

COMUNE DI PISOGNE (BS)

Relazione ai sensi dell'art. 58.2 dell'Allegato A alla Delibera n. 15/2022/R/RIF "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani – TQRIF" per le gestioni in Schema I

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif, 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, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi livelli generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità.

In considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore ARERA ha previsto l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti.

La presente relazione assolve alla prescrizione per gestioni ricomprese nello Schema I ai sensi dell'Art. 58.2 del TQRIF, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità.

Il comune di Pisogne, in qualità di ETC, ha collocato il gestore Aprica S.p.A. all'interno dello Schema I.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per la parte relativa agli obblighi a cui è sottoposto questo gestore, è stata inviata all'Ente Territorialmente Competente ed è stata approvata dallo stesso.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è stata inoltre pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato ai sensi dell'articolo 3 del TITR.

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7

Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11

Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF.

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

La scrivente società ha redatto in conformità all'art. 17 del TQRIF un apposito modulo per i reclami scritti che riguardano il servizio operativo (non il servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti),

formulando le risposte in maniera chiara e comprensibile e indicando nelle stesse i contenuti minimi richiesti ai sensi degli artt. 18.1 e 18.2 del TQRIF.

Inoltre, la società ha adottando criteri prudenziali nella classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti ai sensi dell'art. 13 del TQRIF.

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22

Al pari di quanto riportato alla precedente alinea, Aprica S.p.A. ha disposto un numero verde totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza relativamente al servizio operativo (non al servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti).

Il servizio consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzi per la raccolta domiciliare.

È consentito agli utenti di richiedere le informazioni previste all'art. 22.1 del TQRIF.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui agli artt. 25, 26, 27 e 28 del TQRIF.

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

La scrivente società, in qualità di gestore della raccolta e trasporto, in linea con quanto riportato nel Contratto di Servizio, ha ottemperato all'obbligo di garantire all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. In particolare, ha applicato un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, in conformità all'art. 29 del TQRIF.

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzi per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32

La scrivente società, in qualità di gestore della raccolta e trasporto, in merito alle modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione, si è avvalsa di sportello online in conformità all'art. 19 e/o di servizio telefonico di cui all'art. 20 del TQRIF.

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1

La scrivente società, in qualità di gestore della raccolta e del trasporto, ha provveduto a predisporre una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale conformità con l'art. 35.1.

Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

La scrivente società, in qualità di gestore della raccolta e trasporto, ha predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto in conformità dell'art. 35.2, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1

La scrivente società, in qualità di gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio in conformità dell'art. 42.5 del TQRIF, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

La scrivente società, in qualità di gestore della raccolta e trasporto, in materia di obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e in conformità all'art. 48 del TQRIF:

- non ha predisposto un numero verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento;
- non ha pubblicato sulla Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

I servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Luogo e data

Brescia, 08/05/2024

In fede