



COMUNE DI BARI

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

SEDUTA DEL 8 NOVEMBRE 2012

DELIBERA N.627

O G G E T T O

APPROVAZIONE PROGETTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI BARI

L'ANNO DUEMILADODICI IL GIORNO OTTO DEL MESE DI NOVEMBRE, , ALLE ORE 10.45 CON CONTINUAZIONE

SONO PRESENTI:

P R E S I D E N T E

EMILIANO Dott. MICHELE - SINDACO

A S S E S S O R I

N	COGNOME E NOME	PRES
1	PISICCHIO Prof. Alfonsino	SI
2	ABBATICCHIO Dott. Ludovico	NO
3	ALBORE Rag. Francesco	SI
4	BARATTOLO Dott. Filippo	SI
5	GALLUCCI D.ssa Floriana	NO
6	GIAMPAOLO D.ssa Margherita	NO

N	COGNOME E NOME	PRES
7	GIANNINI Avv. Giovanni	SI
8	LACARRA Avv. Marco	NO
9	LOSITO Dott. Fabio	NO
10	MAUGERI Prof.ssa Maria	SI
11	PAPARESTA Dott. Gianluca	SI
12	SANNICANDRO Ing. Raffaele	SI

ASSISTE IL SEGRETARIO GENERALE Dott. MARIO D'AMELIO

SU RELAZIONE DELL'ASSESSORE ALLE AZIENDE PROF. ALFONSO PISICCHIO
sulla base dell'istruttoria del Dirigente della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari
dott.ssa Ilaria Rizzo

Premesso che

- L'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 (Finanziaria 2008) prevede quanto segue:

“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”.

- A seguito di specifica azione ricognitiva è stato richiesto alle società partecipate AMTAB S.p.A., AMIU S.p.A. e AMGAS S.p.A. di adeguarsi a quanto previsto dalla lettera a) del citato comma 461 art. 2 L 24/12/2007 n. 244 in relazione all'obbligo di emanare da parte del soggetto gestore una "carta della qualità dei servizi";
- Per gli adempimenti di cui alle successive lettere del comma 461, al di là della specifica previsione in sede di stipula dei contratti di servizio, sono comunque interessati gli enti locali nell'ambito della creazione di un sistema di monitoraggio permanente sulla qualità dei servizi;
- Con delibera n. 1092 del 30/12/2009 è stato istituito l' Osservatorio per il controllo e la qualità dei servizi, al quale imputare le funzioni di cui alle lettere b), c), d), ed e) del succitato art. 2 comma 461 L 24/12/2007 n. 244 ed è stato approvato un articolato contenente le principali norme di organizzazione e funzionamento dell'Osservatorio stesso.
- l'art. 2 dello statuto dell'Osservatorio prevede che i suoi tre componenti vengono nominati per la prima volta per la durata di un anno all'esito delle procedure previste dall'art. 29 del Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi del Comune di Bari con un compenso annuo lordo di € 12.000 a persona;
- Che tali incarichi di collaborazione autonoma rientrano nel seguente punto del Programma 2009-2014 relativo agli incarichi esterni, come approvato con delibera di consiglio n. 53/2010 ed integrato con delibera n. 17/2012:
 - **Area Economico-finanziaria - "La città dell'Economia e dell'Occupazione"**
 - *"5) Le aziende pubbliche locali: privatizzazione, competitività e qualità dei servizi Attività d'intervento;*

CONSIDERATO CHE

- l'art. 6, c. 7, D.L. n. 78/2010 pone alle Pubbliche Amministrazioni (tra cui rientrano anche i Comuni) il vincolo di conferire incarichi di consulenza e collaborazione nel limite del 20% della spesa effettivamente sostenuta nell'anno 2009;
- per il 2012 il plafond disponibile per il Comune è stato già interamente assorbito e non è possibile procedere a nuovi affidamenti, tra cui quelli per i componenti dell'Osservatorio;

CONSIDERATO ANCORA CHE

- La Direzione Generale ha richiesto agli uffici di rimodulare i propri obiettivi prediligendo quelli che consentano di effettuare una *spending review* per l'Ente;
- La lettera e) del citato comma 461 art. 2 prevede che le attività previste per il monitoraggio del sistema sulla qualità e sul coinvolgimento delle associazioni di consumatori siano finanziate con

un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso;

RITENUTO

- Per le motivazioni sin qui esposte di riduzione e contenimento della spesa, di dover procedere ad una rimodulazione dell'intero sistema sulla gestione della qualità dei servizi pubblici locali come da progetto allegato, prevedendo le seguenti macro-fasi di attività:
 - 1) Individuazione degli standard quali-quantitativi da indicare nei contratti di servizio;
 - 2) Emanazione (o aggiornamento) delle carte della qualità dei servizi;
 - 3) Avvio del sistema di monitoraggio periodico e sessione annuale di verifica.

