



COMUNE DI TORRAZZA COSTE
PROVINCIA DI PAVIA

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Nr. 5 Reg. Delib

Oggetto: Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023.

L'anno **DUEMILAVENTIDUE** addì **VENTIQUATTRO** del mese di **MAGGIO** alle ore **21.00**, presso **la Sala Saoms** previa notifica degli inviti personali, avvenuta nei modi e termini di legge, si è riunito il **Consiglio Comunale in sessione ordinaria ed in seduta pubblica di prima convocazione**.

Risultano:

Nr. Ord.		Presenti	Assenti			Presenti	Assenti
1	ERMANN0 PRUZZI	Sì	-	8	TIZIANA DE GIOVANNI	Sì	-
2	GIUSEPPE RASO	Sì	-	9	PATRIZIA PASOTTI	-	Sì
3	MICHELA CONTEGNI	Sì	-	10	DONATELLA PASTORE	Sì	-
4	ORIANNA PIZZUTO	Sì	-	11	SARA CEREGHINI	Sì	-
5	ALESSANDRO GHIA	Sì	-				
6	GIANCARLO PETRONE	-	Sì				
7	ANNALISA NAVICELLA	Sì	-		TOTALI	9	2

Sono altresì presenti gli Assessori non Consiglieri Comunali (Partecipanti senza diritto di voto): **Sig. Alessandro Gaiotti e dott.ssa Claudia Berutti**.

Partecipa il Segretario Comunale **dott. Andrea Guazzi**, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Sig. **Ermanno Pruzzi** in qualità di Sindaco assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza dichiara aperta la seduta e pone in discussione la seguente pratica segnata all'ordine del giorno:

Oggetto: Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023.

Illustra lo Schema Regolatorio l'Assessore Claudia Berutti.

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTA la Deliberazione ARERA 363/2021/R/Rif, con la quale è stato approvato il Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;

RICHIAMATA la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni;

VISTO in particolare l'art. 3 del TQRIF che recita:

“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio che deve essere in ogni caso garantito.”;

DATO ATTO che l'IFEL, con Nota di chiarimento del 31.03.2022, pubblica delucidazioni in merito ai “termini di scadenza per l'approvazione dei PEF, delle tariffe e dei regolamenti del prelievo sui rifiuti e per la scelta del quadrante della qualità del servizio rifiuti” ritenendo che il riferimento alla data del 31 marzo, indicato nella delibera ARERA n. 15/2022, debba necessariamente essere considerato indicativo e non perentorio, in quanto dovrà essere allineato con la data di approvazione del PEF;

CONSIDERATO che, in Regione Lombardia, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Comune e che pertanto l'obbligo di cui sopra compete allo stesso;

RILEVATO che l'organizzazione dei pubblici servizi, tra i quali è certamente ricompresa anche la gestione dei rifiuti, rientra tra gli atti di competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettere a) ed e), del D.lgs. n. 267/2000;

TENUTO CONTO che l'Autorità ha definito 4 Schemi regolatori (1 base, 2 intermedi, 1 avanzato) con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio vigente;

DATO ATTO che:

- al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, occorre fare riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

- al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento;

CONSIDERATO inoltre che:

- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;

- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la successiva modificare dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2022 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle miglorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

RITENUTO di adottare lo Schema Regolatorio III, sentito anche l'attuale Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, valutandolo più in linea con la condizione attuale, come meglio evidenziato nel confronto delle tabelle 1 e 2 riportate dallo stesso TQRIF e qui accluse rispettivamente con la denominazione "allegato A" e "allegato B";

VISTI:

- lo Stato Comunale;
- il D. Lgs n.267/2000;

Considerato il parere **FAVOREVOLE** espresso dell'Organo di Revisione dell'Ente depositato agli atti, del 02-05-2022 ai sensi dell'art. 239 comma 1 lettera b) del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;

Acquisiti sulla proposta di deliberazione, per quanto di competenza, il parere del Responsabile Servizi Finanziari-Tributi in ordine alla regolarità tecnica e contabile ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 267/2000: **PARERE FAVOREVOLE**

**Il Responsabile Servizi Finanziari-Tributi
Dott.ssa Claudia Berutti**

Con voti favorevoli resi all'unanimità, essendo n. 9 i presenti n. 9 i votanti

DELIBERA

- 1) di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nello Schema Regolatorio III;
- 2) di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica indicati nel PEF pluriennale 2022/2025, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2;
- 3) di tener conto della scelta dello Schema Regolatorio di cui al punto 1) per la successiva approvazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, integrando in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- 4) di trasmettere copia della presente deliberazione al Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Successivamente, stante l'urgenza di dare attuazione al provvedimento, con separata ed unanime votazione espressa nei modi e nelle forme di legge

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, c. 4 D.lgs. 267/2000.

Fatto, letto e sottoscritto

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Andrea Guazzi

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto certifica che il presente verbale viene affisso all'Albo Pretorio del Comune di Torrazza Coste il giorno 06-06-2022 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

Torrazza Coste, 06-06-2022

IL VICE-SEGRETARIO COMUNALE
Dott.ssa Simona Rota

Copia conforme all'originale in carta libera ad uso amministrativo.

Torrazza Coste, 06-06-2022

IL SEGRETARIO COMUNALE

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il è decorso il termine di cui all'art. 134 c.3 del D.lgs. 267/2000 senza che siano stati sollevati rilievi.

Torrazza Coste,

IL SEGRETARIO COMUNALE

TQRIF – Tabella 1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

TQRIF - Tabella 2 Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI