



COPIA

**COMUNE DI PONZA  
PROVINCIA DI LATINA**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

<b>N. 14 Del 27.01.2023</b>	<b>Oggetto: Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023.</b>
---------------------------------	---

L'anno Duemila ventitré il giorno ventisette del mese di gennaio alle ore 13:00 nella Casa Comunale convocata dal Sindaco secondo le solite modalità, si è riunita la Giunta Comunale, con l'intervento dei Signori:

	<i>PRESENTI</i>	<i>ASSENTI</i>
<b>FRANCESCO AMBROSINO</b> <i>Sindaco</i>	X	
<b>GIUSEPPE FEOLA</b> <i>Assessore e Vice-Sindaco</i>	X	
<b>MARIA CLAUDIA SANDOLO</b> <i>Assessore</i>	X	
<b>GIUSEPPE MAZZELLA</b> <i>Assessore</i>	X	
<b>GIUSEPPINA AVERSANO</b> <i>Assessore</i>	X	
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Partecipa il Segretario Comunale Dott. Raffaele Allocca che cura la verbalizzazione della seduta.

Riconosciuto il legale numero degli intervenuti, il Sindaco assume la presidenza, e illustra il punto in discussione.

## LA GIUNTA COMUNALE

**VISTO** l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

**VISTA** la Deliberazione 363/2021/R/Rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la quale è stato delineato 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;

**VISTA** la Deliberazione 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, 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. 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che recita:

*“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 alla 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 il Comune svolge il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC);

**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 da un punto di vista contrattuale e tecnico 4 Schemi regolatori (Livello minimo quadrante n.1 ; livello intermedio quadrante n. 2 e n. 3 Livello avanzato quadrante n. 4) 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 del servizio e i conseguenti standard di qualità è necessario analizzare la documentazione riferita al contratto di servizio, ai regolamenti comunali e alla carta di qualità i cui contenuti consentono di definire:
  - 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:**

- l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti è affidato al Gestore DIODORO Ecologia s.r.l.e in essere per un periodo di 7 anni a partire dal 2016;
- l'ente ha previsto di potenziare la propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di elevare a livello qualitativo gli standard dei servizi secondo quanto prescritto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- 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 possibilità di modifica dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2023/2025 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, per la copertura di eventuali oneri [...] aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

**VALUTATO** il livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente e considerata la complessità di tempestivo adeguamento richiesto dall'Autorità con la ancor più stringente necessità di definirne il perimetro di costi per un periodo regolatorio non limitato alla singola annualità bensì esteso fino al 31.12.2025;

**VALUTATO** anche il confronto con l'attuale Gestore del servizio;

**RITENUTO** per tutti i motivi esposti sopra di voler provvedere ad introdurre il sistema regolatorio con gradualità, individuando come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo **SCHEMA I - LIVELLO QUALITATIVO MINIMO** valutandolo più in linea con la condizione attuale, 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 vigente D.lgs. del 18 agosto 2000, n. 267 - TUEL;

**RITENUTO CHE** l'organo competente all'adozione della decisione in ordine allo schema regolatorio sia da individuare nel Consiglio comunale alla luce della considerazione che la decisione da assumere incide sulla portata del servizio pubblico sotto gli aspetti della qualità contrattuale e quello della prestazione tecnica ed assume funzione programmatica (ai sensi dell'art. 42 c.2 lett. b) TUEL);

**ACQUISITI** i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica e contabile ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. n. 267/2000;

**DATO ATTO CHE** con il rilascio dei pareri di cui sopra, ai sensi dell'articolo 6 e seguenti del vigente Regolamento comunale sui controlli interni e dell'articolo 147-bis del D.lgs. 18/08/2000, n° 267, è stato assicurato sulla presente proposta di deliberazione il controllo di regolarità amministrativa e contabile;

Con votazione unanime legalmente resa;

