



Città di Recco
Città Metropolitana di Genova
Decorata di medaglia d'oro al merito civile

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA
GIUNTA COMUNALE**

N.ro 44 Del 31-03-2022

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

L'anno duemilaventidue addì trentuno del mese di marzo, alle ore 12:32, in Recco, in una sala del Palazzo Civico, a seguito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

Gandolfo Carlo	SINDACO	Assente
FANIN EDVIGE	VICE SINDACO	Presente
PERAGALLO MARIA CATERINA	ASSESSORE	Presente
APRILE FRANCESCA	ASSESSORE	Presente
Lombardo Manerba Davide	ASSESSORE	Presente
ZANINI ENRICO	ASSESSORE	Presente

Partecipa il **SEGRETARIO GENERALE BLOISE CRISTINA** .

Il Sig. **FANIN EDVIGE** nella sua qualità di **VICE SINDACO** assume la presidenza e, riconosciuta la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento iscritto, fra gli altri, all'ordine del giorno e di cui in appresso.

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

LA GIUNTA COMUNALE

SU PROPOSTA del Sindaco Dott. Carlo Gandolfo e dell'Ass. Edwige Fanin;

VISTO l'art. 149 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, che fissa i principi generali in materia di finanza propria e derivata degli enti locali;

PREMESSO che

- l'art. 1, comma 527, della Legge 27/12/2017, n. 205, stabilisce che *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea”*, sono assegnate all'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/1995”*;
- la predetta disposizione, espressamente attribuisce all'Autorità, tra le altre, le funzioni di: - *“diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza” (lett. c)*; - *“tutela dei diritti degli utenti [...]” (lett. d)*; - *“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’” (lett. f)*; - *“approvazione delle tariffe definite, ai sensi della legislazione vigente, dall'ente di governo dell'ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento” (lett. h)*; - *“verifica della corretta redazione dei piani di ambito esprimendo osservazioni e rilievi” (lett. i)*;

VISTA la Deliberazione ARERA n. 363/2021/R/RIF del 3/08/2021 con la quale è stato approvato il *“Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025”* ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;

VISTA la Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha disciplinato il Testo Unico della *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF)* di cui all'Allegato “A”, attuando l'obiettivo di *“far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica”*, che articola i seguenti obblighi di servizio:

- per la qualità contrattuale:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - c) Punti di contatto con l'utente;

- d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
- e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
- f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio;

RICHIAMATO in particolare l'art. 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”:*

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUA	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

CONSIDERATO pertanto che

- entro il 31/03/2022, ciascun Ente territorialmente competente (ETC) deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:
 - Schema I: livello qualitativo minimo;
 - Schema II: livello qualitativo intermedio;
 - Schema III: livello qualitativo intermedio;
 - Schema IV: livello qualitativo avanzato;
- in base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento (art. 2 Deliberazione ARERA n. 15/2022; art. 3.2, Allegato A);

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

RILEVATO che all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione n. 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come *“l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti*

secondo la normativa vigente”;

VISTO che l’art. 3-bis del D.L. n. 138/2011 e ss.mm.ii., attribuisce agli enti di governo dell’ambito o bacini territoriali ottimali e omogenei, cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all’utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo;

RILEVATO che nell’ambito del D.Lgs. n. 152/2006 è permesso alle Regioni, ai sensi dell’art. 200, comma 7, adottare *“modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali, predisponendo un Piano Regionale di gestione dei rifiuti che dimostri la propria adeguatezza rispetto agli obiettivi strategici previsti dalla normativa vigente”;*

PRECISATO che:

- con l’art. 14 della L.R. 24/02/2014, n. 1, la Regione Liguria ha individuato - ai fini dell’organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani ed in attuazione delle disposizioni nazionali vigenti in materia - un ambito regionale unico, corrispondente all’intero territorio regionale, articolato in quattro aree territoriali omogenee, coincidenti con il territorio della Città metropolitana di Genova e delle tre province liguri;
- con comunicazione iniziale Prot. Com. n. 4487 del 18/02/2020, la Città metropolitana ha reso noto a tutti i Comuni la Deliberazione del Comitato d’Ambito per il ciclo dei rifiuti n. 12 del 17/02/2020 con la quale – per l’anno 2020 - sono state unilateralmente attribuite ai Comuni le funzioni assegnate all’Ente territorialmente competente dall’art. 6 della Deliberazione n. 443/2019;
- con Nota Prot. PG/2020/86318 del 2/03/2020, acquisita al Prot. Com. n. 5697 del 3/03/2020, la Regione Liguria ha confermato – inizialmente in via transitoria per l’anno 2020 - l’individuazione dei Comuni affidatari quali Enti territorialmente competenti, *“alla luce della complessità della materia, della non conclusa fase di transizione dalla dimensione comunale a quella d’ambito e delle tempistiche molto ristrette”;*
- con comunicazione Prot. n. 54251 del 22/12/2020, acquisita al Prot. Com. n. 28805 del 24/12/2020, la Città metropolitana ha poi precisato che, anche per l’anno 2021, *“resta salvo il fatto che rimarrà ai Comuni in tale periodo transitorio il ruolo di Ente Territorialmente Competente per l’adozione dei relativi documenti”;*
- in calce alla successiva comunicazione Prot. n. 47381 del 28/09/2021, acquisita al Prot. Com. n. 22758 del 29/09/2021, la Città metropolitana ha ricordato *“che ogni Comune di codesto Bacino resta l’Ente Territorialmente Competente alla validazione dei PEF 2022”;*
- per i sopra citati atti, le valutazioni e le scelte che sono demandate dalla Deliberazione ARERA n. 15/2022 all’Ente territorialmente competente ricadono nelle competenze dello scrivente Comune;