Per ogni ambito contrattuale sarà individuato un comitato tecnico di coordinamento del contratto, composto da rappresentanti dell'Ente e del soggetto gestore, il quale curerà le attività di monitoraggio della qualità dei servizi garantendo la partecipazione delle associazioni di consumatori, sotto il coordinamento generale della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari.

I comitati tecnici e il responsabile incaricato della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari costituiranno l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali affidati alle società partecipate del Comune. L'Osservatorio potrà avvalersi di figure di supporto tecnico i cui compensi saranno a carico delle società affidatarie ai sensi della lettera f) del comma 461 dell'art.2.

LA GIUNTA COMUNALE

UDITA la relazione dell'Assessore alle Società Partecipate e Qualità dei Servizi Prof. Alfonso Pisicchio e fattala propria.

DATO ATTO che sulla proposta di delibera di cui trattasi sono stati formulati i pareri di cui all'art.49 del suddetto Testo Unico 267/2000:

- parere favorevole di regolarità tecnica in atti espresso da Direttore dello Staff Società Partecipate e Qualità dei Servizi, come da scheda allegata;
- non si acquisisce il parere di regolarità contabile, non comportando il presente atto alcun impegno di spesa;

Vista, altresì, la scheda di consulenza giuridica del Segretario Generale, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

VISTI

- il D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

- il vigente Statuto del Comune di Bari;
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 1092 del 30/12/2009;

DELIBERA

Alla stregua delle argomentazioni innanzi riportate e che qui integralmente si richiamano,

- 1) **DI APPROVARE** il Progetto sulla Qualità dei Servizi Pubblici Locali (ai sensi dell'art. 2, comma 461, L. 244/2007), allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2) **DI DARE ATTO** che il presente atto sostituisce la delibera n. 1092 del 30/12/2009 che si intende pertanto revocata;
- 3) **DI INCARICARE** la Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari di porre in essere gli atti consequenziali con l'ausilio, ove necessario, delle Ripartizioni Tecniche competenti per ambito contrattuale e delle società affidatarie AMTAB S.p.A. AMIU S.p.A. e AMGAS S.p.A. per i rispettivi servizi.

EMENDAMENTO

LA GIUNTA

VISTA la proposta di delibera che precede, ritiene di emendarla prevedendo che i componenti dell'Osservatorio, nominati con la procedura di cui all'art.29 regolamento sull'organizzazione degli uffici e servizi non percepiscono alcun compenso.

CON VOTI UNANIMI, espressi per alzata di mano;

DELIBERA

APPROVARE la proposta dei delibera come sopra emendata.

PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI (AI SENSI DELL'ART. 2, COMMA 461, L. 244/2007)

Progetto sulla Qualità dei Servizi Pubblici Locali (ai sensi dell'art. 2, comma 461, L. 244/2007)

Indice

1. La normativa di riferimento
2. Le fasi delle attività di implementazione e gestione del sistema di qualità
3. Gli strumenti a disposizione del Comune di Bari

1. La normativa di riferimento.

L'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria 2008 ha introdotto a carico del Enti Locali una serie di attività e adempimenti da porre in essere al fine di consentire un maggiore controllo sulla qualità dei servizi pubblici locali da realizzarsi con la partecipazione attiva dei cittadini, nella veste di consumatori e utenti dei servizi, nonché di garantire l'economicità delle prestazioni e l'efficacia ed efficienza della pubblica amministrazione.

In particolare agli Enti locali sono richiesti i seguenti adempimenti:

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.

Lo strumento cardine per migliorare la qualità dei servizi è rappresentato dalla carta della qualità servizi che costituisce sia un mezzo per il miglioramento continuo della qualità, sia la fonte dell'impegno di aziende e amministrazione per assicurare i livelli di soddisfazione dell'utenza individuati di comune accordo.

2. Le fasi delle attività di implementazione e gestione del sistema di qualità

L'attività dell'Amministrazione sarà suddivisa nelle seguenti macro fasi:

- 1) Individuazione degli standard quali-quantitativi da indicare nei contratti di servizio;
- 2) Emanazione (o aggiornamento) delle carte della qualità dei servizi;
- 3) Avvio del sistema di monitoraggio periodico e sessione annuale di verifica.

Fase 1. Individuazione degli standard quali-quantitativi da indicare nei contratti di servizio

L'Amministrazione e il soggetto gestore determinano inizialmente i livelli di prestazione e gli indicatori di qualità da inserire nel contratto di servizio. Successivamente i fattori indice di qualità vengono trasmessi alle associazioni di consumatori che potranno formulare osservazioni e proposte che saranno poi oggetto di negoziazione e intese con l'Amministrazione che in seguito approverà i contratti di servizio.

