

Delibera n. 41/2012

L'AUTORITÀ SUI SERVIZI PUBBLICI DEL COMUNE DI GENOVA, composta dai signori:

- Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti, Presidente
- Avv. Marco Barilati, Componente
- Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo, Componente

NELLA SUA ADUNANZA del 9/11/2012

SENTITO il Relatore Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

VISTO l'art. 2 del Regolamento di funzionamento di cui alla Deliberazione C.C. n. 77/2008

VISTI gli atti del procedimento n. 30/2012

VISTA la delibera ASPL n. 16/2010, che si richiama integralmente, che disciplina, con apposito regolamento, la certificazione delle carte dei servizi

VISTA la delibera ASPL n. 17/2012, che reca il parere sulla nuova disciplina delle Carte dei Servizi di cui al d.l. n. 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con l. n. 27/2012

VISTA la delibera n. 24/2012, che approva i nuovi modelli di carta dei servizi in conformità alla sopra richiamata disciplina

CONSIDERATO che:

1. In data 4/6/2012 Genova Palazzo Ducale - Fondazione per la Cultura, in riferimento alla delibera n. 24/2012 dell'ASPL ed al modello "Carta dei servizi" per società e fondazioni, aveva inviato all'Autorità una prima bozza di Carta dei servizi per la certificazione. Nell'adunanza del 6/7/2012 l'ASPL aveva deliberato l'apertura del procedimento n. 30/2012 per certificare detta Carta dei servizi e quindi di avviare l'istruttoria tecnica nell'ambito della quale venivano concordate con la Fondazione - ed apportate - alcune modifiche al testo del documento.
2. La Carta viene licenziata nella stesura proposta dalla Fondazione il 6/11/2012.

3. In data 8/11/2012, in conformità alla disciplina sopra menzionata sulla certificazione delle carte (delibera ASPL n. 16/2010), detta carta dei servizi è presentata, insieme alle carte di altri servizi, alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, che ha richiesto di indicare in modo più esplicito le tariffe per le viste al palazzo da parte dei gruppi e di allegare il modulo per la rilevazione della customer satisfaction.
4. Ad esito del procedimento n. 30/2012 l'Autorità ritiene quindi che la Carta dei servizi in questione, nella versione integrata a seguito delle osservazioni delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, sia conforme ai principi normativi in materia di carte dei servizi e qualità, nonché efficace nell'identificare e garantire i diritti degli utenti, condizioni essenziali per il riconoscimento della certificazione di qualità, ai sensi della citata delibera ASPL n. 16/2010.

Per questi motivi, nell'esercizio dei poteri attribuiti dall'art. 2 della regolamento istitutivo di cui alla deliberazione C.C. n. 77/2008 in materia di qualità dei servizi:

DELIBERA

1. di conferire alla Carta dei servizi della Genova Palazzo Ducale - Fondazione per la Cultura la certificazione di qualità, ai sensi della delibera ASPL n. 16/2010, ed autorizza la Fondazione ad apporre sulla Carta il bollino di certificazione dell'ASPL, che reca la data del rilascio ed il numero della presente delibera di conferimento;
2. di dare atto che le carte dei servizi certificate dall'Autorità sono visibili in un apposito spazio sul sito web dell'Autorità e che la validità della certificazione è annuale e corrispondente a quella della carta; la data del rilascio è apposta sul "bollino di certificazione";
3. che la presente delibera venga immediatamente pubblicata sul sito INTERNET dell'Autorità e comunicata al Sindaco di Genova, al Presidente del Consiglio comunale, all'Assessore alla Cultura, ai Capigruppo del Consiglio Comunale, al Segretario Generale, al Direttore Generale, a Genova Palazzo Ducale - Fondazione per la Cultura, alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riunite nella Consulta del Comune di Genova.

Il Presidente e Relatore
Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti