



COPIA

**COMUNE DI CUGGIONO**

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

**Verbale di deliberazione del Consiglio Comunale  
 Adunanza straordinaria di prima convocazione - seduta pubblica**
**OGGETTO:** DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

L'anno DUEMILAVENTIDUE addi TRENTUNO del mese di MAGGIO alle ore 21:00 si è riunito il Consiglio Comunale.

Risultano presenti:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Pr.</i>	<i>Cognome e Nome</i>	<i>Pr.</i>
CUCCHETTI GIOVANNI	S	TESTA MARCO	S
ALEMANI FRANCESCO	S	POLLONI FLAVIO	S
CORRIONI FRANCESCA	S	LONGONI CARMELA SERENA	S
BERRA SERGIO	S	MANGIALARDI ROSALBA	S
ULIVI DANIELE GIOVANNI	S	VENER CRISTIAN	S
SOLDADINO GIULIANA	N	COLOMBO CARLO ALBERTO	S

TOTALE PRESENTI: 11

TOTALE ASSENTI: 1

Sono altresì presenti gli assessori esterni: GUZZINI SANDRO, TOGLIARDI CLAUDIA.

Assiste all'adunanza il SEGRETARIO GENERALE - DOTT.SSA GIUNTINI FRANCESCA.

CUCCHETTI GIOVANNI, nella sua veste di SINDACO, constatato legale il numero degli intervenuti, invita il Consiglio a discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato, compreso nell'odierna adunanza.

N. 514 reg. Pubbl.

**Referto di Pubblicazione**

(art. 124 1° comma, D.Lgvo n. 267/18.08.2000)

Certifico io sottoscritto Segretario Generale su conforme dichiarazione del messo che copia del presente verbale è pubblicata il giorno 16/06/2022 all'albo pretorio ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Addì, 16/06/2022

Il Segretario Generale

F.to DOTT.SSA GIUNTINI FRANCESCA



OGGETTO:

DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

Deliberazione del consiglio comunale nr. 28 del 31/05/2022

Il Sindaco introduce il punto all'ordine del giorno e relaziona in merito all'argomento in oggetto i cui contenuti sono disponibili su supporto audio/video;

Quindi,

## **IL CONSIGLIO COMUNALE**

PREMESSO che:

- la Legge 481/95 *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”* affida all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- l’articolo 2, comma 12, della Legge 481/95 dispone che l’Autorità:
  - x “controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lettera g);
  - x “emana le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente (...)” (lettera h);
  - x “pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali” (lettera l);
  - x valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37 (lettera m);
  - x “verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lettera n);
  - x controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verifica il rispetto (lettera p);

- l'articolo 2, comma 37, della Legge 481/95 prevede che “le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”;
- l'articolo 1, comma 527, della Legge 205/17 “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” ha assegnato all’Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando 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 481/95”;
- la predetta disposizione contempla espressamente tra le funzioni dell’Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani anche:
  - x la “definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi” (lettera b);
  - x la “diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza” (lettera c).

#### VISTA:

- la deliberazione dell’ARERA 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)”;
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022- 2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;

#### CONSIDERATO che:

- con la deliberazione dell’ARERA 443/2019/R/RIF, così come ribadito con la deliberazione 363/2021/R/RIF, viene definito come Ente Territorialmente Competente “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;”
- la Regione Lombardia ai sensi del c. 7 dell’art. 200 D. Lgs. 152/2006 ha adottato un modello alternativo al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali, lasciando agli Enti Locali la libera scelta di organizzare il servizio in forma separata o congiunta;
- l’amministrazione Comunale è quindi identificata come Ente Territorialmente ai sensi del MTR-2 e, conseguentemente, valida il Piano Economico Finanziario;
- l’art. 28 c. 1 dell’Allegato A della Deliberazione 363/2021/R/RIF riporta che “la validazione concerne almeno la verifica:
  - della coerenza, della completezza e della congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
  - del rispetto della metodologia prevista dal presente provvedimento per la determinazione dei costi riconosciuti.”

