

ARERA

TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) - RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 58.2

Con Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022, ARERA ha approvato il Testo Unico della "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), in vigore dal 1° gennaio 2023, Il documento individua livelli generali di qualità contrattuale e tecnica ai quale devono attenersi tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Silea gestisce per conto dei Comuni soci le attività riconducibili alla raccolta, al trasporto e all'igiene urbana, mentre la gestione amministrativa della TARI ed i servizi di igiene urbana gestiti "in economia" tramite dipendenti comunali (es. spazzamento manuale, svuotamento cestini, ecc.), rimangono di competenza diretta dei Comuni.

Nel 2022 i Comuni (che in Lombardia si configurano come Enti Territorialmente Competenti) hanno individuato lo "Schema Regolatorio" in cui posizionarsi, relativamente agli standard di qualità amministrativi/contrattuali e tecnici collegati ai Piani Economico Finanziari (PEF), scegliendo il I^a dei quattro schemi di riferimento previsti da Arera nella matrice seguente:

		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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Lo schema I è stato individuato come unico per l'intero ciclo integrato dei rifiuti ed include sia i servizi forniti dai Comuni che quelli erogati da Silea.

Relativamente allo schema I, ai sensi dell'art. 58.2 del citato TQRIF, il Gestore è tenuto a trasmettere all'Autorità (ed all'Ente territorialmente competente) una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.¹

¹ L'Appendice I è riportata in calce alla presente relazione, con evidenziazione degli obblighi in capo ai Comuni e a Silea

Poiché, come sopra accennato, alcune attività sono gestite direttamente dai Comuni, una serie di obblighi di servizio previsti dal TQRIF non sono contemplati in questa relazione in quanto ricadenti nell'ambito di competenza proprio dei Comuni Soci o di altri Gestori, ai sensi dell'art. 2 del TQRIF stesso.

Di conseguenza la presente attestazione prende in considerazione:

1. La Carta della qualità del servizio integrato per gestione dei rifiuti urbani;
2. Gli obblighi di servizio telefonico, relativamente alla raccolta;
3. I servizi di ritiro su chiamata;
4. Gli interventi per disservizi nella gestione della raccolta e nello spazzamento e lavaggio strade;
5. La continuità e la regolarità del servizio;
6. La sicurezza del servizio.

1. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'art. 5 del TQRIF prevede che il Comune approvi, per ogni singola gestione, un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Per i servizi di propria competenza, Silea ha provveduto a stilare e far approvare dai Comuni soci, la propria **“Carta della qualità dei servizi di igiene urbana”**.

Conformemente alle prescrizioni del TQRIF, la Carta è pubblicata sul sito online di Silea nella sezione [Trasparenza ARERA - Silea Spa](#) e contiene:

- il posizionamento della gestione di Silea nella matrice I degli schemi regolatori;
- la specificazione, con riferimento a ciascun servizio:
 - i. degli obblighi di servizio previsti per lo schema di riferimento;
 - ii. degli indicatori nonché relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Poiché Silea ha in affidamento il servizio integrato di gestione dei rifiuti di 87 Comuni, la Carta si compone di una parte generale che riguarda tutti gli Enti gestiti e di un allegato specifico per ciascun Comune gestito.

Nella parte generale, dopo una breve introduzione, sono raccolti i principi generali che regolano l'attività propria di Silea e i suoi rapporti con i cittadini e gli Enti.

Dopodiché per ciascun Comune sono elencati in dettaglio i servizi svolti, le modalità (es. porta a porta o contenitori stradali) la frequenza di conferimento ed altre informazioni utili all'utenza.

La Carta ha validità pari a quella del Contratto di servizio tra Silea e i suoi Comuni soci (31.12.2029) per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale.

2. GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (RELATIVAMENTE ALLA RACCOLTA)

Silea mette a disposizione un unico numero verde gratuito raggiungibile da rete fissa e mobile, per gli utenti di tutti Comuni.

Il **numero verde** è attivo con le seguenti modalità:

- Da Lunedì a Venerdì: dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.30
- Sabato: dalle 8.30 alle 12.30

Il numero verde funziona nell'ambito di un sistema di *call center* che include funzionalità automatiche a beneficio dell'utenza ed implementa la gestione di reporting richiesta da ARERA.