### **DELIBERA**

1. **Di Prendere Atto** della Delibera 15/2022/R/rif, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale 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, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF);
2. **Di Determinare** gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo **SCHEMA I - LIVELLO QUALITATIVO MINIMO** di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif;
3. **Di Dare Atto Che** per le gestioni ricomprese nello Schema di cui al comma 2 non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità (art. 58.2) mentre sono vincolanti gli standard generali di qualità stabiliti all'interno del provvedimento di cui al punto precedente;
4. **Di Tener Conto** della scelta dello Schema Regolatorio di cui al comma 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 dal Gestore;
5. **Di Portare** in delibera di Consiglio Comunale la decisione dello schema regolatorio;
6. **Di Incaricare** gli uffici di competenza a trasmettere al Gestore la presente deliberazione affinché lo stesso possa provvedere alle necessarie determinazioni ai fini del calcolo delle componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, sulla base della scelta operata al precedente punto 1.
7. **Di rendere** la presente, stante l'urgenza di provvedere, immediatamente eseguibile, con separata unanime votazione, a norma dell'art. 134, IV comma, del TU sull'Ordinamento degli Enti Locali;

**Comune di PONZA**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani ANNO 2023**

*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

**Definizione Schema regolatorio**

## Sommario

Comune di PONZA.....	1
Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ANNO 2023	1
Definizione Schema regolatorio .....	1
1.      PREMESSA.....	2
PARTE I – SCHEMA REGOLATORIO.....	3
2.      PROCEDURA TQRIF.....	3
1.1          Check List.....	4
1.2          Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferital di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche.....	4
1.3          Anagrafica Ente .....	5
1.4          Analisi documentale.....	5
1.4.1          Riscontro Analisi documentale.....	5
1.4.2          Riscontro Check List.....	6
1.5          Scelta dello schema regolatorio .....	6
1.6          Valorizzazione componente CQ.....	7
PARTE II – PROCEDURE PER LA QUALITA' .....	8
3.      CRITERI E OPERE NECESSARIE IN BASE AI POSIZIONAMENTI NEI QUADRANTI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA.....	8

## 1. PREMESSA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con delibera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 e il relativo allegato A ha stabilito le linee guida per il settore dei rifiuti con riferimento ai temi inerenti la qualità del servizio, i criteri per la misurazione della qualità e quantità della raccolta differenziata dei rifiuti, attraverso la definizione di un sistema regolatorio di tipo asimmetrico e graduale per il rafforzamento del livello di tutela degli utenti e per l'assicurazione di una sostenibilità dei costi sottostanti alle misure gestionali prospettate con conseguenze dirette della tariffa a carico degli utenti per la fruizione del servizio.

ARERA adotta 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 servizio di qualità contrattuale e tecnica, con il quale l'Autorità fissa una serie di standard, dal livello più basso di gestione al più efficiente. Nuovi standard minimi tecnici e contrattuali per i quali la regolazione obbliga gli Enti territorialmente competenti a scegliere, uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato, in base al livello di servizio effettivo di partenza, individuando i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario.

Con riferimento alla gestione del servizio, le nuove responsabilità sono affiancate da indicatori e da relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo di partenza garantito agli utenti. Il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti stessi.

Le misure gestionali di tipo tecnico ed economiche finanziarie necessarie per la regolamentazione sulla qualità del servizio sono delineate dalla stessa ARERA mediante lo sviluppo della matrice a quattro schemi regolatori, riferibili a una serie di obblighi del servizio e standard generali di qualità, differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza individuato dall'ETC, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Una prima valutazione dei sistemi adottati per la gestione dei servizi richiede, al fine del corretto posizionamento nel quadrante di competenza, la valutazione dell'attuale contratto/i di servizio, dei regolamenti comunali e della carta di qualità del servizio.

Sulla base dell'analisi dell'attuale forma di Gestione dei Servizi di Igiene Urbana da parte del Gestore del Servizio e di imposizione tariffaria da parte del Gestore tariffe rifiuti, è stata prevista una prima analisi e/o verifica sulla situazione dell'Ente al fine di poter individuare il quadrante dello schema regolatorio in cui si posiziona l'Ente e deliberare entro i termini previsti dalla norma lo schema regolatorio.

La assunzione del quadrante permette di fornire all'Ente gli elementi necessari per il mantenimento dello stesso od il passaggio a standard qualitativi più evoluti.

