



# COMUNE di PIGNATARO INTERAMNA

PROVINCIA DI FROSINONE

MEDAGLIA DI BRONZO AL VALOR CIVILE

Tel. 0776 949012

Fax 0776 949306

E-mail: segreteria.pignataro@libero.it

C.A.P. 03040

c.c.p. 13035035

Cod. Fisc. 8100305 060 6

Sito web istituzionale: [www.comune.pignataroint.fr.it](http://www.comune.pignataroint.fr.it)

PEC: [comune.pignataroint.servizigenerali@certipec.it](mailto:comune.pignataroint.servizigenerali@certipec.it)

Nr. 160 del 07/04/2022 del Registro del Pubblicazioni.

## COPIA DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

### Nr. 04 del 30 Marzo 2022

**OGGETTO:** Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (art. 3-TQRIF-allegato "A" alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di ente territorialmente competente.

Il giorno Trenta del mese di Marzo 2022, alle ore 15,02 e seguenti, nella sala delle adunanze consiliari, convocato con appositi avvisi consegnati a domicilio, si è riunito il Consiglio Comunale in adunanza straordinaria ed in seduta pubblica di 1^ convocazione.

Risultano presenti ed assenti i Signori:

Nr.	Nome	Cognome	Carica	Presente	Assente
1	Benedetto	MURRO	Sindaco	SI	
2	Daniele	AZZOLI	Consigliere	SI	
3	Mauro	DE SANTIS	Consigliere	SI	
4	Marcello Piero	CAVALIERE	Consigliere	SI	
5	Luigi	CARLOMUSTO	Consigliere		SI
6	Angelo	MIELE	Consigliere	SI	
7	Andrea	COSTANZO	Consigliere	SI	
8	Alessandro	D'AMENDOLA	Consigliere	SI	
9	Rita	DI GIORGIO	Consigliere		SI
10	Maria Giovanna	EVANGELISTA	Consigliere		SI
11	Enrico	TISEO	Consigliere		SI

A seguito dell'emergenza Covid-19, la presente seduta si è svolta anche in modalità videoconferenza, ai sensi dell'art. 73 del D.L. n. 18 del 17/03/2020, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 27 del 24/04/2020, secondo i criteri previamente fissati con decreto del Sindaco n. 05/2020, prot. n. 6955 del 28/10/2020. Sono presenti, in videoconferenza, i seguenti consiglieri comunali: CAVALIERE Marcello Piero.

*Presiede il Sindaco dott. Benedetto MURRO.*

*Verbalizza il Segretario Comunale dell'Ente, dott.ssa Assunta DI MATTEO, con le funzioni previste dall'art. 97, comma 4, lett. a), del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.*

*Constatato il numero legale degli intervenuti per la validità della seduta (metà dei consiglieri assegnati al Comune), ai sensi dell'art. 32, comma 1, del vigente Regolamento del Consiglio Comunale comparato con l'art. 38, comma 2, secondo periodo, del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni, il Sindaco dichiara aperta la seduta ed invita a procedere alla discussione sull'argomento in oggetto, dando atto che sulla presente deliberazione è stato espresso, dai Responsabili dei servizi interessati, il parere prescritto dall'art. 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, parere inserito nella deliberazione stessa.*

**OGGETTO: Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (art. 3-TQRIF-allegato "A" alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di ente territorialmente competente.**

Il Sindaco in prosecuzione di seduta illustra brevemente la proposta di deliberazione depositata agli atti. Non essendoci interventi il Sindaco invita il Consiglio Comunale a votare la proposta di deliberazione.

## **IL CONSIGLIO COMUNALE**

- **UDITO** quanto sopra;

- **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 Economico Finanziario quadriennale del servizio rifiuti, di seguito PEF;

- **VISTA** la Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l'Autorità 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:

1. 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;

2. Per la qualità tecnica:

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

- **PRESO ATTO:**

- che al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, occorre fare riferimento ai seguenti indicatori:

- A. tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- B. tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- C. tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- D. tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- E. tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- F. tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- G. tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- H. tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- I. tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- J. tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;

K. tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;  
- che al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

