



COMUNE DI SOIANO DEL LAGO

PROVINCIA DI BRESCIA

DELIBERAZIONE n. 18 del 28.04.2022

COPIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

Oggetto: **INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' PER IL COMUNE DI SOIANO DEL LAGO PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO 'A' ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF) IN QUALITA' DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE**

L'anno **duemilaventidue** addì **ventotto** del mese di **aprile** con inizio alle ore **20.00** in modalità videoconferenza, ai sensi dell'art. 2 lett. a) dell'Appendice al Regolamento del Consiglio Comunale "Disciplina delle sedute in videoconferenza", approvata con deliberazione C.C. n. 16 del 15/03/2022 e in seguito a convocazione disposta con invito scritto e relativo ordine del giorno notificato ai singoli Consiglieri, si è riunito il Consiglio Comunale in sessione ordinaria in prima convocazione.

All'appello risultano:

SPAGGIARI ALESSANDRO	Presente	SCAPPINI MAURO	Presente
ROSSATO LUCA	Presente	FESTA PAOLO	Presente
SARAMONDI DALIDA	Presente	BIANCHI RICCARDO	Presente
FASOLINI SEBASTIANO	Assente G.	LOWREY ALAN	Presente
MICHELINI ALESSANDRO	Presente		
CORSINI ANDREA	Presente		
GIACOMINI KATIUSCIA	Assente G.		

Totali Presenti: 9

Totali assenti: 2

Assiste il Segretario Comunale, **Dr.ssa Marilena Però**.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **Alessandro Spaggiari**, nella sua qualità di Sindaco, assume la Presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Oggetto: INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' PER IL COMUNE DI SOIANO DEL LAGO PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO 'A' ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF) IN QUALITA' DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

Introduce ed illustra il Sindaco.

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, pertanto, 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 il termine 31 marzo, come è emerso durante il webinar IFEL e confermato verbalmente dagli Uffici dell'Autorità, è termine ordinatorio ma non perentorio e può essere ragionevolmente posticipato dall'Ente Locale alla data di approvazione del PEF in Consiglio Comunale che, al momento, è fissata al 30 aprile, per i Comuni che hanno già approvato il Bilancio di Previsione, ovvero al 31 maggio, se il Bilancio di Previsione non è ancora stato approvato;

TENUTO ALTRESI' 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 *oppure che nella Regione di appartenenza non è prevista o non è funzionante l'Autorità di ambito/bacino, di cui all'art. 3-bis del D.L. 138/2011 e che le funzioni di Ente Territorialmente Competente sono assegnate al presente Comune;*
- 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, che come disposto dal D. Lgs. 267/2000, art. 48 comma 2 *“[...] compie tutti gli atti rientranti ai sensi dell'articolo 107, commi 1 e 2, nelle funzioni degli organi di governo, che non siano riservati dalla legge al consiglio e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo statuto, del sindaco [...]”* (da adattare in base all'organo ritenuto di competenza);

VISTO che ai sensi dell'articolo 107 citato *“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”*;

VISTO il parere favorevole, espresso dal Responsabile del Servizio Tributi, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, in ordine alla regolarità tecnica della proposta di che trattasi;

VISTO il parere favorevole, espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario, in ordine alla regolarità contabile, ai sensi della sopracitata disposizione di Legge;

Con voti favorevoli unanimi, espressi per appello nominale da n. 9 Consiglieri presenti ed aventi diritto al voto

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 di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.;
2. di aver tenuto conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1), dandone atto nella successiva stesura del PEF pluriennale 2022/2025, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2;
3. di trasmettere al Gestore il presente atto per gli adempimenti di competenza.

Inoltre, su proposta del Sindaco, attesa l'urgenza di provvedere;

Con voti favorevoli unanimi, espressi per appello nominale da n° 9 Consiglieri presenti e votanti espressi per alzata di mano;

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 comma 4 del T.U.E.L. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto.

F.to Il Sindaco
ALESSANDRO SPAGGIARI

F.to Il Segretario Comunale
DR.SSA MARILENA PERÒ

Copia conforme all'originale ad uso amministrativo.

