizzati al controllo della qualità dei servizi: Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi", indagini di customer satisfaction, Carte dei Servizi;

- la vigente L.P. n. 151 del 23 novembre 2015 sulla Mobilità pubblica e il Decreto del Presidente della Provincia n. 331 del 14 dicembre 2016 "Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica".

Considerato che le disposizioni normative e regolamentari sopracitate hanno l'obiettivo di tutelare i consumatori e gli utenti dei servizi pubblici locali;

Richiamati i documenti programmatici dell'Ente che individuano la necessità di definire il piano della qualità nonché di rafforzare il ruolo del Tavolo della governance della qualità dei servizi (obiettivo strategico 3.1.1 "Linee programmatiche di governo");

Evidenziata la necessità di redigere un nuovo Protocollo di Intesa con i gestori dei servizi pubblici locali e con le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio, aggiornando il quadro di riferimento normativo e organizzativo delle attività di monitoraggio della qualità dei servizi;

Visto l'allegato Protocollo di Intesa, parte integrante della presente deliberazione;

Rilevato che il Protocollo prevede una serie di strumenti orientati al controllo della qualità dei servizi, in linea con quanto indicato nelle sopracitate disposizioni normative e regolamentari;

preso atto che i seguenti gestori dei servizi pubblici locali: Azienda Servizi Sociali di Bolzano, Eco Center S.p.A., Ente Autonomo Teatro Stabile di Bolzano, Fondazione Castelli di Bolzano, Fondazione "Concorso pianistico internazionale Ferruccio Busoni", Fondazione Gustav Mahler Musica e Gioventù, Fondazione Teatro Comunale e Auditorium Bolzano, Funivia del Colle S.r.l., Servizi energia e Ambiente Bolzano S.p.A., Società Autobus Servizi d'Area S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori: Centro Tutela Consumatori Utenti e ALTROCONSUMO, hanno preso visione del Protocollo di Intesa ed hanno dichiarato di volerlo sottoscrivere, aderendo quale parte contraente.

verwaltungsinternen Kontrollen, genehmigt mit Gemeinderatsbeschluss Nr. 105 vom 10.11.2016, welcher die Einführung von Instrumenten zur Kontrolle der Qualität von Dienstleistungen vorsieht: Beratungstisch "Qualität der Dienste", Erhebungen der Zufriedenheit der Nutzer, Dienstchartas;

- das geltende Landesgesetz Nr. 151 vom 23. November 2015 zur öffentlichen Mobilität und das Dekret des Landeshauptmanns Nr. 331 vom 14. Dezember 2016 "Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität".

Die obengenannten gesetzlichen Bestimmungen und Regelungen verfolgen das Ziel, Verbraucher und Nutzer lokaler öffentlicher Dienstleistungen zu schützen.

Nach Einsichtnahme in die Strategiedokumente der Körperschaft, welche die Notwendigkeit der Ausarbeitung des Qualitätsplanes sowie der Stärkung der Rolle des Beratungstisches zur Governance der Qualität der Dienste (strategisches Ziel 3.1.1 "Programmatische Führungsrichtlinien") hervorheben.

Als angebracht erachtet, ein neues Einvernehmensprotokoll mit den Erbringern der lokalen öffentlichen Dienste und mit den auf dem Gebiet tätigen Verbraucherschutzvereinen auszuarbeiten, wobei die entsprechenden rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Kontroll- und Überprüfungstätigkeiten zur Qualität der Dienstleistungen aktualisiert werden.

Nach Einsichtnahme in das beigelegte Einvernehmensprotokoll, welches integrierender Bestandteil des vorliegenden Beschlusses darstellt.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Einvernehmensprotokoll eine Reihe von Instrumenten vorsieht, die darauf abzielen, die Qualität der Dienstleistungen im Einklang mit den obengenannten rechtlichen und Regelungs-Bestimmungen zu überprüfen.

