



COMUNE DI
SONICO

Provincia di Brescia

DELIBERAZIONE n° 24

Soggetta invio ai Capigruppo Consiliari

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

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 **TRENTA** del mese di **MARZO** alle ore **18.00**, in video-conferenza, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti della Giunta Comunale

All'appello risultano:

1. PASQUINI GIAN BATTISTA - Sindaco
 2. FANETTI MARCO - Vice Sindaco
 3. PELLOLI GIOVANNA - Assessore
- TOTALI

Presente	Assente
Si	No
Si	No
No	Si
2	1

Assiste l'adunanza il Segretario Comunale **Dott. Ausiliari Matteo** il quale provvede alla redazione del presente verbale, dando atto che la GC ai sensi dell'art. 73 del DL n. 18/2020 adotta lo strumento della video-conferenza per lo svolgimento della odierna riunione in conseguenza della situazione di emergenza sanitaria connessa all'infezione COVID 19 che richiede l'adozione di misure di contenimento della diffusione dell'agente virale, e dando conseguentemente atto che sia gli amministratori sia lo stesso Segretario comunale partecipano alla presente seduta in video-conferenza tramite l'utilizzo di sistemi di collegamento audio/video idonei ad identificare i componenti partecipanti alla stessa ed a comprendere quanto da essi espresso, e la cui identificazione ed espressione di volontà viene certificata dal Segretario comunale con la sottoscrizione del presente verbale (strumento utilizzato per la odierna seduta software "WhatsApp").

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sindaco Pasquini Gian Battista assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

DELIBERA G.C. N. 24 DEL 30 MARZO 2022.

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

LA GIUNTA 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 vigente che deve essere in ogni caso garantito. "

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;

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

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:

1. 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 1a 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 1a raccolta domiciliare;
2. 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;
- alla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la possibilità di modificare in futuro 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, 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 ed allegate al presente atto, 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;

VISTO il parere di regolarità tecnica e contabile favorevolmente espresso dai Responsabili del Servizio Economico Finanziario ai sensi dell'art. 49 – 1° c. del T.U.EE.LL. approvato con D.Lgs. N° 267/2000 e dell'art. 8.1 del Regolamento del sistema dei controlli interni;

CON VOTI unanimi espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. **DI DARE ATTO** che le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente atto;

2. **DI DETERMINARE** gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, 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;
3. **DI TENER CONTO** degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 2), dandone atto nella successiva stesura ed approvazione del PEF pluriennale 2022/2025, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ, Art. 9.2 MTR 2;
4. **DI TENER CONTO** della scelta dello Schema Regolatorio di cui al punto 2) 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;
5. **DI TRASMETTERE** copia della presente deliberazione ai competenti Uffici Comunali e al Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti;
6. **DI COMUNICARE** la presente deliberazione ai Capigruppo Consiliari contestualmente alla pubblicazione ai sensi e per gli effetti delle vigenti disposizioni di Legge;
7. **DI DICHIARARE** la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134, 4^o comma del D.Lgs. 267/2000, visto l'esito unanime e favorevole dell'apposita votazione palese. Letto, confermato e sottoscritto.

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%

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

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
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

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

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
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

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

F.to Ing. Pasquini Gian Battista

IL SEGRETARIO

F.to Ausiliari dott. Matteo

REFERTO DI PUBBLICAZIONE, COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO ED ESECUTIVITÀ

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale che copia del presente verbale viene pubblicata il giorno 14 APR. 2022 all'Albo Pretorio on-line ove rimarrà esposta per 15 gg. consecutivi ai sensi di legge e contestualmente viene comunicata, in elenco, ai capigruppo consiliari.

Si dà inoltre atto che la presente deliberazione:

diviene esecutiva, ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del D.Lgs. 267/2000, dopo il decimo giorno dalla sua pubblicazione all'Albo Pretorio on-line del Comune.

è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs. 267/2000.

Li 14 APR. 2022

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Ausiliari dott. Matteo

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

Addì 14 APR. 2022



IL SEGRETARIO COMUNALE

(Ausiliari dott. Matteo)