

ALLEGATO A

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
1	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
2	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%
3	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%
4	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%
5	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
6	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%
7	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%
8	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%

		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
9	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%
10	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 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
11	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%
12	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
13	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%
14	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%
15	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%
16	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%
17	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%

		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
19	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%
20	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
21	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%
22	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%

n.a. = non applicabile

In grassetto sono evidenziate le voci di competenza Garda Uno SpA o dell'Ente Locale e di Garda Uno SpA per le rispettive competenze.

In caso di applicazione di Tariffa Puntuale Corrispettiva, tutte le voci sono di competenza di Garda Uno SpA.



VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Numero 16 in data 29/04/2022

OGGETTO: INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ PER IL COMUNE DI MANERBIO PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 3 - TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF), ALLEGATO “A” ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF) IN QUALITÀ DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.

L'anno **duemilaventidue** oggi **ventinove** del mese di **Aprile** alle ore **18:30** nella sala consiliare, convocato dal Sindaco, mediante avvisi scritti e recapitati a norma di legge, si è riunito il Consiglio comunale in seduta pubblica di prima convocazione.

Previo esaurimento delle formalità prescritte dalla normativa vigente, all'appello risultano presenti:

Componente	Presente	Assente	Componente	Presente	Assente
ALGHISI SAMUELE		X	VIVIANI PIERFAUSTO		X
ZILIOI GABRIELE	X		GENNARI GIAN PIETRO	X	
CARLOTTI NERINA MARIA TERESA	X		MIGLIORATI GIUSEPPE	X	
BISSOLOTTI ANNAMARIA	X		MOSCA FEDERICO		X
GABANETTI VALENTINA		X	ZUCCHI ALBERTO		X
BERTENI FABIO	X		LORETTI STEFANO		X
RIBOLI MASSIMILIANO	X		CASARO FERRUCCIO	X	
BRUNELLI ETHEL	X		MANTOVANI MARIO	X	
MONTANI CHIARA	X				

Numero totale PRESENTI 11 – ASSENTI 6

Partecipano alla seduta, senza diritto di voto, gli Assessori Comunali esterni: PRETI GIANDOMENICO, SAVOLDI LILIANA, PELI DIEGO, COMINELLI SERENA.

Assiste alla seduta il Segretario generale, dott.ssa Francesca Travaglino, la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il dott. Gabriele Zilioli – nella sua qualità di Consigliere Anziano – assume la presidenza e dichiara aperta la discussione per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

Vice Presidente - Zilioli: Passiamo ora al quarto punto dell'Ordine del Giorno, avente per oggetto: *“Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità per il Comune di Manerbio per il periodo 2022-2025 in qualità di Ente territorialmente competente”*. Cedo la parola all'Assessore Cominelli.

Assessore Cominelli: La necessità di deliberare quanto vi sto per esporre, deriva da una disposizione di ARERA, che è l'Autorità di regolazione per l'energia, le reti e l'ambiente, in base alla Legge del 27 dicembre del 2017. ARERA in data 18 gennaio 2022 ha deliberato la necessità di una regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, attuando l'obiettivo di far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, simmetria e sostenibilità economica. Di conseguenza, abbiamo avuto la necessità di interfacciarci con la Società Garda Uno, attualmente affidataria del servizio, e ci siamo trovati di fronte ad una novità; non vi nascondo che è stata di non facile reperimento la documentazione per decidere in modo cosciente il da farsi e c'è stato un andirivieni di e-mail appunto tra la nostra Amministrazione e la Società Garda Uno. Sono tutte novità, l'avvento di ARERA è stato una rivoluzione e siamo, quindi, ancora in una fase di rodaggio, chiamiamolo così, di conseguenza ARERA ci chiede di aderire a uno Schema qualitativo. Sono stati predisposti quattro possibili Schemi, ovvero: Schema 1, livello qualitativo minimo; Schema 2, livello qualitativo intermedio; Schema 3, livello qualitativo intermedio/avanzato, diciamo così; Schema 4, livello qualitativo avanzato. Questi Schemi corrispondono alla qualità del servizio a 360 gradi, ovvero coinvolgono sia attività di back office, che attività di esecuzione del servizio, quindi - vi faccio un esempio su tutti - il tempo di risposta alle e-mail, piuttosto che il tempo di reattività dell'Ente gestore in caso di disservizi, solo per citarne alcuni. Abbiamo convenuto, analizzando anche il contratto in essere, che il livello qualitativo previsto dal contratto di servizio e di ricognizione attuale per il 2022-2025 era riconducibile al livello qualitativo minimo. Abbiamo pertanto aderito a questo Schema, perché rappresenta quella che attualmente è la nostra situazione. Ci tengo a precisare che, eventualmente, qualora la parte politica volesse intraprendere un cammino di miglioramento, per aderire a livelli qualitativi intermedi, si valuterà, ma non si può prescindere da Garda Uno, che assolve al servizio, cioè diciamo dalla “madre” che determina un po' gli standard qualitativi. Ovviamente, se la volontà dell'Amministrazione è forte, bisogna prendere, diciamo, il sacco dall'alto e agire in modo radicale, lavorare per effettuare le opportune variazioni, che sicuramente non saranno repentine e non potranno essere veloci.