L. puntualità del servizio di raccolta e trasporto;

M. diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;

N. durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;

O. puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

P. durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

Q. tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento;

**- CONSIDERATO che:**

- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo, tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica, sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;

- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la possibilità di modificare successivamente lo schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2025 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

**- VISTO** 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”*;

**- RILEVATO che:**

- entro il 31/03/2022 ciascun Ente territorialmente competente (ETC) deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:

R. Schema I: livello qualitativo minimo;

S. Schema II: livello qualitativo intermedio;

T. Schema III: livello qualitativo intermedio;

U. Schema IV: livello qualitativo avanzato.

- in base al posizionamento scelto si applicheranno i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, 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 PEF 2022/2025 prevista dalla deliberazione ARERA n. 363/2021;

**- CONSIDERATO che:**

- l'Allegato “A” alla Deliberazione ARERA n. 363/2021 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”*;

- l'articolo 3-bis del Decreto-Legge n. 138/2011, 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[...]*”;
- 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”*;
  - alla data di approvazione della presente Deliberazione nella Regione Lazio non è funzionante l'Autorità di ambito/bacino, di cui all'art. 3-bis del D.L. 138/2011 e, pertanto, le funzioni di Ente Territorialmente Competente sono assegnate al Comune;
  - le funzioni riservate all'Ente Territorialmente Competente (Comune), 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 organizzative che per la natura dell'Ente Locale non possono che spettare all'organo politico;
    - **VISTO** il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL) e successive modificazioni;
    - **RILEVATO** che l'organizzazione dei pubblici servizi, tra i quali è certamente ricompresa anche la gestione dei rifiuti, rientra tra gli atti di competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettere a) ed e), del D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e successive modificazioni;
    - **VISTA** la Deliberazione 363/2021/R/Rif, che all'articolo 2, commi 2 e 3, definisce 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 dall'01/01/2023;
    - dalla ricognizione condotta nella gestione del servizio emerge che gli standard raggiungibili nel periodo 2023-2025 permettono di delineare un percorso di inquadramento dell'ente nello “Schema regolatorio I”, valutandolo più in linea con la condizione attuale, come meglio evidenziato nel confronto delle Tabelle 1 e 2 riportate dallo stesso TQRIF e qui allegate, dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio per poi cercare di migliorare tale livello dotandosi degli strumenti necessari;
    - per assicurare con decorrenza 01/01/2023 gli obblighi e gli standard generali e di qualità previsti da ARERA il Comune dovrà sostenere nell'esercizio finanziario 2022 gli eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento e, pertanto, in tal caso la componente tariffaria “CQ” del PEF 2022/2025 dovrà essere valorizzata con decorrenza 2022;
    - il Comune deve approvare il PEF 2022/2025 e le tariffe TA.RI. 2022 perentoriamente entro il prossimo 30 aprile;
    - la determinazione degli oneri in narrativa (componente tariffaria CQ) è demandata ai responsabili di servizio dell'ente ai sensi dell'art. 107 del TUEL;
    - **RITENUTO**, per tutti i motivi sopra esposti, di individuare come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo “Schema I - Livello qualitativo minimo” e di demandare ai responsabili di servizio dell'ente la determinazione degli oneri da valorizzare nella componente tariffaria CQ del PEF 2022/2025 tenuto conto degli oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard

e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nei previgenti contratti di servizio stipulati con il Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti e con il concessionario della riscossione della T.A.R.I., nonché di ogni ulteriore eventuale onere comunque a carico dell'ente;

**- ACQUISITI preventivamente:**

- il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso dal Responsabile del Servizio Tecnico-Urbanistico, espresso ai sensi dell'articolo 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modificazioni;
- il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso dal Responsabile del Servizio Igiene, Tutela Ambientale e Protezione Civile, espresso ai sensi dell'articolo 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modificazioni;
- il parere favorevole di regolarità tecnica e contabile del responsabile del servizio finanziario, espresso ai sensi dell'articolo 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modificazioni;
- il parere favorevole dell'organo di revisione economico-finanziario reso con verbale n. **59** del **29/03/2022** (prot. n. **1902** del **29/03/2022**), redatto ai sensi dell'art. 239, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267 e successive modificazioni, agli atti d'ufficio ed allegato in copia sotto la lettera A);

