

OGGETTO: CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – DELIBERA ARERA N. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022 - APPROVAZIONE - DIE.

**L'ASSEMBLEA CONSORTILE
(CONSORZIO DI AREA VASTA C.A.DO.S.)**

Sulla relazione del Presidente Dott. Francesco Casciano;

Premesso che:

La legge 481/95 affida all'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

In particolare, l'articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità:

- emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente;
- controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio;
- verifichi la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;
- pubblicizzi e diffonda la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali;
- valuti reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio;
- controlli che ciascun soggetto esercente il servizio adotti una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verifichi il rispetto.

Per lo svolgimento delle funzioni di cui ai precedenti punti, l'articolo 2, c. 20 lettera a) della legge 481/95, dispone che l'Autorità richieda ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività; l'articolo 2, c.22, della medesima legge stabilisce inoltre che le pubbliche amministrazioni e le imprese siano tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle relative funzioni;

Considerato che:

L'articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* - recante, fra l'altro,

standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito;

Per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, differentemente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, in primis, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

Considerato anche che:

Nell'Allegato A alla deliberazione 242/2019/A, tra gli obiettivi strategici per il triennio 2019-2021, l'Autorità ha indicato, fra l'altro, la "graduale convergenza a livello nazionale verso standard minimi di qualità (contrattuale e tecnica) dei servizi resi", attraverso:

- *"l'identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, l'introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (nonché del conseguente obbligo di adozione della Carta dei servizi), prevedendo meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni";*
- *"l'individuazione degli standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance".*

Con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani; nell'ambito del citato procedimento, con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il *"Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"* (TITR) l'Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all'utente del servizio.

In particolare, per il primo periodo regolatorio l'Autorità ha ipotizzato di introdurre:

- un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;
- meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale;
- la facoltà per l'Ente territorialmente competente (ETC), in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale;
- obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della compliance regolatoria.

Inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'ETC.

In merito ai profili di qualità contrattuale, che includono le prestazioni generalmente rese dal gestore su richiesta dell'utente, in analogia con quanto disposto per gli altri settori regolati - nonostante nel settore dei rifiuti urbani non sia previsto un contratto tra gestore e utente e gli obblighi in materia di qualità siano disciplinati nel Contratto di servizio stipulato tra l'ETC e il gestore, l'Autorità ha presentato i propri orientamenti con particolare riguardo alle procedure per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione, il contenuto minimo della risposta ai reclami e il tempo di risposta con uno standard generale differenziato per Schemi.

Rilevato che:

È stato adottato da ARERA, con deliberazione n. 15/2022/R/rif, il Testo unico per la regolazione della Qualità dei servizi di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF) con la finalità di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione della significativa parcellizzazione nella gestione dei singoli servizi, dei diversi livelli qualitativi di partenza e delle differenti specificità territoriali in termini di modelli organizzativi del servizio, nonché dei vincoli amministrativi e delle specificità di natura pubblicistica che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati da singoli Comuni), confermando l'adozione di un modello di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, redatta ai sensi di quanto disposto dall'art. 5 del TQRIF. Gli standard generali di qualità che devono essere garantiti dai gestori, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'ETC e il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente sono soggetti all'obbligo di pubblicazione sul sito internet di ciascun gestore.

Con Deliberazione n. 15 del 30 marzo 2022, il Consiglio di Amministrazione del Consorzio, tenuto conto della base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e delle Carte della qualità vigenti, in applicazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF e in considerazione del percorso in atto di implementazione del nuovo Contratto in house e di adeguamento dei servizi, ha approvato il posizionamento nella matrice dello Schema regolatorio I del TQRIF, con riferimento al livello qualitativo minimo per i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di competenza C.A.DO.S.

Al fine di dare attuazione alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, il Consorzio C.A.DO.S. ha pertanto avviato un confronto congiunto con i Gestori dei servizi per la redazione di una unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Con nota prot n. 1152 del 30/08/2022 il Consorzio C.A.DO.S. ha costituito un tavolo tecnico con le Aziende Acsel e Cidiu e con i Comuni consorziati che hanno manifestato l'interesse a partecipare, per meglio identificare gli obblighi dei soggetti gestori nell'assicurare agli utenti-cittadini un adeguato livello di qualità delle prestazioni erogate in ottica di miglioramento continuo di erogazione del servizio.

