



COMUNE GOTTOLENGO

PROVINCIA DI BRESCIA

Piazza XX Settembre,1

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

COPIA

N° 210 del 21/11/2022

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E MODULISTICA TARI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) EX DELIBERA DI ARERA 15/2022/R/RIF.)

L'anno 2022, addì lunedì ventuno del mese di Novembre alle ore 15:00, nella Sala della Giunta, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla Legge, vennero oggi convocati a seduta gli Assessori Comunali.

All'appello risultano:

Cognome e Nome	Funzione	P	A
DANCELLI DANIELE	SINDACO	X	
MASSA GIACOMO	ASSESSORE	X	
FRERETTI ANDREA	ASSESSORE	X	
GHIDELLI FEDERICO	VICE SINDACO - ASSESSORE	X	
BIGLIETTI LINDA	ASSESSORE	X	

Presenti : 5 Assenti: 0

Assiste Il Segretario Comunale Dott. Giuseppe Iapicca il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti Il Sindaco Dott. Daniele Dancelli dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E MODULISTICA TARI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) EX DELIBERA DI ARERA 15/2022/R/RIF.)

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del PCM del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi
- D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010;
- Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

VISTI:

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19/11/2008 , modificata dalla direttiva (UE) 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30/11/2018, relative alla gestione dei rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30/11/2018 di modifica della direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio;
- la legge 14/11/1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" e s.m.i;
- la legge 27/07/2000, n. 212 "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- il DLGS 18/08/2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- il DLGS 06/09/2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";
- il DLGS 03/04/2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- il DLGS 18/04/2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- il DLGS 03/09/2020, n. 116 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- il DPR 27/04/1999, n. 158 recante "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- il DPR 28/12/2000, n. 445, recante "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 13/02/2014 "Criteri ambientali minimi per «Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani» (...);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze 20/04/2017 "Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di

tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”;

- la Direttiva del PCM 27/01/1994, recante “Principi per l’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23/12/2014 N. 649/2014/A “Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”, e, in particolare, l’Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 02/02/2018 n. 57/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità 05/04/2018 n. 226/2018/R/RIF “Avvio di procedimento per l’adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati”;
- la deliberazione dell’Autorità 18/06/2019 n. 242/2019/A “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 30/07/2019 n.333/2019/A “Istituzione di un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie Locali in materia di ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati”;
- la deliberazione dell’Autorità 31/10/2019 n.443/2019/R/RIF “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
- la deliberazione dell’Autorità 31/10/2019 n.444/2019/R/RIF “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- deliberazione dell’Autorità 17/03/2020 n.71/2020/A “Protocollo d’intesa tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Ente Nazionale Italiano di Unificazione”;
- la deliberazione dell’Autorità 06/10/2020 n.362/2020/R/RIF “Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno deiservizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 24/11/2020 n.493/2020/R/RIF “Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l’anno 2021”;
- la deliberazione dell’Autorità 30/03/2021 n.138/2021/R/RIF “Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)”;
- la deliberazione dell’Autorità 03/08/2021 n.363/2021/R/RIF “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)”;
- la deliberazione dell’Autorità 14/12/2021 n.571/2021/R/COM “Avvio di procedimento per l’aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 13/01/2022 n. 2/2022/A “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 23/02/2021 n. 72/2021/R/RIF “Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 12/10/2021 n. 422/2021/R/RIF “Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 29/10/2021 n. 465/2021/A “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente”;
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 10/10/2019 n. 3/DRIF/2019 “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF”;
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 18/12/2019 n.4/DRIF/2019 “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF” ;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18/01/2022 n° 15/2022/R/RIF “REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI”;

RICHIAMATI i seguenti atti:

-la determina UTC n. 12 del 19/02/2018 di “PROPOSTA DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI E IGIENE AMBIENTALE DAL 01.05.2018 AL

30.04.2025 (7 ANNI) CON OPZIONE RINNOVO FINO AL 30.04.2028 (3 ANNI) - DITTA LA.BI.CO.DUE SRL - LOGRATO – CIG 7327132C98 ;

-il contratto d'appalto rep n.1260 del 23/04/2018;

-la delibera di GC n. 46 del 12/03/2018 sono stati approvati gli: “INDIRIZZI IN MERITO ALLA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEL VERDE ED APPROVAZIONE DEL 1° ELENCO DELLE UTENZE CHE PRATICANO IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO - ANNO 2018” indicando che la raccolta del verde;

- la delibera di GC n.58 del 09/04/2018 avente ad oggetto: “INDIRIZZI IN MERITO ALLO START UP E GRADUALE MODULAZIONE DELLA RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI PER LA NUOVA GESTIONE DEI RIFIUTI DI GOTTOLENGO CON DITTA LA BI.CO DUE SRL - LOGRATO - 2 SEMESTRE 2018”;

-la delibera di Consiglio Comunale N° 17 del 28/03/2019 avente ad oggetto “ESAME ED APPROVAZIONE REGOLAMENTO GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI”;

-la delibera di GC n. 12 del 10/02/2020 avente ad oggetto: “SUBENTRO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DI INDUMENTI USATI DALLA SOCIETA' ONLUS HUMANA PEOPLE ITALIA SCRL ALLA SOCIETA LA BICO 2 SRL DI LOGRATO A FAR DATA DAL 01/02/2020”;

-la delibera di Consiglio Comunale N° 30 del 23/09/2020 avente ad oggetto “REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI) - APPROVAZIONE”;