Addì, 16/05/2022

Il Funzionario Delegato
Silvia Donatini

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata sul sito internet dell'Ente il giorno 16/05/2022 e per quindici giorni consecutivi ai sensi delle disposizioni regionali vigenti.

Soiano del Lago, lì 16/05/2022

F.to Il Segretario Comunale
Dr.ssa MARILENA PERO'

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA' (art. 46 della legge 8 giugno 1990, n. 142)

☐ Esecutiva ai sensi dell'art. 127 – comma 1° - D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Soiano del Lago, lì 10/06/2022

F.to Il Segretario Comunale
Dr.ssa MARILENA PERO'



GARDA UNO S.p.A.

Via Italo Barbieri, 20 - 25080 Padenghe s/G (BS)

Tel. 030 9995401 - Fax 030 9995460

protocollo@pec.gardauno.it

www.gardauno.it

Cod. Fisc. 87007530170 - P. IVA 00726790983

Capitale sociale 10.000.000 euro i.v.

Spett. li
**COMUNI SOCI AFFIDANTI IL SERVIZIO
DI IGIENE URBANA
ALLA C.A. DEL SIG. SINDACO**

e p.c.

**SIG. SEGRETERIO
RESPONSABILI UFFICI TRIBUTI
RESPONSABILI UFFICI FINANZIARI
RESPONSABILI UFFICI TECNICI E AMBIENTE**

Padenghe s/G, 22/03/2022

Inviata a mezzo pec

Oggetto: Circolare in tema Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif – scelta del quadrante regolatorio

Con la deliberazione in oggetto, approvata lo scorso 18 gennaio, ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), con l'obiettivo di regolamentare gli standard qualitativi minimi da assicurare nell'esecuzione dei singoli servizi che compongono la gestione.

Il TQRIF prevede l'applicazione di tali standard con decorrenza dal 1° gennaio 2023, stabilendo a carico dei Comuni (in quanto ETC - Enti territorialmente competenti), l'onere di determinare **entro il 31 marzo 2022** "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 tabella sotto riportata, 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". Il termine 31 marzo, come è emerso durante il webinar IFEL e confermato verbalmente dagli Uffici dell'Autorità, è termine ordinatorio ma non perentorio e potrebbe essere ragionevolmente posticipato dall'Ente Locale alla data di approvazione del PEF in Consiglio Comunale che, al momento, è fissata al 30 aprile, per i Comuni che hanno già approvato il Bilancio di Previsione, ovvero al 31 maggio, se il Bilancio di Previsione non è ancora stato approvato.

I soggetti obbligati all'attuazione della disciplina in materia di qualità sono quindi stati individuati:

- nel gestore dell'Attività di Gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale (ovvero il Comune ove non sia vigente la Tariffa Puntuale Corrispettiva; in caso contrario è il Gestore affidatario di tale Attività);
- nei gestori dei Servizi di Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle Strade, ognuno per le attività di propria competenza, per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti ingombranti, alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade (ovvero tendenzialmente Garda Uno SpA e, in parte residuale, anche il Comune e/o altri Gestori ove presenti);

In ragione di tale disposizione, Garda Uno SpA si è attivata per valutare la matrice dei quattro schemi regolatori individuati dal TQRIF e gli obblighi di servizio ed i livelli minimi di performance associati a ciascuno degli stessi, come specificati nelle tabelle allegate alla delibera ARERA, al fine di supportare al meglio - pur in un contesto interpretativo ancora particolarmente incerto e certamente complesso - i propri Comuni soci, cui spetta, come sopra precisato, di identificare e scegliere il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori che sarà oggetto di specifica comunicazione all'Autorità.

		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

L'indagine e le valutazioni condotte dagli uffici della Scrivente si sono quindi rivolte, in prima istanza, alle prestazioni (attività e servizi) di propria competenza.