# PARTE I – SCHEMA REGOLATORIO

## 2. PROCEDURA TQRIF

### Procedure

1. Il Comune in qualità di ETC effettua con i Gestori una ricognizione del servizio al fine di stabilire in quale degli schemi regolatori ricade la gestione.
2. I Gestori trasmettono quanto rilevato e Il Comune in qualità di ETC comunica il livello di qualità del servizio attuale.
3. Il Comune in qualità di ETC effettua uno studio strategico dei vari servizi, comunicando ai Gestori se risulta necessario o meno effettuare opere migliorative per raggiungere i livelli di qualità (nel caso in cui il servizio non rispetti quanto stabilito da ARERA) o per passare ad uno schema superiore.
4. I Gestori, nel caso in cui siano previsti degli adeguamenti, generano dei costi previsionali per rispettare quanto stabilito dall'ETC e ne forniscono rilevanza economico-finanziaria valorizzandoli direttamente nelle proprie parti di competenza del piano economico finanziario (PEF), descrivendo le operazioni migliorative in relazione di accompagnamento.
5. L'ETC riceve i dati dai Gestori e valorizza i coefficienti migliorativi di sua competenza per permettere al piano di assorbire i nuovi costi previsionali evitando lo sfioramento limite crescita tariffe.
6. La scelta dello schema dura 4 anni e per gli utenti sarà il primo giudizio della gestione rifiuti.

### DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO E RELATIVI ADEMPIMENTI

#### Percorso operativo:

- Check-list del livello attuale per le differenti gestioni.
- Analisi documentale per la verifica.
- Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche.
- Scelta dello schema regolatorio.
- Delibera di Giunta Comunale approvazione schema regolatorio.
- Comunicazione al Gestore affidatario dello Schema Regolatorio scelto.
- Predisposizione del PEF grezzo di competenza comunale e valorizzazione componente CQ.
- Ricezione del PEF grezzo del Gestore affidatario della raccolta e verifica della eventuale valorizzazione della componente CQ.



## 1.1 Check List

La prima fase permette di verificare, attraverso la compilazione di scheda cartacea, la presenza delladocumentazione prevista per poter determinare in una prima fase la qualità del servizio erogato e gli indicatori che permettono di valutare il rapporto qualitativo tra ETC, gestore ed utenza nello svolgimento dell'intera rete del servizio integrato, 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.

La Check List è erogata per i differenti Servizi: servizi di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiutiurbani, servizi di spazzamento e lavaggio strade, servizi di bollettazione e rapporto con l'utenza.

Il set di obblighi di servizio introdotti dalla delibera 15/2022/R/ rif ed analizzabile attraverso gli indicatori standard, è:

### Qualità Contrattuale:

- a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
- c) Punti di contatto con l'utente;
- d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
- e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
- f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### Qualità tecnica:

- a) Continuità e regolarità del servizio;
- b) Sicurezza del servizio.

## 1.2 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

Sulla base della Delibera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022: *“Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.*

*È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.*

*Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente”.*



### 1.4.2 Riscontro Check List

Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio			NR
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposta Variazione o cessazione servizio	x		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	x		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	x		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	x		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio			NR
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		x	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		x	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione tempo di attesa risposta telefonica		x	
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	x		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	x		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	x		

  

Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza		x	
contrattuale	Dissesti e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione dissesti segnalati			NR
contrattuale	Dissesti e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			NR
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		x	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	x		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali	x		
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza			NR
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	x		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	x		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Dilatazione contenitori non sovra riempiti	x		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione tempo di recupero del servizio non effettuato	x		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi tra Gestori		x	
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24			NR
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione tempo per pronto intervento	x		

X: stato dell'obbligo in riferimento all'attuale qualità contrattuale, a prescindere dalla scelta dello Schema Regolatorio

NR: non rilevante né competente per la condizione contrattuale dell'Ente

### 1.5 Scelta dello schema regolatorio

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I - LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

## **1.6 Valorizzazione componente CQ**

Per ciascun anno di valorizzazione della componente CQ (Allegato A alla deliberazione 363/2021/R/RIF (MTR-2), l'Ente territorialmente competente indica la quantificazione degli oneri aggiuntivi, variabili e fissi, approvati per l'adeguamento agli standard e livelli minimi di qualità del servizio in corso di definizione ovvero che saranno introdotti dall'Autorità e non già ricompresi nel previgente contratto di servizio.

CQ è la componente sia di parte fissa che variabile, di natura previsionale, destinata alla copertura di eventuali oneri variabili aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio. Trattandosi di una componente previsionale, il costo che l'Ente prevede di sostenere nell'anno (la previsione può essere inserita solo nei Piani Finanziari 2022 o 2023), dovrà essere poi verificato nei due anni successivi (2024 o 2025). Gli eventuali scostamenti che emergono dal confronto fra le suddette annualità devono essere restituiti ai contribuenti. La definizione analitica dei documenti di servizio e la Check List connessa, permettono di operare una stima per la sola componente di revisione della documentazione di rito pari a 0,95 €/abitante. Le attività tecniche di messa a punto delle procedure necessarie all'adesione allo schema regolatorio saranno computate da Gestore servizi.