**- VISTO:**

- il D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e successive modificazioni;
- lo Statuto comunale;
- il regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti TARI;

**VISTI** i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile espressi dei Responsabili dei Servizi interessati, resi ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267 e successive modifiche ed integrazioni, acquisiti in sede di proposta di deliberazione;

**Presenti nr. 7 – votanti nr. 7.**

**Con nr. 7 voti favorevoli (unanimità), resi per alzata di mano,**

**DELIBERA**

- 1)** La narrativa, che precede, è parte integrante e sostanziale del presente deliberato;
- 2)** Di determinare 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 del servizio rifiuti 2022/2025, individuando il posizionamento della gestione nello "Schema Regolatorio 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 Deliberazione n. 15/2022/R/rif.;
- 3)** Di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1), dandone atto nella successiva stesura del PEF Rifiuti pluriennale 2022/2025, ai fini della determinazione della componente tariffaria previsionale CQ - Art. 9.2 MTR-2;
- 4)** Di tener conto della scelta dello Schema Regolatorio di cui al punto 1) per la successiva approvazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, integrando in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

5) Di trasmettere copia della presente deliberazione ai responsabili di servizio dell'ente al fine di determinare, per quanto di rispettiva competenza ai sensi dell'art. 107 del TUEL, gli oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'ARERA, ove non ricompresi nei previgenti contratti di servizio stipulati con il Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti e con il concessionario della riscossione della TA.RI., nonché di ogni ulteriore eventuale onere comunque a carico dell'ente e da valorizzare nella componente tariffaria "CQ" del PEF del servizio rifiuti 2022/2025.

In prosieguo,  
su proposta del Sindaco, stante l'urgenza di provvedere, in relazione alla necessità di dare immediata esecuzione a quanto disposto con il presente atto

**Presenti nr. 7 – votanti nr. 7.**

**Con nr. 7 voti favorevoli (unanimità), resi per alzata di mano,**

### **DELIBERA**

di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni.

Ultimata la trattazione dei punti all'Ordine del Giorno la seduta ha termine alle ore 15,14.



# COMUNE di PIGNATARO INTERAMNA

## PROVINCIA DI FROSINONE

MEDAGLIA DI BRONZO AL VALOR CIVILE

Tel. 0776 949012

Fax 0776 949306

E-mail: [segreteria.pignataro@libero.it](mailto:segreteria.pignataro@libero.it)

C.A.P. 03040

c.c.p. 13035035

Cod. Fisc. 8100305 060 6

Sito web istituzionale: [www.comune.pignataroint.fr.it](http://www.comune.pignataroint.fr.it)

PEC: [comune.pignataroint.servizi generali@certipecc.it](mailto:comune.pignataroint.servizi generali@certipecc.it)

Comune di  
Pignataro Interamna

### L'ORGANO DI REVISIONE

Verbale n. 59 del 29/03/2022

29 MAR. 2022

### SCHEMA REGOLATORIO SERVIZIO RIFIUTI

Prot. n. 1902

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";

#### Visto che:

- 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 Economico Finanziario quadriennale del servizio rifiuti, di seguito PEF;
- la Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l'Autorità 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";
- 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:

- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo, tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica, sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;
- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la possibilità di modificare successivamente lo schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2025 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;
- l'Allegato "A" alla Deliberazione ARERA n. 363/2021 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";
- l'articolo 3-bis del Decreto-Legge n. 138/2011, al comma 1-bis attribuisce agli enti di governo

*[Handwritten signature]*

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[...]";