Ciò premesso, nel darsi atto delle ampie aree di incertezza e di criticità nell'applicazione del sistema regolatorio, si evidenzia che l'attuale standard qualitativo erogato da Garda Uno SpA, relativamente ai parametri monitorati in relazione a continuità, regolarità e sicurezza dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade – con riferimento

specifico a ciascuno degli indicatori evidenziati in grassetto nella tabella 1 di cui all'art. 53.1 TQRIF (allegata sub 1 alla presente) – sia tale da assolvere ai parametri qualitativi previsti dal TQRIF al livello qualitativo minimo di cui allo schema 1.

Si tenga presente che in esito alle valutazioni di competenza e qualora il Comune ritenga tale scelta funzionale alla propria gestione, potrà confermare il suggerimento della Società nella piena consapevolezza che gli obblighi di servizio definiti dall'Autorità saranno comunque applicati e i livelli minimi degli standard fissati per gli schemi intermedi, rappresenteranno le performance che il Gestore si prefigge di raggiungere attraverso la riorganizzazione dei processi amministrativi e tecnici interni con l'obiettivo di raggiungere la compliance regolatoria di schemi superiori a quello iniziale nel medio – breve periodo.

Vi sono una serie di adeguamenti da apportare al servizio in essere per poter rispettare gli obblighi di servizio imposti e devono essere considerati obbligatori per non incorrere in procedimenti sanzionatori che possono colpire direttamente il Gestore ma anche l'Ente Locale. E' prevista l'attivazione obbligatoria dei seguenti servizi, che non sono attualmente erogati su tutti i Comuni:

- servizio di Ritiro degli Ingombranti a domicilio su prenotazione che garantisca a ciascun utente (anche non domestico) un certo numero minimo di ritiri (o comunque uno standard non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite), con un tempo massimo di ritiro di 15 giorni dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente;
- attivazione di un Numero Verde Gratuito, raggiungibile h24, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, con un correlato servizio di pronto intervento tale da garantire un tempo di arrivo sul luogo della chiamata, pari a quattro (4) ore dalla chiamata;
- consegna delle attrezzature per la raccolta entro cinque giorni lavorativi (dieci giorni per le consegne che richiedono l'effettuazione di un sopralluogo) dalla richiesta di attivazione del servizio da parte di una nuova utenza;

Inoltre, sono previste una serie di attività che necessitano la riorganizzazione di processi che si legano all'adozione di adeguati software gestionali che consentono la tracciatura, la misura, la registrazione e la rendicontazione di ogni singolo processo previsto dall'Autorità.

Purtroppo, la Regolazione della Qualità declinata da ARERA non è a "costo zero". Nei Piani Economici e Finanziari (e nelle relative relazioni di accompagnamento) sono identificati ed esplicitati i Costi (per l'intero quadriennio regolatorio 2022 – 2025) legati a questa evoluzione che sono riassunti in una specifica componente tariffaria denominata CQ sia per la parte Variabile della Tariffa che per la parte Fissa.

In estrema sintesi: a seguito di quanto sopra riportato nonché in linea con le previsioni economiche già inserite nelle bozze dei PEF 2022/2025 afferenti alla “Gestione Qualità” (PEF trasmessi informalmente ai Vs uffici amministrativi qualche giorno fa) Garda Uno invita tutti i Soci in indirizzo a scegliere il quadrante “schema 1” quale livello iniziale di regolazione della qualità comunicando ad ARERA la scelta fatta entro i termini che l’Autorità stessa comunicherà.

Cogliamo l’occasione per inviare anche uno schema di Delibera di Consiglio Comunale che può essere adottato al fine di rendere formale la scelta dell’Ente Locale sul quadrante Regulatorio da comunicare all’Autorità.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti è gradita l’occasione per porgere cordiali saluti.

GARDA UNO SPA

Il Responsabile Rapporti con le Autorità

Andrea Longhi

Le firme in formato digitale sono state apposte sull'originale elettronico del presente atto ex art. 24 del D.Lgs. 82/2005 e smi. L'originale elettronico è conservato negli archivi informatici della Società Garda Uno Spa.

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%
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%

		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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%
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%

		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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.