## PARTE II – PROCEDURE PER LA QUALITA'

### 3. CRITERI E OPERE NECESSARIE IN BASE AI POSIZIONAMENTI NEI QUADRANTI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

La definizione dello Schema Regolatorio comporta, entro la data di attivazione del TQRIF, la messa a punto della Regolamentazione dei differenti Servizi per l'adeguamento degli standard contrattuali e tecnici previsti dallo Schema deliberato. **In Allegato III si riporta lo Schema degli adempimenti previsti sulla base dei livelli di regolazione per ciascuno Schema regolatorio.**

Il Comune in qualità di ETC, anche su proposta motivata del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei gestori dei singoli servizi che lo compongono, può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF.

Il Comune in qualità di ETC delinea il quadro di adeguamenti con i Gestori per allineare la gestione al livello qualitativo scelto (Qualità contrattuale, Qualità tecnica, Flussi informativi fra gestori, Obblighi di registrazione e comunicazione, Verifica e pubblicazione dei dati di qualità) e **quantificai costi CQ a valere sul Piano Economico Finanziario.**

Ogni Gestore, per la propria parte, dovrà integrare gli obblighi di servizio previsti nel TQRIF all'interno dei propri processi amministrativi e tecnici.

Gli Atti conseguenziali prevedono nella prima fase di verifica dei servizi:

- a livello documentale, la revisione dei Regolamenti Comunali (TARI e Tecnico – Servizio di igiene urbana), la definizione del Piano Economico Finanziario con la definizione dei Costi CQ di concerto ai Gestori, la Carta dei Servizi, eventuali Investimenti per messa a punto Servizi (es. mappatura contenitori, rilevamento volumetrico), la Definizione modelli per richieste (variazione e cessazione servizio, reclami, richiesta info, rettifica importi, richieste tecniche servizi) e pubblicazione su internet dei dati richiesti;
- l'attivazione di procedure qualificanti l'attivazione o cessazione del servizio, reclami e rettifiche, info, richieste tecniche servizi (riparazione, ritiro su chiamata, interventi di sicurezza, posizionamenti e programmi);
- l'attivazione di servizi, quali call center tributari e operativi, gestione pagamenti, rateizzazioni, rettifiche, mappatura contenitori, programmi attività, gestione servizi su chiamata, disservizi, abbandoni, riparazioni, ...
- per schemi regolatori superiori al I, sportello on line (II, III, IV), controllo riempimenti contenitori (III, IV) registrazione interruzioni servizio.

La fase successiva di verifica delle performance raggiunte nella prima fase, definirà in base allo schema regolatorio gli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica dei servizi.

Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al Comune in qualità di ETC una relazione,

firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.

Visto lo schema di deliberazione che precede ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs.18.8.2000, n. 267, si attesta di avere espresso sulla proposta di deliberazione:

-per la regolarità tecnica: **Parere favorevole.**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

f.to Arch. Pasquale Sarao



-per la regolarità contabile: **Parere favorevole**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

f.to Dott. Raffaele Allocca



Del che si è redatto il presente verbale, approvato e sottoscritto:

<b>Il Presidente</b>	<b>Il Segretario Comunale</b>
f.to Francesco Ambrosino	f.to Dott. Raffaele Allocca



Il sottoscritto Segretario Comunale Dott. Raffaele Allocca, visti gli atti d'ufficio,

### ATTESTA

*che la presente deliberazione:*

è stata affissa all'albo pretorio, per rimanervi per quindici giorni consecutivi, con il N. 14 a partire dal 10/02/2023, ai sensi dell'art. 124 della legge 18 agosto 267

*che la presente deliberazione è:*

Dichiarata immediatamente eseguibile a norma dell'art. 134, 4° comma del D.Lgs n. 267/2000

Esecutiva a norma dell'art. 134, 3° comma del D.Lgs. n. 267/2000

Dalla residenza comunale, li

SI ATTESTA CHE LA PRESENTE COPIA E' CONFORME ALL'ORIGINALE.

**Il Segretario Comunale**  
**Dott. Raffaele Allocca**