CONSIDERATO che le funzioni riservate all’Ente territorialmente competente (E.T.C.), in seno all’organizzazione dell’ente, sono distinte in quanto i compiti a cui esso è chiamato non si esauriscono nella sola validazione, intesa come verifica della congruità dei dati trasmessi dai diversi gestori, ma comprendono scelte che per la natura dell’Ente Locale non possono che spettare all’organo politico di indirizzo, nel caso specifico la Giunta Comunale, che come disposto dal D.Lgs. n. 267/2000, art. 48, comma 2 *“....omissis.... compie tutti gli atti rientranti ai sensi dell’articolo 107, commi 1 e 2, nelle funzioni degli organi di governo, che non siano riservati dalla legge al consiglio e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo statuto, del sindacoomissis...”;*

VISTO che ai sensi dell’art. 107 citato *“i poteri di indirizzo e di controllo politico-amministrativo spettano agli organi di governo, mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita ai dirigenti mediante autonomi poteri di spesa, di*
DELIBERA DI GIUNTA n. 44 del 31-03-2022 - Pag. 4 - COMUNE DI RECCO

organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo”;

VISTI i commi 2 e 3 dell’art. 2 della sopra citata Deliberazione n. 363/2021/R/RIF, nei quali viene definita la componente tariffaria CQ come *“la componente di cui al comma 9.2, di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri.....omissis.....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’art. 3.1 del TQRIF consente la valorizzazione puntuale della componente CQ mediante la ponderazione sugli obblighi di servizio e sui livelli generali di qualità che il servizio di gestione dovrà garantire a far data dal 1/01/2023;

ESAMINATO il vigente contratto per l’affidamento dei servizi di igiene urbana Rep. n. 5672/2021 e la ricognizione condotta in merito ai livelli di qualità tecnica attualmente garantiti nella gestione del servizio, conservata agli atti;

PRESO ATTO dell’istruttoria interna, conservata agli atti, in merito ai livelli di qualità contrattuale attualmente garantiti dal Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (G.T.R.U.);

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;

DATO ATTO che:

- i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all’art. 53.1 del TQRIF che devono essere garantiti per una gestione rientrante nello Schema I sono evidenziati in giallo nella Tabella allegata sub “B” alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;
- gli obblighi di servizio di cui all’Appendice I del TQRIF che devono essere garantiti per una gestione rientrante nello Schema I sono evidenziati in giallo nella Tabella allegata sub “C” alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;

VISTO il Capo VI del Regolamento Generale degli Uffici e dei Servizi approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 182 del 19/12/2006 e, in particolare, l’art. 32;

VISTO lo Statuto comunale;

DATO ATTO che il presente provvedimento rientra nelle competenze di quest’organo ai sensi del sopra citato art. 48 del “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” approvato con Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

DATO ATTO che sulla proposta della presente deliberazione i Responsabili dei servizi interessati ed il Responsabile di ragioneria hanno espresso il parere di cui all’art. 49 del “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” approvato con Decreto Legislativo 18/08/2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni, come risulta dall’allegato “A” inserito nel presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;

ALL’UNANIMITA’ dei voti resi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di determinare i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo Schema regolatorio “I livello qualitativo minimo” di cui all’art. 3.1 del DELIBERA DI GIUNTA n. 44 del 31-03-2022 - Pag. 5 - COMUNE DI RECCO

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 Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, così come evidenziati in giallo nella Tabella allegata sub "B" alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;

2. di determinare gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio "I livello qualitativo minimo", così come evidenziati in giallo nella Tabella allegata sub "C" alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;
3. di trasmettere ai Gestori il presente atto affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni degli effetti incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, sulla base della scelta operata ai punti precedenti;
4. di sottoporre il presente atto alla successiva ratifica da parte del Consiglio comunale.

DELIBERA ALTRESI'

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" approvato con Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL VICE SINDACO
FANIN EDVIGE**

**IL SEGRETARIO GENERALE
BLOISE CRISTINA**



Città di Recco
 Provincia di Genova
 Decorata di medaglia d'oro al merito civile

Settore Servizi per le Entrate
 Servizio _____
 Ufficio _____

PARERI SU PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATIVO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ PER IL COMUNE DI RECCO PER IL PERIODO 2022 - 2025 (ART. 3 - TARIFFA ALLEGATA "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA N. 45/2022/R/RF) IN QUALITÀ DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

Parere in ordine alla regolarità tecnica del responsabile del settore interessato ai sensi dell'art. 49 del "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" approvato con D. Lgs.vo 18 agosto 2000, n. 267.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE	Per quanto concerne la regolarità tecnica esprime parere <u>FAVOREVOLE: RESPONSABILE SETTORE SERVIZI PER LE ENTRATE: Fabio Bella</u> <hr/> <u>FAVOREVOLE: RESPONSABILE SETTORE AMBIENTE E VERDE PUBBLICO: [Signature]</u> Data <u>30/03/2022</u> Il Responsabile _____
-----------------------------	--

Parere in ordine alla regolarità contabile del responsabile del settore finanziario, ai sensi dell'art. 49 del "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" approvato con D. Lgs.vo 18 agosto 2000, n. 267.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE FINANZIARIO	Per quanto concerne la regolarità contabile esprime parere <u>favorevole</u> <hr/> Data <u>30.03.2022</u> Il Responsabile <u>[Signature]</u>
---	---

Allegato sub "A" alla delibera di G.C. n. _____ data _____

IL SINDACO

IL SEGRETARIO GENERALE

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.	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 rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
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 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 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%

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

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 online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	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
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto 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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità 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 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade 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

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.