Gli operatori telefonici ricevono specifica formazione professionale che li prepara a trattare con competenza e cortesia qualsiasi problematica inerente ai servizi erogati sul territorio (raccolta rifiuti, spazzamento stradale, svuotamento cestini, ecc.), in termini di richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi e prenotazioni di servizi a chiamata.

Le chiamate inerenti la TARI sono automaticamente smistate agli uffici Comunali competenti (che forniscono le risposte).

3. I SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Gli obblighi in materia di Servizi di ritiro su chiamata sono previsti dal Titolo VI del TQRIF, articoli da 29 a 31. Nello specifico, il TQRIF prevede che il Gestore debba garantire all'utenza un numero minimo di ritiri dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Dal 01.01.2023 tale servizio, già presente in alcuni Comuni, è stato ampliato a tutti gli utenti del bacino Silea. Nelle gestioni in cui sono operativi i Centri di raccolta, è previsto un corrispettivo minimo in capo all'utente, non superiore al costo del servizio di ritiro.

È sempre gratuito, invece, il servizio di ritiro a domicilio dei RAEE (quali frigoriferi, video, televisori, cucine a gas, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, ecc.).

Entrambi i servizi – attivabili tramite il numero verde e l'APP SILEA - vengono eseguiti entro 15 giorni dalla prenotazione.

4. GLI INTERVENTI PER DISSERVIZI NELLA GESTIONE DELLA RACCOLTA E NELLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Silea rende estremamente agevole la segnalazione di eventuali disservizi che potrebbero occorrere durante le operazioni di raccolta o il servizio di spazzamento strade, mettendo a disposizione dell'utenza molteplici canali di comunicazione *ad hoc*:

- il numero verde dedicato;
- la segnalazione online tramite il portale web aziendale, all'indirizzo [Segnala online - Silea Spa](#);
- la segnalazione online tramite l'APP DIFFERENZIATI.

Inoltre, l'utente può inoltrare segnalazioni a mezzo posta, tramite lo sportello fisico presso la Reception della sede di Valmadrera o attraverso gli altri canali di contatto di Silea (fax, e-mail, PEC).

Tutte le modalità di comunicazione sono ampiamente e adeguatamente pubblicizzate da Silea: in ogni caso gli addetti al servizio telefonico o alla *reception* di Valmadrera sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la segnalazione dei disservizi.

Relativamente alla risoluzione dei disservizi, Silea si è prefissata standard tecnici conformi al TQRIF: pertanto, il tempo di recupero di un disservizio nelle operazioni di raccolta o il servizio di spazzamento e lavaggio strade è pari a 5 giorni decorrenti dalla segnalazione (in mancanza di sopralluogo).

5. LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

5.1. Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Ai sensi dell'art. 35.1 del TQRIF : *“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”.*

Il modello di raccolta rifiuti di riferimento, utilizzato nel bacino degli 87 Comuni gestiti da Silea, è rappresentato dal “porta a porta” tramite sacco o mastello individuale, per tutte le diverse tipologie di rifiuto (indifferenziato, carta, organico, vetro, multimateriale leggero), con conseguente assenza di cassonetti su strada.

Fanno eccezione alcuni Comuni, che ad oggi a causa della ridottissima dimensione o della localizzazione montana, non hanno ritenuto opportuno introdurre il “porta a porta” integrale, ed effettuano il servizio anche tramite contenitori/campagne stradali e di prossimità.

Per tali Comuni, nella tabella seguente si riporta il metodo di raccolta utilizzato, nonché il numero di contenitori per singola tipologia di rifiuto.