Vice Presidente - Zilioli: Ci sono interventi da parte del Consiglio. Prego Consigliere Casaro.

Consigliere Casaro (Capogruppo “Civici della Lega Manerbio”): Siccome la materia - come ha detto giustamente l'Assessore - è complessa ed articolata, avrei preferito, anche per i punti successivi che riguardano lo stesso argomento, fare una Commissione dedicata. È vero che decidete voi sul da

farsi, ma è anche altrettanto vero che magari, discutendo di una fattispecie, avremmo potuto condividere di più, o di meno, dipende, le scelte che avete fatto. Quindi, in questo momento, visto che non sono stato interpellato, voterò contrario.

Vice Presidente - Zilioli: Prego Consigliere Bissolotti.

Consigliere Bissolotti (Capogruppo “Patto Civico per Alghisi Sindaco”): Volevo solo aggiungere una cosa: la materia è complessa e noi siamo nello Schema qualitativo minimo, ben venga che l'Assessore solleciti a migliorare il nostro Schema qualitativo, ma sottolineo che il miglioramento determina sicuramente un aumento dei costi della tariffa, e siccome mi sembra che la tariffa di questo servizio, pilotato da ARERA, ultimamente assuma costi abbastanza importanti, direi che per il momento possiamo accontentarci anche dello Schema qualitativo minimo. Grazie.

Vice Presidente - Zilioli: Prego Assessore.

Assessore Cominelli: A ulteriore precisazione: ovviamente gli standard qualitativi devono essere analizzati nelle loro mille sfaccettature e anche analizzate le conseguenze che, a cascata, porta uno Schema qualitativo. Sicuramente il fattore costo potrebbe essere abbastanza importante, quindi condivido; una scelta di questo tipo deve essere fatta analizzando, ribadisco, a 360 gradi tutto ciò che comporta a medio e lungo termine.

Vice Presidente - Zilioli: Ci sono altri interventi? Passiamo alla votazione.

Segretario Comunale - dott.ssa Travaglino: Favorevoli? 9. Contrari? 2.

Immediata eseguibilità: favorevoli? 9. Contrari? 2. Grazie.

Successivamente, esauritasi la discussione in merito all'argomento, specificato che la registrazione audio della seduta è pubblicata, ai sensi dell'art. 25 del vigente regolamento del Consiglio comunale, sul sito internet istituzionale, unitamente alla relativa trascrizione,

IL CONSIGLIO COMUNALE

PREMESSO che l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, attribuisce all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, 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 ARERA 363/2021/R/Rif, con la quale è stato approvato 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 n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), ha disciplinato il Testo Unico della "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), attuando l'obiettivo di *"far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica"*, che articola i seguenti obblighi di servizio:

- per la 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;
- per la qualità tecnica:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

RICHIAMATO in particolare l'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *"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 e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito"*.

CONSIDERATO che:

- entro il 31/03/2022 (*termine ordinario ma non perentorio posticipato alla data di approvazione del PEF, ovvero entro il 30/04/2022*) ciascun Ente territorialmente competente (ETC) deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:
 - Schema I: livello qualitativo minimo;
 - Schema II: livello qualitativo intermedio;
 - Schema III: livello qualitativo intermedio;
 - Schema IV: livello qualitativo avanzato;
- in base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità di determinare eventuali obblighi di

servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento (art. 2 deliberazione ARERA n. 15/2022; art. 3.2, Allegato A).

TENUTO CONTO che l'adeguamento agli obblighi ed il raggiungimento degli standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema della matrice regolatoria di appartenenza, determinerà degli oneri da inserire nella componente "CQ" del piano finanziario 2022/2025, prevista dalla deliberazione ARERA n. 363/2021.

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"*.

VISTO che l'articolo 3-bis del Decreto-Legge 138/11, al comma 1-bis, attribuisce agli enti di governo dell'ambito o bacini territoriali ottimali e omogenei, cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, le *"funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo [...]"*.

