

IL COMITATO

Verbale di Deliberazione n. 14 del 31-03-2022

Oggetto: Scelta dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023. Esame e determinazioni;

L'anno duemilaventidue il giorno trentuno del mese di marzo alle ore 14:30, tramite videoconferenza in conseguenza delle disposizioni ministeriali e regionali in materia di gestione dell'emergenza sanitaria COVID-19, convocata nei modi di legge, si è riunito il Comitato di Bacino per deliberare sulle proposte contenute nell'ordine del giorno unito all'avviso di convocazione.

Dei Signori componenti del Comitato:

Mazzi Gianluigi	Presidente	P
Tebaldi Gaetano	Consigliere	P
Sebastiano Luca	Consigliere	A
Maraia Riccardo	Consigliere	P
Mazzurana Alberto	Vice Presidente	A
Sella Domenica	Consigliere	P
Melotti Claudio	Consigliere	P

Partecipa alla seduta il Direttore Generale. *Venturi Stefano*, in qualità di segretario verbalizzante.

Il Presidente, accertato il numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita il Comitato ad esaminare e ad assumere le proprie determinazioni sulla proposta di deliberazione indicata in oggetto.

IL COMITATO

PREMESSO CHE

- la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni;

VISTO in particolare l'art. 3 del TQRIF che recita: *"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"*;

POSTO CHE in Regione Veneto, ai sensi della L.R. 52/2012, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Consiglio di Bacino e che pertanto l'obbligo di cui sopra compete allo stesso;

TENUTO CONTO che l'Autorità ha definito 4 Schemi regolatori (1 base, 2 intermedi, 1 avanzato) con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

DATO 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;
- 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 presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori: a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto; b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti; c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto; d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento;

CONSIDERATO ALTRESÌ 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 successiva modifica dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2022 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;
- l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti risulta in scadenza e che il Consiglio di Bacino ha già predisposto il nuovo bando di gara per l'affidamento del servizio per un periodo di un anno eventualmente rinnovabile per un ulteriore anno.

RITENUTO di adottare lo Schema Regolatorio I, sentito anche l'attuale Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, 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 ma non anche quello degli standard qualitativi, per poi cercare di migliorare tale livello, dotandosi degli strumenti necessari;

VISTA la Convenzione Costitutiva del Consiglio di Bacino;

DECRETA

- 1) 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, individuando il posizionamento della gestione nello Schema

Regolatorio I, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente;

- 2) di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1) ai fini della per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, a fronte della gara ad oggi in corso;
- 3) di tener 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;
- 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 dagli eventuali singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- 5) di trasmettere copia del presente decreto ai Comuni aderenti al Consiglio di Bacino e al Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti;

DISPONE

- 6) che, in attuazione di quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il provvedimento sia pubblicato sul sito informatico del Consiglio di Bacino Verona Nord nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- 7) di demandare pertanto ai competenti uffici l'adozione di tutti i provvedimenti atti a dar corso al presente decreto;

La presente delibera è stata adottata con la seguente votazione resa in forma palese:

Mazzi Gianluigi	P	Favorevole
Tebaldi Gaetano	P	Favorevole
Sebastiano Luca	A	
Maraia Riccardo	P	Favorevole
Mazzurana Alberto	A	
Sella Domenica	P	Favorevole
Melotti Claudio	P	Favorevole

Letto, approvato e sottoscritto:

IL PRESIDENTE

Mazzi Gianluigi

(f.to digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)

IL SEGRETARIO

Venturi Stefano

(f.to digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)

