



# COMUNE DI TORBOLE CASAGLIA

Provincia di Brescia

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 37 DEL 11/05/2022

### 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 **2022** il giorno **undici** del mese di **Maggio** alle ore **19:00** nella sede dell'Amministrazione comunale, si è riunita la Giunta comunale.

Alla trattazione dell'argomento in oggetto risultano presenti (P) / assenti (A):

| Cognome Nome             | Carica       | P/A |
|--------------------------|--------------|-----|
| SISTI ROBERTA            | Sindaco      | P   |
| DOSSI FILIPPO SEBASTIANO | Vice Sindaco | A   |
| CAZZAGO ALESSANDRO       | Assessore    | P   |
| VOLONGHI SARA            | Assessore    | P   |
| ZOPPI MASSIMILIANO       | Assessore    | P   |

Totale Presenti 4      Totale Assenti 1

Assiste all'adunanza il Segretario comunale, Dott. Antonio Tommaselli, che provvede alla redazione del presente verbale.

Riconosciuto il numero legale dei presenti, il Sindaco, Dott.ssa Roberta Sisti, assume la Presidenza e dichiara aperta la discussione sull'argomento posto all'ordine del giorno.

## LA GIUNTA 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:

“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”.

Considerato che, in Lombardia, 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.

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/i Contratto/i 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 inoltre che:

**COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.**

documento firmato digitalmente da ROBERTA SISTI, antonio tommaselli e stampato il giorno 06/07/2022 da Mazzone Maria Ausilia. Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

- 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;

-l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti risulta in scadenza e che il Comune sta predisponendo il nuovo bando di gara per l'affidamento del servizio.

Stante la possibilità per l'Ente di modificare successivamente lo Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2024 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle miglorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio.

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 nello stesso TQRIF e qui allegate (All. 1 e All. 2), 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.

Visti i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica acquisiti ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18.8.2000, n. 267 dal Responsabile dell'Area Servizi Tecnici e dal Responsabile dell'Area contabile, finanziaria e tributaria.

Acquisito il parere favorevole di regolarità contabile espresso ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267 dal Responsabile dell'Area contabile, finanziaria e tributaria.

Tutto ciò premesso e considerato.

Con voti favorevoli unanimi espressi da tutti i presenti nei modi di legge,

### **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", sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i.

2) Di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1) ai fini della predisposizione del bando di gara per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di prossima pubblicazione.

3) Di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1), dandone atto nella successiva stesura del PEF pluriennale 2022/2024, 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 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.

6) Di dichiarare la presente deliberazione con apposita, separata ed unanime votazione, immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

-----  
**COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.**

documento firmato digitalmente da ROBERTA SISTI, antonio tommaselli e stampato il giorno 06/07/2022 da Mazzone Maria Ausilia.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

Letto, approvato e sottoscritto:

IL SINDACO  
Dott.ssa Roberta Sisti

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Antonio Tommaselli

*Documento firmato digitalmente (art.24 D.Lgs n.82/2005 e s.m.i)*

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

documento firmato digitalmente da ROBERTA SISTI, antonio tommaselli e stampato il giorno 06/07/2022 da Mazzone Maria Ausilia.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

# COMUNE DI TORBOLE CASAGLIA

Provincia di Brescia

**Proposta di deliberazione - Giunta comunale**

**OGGETTO:**

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

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Ai sensi dell'art. 49 – co. 1 – D.Lgs. 267/2000, in ordine alla proposta in oggetto, si esprime il seguente parere: favorevole.

Torbole Casaglia, 06/05/2022

Il Responsabile Area Servizi Tecnici  
Ing. Andrea Beltrami

*Documento firmato digitalmente (art.24 D.Lgs n.82/2005 e s.m.i)*

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

documento firmato digitalmente da ANDREA BELTRAMI e stampato il giorno 06/07/2022 da Mazzone Maria Ausilia.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

# COMUNE DI TORBOLE CASAGLIA

Provincia di Brescia

## PARERI PREVENTIVI

Proposta di deliberazione - Giunta comunale

Oggetto:

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

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Ai sensi dell'art. 49 – co. 1 – D.Lgs. 267/2000, in ordine alla proposta in oggetto, si esprime il seguente parere: favorevole.

Torbole Casaglia, 10/05/2022

Il Responsabile Area finanziaria  
Dott.ssa Anna Biancardi

*Documento firmato digitalmente (art.24 D.Lgs n.82/2005 e s.m.i)*

# COMUNE DI TORBOLE CASAGLIA

Provincia di Brescia

**Proposta di deliberazione - Giunta comunale**

**OGGETTO:**

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

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

Ai sensi dell'art. 49 – co. 1 – D.Lgs. 267/2000, in ordine alla proposta in oggetto, si esprime il seguente parere: favorevole.

Torbole Casaglia, 10/05/2022

Il Responsabile Area finanziaria  
Dott.ssa Anna Biancardi

*Documento firmato digitalmente (art.24 D.Lgs n.82/2005 e s.m.i)*

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

documento firmato digitalmente da ANNA BIANCARDI e stampato il giorno 06/07/2022 da Mazzone Maria Ausilia.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

**ALLEGATO 1)****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> |
|--|-------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                              | n.a. <sup>1</sup> | 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%              |

<sup>1</sup> Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

|   |      |                    |                    |               |
|---|------|--------------------|--------------------|---------------|
| 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% |

**ALLEGATO 2)****Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

|   | <b>Schema I</b>  | <b>Schema II</b> | <b>Schema III</b> | <b>Schema IV</b> |
|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| 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 <sup>1</sup> | 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               |

<sup>1</sup> Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento

|  |      |      |      |    |
|--|------|------|------|----|
| 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 |