RILEVATO CHE:

- nell'ambito del D.lgs. n. 152/2006 è permesso alle Regioni, ai sensi dell'art. 200, comma 7, adottare *"modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali"*, predisponendo un Piano Regionale di gestione dei rifiuti che dimostri la propria adeguatezza rispetto agli obiettivi strategici previsti dalla normativa vigente;
- l'art. 201, comma 1 del D.Lgs. 152/2006 specifica che: *"Al fine dell'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro il termine di sei mesi dalla data di entrata in vigore della parte quarta del presente decreto, disciplinano le forme e i modi della cooperazione tra gli enti locali ricadenti nel medesimo ambito ottimale, prevedendo che gli stessi costituiscano le Autorità d'ambito di cui al comma 2, alle quali è demandata, nel rispetto del principio di coordinamento con le competenze delle altre amministrazioni pubbliche, l'organizzazione, l'affidamento e il controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti"*.

CONSIDERATO CHE:

- alla data di approvazione della presente Deliberazione non è noto il soggetto a cui è affidato il ruolo di Ente Territorialmente Competente per l'anno 2022 e che, quindi, siano da ritenere implicitamente assegnate ai Comuni le funzioni ad esso spettanti;
- le funzioni riservate all'Ente Territorialmente Competente, in seno all'organizzazione dell'ente, sono distinte in quanto i compiti a cui esso è chiamato non si esauriscono nella sola validazione, intesa come verifica della congruità dei dati trasmessi dai diversi gestori, ma comprendono scelte che per la natura dell'Ente Locale non possono che spettare all'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo,

nel caso specifico il Consiglio Comunale.

VISTO che ai sensi dell'articolo 107 del D.Lgs. 267/2000 *“i poteri di indirizzo e di controllo politico-amministrativo spettano agli organi di governo, mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita ai dirigenti mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo”*.

VISTA la Deliberazione 363/2021/R/Rif, all'articolo 2, commi 2 e 3, nei quali viene definita la componente tariffaria CQ come *“la componente di cui al comma 9.2, di natura previsionale, 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”*.

CONSIDERATO che l'individuazione dello Schema Regolatorio di Gestione tra quelli indicati all'articolo 3.1 del TQRIF, consente la valorizzazione puntuale della componente CQ, mediante la ponderazione sugli obblighi di servizio e sugli standard generali di qualità che il servizio di Gestione dovrà garantire a far data dal 01/01/2023.

VISTO il livello qualitativo previsto nel contratto di servizio e la ricognizione condotta nella gestione del servizio, dalla quale emerge che gli standard raggiungibili nel periodo 2023-2025 permettono di delineare un percorso che permette di inquadrare l'ente nello schema regolatorio I ovvero minimo.

RITENUTO per tutti i motivi esposti sopra, di individuare come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo schema I “livello qualitativo minimo” (come riportato nell'Allegato A alla presente delibera).

ACQUISITI:

- il parere di regolarità tecnica, espresso ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali, dal Responsabile dell'Area Tecnica, arch. Francesca Galoforo;
- il parere di regolarità contabile, espresso ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali, dal Responsabile dell'Area Economico Finanziaria, dott. Vincenzo Vecchio.

VISTI:

- il D.Lgs. 267/2000, recante “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”;
- lo Statuto Comunale.

TUTTO ciò premesso e considerato.

CON VOTI favorevoli 9, contrari 2 (Casaro, Mantovani), astenuti 0, espressi per alzata di mano dagli 11 Consiglieri presenti e votanti,

DELIBERA

- 1) **DI DETERMINARE** gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli 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 gestione dei rifiuti urbani*” (TQRIF) approvato dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif. (*Allegato A alla presente delibera*).
- 2) **DI TRASMETTERE** ai Gestori il presente atto, affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni degli effetti incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, sulla base della scelta operata al punto precedente.

SUCCESSIVAMENTE,

IL CONSIGLIO COMUNALE

CON VOTI favorevoli 9, contrari 2 (Casaro, Mantovani), astenuti 0, espressi per alzata di mano dagli 11 Consiglieri presenti e votanti,

DELIBERA

DI DICHIARARE il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell’art. 134, comma 4, del D.lgs. 18.08.2000, n. 267 e ss.mm.ii., Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti locali.

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente
dott. Gabriele Zilioli

Il Segretario generale
dott.ssa Francesca Travaglino

[X] Deliberazione dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.

La presente deliberazione diverrà esecutiva ad ogni effetto di legge il ventiseiesimo giorno dalla data di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.

Il Segretario generale
dott.ssa Francesca Travaglino

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.