Comune	ABITANTI	% RD	INDIFFERENZIATO		UMIDO		CARTA E CARTONE		PLASTICHE E METALLI		VETRO	
			Modalità	N. cassonetti stradali	Modalità	N. cassonetti stradali	Modalità	N. cassonetti stradali	Modalità	N. cassonetti stradali	Modalità	N. cassonetti stradali
CASARGO	825	57%	Cassonetti	18	Cassonetti	8	Cassonetti	22	Cassonetti	-	Campane	8
CORTENOVA	1.147	76%	Mista	7	PAP	-	PAP	-	PAP	-	PAP	-
CRANDOLA VALSASSINA	267	61%	Cassonetti	7	-	-	Cassonetti	4	Punti di raccolta	3	Campane	2
ESINO LARIO	761	84%	PAP	-	-	-	PAP	-	PAP	-	Campane	4
MARGNO	390	55%	Cassonetti	14	Cassonetti	2	Cassonetti	9	Punti di raccolta	7	Campane	3
MORTERONE	32	40%	Cassonetti	6	-	-	Cassonetti	-	Punti di raccolta	-	Campane	3
OLIVETO LARIO	1.199	55%	PAP	-	PAP	-	PAP	-	PAP	-	Campane	7
PAGNONA	320	52%	Cassonetti	2	-	-	Cassonetti	1	Cassonetti	-	Campane	6
PARLASCO	137	54%	Cassonetti	3	-	-	Punti di raccolta	3	Punti di raccolta	3	Campane	2
PERLEDO	850	86%	PAP	-	PAP	-	PAP	-	PAP	-	Campane	13
SUEGLIO	143	44%	Cassonetti	2	-	-	Cassonetti	13	Punti di raccolta	4	Campane	2
TACENO	568	60%	Cassonetti	10	-	-	Cassonetti	12	Punti di raccolta	6	Campane	4
VARENNA	691	39%	Cassonetti	15	PAP	-	Cassonetti	-	Punti di raccolta	9	Campane	11
VALVARRONE	494	49%	Cassonetti	22	-	-	Cassonetti	55	Punti di raccolta	11	Campane	9
TOTALE	7.824			106		10		119		43		74

5.2. Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti

Come indicato nel paragrafo precedente, il modello di raccolta utilizzato nel bacino gestito da Silea, è rappresentato dal “porta a porta” tramite sacco o mastello individuale.

All’inizio di ogni anno, Silea predispone per ciascun Comune il **Calendario delle attività di raccolta**: per ciascun giorno di calendario, è indicata la tipologia di rifiuto che verrà raccolta. Per i Comuni di maggiore dimensione, il calendario è inoltre diversificato per aree territoriali.

Il Calendario è disponibile sia in formato cartaceo (distribuito ai cittadini), sia on-line sul portale aziendale [Calendario raccolta rifiuti - Silea Spa](#) e sulla APP DIFFERENZIATI.

5.3. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

In molti comuni del bacino Silea, il servizio di spazzamento stradale è gestito direttamente dal Comune.

Nei Comuni in cui Silea è chiamata a svolgere il servizio, la frequenza di intervento – distinguendo lo spazzamento manuale dallo spazzamento meccanizzato - è consultabile sul portale aziendale [Calendario pulizia strade - Silea Spa](#) e sulla APP DIFFERENZIATI.

6. LA SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

In ottemperanza alle disposizioni del TQRIF, Silea ha attivato un **numero verde dedicato al pronto intervento**, raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile.

Tale numero è a disposizione per segnalare eventuali emergenze e situazioni di potenziale pericolo riguardanti la raccolta dei rifiuti (a titolo esemplificativo: presenza di materiale sulle strade tale da compromettere la sicurezza e/o il transito dei veicoli, eventi inquinanti, episodi emergenziali e così via).

Silea garantisce la reperibilità 24h/24h nei giorni festivi o feriali non lavorativi.

Il numero verde per le emergenze è pubblicato anche sulla Carta della qualità dei servizi di igiene urbana di Silea, in conformità al TQRIF.

Valmadrera, li 28 marzo 2024

SILEA SPA
Il Direttore Generale
Dott. Pietro Antonio D’Alema
*documento informatico sottoscritto con firma digitale
ai sensi dell’art. 24 del D.Lgs. n. 82/2005*

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Legenda: in blu gli obblighi in capo a Silea
in verde gli obblighi in capo ai Comuni
in nero gli obblighi non applicabili allo Schema I

	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. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22³	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

² Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento.

³ Gli obblighi di servizio telefonico sono in capo sia al Gestore della tariffa che al Gestore della raccolta

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 <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 e 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