



## COMUNE DI PISOGNE

PROVINCIA DI BRESCIA

Viale Vallecamonica, 2 - 25055 Pisogne

Tel. **0364/883011** - Fax: **0364/8830240**

C.F. - P.IVA: 00377510177

pec: [protocollo@pec.comune.pisogne.bs.it](mailto:protocollo@pec.comune.pisogne.bs.it)

E-mail: [info@comune.pisogne.bs.it](mailto:info@comune.pisogne.bs.it)

sito internet: <http://www.comune.pisogne.bs.it>



# Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF

Ambito tariffario: Comune di PISOGNE (BS)

Periodo di riferimento: ANNO 2023

## INDICE

1. Premessa.....	3
2. Lo schema regolatorio di riferimento .....	3
3. Qualità tecnica e contrattuale .....	5
4. Carta della qualità.....	5
5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio .....	5
6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....	6
7. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente.....	6
8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....	6
9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....	7
10. Regolamento TARI.....	7
11. Art.58.1: Comunicazione utenze.....	7

## 1. Premessa

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

La nuova regolazione, nel rispetto dell'art.2 "Ambito di applicazione" Delibera 15/2022, si applica a tutti i gestori che svolgono i servizi che compongono il servizio rifiuti.

Il Comune in qualità di gestore tariffe e rapporto con gli utenti a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la nuova regolazione della qualità del servizio rifiuti.

Il gestore, ai fini dell'applicazione dell'art.56 del TQRIF "Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità" si è dotato di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni, di competenza, richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

## 2. Lo schema regolatorio di riferimento

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell'art. 3 "Schemi regolatori" della Delibera 15/2022, con Delibera di Consiglio Comunale n. 6 del 26/03/2022 ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L'Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello **Schema I** "obblighi minimi" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 del TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

**APPENDICE I**

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	<b>Schema I</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<b>SI</b>
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<b>SI</b>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	<b>SI</b>
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	<b>SI</b>
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	<b>n.a<sup>2</sup></b>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<b>SI</b>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<b>SI</b>
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	<b>SI</b>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	<b>SI</b>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	<b>SI</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	<b>SI</b>
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	<b>n.a.</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<b>n.a.</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	<b>SI</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<b>n.a.</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<b>SI</b>

### 3. Qualità tecnica e contrattuale

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif è articolato in **qualità contrattuale** (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e **qualità tecnica** (attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade).

Nell'ambito territoriale del Comune le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono erogate da più gestori, in particolare:

- Comune: è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti si applicano le seguenti disposizioni:
  - o Titolo II: per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
  - o Titolo III: per le prestazioni inerenti reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  - o Titolo IV: punti di contatto con l'utente;
  - o Titolo V: modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

### 4. Carta della qualità

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art.5 del TQRIF ha integrato in un unico testo i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i propri servizi di competenza. Il Comune con delibera di Giunta Comunale n. 275 del 30/12/2022 ha approvato un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento, ai sensi dell'art.3 del TITR è stato pubblicato sul sito web del Comune ([www.comune.pisogne.bs.it/pages/trasparenza-rifiuti/](http://www.comune.pisogne.bs.it/pages/trasparenza-rifiuti/))

### 5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La modulistica destinata agli utenti per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Richiesta di attivazione del servizio (Art.6 TQRIF)
- Risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art.7 TQRIF)
- Richiesta di variazione e cessazione del servizio (Art.10 TQRIF)
- Risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio (Art.11 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del Comune, compilabile online e disponibile presso l'ufficio tributi dell'Ente.

## **6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

La modulistica destinata agli utenti per i reclami, le richieste scritte di informazioni e la rettifica degli importi addebitati è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF. Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Reclamo scritto e richiesta di rettifica degli importi addebitati (Art.17 TQRIF)
- Risposta ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati (Art.18 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del Comune, compilabile online e disponibile presso l'ufficio tributi dell'Ente.

## **7. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente**

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.

Il Comune mette a disposizione delle utenze uno sportello fisico presso la sede comunale al quale l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, informazioni relativamente al servizio rifiuti e consultazione del documento di riscossione della tassa rifiuti.

Il Comune, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in applicazione dell'art.20 "*Obbligo di servizio telefonico*", con Determinazione n. 44 del 07/12/2022 ha attivato un numero verde 800959251 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il servizio telefonico e lo sportello fisico garantisce all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art.22.1 del TQRIF "*Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente*".

## **8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

Le disposizioni presenti nel Titolo V, relative all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, sono state recepite nel Regolamento Comunale, nel dettaglio:

- Termine per il pagamento (Art.10)
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Art. 8 e 9)
- Periodicità di riscossione (Art.10)
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Art.11)
- Modalità e tempo di rettifica per gli importi non dovuti (Art.16)

## **9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

La Società Aprica S.p.A. è il soggetto che si occupa, per conto del Comune di Pisogne, della gestione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare sono presentate dagli utenti tramite e-mail o servizio telefonico.

## **10. Regolamento TARI**

Tutti gli obblighi previsti dalla Delibera 15/2022/R/Rif e dal TQRIF aventi ad oggetto l'applicazione della Tari, che nel territorio comunale è di natura tributaria, sono stati recepiti nel Regolamento Tari Comunale con Delibera del Consiglio Comunale n. 20 del 02/05/2023.

## **11. Art.58.1: Comunicazione utenze**

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti comunica il numero di utenze al 31 dicembre 2023 suddivise per tipologia:

- UTENZE DOMESTICHE: 5185
- UTENZE NON DOMESTICHE: 640

IL SINDACO

LAINI FEDERICO

*Atto firmato digitalmente*