



# COMUNE DI CARNATE

Codice Ente: 10937

## DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N. 26 DEL 15/07/2022

**OGGETTO: DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.**

L'anno duemilaventidue, addì 15 del mese di luglio alle ore 21:00 in CARNATE (MB) e nella residenza Municipale, in seguito a regolare avviso scritto si è riunito il Consiglio Comunale, con la presidenza del Sig. MAGGIOLINI ROSELLA PRESIDENTE.  
Partecipa il Segretario Comunale Dott. SPOTO MARIO.

All'appello risultano:

		Presenti/Assenti
MAGGIOLINI ROSELLA	SINDACO	Presente
SPIALTINI MAURO	CONSIGLIERE	Presente
BONFANTI MICHELA	CONSIGLIERE	Presente
RIVA MARIO	CONSIGLIERE	Presente
PAPI FRANCESCA	CONSIGLIERE	Presente
MANDELLI CAMILLO	CONSIGLIERE	Presente
RONCHI ANTONELLA	CONSIGLIERE	Presente
RIVA RICCARDO	CONSIGLIERE	Presente
FRERI GIANLUCA	CONSIGLIERE	Assente
PASSONI EGIDIO	CONSIGLIERE	Presente
MAURI LAURA IRENE	CONSIGLIERE	Presente
CORTI MATTEO	CONSIGLIERE	Presente
ZANOTTO MARTINA	CONSIGLIERE	Assente

Risultano presenti n. 11 assenti n. 2

Il Sig. Presidente, riconosciuta legale l'adunanza ed accertatosi che l'oggetto da trattare si trova da 24 ore depositato nella segreteria comunale, apre la seduta passando alla discussione dell'ordine del giorno come segue:

Consiglieri presenti all'appello: n. 11

Il Presidente sottopone all'approvazione del Consiglio Comunale l'allegata proposta di deliberazione avente ad oggetto DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.

#### IL CONSIGLIO COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione;

Dato atto che gli interventi sono contenuti nella registrazione effettuata su supporto informatico che costituisce documento ex art. 22 lettera d) della L. 241/90 e depositata agli atti del Comune così come previsto dall'art. 51 del regolamento del consiglio comunale approvato con deliberazione di C.C. n. 5/2012 e s.m.i.;

Ritenuto di dover approvare la sopraindicata deliberazione, riconoscendone il contenuto;

Dato atto che sono stati espressi pareri favorevoli ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000, nel testo allegato.

Con voti favorevoli n. 8, n. 2 contrari (Passoni, Mauri), n. 1 astenuto (Corti), resi in forma palese per alzata di mano

#### DELIBERA

di approvare l'allegata proposta di deliberazione avente per oggetto: DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.

Quindi, con successiva separata votazione, resa in forma palese per alzata di mano, con voti favorevoli n. n. 8, n. 2 contrari (Passoni, Mauri), n. 1 astenuto (Corti),

#### DELIBERA

- Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti dell'art.134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

ALLEGATO: Dichiarazioni sulla proposta di deliberazione avente ad oggetto:  
DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI  
OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI  
VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.

Dichiarazioni di voto:

- Passoni: anche su questa noi confermiamo il nostro voto contrario, non nel merito ma nel metodo, perché visto soprattutto un argomento come questo, non essere portato in quella che era la commissione istituita dallo statuto e dal regolamento.

- Corti: per lo stesso motivo che abbiamo esplicitato al punto 1), confermiamo la nostra posizione di astensione.

- Spialtini: il gruppo Carnate InComune approverà la deliberazione di questo secondo punto all'ordine del giorno.

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Ufficio: UFFICIO TRIBUTI

Anno: 2022

Numero: 757

**OGGETTO:** DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.

### IL CONSIGLIO COMUNALE

Richiamata la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con la quale è stato 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:

“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 che deve essere in ogni caso garantito.”;

Considerato che l’Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Comune e che pertanto l’obbligo di cui sopra compete allo stesso;

Visto il vigente D.lgs. del 18 agosto 2000, n. 267 - TUEL;

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. 267/2000;

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 vigente;

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 inoltre 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 possibilità di modificare 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'ente ha previsto di potenziare la propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di rilevare gli standard qualitativi dei servizi secondo quanto prescritto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Acquisiti i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'art 49 del D.lgs. n. 267/2000;

Con voti \_\_\_\_\_

#### DELIBERA

- 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;
- 2) 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;
- 3) 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 competenti Uffici Comunali e al Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti;

Con voti \_\_\_\_\_

#### DELIBERA ALTRESI'

- 6) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134, comma 4 del D.lgs. n. 267/2000.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.

IL SEGRETARIO COMUNALE  
SPOTO MARIO

IL PRESIDENTE  
MAGGIOLINI ROSELLA

Previsioni di obblighi in materia di qualità contrattuale	QUALITÀ CONTRATTUALE = <b>NO</b>	Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica (continuità, regolarità, e sicurezza del servizio)	
	QUALITÀ CONTRATTUALE = <b>SI</b>	QUALITÀ TECNICA = <b>NO</b>	QUALITÀ TECNICA = <b>SI</b>
	<b>SCHEMA I</b> LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	<b>SCHEMA III</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	
	<b>SCHEMA II</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	<b>SCHEMA IV</b> LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO	

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

		<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
1	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
2	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%
3	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%
4	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%
<b>5</b>	<b>Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>6</b>	<b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>7</b>	<b>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</b>	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
8	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%
9	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%
<b>10</b>	<b>Tempo medio di attesa, di cui Articolato 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)</b>	<b>n.a.</b>	<b>Solo registrazione</b>	<b>Solo registrazione</b>	<b>≤ 240 secondi</b>
11	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%
<b>12</b>	<b>Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi</b>	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>



		<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>13</b>	<b>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>14</b>	<b>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>15</b>	<b>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</b>	n.a.	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>16</b>	<b>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</b>	n.a.	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>17</b>	<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39</b>	n.a.	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>19</b>	<b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>85%</b>
<b>20</b>	<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</b>	n.a.	<b>n.a.</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>
<b>21</b>	<b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>85%</b>
22	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%

n.a. = non applicabile

In grassetto sono evidenziate le voci di competenza CEM Ambiente.

**OGGETTO: DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.**

**IL RESPONSABILE DI SETTORE**

Vista la proposta di deliberazione n. 757/2022;

Visto il Decreto Sindacale di nomina;

Richiamati gli artt. 49 e 147 bis comma 1 del D.Lgs n.267/2000 (testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);

Visto il vigente Regolamento Comunale sui controlli interni approvato con deliberazione di C.C. n. n. 2 in data 09.01.2013;

Esprime, per quanto di competenza, parere favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Carnate, li 04/07/2022

**IL RESPONSABILE DI SETTORE  
FERRETTI CHIARA**

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

**OGGETTO: DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.**

**IL RESPONSABILE DEL SETTORE  
ECONOMICO FINANZIARIO**

Vista la proposta di deliberazione n. 757/2022;

Visto il Decreto Sindacale di nomina;

Richiamati gli artt. 49 e 147 bis comma 1 del D.Lgs n.267/2000 (testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);

Visto il vigente Regolamento Comunale sui controlli interni approvato con deliberazione di C.C. n. n. 2 in data 09.01.2013;

Esprime, per quanto di competenza, parere favorevole di regolarità tecnica e contabile, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Carnate, li 04/07/2022

**IL RESPONSABILE DI SETTORE  
FERRETTI CHIARA**

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)