Festgestellt, dass folgende Erbringer lokaler öffentlicher Dienstleistungen: Betrieb für Sozialdienste Bozen, Eco Center AG, Unabhängige Körperschaft „Teatro Stabile“ Bozen, Stiftung Bozner Schlösser, Stiftung "Ferruccio Busoni Internationaler Klavierwettbewerb", Gustav Mahler Musik- und Jugend-Stiftung, Stiftung Stadttheater und Auditorium Bozen, Kohlererbahn GmbH, SEAB Energie-Umweltbetriebe Bozen AG, SASA AG sowie die Verbraucherschutzvereine: Verbraucherzentrale Südtirol und Altroconsumo in das beiliegende Einvernehmensprotokoll Einsicht genommen und erklärt haben, es unterschreiben und damit als Vertragspartei diesem beizutreten

Visto il vigente Regolamento organico e di organizzazione e sue ss.mm.ii., che individua le attività di cui al presente atto deliberativo tra le competenze ascritte alla Ripartizione 2. Programmazione, Controllo e Sistema Informativo – Ufficio Statistica e Tempi della città.

visto l'art. 33 dello Statuto comunale, approvato nel testo vigente, in ordine alla competenza giuntale ai fini dell'approvazione del Protocollo d'Intesa, in quanto attuativo degli indirizzi generali già esplicitati in atti precedenti del Consiglio comunale;

richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 410 del 15 giugno 2015 "Individuazione degli atti devoluti o delegati alla competenza dei Dirigenti".

visti i pareri obbligatori favorevoli ai sensi dell'art. 185 della Legge Regionale del 3 maggio 2018, n. 2 "Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige";

**ad unanimità di voti  
la Giunta Comunale  
delibera**

1) di approvare il Protocollo d'Intesa per la governance della qualità dei servizi tra il Comune di Bolzano ed Azienda Servizi Sociali di Bolzano, Eco Center S.p.A., Ente Autonomo Teatro Stabile di Bolzano, Fondazione Castelli di Bolzano, Fondazione "Concorso pianistico internazionale Ferruccio Busoni", Fondazione Gustav Mahler Musica e Gioventù, Fondazione Teatro Comunale e Auditorium Bolzano, Funivia del Colle S.r.l., Servizi energia e Ambiente Bolzano S.p.A., Società Autobus Servizi d'Area S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti e ALTROCONSUMO, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;

2) di autorizzare la dott.ssa Danila Sartori, nell'ambito delle sue competenze, ai sensi della delibera della Giunta Comunale n. 410 del 15 giugno 2015 alla sottoscrizione del Protocollo d'intesa;

3) di dare atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa;

4) di dare atto che, ai sensi dell'art. 183 comma 5 della Legge Regionale del 3 maggio 2018, n. 2 "Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige", entro il periodo di pubblicazione, ogni cittadino può presentare alla Giunta Comunale opposizione a tutte le deliberazioni. Entro 60 giorni dall'intervenuta esecutività della delibera è ammesso avverso il presente provvedimento ricorso innanzi al Tribunale Regionale di

zu wollen.

Nach Einsichtnahme in die geltende Personal- und Organisationsordnung der Stadtgemeinde Bozen, die die Maßnahmen gemäß diesem Beschluss unter die Zuständigkeiten der Abteilung 2 für Planung, Steuerung und Informationssystem - Amt für Statistik und Zeiten der Stadt festlegt.

Nach Einsichtnahme in den Artikel 33 der Gemeindegatzung in aktueller Fassung, bezüglich der Zuständigkeit des Stadtrates für die Genehmigung des Einvernehmensprotokolles, gleichsam als Durchführung der vom Gemeinderat bereits festgelegten allgemeinen Richtlinien;

Nach Einsicht in den Stadtratsbeschluss Nr. 410 vom 15. Juni 2015 "Festlegung der Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der leitenden Beamten fallen oder diesen übertragen werden".