Fase 2. Emanazione carta della qualità dei servizi

La società affidataria redige, d'intesa con le associazioni dei consumatori e le associazioni di imprenditori interessate, la carta della qualità dei servizi secondo uno schema standard, nel rispetto delle linee guida fornite dall'Ente.

La carta deve contenere:

- Gli standard quali-quantitativi relativi ai servizi oggetto dell'affidamento come già determinati nei contratti di servizio;
- Le modalità di accesso alle informazioni e di proposta dei reclami;
- Le modalità di rimborso degli utenti.

Alla carta dei servizi dovrà essere data la massima pubblicità e dovrà essere pubblicata sui siti internet della società affidataria e dell'Ente, tenendo conto di tutti gli eventuali aggiornamenti.

Le società del Comune già dotate di carta dei servizi, dovranno procedere ad aggiornare la stessa agli eventuali mutati parametri quali-quantitativi indicati nei contratti e a sottoporla ad una valutazione da parte delle associazioni dei consumatori e di imprese interessate.

Fase 3 – Avvio del sistema di monitoraggio della qualità dei Spl previsto dalle lettere c), d) ed e) del comma 461 dell'art. 2

Per ogni ambito contrattuale sarà individuato un comitato tecnico di coordinamento del contratto, composto da rappresentanti dell'Ente e del soggetto gestore, il quale curerà le attività di monitoraggio della qualità dei servizi garantendo la partecipazione delle associazioni di consumatori, sotto il coordinamento generale della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari.

I comitati tecnici e il responsabile incaricato della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari costituiranno l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali affidati alle società partecipate del Comune. L'Osservatorio potrà avvalersi di figure di supporto tecnico i cui compensi saranno a carico delle società affidatarie ai sensi della lettera f) del comma 461 dell'art.2. Le verifiche infrannuali dovranno avere cadenza trimestrale e nelle stesse si dovrà dar conto delle segnalazioni e delle proposte trasmesse dai cittadini attraverso gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dall'A.C.

Alla sessione di verifica annuale sul funzionamento dei servizi dovranno partecipare i comitati tecnici di coordinamento dei contratti, i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, nonché i cittadini interessati a presentare osservazioni e proposte.

In detta sede si dovrà fornire un giudizio sull'adeguatezza dei parametri alle esigenze dell'utenza, sul rispetto dei parametri indicati nei contratti di servizio e nelle carte dei servizi e sul funzionamento globale dei servizi.

Le valutazioni saranno effettuate sulla base di:

- 1) Rendicontazione fornita dal soggetto gestore sul raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 2) Rendicontazione fornita dal soggetto gestore sulle indagini di soddisfazione dei clienti;
- 3) Rendicontazione fornita dal soggetto gestore e dalla centrale di smistamento reclami e numero unico del Comune sulla gestione dei reclami;
- 4) Proposte di progetti di miglioramento a carico del gestore;
- 5) Osservazioni e suggerimenti forniti dalle associazioni di consumatori e dei singoli utenti.

Sulla base dei risultati della verifica annuale e delle osservazione e proposte da parte delle associazioni di consumatori e dei cittadini si svolgerà una sessione di riesame dei parametri da parte dell'Ente, d'intesa con il soggetto gestore.

Le eventuali modifiche ai parametri saranno successivamente comunicati alle associazioni dei consumatori.

3. Gli strumenti a disposizione del progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari

Gli strumenti a disposizione del Comune di Bari per la gestione del sistema sulla qualità dei servizi pubblici locali affidati alle società partecipate sono i seguenti:

- Linee guida per la redazione, aggiornamento e pubblicazione delle carte della qualità dei servizi, la cui adozione è a carico delle società affidatarie;
- Centrale di smistamento delle segnalazioni e numero verde unificato in collaborazione con URP e AMGAS S.r.l.
- Raccolta delle indagini di customer satisfaction effettuate dalle aziende con cadenza annuale minima.

1) Linee guida per la redazione delle carte della qualità dei servizi

Le linee guida indicano le modalità con cui l'A.C. garantisce una corretta e aggiornata gestione delle informazioni destinate agli utenti e il rispetto degli impegni presi.

Le carte devono essere predisposte secondo uno schema base che ne indica il contenuto minimo obbligatorio e devono essere tenute costantemente aggiornate e pubblicate sul sito del Comune e delle singole società affidatarie.

Le carte dovranno essere trasmesse alle associazioni di consumatori e di imprese interessate per eventuali proposte e osservazioni e, infine, dovranno essere sottoposte ad un sistema di monitoraggio annuale sulla base delle iniziative di miglioramento della qualità, indagini di customer satisfaction e dei risultati ottenuti rispetto agli standard di qualità prefissati.