Durante gli incontri del tavolo tecnico sono pertanto stati valutati:

- gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani che devono essere garantiti per ogni singola gestione, così come definiti dalla Tabella 1 del TQRIF;
- l'individuazione, per ciascun Comune, dei gestori di riferimento, mediante la distinzione tra le seguenti competenze:
 - gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
 - gestore della raccolta e trasporto
 - gestore dello spazzamento e del lavaggio strade
- gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento.

L'Autorità ha deliberato l'entrata in vigore della disciplina a decorrere dal 1° gennaio 2023 e precisamente:

- al fine di assicurare in tempi relativamente brevi un livello minimo e omogeneo di qualità a tutti gli utenti del servizio, la decorrenza dal 1° gennaio 2023 degli obblighi di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ivi compresi gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità;
- allo scopo di tutelare gli utenti del servizio ed assicurare la compliance regolatoria, che l'applicazione del meccanismo sanzionatorio per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti decorra dal 1° gennaio 2024 con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

L'Autorità ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti a tutti gli utenti del servizio integrato di gestione dei Rifiuti Urbani, ovvero dei singoli servizi, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico o non domestico).

Evidenziato inoltre che:

ARERA in considerazione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) e delle limitate risorse a loro disposizione, ha prospettato di consentire all'ETC la facoltà di derogare a tale regola generale, individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore integrato del servizio qualora, in ragione della stabilità organizzativa acquisita nel tempo, tale soggetto sia più agevolmente identificabile dagli utenti.

Visti:

- L'art. 2 del TQRIF - *Ambito d'applicazione* – che introduce la facoltà di deroga in capo all'ETC, il quale “può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni (di cui al Titolo III e IV del TQRIF) riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori;
- L'art. 29 del TQRIF- *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata* - che introduce la facoltà di deroga in capo all'ETC relativamente alle prestazioni inerenti al servizio di ritiro rifiuti su chiamata, tenuto conto dell'esigenza di assicurare a tutti gli utenti la garanzia del ritiro delle frazioni che non sono conferibili nell'ambito dell'ordinario servizio di raccolta e fatta salva la tutela degli utenti in condizioni di fragilità;

Valutato altresì che:

- con nota prot. n. 1246 del 12/10/2022 il Consorzio C.A.DO.S. ha inoltrato ai Comuni consorziati e ai Gestori una nota interpretativa circa gli obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata;
- con nota prot. n. 1367 del 21.11.2022 il Consorzio C.A.DO.S. ha comunicato l'intenzione di dar corso alla deroga di cui al punto 2.4 ai gestori, e non sono pervenute osservazioni in merito;
- le Associazioni dei consumatori sono state messe a conoscenza delle proposte sopra illustrate e sono state sentite congiuntamente in modalità remota in data 23.11.2022.

Vista:

- la deliberazione del Consiglio di Amministrazione del Consorzio C.A.DO.S. n. 35 del 29.11.2022, dichiarata immediatamente esecutiva, con la quale si è provveduto a demandare all'Assemblea Consortile l'approvazione della “Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani” precedentemente citata;

Ritenuto pertanto di esprimere i seguenti indirizzi:

1. per l'applicazione della deroga prevista dall'art. 2.4 del TQRIF:

- a. di individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente (Titolo IV) e alla gestione dei reclami e delle richieste di informazioni (Titolo III) riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività;
 - b. di demandare a tutti i gestori la necessaria sincronizzazione e condivisione delle banche dati, al fine di agevolare gli adeguamenti generali agli obblighi qualitativi previsti.
2. in applicazione dell'art. 29 del TQRIF, confermare altresì che:
 - a. in riferimento all'art. 29.3, le disposizioni relative ai servizi di ritiro su chiamata possono essere estese al servizio di ritiro del verde e delle potature, ove per natura e dimensione non siano compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione. In tal caso il numero minimo di ritiri annuali è definito secondo la programmazione e le modalità individuate dal gestore.
 - b. in riferimento all'art 29.4, è facoltà di ciascun Comune l'introduzione di un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, per i servizi a chiamata (ritiro ingombranti e/o verde e potature). La quantificazione di tale eventuale corrispettivo e l'organizzazione della modalità di riscossione è demandata a ciascun Comune, nell'ambito delle proprie competenze, in qualità di Gestore della tariffa.
 - c. in riferimento all'art 29.5 del TQRIF, di escludere dall'applicazione del precedente punto, gli utenti che dichiarino, anche mediante autocertificazione, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico. Nelle more della definizione di eventuali ulteriori criteri definiti dall'ETC per utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi, trovano applicazione i criteri di riduzione eventualmente individuati da ciascun Comune, in qualità di Gestore della tariffa.
- Di dare adeguata informazione della "Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani", attraverso la pubblicazione del documento sul sito web del Consorzio e di ciascun Gestore, affinché diventi uno strumento utile a garantire agli utenti l'accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei servizi, nonché un'adeguata conoscenza degli obblighi in capo ai Gestori.
- Di prevedere in capo a ciascun Gestore l'implementazione di apposita appendice alla Carta della Qualità Unica, mediante un documento contenente gli ulteriori standard generali di qualità aggiornati e che devono essere garantiti dai Gestori. Il Gestore del servizio di raccolta/spazzamento è chiamato ad illustrare gli elementi informativi integrativi inerenti all'operatività dei servizi quali l'organizzazione, il calendario e gli orari della raccolta dei RU, dello spazzamento e lavaggio delle strade, le caratteristiche degli ecocentri, le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani e qualsiasi altra informazione che possa essere utile all'utente per la fruizione del servizio.