- 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";
- alla data di approvazione della presente Deliberazione nella Regione Lazio non è funzionante l'Autorità di ambito/bacino, di cui all'art. 3-bis del D.L. 138/2011 e, pertanto, le funzioni di Ente Territorialmente Competente sono assegnate al Comune;
- le funzioni riservate all'Ente Territorialmente Competente (Comune), 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 organizzative che per la natura dell'Ente Locale non possono che spettare all'organo politico;
- 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 dall'01/01/2023;
- dalla ricognizione condotta nella gestione del servizio emerge che gli standard raggiungibili nel periodo 2023-2025 permettono di delineare un percorso di inquadramento dell'ente nello "Schema regolatorio I", valutandolo più in linea con la condizione attuale, come meglio evidenziato nel confronto delle Tabelle 1 e 2 riportate dallo stesso TQRIF e qui allegate, dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio per poi cercare di migliorare tale livello dotandosi degli strumenti necessari;
- per assicurare con decorrenza 01/01/2023 gli obblighi e gli standard generali e di qualità previsti da ARERA il Comune dovrà sostenere nell'esercizio finanziario 2022 gli eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento e, pertanto, in tal caso la componente tariffaria "CQ" del PEF 2022/2025 dovrà essere valorizzata con decorrenza 2022;

#### **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 PEF 2022/2025 prevista dalla deliberazione ARERA n. 363/2021;

**Ritenuto** di individuare come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo "Schema I - Livello qualitativo minimo" e di demandare ai responsabili di servizio dell'ente la determinazione degli oneri da valorizzare nella componente tariffaria CQ del PEF 2022/2025 tenuto conto degli oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nei previgenti contratti di servizio stipulati con il Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti e con il concessionario della riscossione della TA.RI., nonché di ogni ulteriore eventuale onere comunque a carico dell'ente;

*AS*

**Visti:**

- il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni (T.U. sull'Ordinamento degli enti locali);
- il vigente Statuto dell'Ente;
- il vigente Regolamento Comunale di Contabilità;
- il regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti TARI;
- il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso dal Responsabile del Settore Gestione del Territorio – LL.PP. e Ambiente – ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. n. 267/2000;
- i pareri favorevoli dei Responsabili dei Servizi interessati, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267 e successive modifiche ed integrazioni;

L'organo di revisione del Comune di Pignataro Interamna,

**ESPRIME PARERE FAVOREVOLE**

all'adozione delle proposta di deliberazione di Giunta Municipale avente ad oggetto: "Schema regolatorio servizio rifiuti".

Pignataro Interamna, lì 29/03/2022

**L'ORGANO DI REVISIONE**  
(Dott. Andrea Sorce)

*Andrea Sorce*

**Schema di riepilogo degli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I**

	Schema I	Servizi
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI	<p><b>Articolo 5 - Carta della qualità</b></p> <p>L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.</p>
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	SI	<p><b>Articolo 7 - Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio</b></p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi: a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.</p>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI	<p><b>Articolo 10 - Modalità per la variazione o cessazione del servizio</b></p> <p>10.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all' Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del</p>

	<p>sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.</p> <p>10.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.</p> <p>10.3 Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.</p> <p><b>Articolo 11 - Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio</b></p> <p>11.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi: a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.</p> <p>11.2 Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa</p>
--	---

	<p>richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.</p> <p>11.3 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.</p> <p>11.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.</p>
<p>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</p>	<p>SI</p> <p><b>Articolo 13 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente</b></p> <p>13.1 Il gestore del servizio di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.</p> <p>13.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.</p> <p><b>Articolo 17 - Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati</b></p> <p>17.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: 16 a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi</p>

dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

17.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 17.1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

17.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

**Articolo 18 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati**

18.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1: a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

<p>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22</p>	<p>n.a</p>	<p>18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, l'esito della verifica e in particolare: 17 a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p> <p>18.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.</p> <p><i>Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.</i></p>
<p>Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22</p>	<p>SI</p>	<p><b>Articolo 20 - Obblighi di servizio telefonico</b></p> <p>20.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.</p> <p>20.2 Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p>	<p>SI</p>	<p><b>Titolo V</b></p> <p><b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b></p> <p><b>Articolo 23 - Termine per il pagamento</b></p> <p>23.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di</p>

emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

23.2 Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. 23.3 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

**Articolo 24 - Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI**

24.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

24.2 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

**Articolo 25 - Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva**

25.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

25.2 Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.

25.3 È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.

25.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### **Articolo 26 - Periodicità di riscossione**

26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TTTR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

26.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

26.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

26.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di 20 gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

#### **Articolo 27 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26: a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

27.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i

bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

27.3 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

27.4 La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

27.5 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

27.6 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 27.5 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 27.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

#### **Articolo 28 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

28.1 Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.