Nach Einsichtnahme in die positiven Pflichtgutachten gemäß Art. 185 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2 „Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino-Südtirol“

**beschließt  
der Stadtrat  
einstimmig,**

1) das Einvernehmensprotokoll über die Kontrolle der Qualität der Dienstleistungen zwischen der Stadtgemeinde Bozen und dem Betrieb für Sozialdienste Bozen, Eco Center AG, der Unabhängigen Körperschaft „Teatro Stabile“ Bozen, der Stiftung Bozner Schlösser, der Stiftung „Internationaler Klavierwettbewerb Ferruccio Busoni“, der Gustav Mahler Musik- und Jugend- Stiftung, der Stiftung Stadttheater und Konzerthaus, Kohlererbahn GmbH, SEAB Energie-Umweltbetriebe Bozen AG, SASA AG sowie den Verbraucherschutzvereinen Verbraucherzentrale Südtirol und Altroconsumo als integrierenden Bestandteil des vorliegenden Beschlusses zu genehmigen.

2) Frau Dr. Danila Sartori zu ermächtigen, im Rahmen der ihr übertragenen Zuständigkeiten, gemäß Stadtratsbeschluss Nr. 410 vom 15. Juni 2015 das gegenständliche Einvernehmensprotokoll zu unterzeichnen.

3) Der vorliegende Beschluss bedingt keine Ausgabenzweckbindung.

4) Es wird darauf hingewiesen, dass im Sinne des Art. 183, Abs. 5 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2 „Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino-Südtirol“ jeder Bürger gegen alle Beschlüsse während des Zeitraumes ihrer Veröffentlichung Einspruch beim Gemeindeausschuss erheben kann. Innerhalb von 60 Tagen ab der Vollstreckbarkeit des Beschlusses kann gegen die vorliegende

Giustizia Amministrativa, sezione autonoma di Bolzano. Maßnahme Beschwerde beim  
Verwaltungsgerichtshof, Aut. Sektion Bozen,  
geführt werden.

Di quanto sopra detto, si è redatto il seguente verbale che, previa lettura e conferma, viene firmato come segue :

Über das Obengesagte wurde dieses Protokoll verfasst, welches nach erfolgter Lesung und Bestätigung wie Folgt unterzeichnet wird:

---

**Il Segretario Generale  
Der Generalsekretär**

f.to / gez. DOTT./DR. ANTONIO TRAVAGLIA

**Il Presidente  
Der Vorsitzende**

f.to / gez. DOTT./DR. RENZO CARAMASCHI

---

Pubblicato all'Albo telematico il 28/11/2018 per 10 giorni consecutivi.

Veröffentlicht an der digitalen Amtstafel am 28/11/2018 für die Dauer von 10 aufeinanderfolgenden Tagen.

Divenuta esecutiva il 08/12/2018 ai sensi dell'art. 183 della Legge Regionale del 3 maggio 2018, n. 2 "Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige".

Im Sinne des Art. 183 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2 „Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino-Südtirol“ am 08/12/2018 vollstreckbar geworden.

Bolzano/Bozen, .....

**Il Segretario Generale / Der Generalsekretär**

f.to / gez.

---

Per copia conforme all'originale, rilasciata in carta per uso amministrativo.

Für die Übereinstimmung der Abschrift mit der Urschrift, auf stempelfreiem Papier für Verwaltungszwecke.

---

---

Di dare atto che, ai sensi dell'art 183 comma 5 della Legge Regionale del 3 maggio 2018, n. 2 "Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige", entro il periodo di pubblicazione, ogni cittadino può presentare alla giunta comunale opposizione a tutte le deliberazioni. Entro 60 giorni dall'intervenuta esecutività della delibera è ammesso avverso il presente provvedimento ricorso innanzi al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa, sezione autonoma di Bolzano.

Es wird darauf hingewiesen, dass im Sinne des Art. 183, Abs. 5 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2 „Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino-Südtirol“ jeder Bürger gegen alle Beschlüsse während des Zeitraumes ihrer Veröffentlichung Einspruch beim Gemeindeausschuss erheben kann. Innerhalb von 60 Tagen ab der Vollstreckbarkeit des Beschlusses kann gegen die vorliegende Maßnahme Beschwerde beim Verwaltungsgerichtshof, Aut. Sektion Bozen, geführt werden.