Visti:

il T.U.E.L. approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;
lo Statuto Consortile;
la Legge Regionale 24/2002;
le Leggi Regionali n. 7/2012, n. 1/2018, così come modificate con la n. 4/2021;
la delibera Arera 444/2019/R/rif;
la delibera Arera 15/2022/R/rif;

Visti i pareri espressi sulla proposta presentata ex art. 49 del TUEL e s.m.i. dai Responsabili dei servizi interessati (allegati all'originale della deliberazione);

Sentiti gli interventi da parte: del Comune di S. Antonino, del Direttore del Consorzio, del Comune di Meana di Susa e del Segretario Consortile le cui trascrizioni sono depositate agli atti presso gli Uffici Consortili;

Dalla votazione, espressa in forma palese:

Presenti: n. 19 Comuni quote n. 534,92/1000;

Favorevoli n. 19 Comuni quote n. 534,92/1000;
Astenuti: n. Comuni quote n.
Contrari n. Comuni quote n.

DELIBERA

- 1) Di richiamare le premesse quale parte integrante del dispositivo della presente deliberazione.
- 2) Di approvare, per le motivazioni su esposte, il testo della *“Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”* in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)* approvato da Arera con la delibera 15/2022/R/rif, predisposto dal Consorzio C.A.DO.S. ed allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
- 3) Di esprimere gli indirizzi per le applicazioni e le deroghe in capo all’ETC relativamente all’art. 2 (ambito di applicazione) e all’art 29 (obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata) del *TQRIF*, nei modi e nei termini riportati in premessa;
- 4) Di dare atto che la *“Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”* entra in vigore il 1° gennaio 2023;
- 5) Di trasmettere il presente atto ai Comuni consorziati affinché provvedano alla ratifica nel proprio organo comunale della *“Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”*.
- 6) Di dare mandato di adeguata informazione della *“Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”*, attraverso la pubblicazione del documento sul sito web del Consorzio e di ciascun Gestore, affinché diventi uno strumento utile a garantire agli utenti l’accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei servizi, nonché un’adeguata conoscenza degli obblighi in capo ai Gestori.
- 7) Di prevedere in capo a ciascun Gestore l’implementazione di apposita appendice alla Carta della Qualità Unica, mediante un documento contenente gli ulteriori standard generali di qualità aggiornati e che devono essere garantiti dai Gestori, secondo quanto illustrato in premessa.
- 8) Di inviare il presente atto alle Associazioni dei Consumatori locali per la tutela dei diritti del consumatore.
- 9) Di prevedere che la suddetta Carta della Qualità sia sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modificazioni in relazione all’assetto dei servizi erogati e alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione;
- 10) Di disporre che il presente provvedimento venga pubblicato sul sito internet del Consorzio, nella sezione Amministrazione Trasparente, all’Albo Pretorio del Consorzio ed in quello del Comune sede dello stesso, ai sensi dell’art. 13 del Regolamento Speciale Consortile approvato con deliberazione di A.C. n. 15 del 30/05/2022 esecutiva ai sensi di legge.

L’ASSEMBLEA CONSORTILE

Con voti, espressi in forma palese

DELIBERA

Di richiamare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi dell’art. 134, 4° comma, del

TUEL n. 267/2000 e s.m.i. con la seguente votazione:

Presenti: n. 19 Comuni quote n. 534,92/1000;
Favorevoli n. 19 Comuni quote n. 534,92/1000;
Astenuti: n. 0 Comuni quote n. 0;
Contrari n. 0 Comuni quote n. 0;