

L'Aquila, 19/04/2022

Spett. Le  
**COMUNE DI CASTROCIELO**  
Alla cortese attenzione

**Vecchio Franck**

**OGGETTO: Supporto in materia di individuazione dello Schema Regolatorio della qualità - Deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif E ADEMPIMENTI CONSEGUENZIALI in materia di adeguamento al livello di qualità del servizio di gestione della tariffa TARI e rapporto con gli utenti - Comune di CASTROCIELO**

In relazione all'incarico in oggetto, con la presente si espongono le risultanze dell'analisi svolta per l'individuazione dello Schema Regolatorio della Qualità da parte del Comune di CASTROCIELO, in qualità di Ente Territorialmente Competente.

Con la pubblicazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif vengono definite le regole della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il medesimo documento comprende all'Allegato A, il Testo Unico per la regolazione (TQRIF) e all'appendice 1, gli obblighi di servizio per ciascun schema regolatorio dei quattro previsti.

Come delineato al paragrafo 3.1, entro il **31 marzo 2022, o comunque coerentemente con l'approvazione del Pef entro il 30 aprile 2022**, l'Ente Territorialmente Competente deve determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica ed individuare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente.

Il comune di CASTROCIELO, per l'esecuzione delle attività inerenti alla gestione del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, ha adottato un modello gestionale che prevede lo svolgimento dei servizi in regime di economia.

L'individuazione dello schema regolatorio è stata basata sull'analisi delle informazioni fornite dal Comune mediante la somministrazione dei questionari:

- TQRIF Questionario Comune;

Le risultanze delle risposte fornite nei questionari somministrati sono riepilogate nella tabella seguente unitamente ai livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti previsti per ogni schema regolatorio dalla Tabella 1 della Delibera n. 15/2022/R/Rif:

COMUNE DI CASTROCELO - SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO QUALITÀ					
Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Valutazione Standard Comune	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	SI, IN 15 GIORNI	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	NON RILEVABILE	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	NON RILEVABILE	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	SI, IN 15 GIORNI	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	SI, IN 30 GIORNI	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	SI, IN 30 GIORNI	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.	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.	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	SI, IN 30 GIORNI	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'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)	SI, 3 minuti	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	NON RILEVATO	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	SI, IN 15 GIORNI	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.	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.	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.	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.	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	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.	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.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	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.	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.	n.a.	70%	80%	90%

Nella tabella che segue sono presenti gli obblighi di servizio per ciascuno schema regolatorio unitamente alla valutazione effettuate per il comune.

Appendice I - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio	Valutazione Standard Comune	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	NO	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	NO	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	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	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	n.a.2	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	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	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	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	NO	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	NO	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	NO	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.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	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	NO	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	NO	SI	SI	SI	SI

L'attuale situazione rilevata, rispetto ai livelli previsti per il livello I, comporterà per l'Ente il necessario adeguamento di determinati servizi e standard; pertanto, individuare livelli di qualità superiori significherebbe un ulteriore aumento dei costi da imputare al PEF 2022-2025 per gli anni futuri.

Sulla base di quanto sopra espresso, della documentazione e delle informazioni ricevute relativamente al livello qualitativo previsto nell'attuale modalità di svolgimento del servizio si suggerisce al Comune di CASTROCIELO di scegliere, come punto di partenza, **lo schema I con livello qualitativo MINIMO**.

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

Tale scelta permette, a parere della scrivente, di poter valutare l'effetto premiale/sanzionatorio di futura approvazione e di poter iniziare il percorso regolatorio della Qualità con registrazioni delle singole attività come indicato nel Testo Unico, al fine di permettere già al termine del 2023 una valutazione sul posizionamento che sia diretta conseguenza delle registrazioni effettuate dalla nuova impresa aggiudicataria e quindi comprovato da giustificate documentazioni.

Cordiali Saluti

**Mercurio Service S.p.A.**