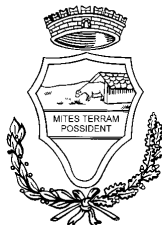


COMUNE DI MALEGNO
PROVINCIA DI BRESCIA



Verbale di deliberazione del Consiglio Comunale

N° 11 del 28/04/2022

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 **2022**, addì **ventotto** del mese di **Aprile** alle ore **20:00**, nella **Residenza Municipale di Malegno**, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto , si è riunito sotto la presidenza del **Sindaco** Erba Paolo il Consiglio Comunale.

All'Appello risultano :

Cognome e Nome	Funzione	Presente	Assente
ERBA PAOLO	Sindaco	X	
SIGALA MARCO	Consigliere	X	
FERITI SIMONE	Consigliere	X	
MENOLFI ILENIA	Consigliere		X
PEZZONI DARIO	Consigliere	X	
SIMONETTI MARIO	Consigliere	X	
MONTANELLI GIOVANNI	Consigliere		X
SERINI ALESSIA	Consigliere	X	
CAPITANIO ELISA	Consigliere	X	

Presenti : 7 Assenti: 2

Partecipa Il Segretario Comunale Avv. Carmen Modafferi, che provvede alla redazione del presente verbale.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio Comunale a trattare il seguente argomento :

OGGETTO: DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.

Il Sindaco cede la parola al vicesindaco Sigala Marco il quale spiega che è necessario adeguarsi alla delibera 15 del 2022 di Arera. Sono stati introdotti obblighi relativi alla qualità della gestione del servizio rifiuti . Tali obblighi andranno ad aumentare necessariamente i costi del servizio . Fa l'esempio dell'obbligo di adozione della carta dei servizi , del call center h24, etc. Il Comune opta per lo schema regolatorio base. Il Sindaco pone in votazione

IL CONSIGLIO COMUNALE

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 e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”;

Rilevato che all'interno dell'Allegato A della deliberazione 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come “l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente”;

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

Visto il vigente D.lgs. del 18 agosto 2000, n. 267 - TUEL;

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/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

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 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;

Sentito l'attuale gestore del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti Valle Camonica Servizi S.r.l;

Stante la possibilità per l'Ente di modificare successivamente lo Schema Regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2025 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

Ritenuto di adottare lo Schema Regolatorio I valutandolo più in linea con la condizione attuale, come meglio evidenziato nel confronto delle tabelle 1 e 2 riportate nello stesso, dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio ma non anche quello degli standard qualitativi, per poi cercare di migliorare tale livello, dotandosi degli strumenti necessari;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Acquisiti sulla presente proposta di deliberazione il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi dai Responsabili di Servizio, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, de D.Lgs. 267/2000;

Visto l'art. 42 del D.Lgs. n. 267/2000, che sancisce la competenza del Consiglio Comunale all'approvazione del presente atto;

Visto lo Statuto Comunale;

Con voti unanimi favorevoli, espressi nelle forme di legge dai sette consiglieri presenti e 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 I, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio vigente;
- 2) di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1), dandone atto nella stesura del 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 ai competenti Uffici Comunali e al Gestore del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- 5) di dare atto che sulla proposta della presente sono stati acquisiti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile (articolo 49 del TUEL).

Quindi

con voti unanimi favorevoli , espressi nelle forme di legge dai sette consiglieri presenti e votanti

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'articolo 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

Il Presidente
F.to Erba Paolo

Il Segretario Comunale
F.to Avv. Carmen Modafferi

REFERTO DI PUBBLICAZIONE
(Art. 124 c. 1, del T.U. 18.08.2000, n. 267)
(Art. 32, c. 1, della legge 18.06.2009, n. 69)

Certifico io sottoscritto Segretario comunale che copia della presente deliberazione è stata pubblicata, nel sito web istituzionale di questo Comune accessibile al pubblico (Art. 32, c.1, della legge 18.06.2009, n. 69) dal 09/05/2022 per quindici giorni consecutivi.

Lì, 09/05/2022

Il Segretario Comunale
F.to Avv. Carmen Modafferi

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
(Art. 134, comma 3 del d.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267)

si certifica che la presente deliberazione diverrà esecutiva decorsi 10 giorni dall'ultimo di pubblicazione

[X] è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del d.Lgs. 267/2000

Lì, 09/05/2022

Il Segretario Comunale
F.to Avv. Carmen Modafferi

Copia conforme all'originale cartaceo sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 22 D. lgs. 82/2005. s.m.i.

Malegno, 09/05/2022

Il Funzionario Incaricato
Manuela Guarinoni

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%

APPENDICE I

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