- la delibera di GC n. 202 del 04/11/2020 avente ad oggetto: “PRESA D'ATTO DELLA FUSIONE PER INCORPORAZIONE DELLA DITTA LA BI.CO. DUE SRL IN APRICA SPA DAL 31/12/2020”;

-la delibera di Consiglio Comunale N° 30 del 17/06/2021 avente ad oggetto “MODIFICA AL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLA TASSA RIFIUTI (TARI);

- la delibera di GC n.100 del 19.05.2022 avente ad oggetto “APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DELL'UFFICIO TRIBUTI, DEL MODELLO DI RECLAMO E DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (C.D. CUSTOMER SATISFATION)”;

-la delibera di GC n. 14 del 26/01/2022 avente ad oggetto “PRESCRIZIONI ED INDIRIZZI OPERATIVI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI IN GOTTOLENGO- DITTA APRICA SPA-ANNO 2022”;

-la delibera di GC n. 53 del 23/03/2022 avente ad oggetto “DELIBERA ARERA N. 15/2022 QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. INDIVIDUAZIONE POSIZIONAMENTO NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI. ART. 3 ALLEGATO A “TQRIF””;

-la DGR n.8/6144 del 12/12/2007 in merito alla “Carta qualità dei servizi dei rifiuti” di Regione Lombardia;

TUTTO CIO PREMESSO il Comune di Gottolengo intende adottare la “**Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Gottolengo**” al fine di:

-assicurare la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*);

-la Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune, rappresentando di fatto lo strumento col quale il cittadino-utente:

- è informato sui servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;

- conosce, pertanto, le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono individuati in utenze domestiche ed utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27/12/2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendendo in sintesi le seguenti attività :

• Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: Il **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Gottolengo**;

• Attività di raccolta e trasporto : Il **gestore della raccolta e trasporto è Aprica Spa**;

¹ www.arera.it

- Attività di spazzamento (compresa attività di gestione Centro di Raccolta): il **gestore dello spazzamento è Aprica Spa**;

VISTO pertanto l'allegato schema di CARTA DI QUALITA' del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani redatto in ossequio al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera n.15/2022/R/rif., predisposto in coordinamento da Comune e da Aprica spa;

DATO ATTO CHE nella carta dei servizi necessita definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si indica quanto segue:

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta 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 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi 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 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 con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento 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%

VISTO che tale documento è quello col quale il Comune intende assumere una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione dei rifiuti solidi urbani e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi, in cui si esplicitano quali servizi sono erogati, le modalità e gli standard di qualità garantiti, con la finalità di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, anche attraverso la semplificazione delle procedure, la promozione delle informazioni sul servizio e la verifica del rispetto degli standard di servizio preventivamente fissati con predisposizione di procedure di reclamo, coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo;

VISTA la mail dell'Ufficio Sviluppo Osservatorio Aprica sui rifiuti in data 17.11.2022, in merito alla succitata carta, con particolare riferimento alla necessità di confermare entro il 30 novembre 2022 l'approvazione della carta da parte del Comune di Gottolengo, termine che consente anche ad APRICA SPA di procedere alla sua pubblicazione nei termini stabiliti da ARERA;

VISTA la nuova modulistica TARI, aggiornata all'attuale normativa, predisposta dell'Ufficio Tributi del Comune di Gottolengo;

VISTO lo Statuto Comunale vigente;

PRESO atto dei Pareri resi ai sensi dell'art.49 del D. Lgs. 267/2000 dai responsabili dei servizi interessati sotto il profilo tecnico e contabile;

VISTO l'art.48 del D. Lgs. 267/2000;

CON VOTI favorevoli unanimi espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

1-di **DARE ATTO** che la premessa è parte integrante e sostanziale della presente;

2-di **APPROVARE** il testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera n.15/2022/R/rif., predisposto in collaborazione tra Comune e APRICA SPA ed allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale, nonché la nuova modulistica TARI, aggiornata all'attuale normativa, predisposta dell'Ufficio Tributi del Comune di Gottolengo;

3-di **PROVVEDERE** alla pubblicazione della stessa Carta e di tutta la modulistica TARI nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, entro il prossimo 1° gennaio 2023, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019;

4-di **DARE ATTO** che il riferimento in qualsiasi atto dell'appalto/contratto gestione rifiuti in merito alla carta di qualità deve essere rapportato alla presente deliberazione;

5-di **DICHIARARE** la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. 267/2000;

6- di **DARE** comunicazione della presente deliberazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art.125 del D. Lgs. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco
F.to Dott. Daniele Dancelli

Il Segretario Comunale
F.to Dott. Giuseppe Iapicca

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata, in data 28/02/2023 R.P. N . 197, per 15 giorni consecutivi nel sito web istituzionale di questo Comune accessibile al pubblico (art. 32, comma 1 della legge 18 giugno 2009, n° 69) e contestualmente comunicata ai capigruppo.

Il Segretario Comunale
F.to Dott. Giuseppe Iapicca

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 10/03/2023

Decorsi 10 giorni dalla pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3°, D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267

Immediatamente ai sensi dell'art. 134, comma 4°, D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

28/02/2023

Il Segretario Comunale
F.to Dott. Giuseppe Iapicca

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

Gottolengo, 01/03/2023

Il Responsabile del Servizio
Rag. Daniela Semenzi