Il contenuto minimo della carta sulla qualità dei servizi deve essere il seguente:

- 1) Parte descrittiva dei servizi:
 - Descrizione delle modalità di espletamento dei servizi;
 - Soggetti a cui sono rivolti;
 - Punti di contatto dell'azienda con gli utenti e modalità di accesso;
 - Costo dei servizi;
- 2) Standard di qualità conformi a quelli indicati nei contratti di servizio;
- 3) Diritti che gli utenti possono esigere nei confronti della società affidataria, tra cui il diritto al rimborso;
- 4) Gestione di reclami, osservazioni e suggerimenti;
- 5) Indagini di customer satisfaction;
- 6) Informazioni utili e suggerimenti agli utenti.

2) Centrale di smistamento delle segnalazioni e numero verde unificato

Lo strumento, oltre ad essere un mezzo di controllo sul rispetto degli standard quali-quantitativi dei contratti di servizio, è utile ad avvicinare il sistema di erogazione dei servizi ai bisogni effettivi dei cittadini, in un processo di miglioramento continuo.

I cittadini potranno segnalare in tempo reale disservizi, reclami e richieste di intervento che saranno immediatamente indirizzati alle strutture competenti alla gestione degli stessi.

L'esistenza di un numero verde unificato consentirà un accesso più immediato dei cittadini con le società partecipate del Comune e sarà dotato di un primo livello di intervento in cui la soluzione delle questioni sottoposte sarà gestita dall'operatore del numero verde unico, mentre potrà indirizzare le richieste più specifiche e tecniche direttamente alle società di riferimento.

I reclami, le osservazioni e i suggerimenti saranno inclusi in una banca dati che sarà messa a disposizione dei soggetti interessati alle procedure di monitoraggio della qualità dei servizi.

3) Rendicontazione delle indagini di customer satisfaction

Ogni azienda fornirà i risultati delle indagini di customer satisfaction allegando una relazione conclusiva che sarà utilizzata nella fase di verifica annuale del sistema di qualità.

In particolare la relazione conclusiva dovrà contenere un giudizio complessivo e di dettaglio, il confronto temporale con gli anni precedenti, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e dei progetti di miglioramento.

I risultati delle analisi potranno essere disponibili presso il sito del Comune e quelli delle rispettive aziende.

Rispetto alle criticità emerse e ai suggerimenti dell'utenza, le aziende potranno proporre progetti di miglioramento in sede di verifica annuale, ovvero nel corso della gestione ai soggetti incaricati del monitoraggio.



Ripartizione Enti Partecipati e Fondi comunitari

**SCHEMA DI CONSULENZA TECNICO GIURIDICA DEL SEGRETARIO
GENERALE**

N. 2012/00627

del 8 NOVEMBRE 2012

**OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE
DI BARI**

TIPO PROPOSTA G.M.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA: Positivo ---

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE:

**COLLABORAZIONE ED ASSISTENZA GIURIDICA-AMMINISTRATIVA DEL
SEGRETARIO GENERALE AI SENSI DELL'ART. 97 LETT. D DEL T.U.E.L.**

ANNOTAZIONI :

**Positivo NULLA DA OSSERVARE IN ORDINE ALLA LEGITTIMITA' DELLA PRESENTE
PROPOSTA SULLA BASE DEL PARERE TECNICO COSI' COME ESPRESSO AI SENSI DI
LEGGE.**

Bari, 12/10/2012

IL SEGRETARIO GENERALE

Mario D'Amelio

OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI BARI

PARERI ESPRESI, AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 49 DLGS 267 DEL 18.8.2000 – T.U.E.L. SULLA ALLEGATA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

1) Parere di regolarità tecnica:

Positivo

Bari, li 11/10/2012

Il responsabile

Ilaria Rizzo

Il presente verbale viene sottoscritto nei modi di legge:

IL PRESIDENTE
F.to

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Mario D'Amelio

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune dal 12/11/2012 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Responsabile dell'Albo Pretorio

Bari, 12/11/2012

F.to Serafina Paparella

CERTIFICATO DI COPIA CONFORME

La presente deliberazione è copia dell'originale depositata presso gli uffici.

Data

Firma

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Su relazione dell'incaricato si certifica che la presente delibera è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del comune dal 12/11/2012 al 26/11/2012.

L'incaricato

Responsabile dell'Albo
Pretorio---

Bari, 27/11/2012

F.to Serafina Paparella

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva, con la pubblicazione, per decorrenza dei termini di cui all'art. 134 TUEL.

Responsabile dell'Albo
Pretorio---
F.to Serafina Paparella

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del d.lgs n. 10/2002, del t.u. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet <http://albo.comune.bari.it>