28.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. 21

28.3 Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la

		<p>data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.</p>
<p>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30</p>	<p>SI</p>	<p><b>Articolo 29 - Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata</b></p> <p>29.1 Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.</p> <p>29.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.</p> <p>29.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.</p> <p>29.4 In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere: a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2; b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.</p> <p>29.5 Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il</p>

		<p>settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.</p> <p><b>Articolo 30 - Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro</b></p> <p>30.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: 22 a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente; - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.</p>
<p>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32</p>	<p>SI</p>	<p><b>Articolo 32 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione</b></p> <p>32.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.</p> <p>32.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.</p>
<p>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1</p>	<p>SI</p>	<p><b>Articolo 35 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto</b></p> <p>35.1 Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali</p>

		aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.
<p>Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2</p>	SI	<p>35.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>
<p>Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4</p>	n.a.	<p>Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.</p>
<p>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36</p>	n.a.	
<p>Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1</p>	SI	<p><b>Articolo 42 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>  42.1 Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46.</p>

		<p>Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>
<p>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43</p>	<p>n.a.</p>	<p><i>Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.</i></p>
<p>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48</p>	<p>SI</p>	<p><b>Articolo 48 - Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b></p> <p>48.1 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve: a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento; b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TORRF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.</p> <p>48.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.</p>

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

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all' Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>1</sup>	80%	70%	90%
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%
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%
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%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all' Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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%
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%
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%
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%
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	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
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%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, 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, di cui all'Articolo 34, 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, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
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%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
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%
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%

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

**OGGETTO:** Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (art. 3-TQRIF-allegato "A" alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di ente territorialmente competente.

**Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs 18/08/2000, nr. 267 e ss.mm.ii.,  
sulla proposta di deliberazione di cui all'oggetto, i sottoscritti esprimono il seguente PARERE**

**[X] In ordine alla regolarità tecnica del presente atto, si esprime parere Favorevole ai sensi art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267.**

**Li, 29/03/2022.**

**Il Responsabile del Servizio IV^ (Tecnico-Urbanistico, ecc.)  
F.to: Dott. Francesco Neri**

**[X] In ordine alla regolarità tecnica del presente atto, si esprime parere Favorevole ai sensi art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267.**

**Li, 29/03/2022.**

**Il Responsabile del Servizio V^ (Igiene, Tutela Ambientale e Protezione Civile)  
F.to: Dott. Benedetto Murro**

**[X] In ordine alla regolarità contabile del presente atto, si esprime parere Favorevole ai sensi art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267.**

**Li, 29/03/2022.**

**Il Responsabile del Servizio II^ (Bilancio – Ragioneria – Tributi)  
F.to: Rag. Maria Assunta Risi**

**[X] In ordine alla regolarità tecnica del presente atto si esprime parere Favorevole ai sensi art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267.**

**Li, 29/03/2022.**

**Il Responsabile del Servizio I^ (Segreteria – Affari generali, ecc.)  
F.to: Dott. Francesco Neri**

**Letto, approvato e sottoscritto.**

**Il Segretario Comunale**  
**F.to: Dott.ssa Assunta Di Matteo**

**Il Sindaco**  
**F.to: Dott. Benedetto Murro**

---

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

**A T T E S T A**

che la presente deliberazione:

- è stata pubblicata, come prescritto dall'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267 e dall'art. 32, comma 1, della legge 18/06/2009, n. 69, per 15 giorni consecutivi, dal **07/04/2022**, nell'Albo Pretorio on-line del sito web istituzionale del Comune ([www.comune.pignatarointeramna.fr.it](http://www.comune.pignatarointeramna.fr.it)), accessibile al pubblico;

- è esecutiva:

poiché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4), come riportato nel dispositivo;

decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3) nell'Albo Pretorio on-line del sito web istituzionale del Comune ([www.comune.pignatarointeramna.fr.it](http://www.comune.pignatarointeramna.fr.it)), accessibile al pubblico.

Pignataro Interamna, **07/04/2022**.

Il Responsabile del Servizio  
F.to: Dott. Francesco Neri

---

Copia conforme all'originale per gli usi consentiti dalla legge.

Pignataro Interamna, **07/04/2022**.

Il Responsabile del Servizio  
Dott. Francesco Neri