DATO ATTO che nel Comune di Cuggiono il servizio di gestione dei rifiuti urbani viene gestito dalla società Aemme Linea Ambiente S.r.l. (ALA), partecipata indiretta del Comune, e che il servizio viene quindi gestito in house;

RILEVATO che il contratto di servizio con tale società scade al 31.12.2022;

DATO ATTO che in Regione Lombardia non sono stati costituiti gli ambiti territoriali ottimali e pertanto il Comune di Cuggiono ricopre il ruolo anche di Ente Territorialmente Competente;

PRESO ATTO che il Piano Economico Finanziario trasmesso dal soggetto gestore del servizio (AEMME LINEA AMBIENTE S.R.L.) ammonta complessivamente per il 2022 ad € 1.294.822 quale entrata tariffaria massima applicabile nel rispetto del limite di crescita;

PRESO ATTO altresì della scelta del posizionamento della gestione del servizio integrato dei rifiuti nello Schema Regolatorio I in linea con la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif di ARERA, ed in accordo con il Gestore Aemme Linea Ambiente S.R.L. come da comunicazione Prot. 5229 del 22/03/2022 (allegata);

CONSIDERATO che:

- la deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" riporta:
  - x *fermo restando il rispetto delle previsioni normative di rango legislativo in materia tributaria, nell'esercizio delle competenze attribuite dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, l'Autorità sia chiamata ad introdurre obblighi e standard di qualità in capo al gestore del servizio, a tutela degli utenti;*
  - x *al fine di garantire il perseguimento delle finalità di accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale previste dalla legge 205/17, la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani debba essere applicata dagli enti competenti indipendentemente dal regime tributario/tariffario applicato a livello locale e, dunque, anche nelle gestioni in cui si applica la TARI, nelle quali il Comune si configura non solo come ente impositore e titolare dell'entrata, ma anche come soggetto gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;*
  - x *nell'esercizio delle competenze regolatorie attribuite dalla legge 205/17 in materia di livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità abbia il **potere di regolare anche aspetti finora disciplinati dai Comuni**, nell'esercizio della potestà regolamentare sulle proprie entrate, di cui all'articolo 149, comma 3 del decreto legislativo 267/00;*
  - x *alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, come rinnovato a partire dal 2017, e delle specifiche competenze attribuite all'Autorità dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, la potestà regolamentare degli enti locali in ordine alle proprie entrate debba dunque essere esercitata dagli stessi nel rispetto delle disposizioni regolatorie e degli standard di qualità del servizio adottati dalla medesima;*

PRESO ATTO che:

- l'art. 1 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF approva il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), Allegato A della stessa che **si applica dal 1° gennaio 2023**;
- l'art. 2 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF prevede che l'Ente Territorialmente Competente "può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF";

- l'art. 3 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF definisce la “*Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche*”;
- l'art. 5 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF definisce le “*Modifiche alla deliberazione 444/2019/R/RIF*” recante le “*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*”;
- l'art. 2 del TQRIF definisce l'ambito di applicazione indicando che:
  - × *2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.*
- l'art. 3 c. 1 del TQRIF definisce che:
  - × *Entro il 31 marzo 2022, (o comunque coerentemente con l'approvazione del Pef) 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.*

VISTO:

- l'art. 9 c. 2 dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF prevede la possibilità di considerare nel PEF 2022-2025 le componenti di natura previsionale di eventuali oneri aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità;
- l'art. 8 della Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante “*Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)*” dell'ARERA prevede l'aggiornamento biennale del PEF 2022-2025 relativamente alle annualità 2024 e 2025;

CONSIDERATO che:

- gli schemi regolatori previsti dal TQRIF impongono gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica riportati nell'APPENDICE 1 dell'Allegato A (TQRIF) della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF distinti per ogni schema regolatorio e che si allega alla presente deliberazione (**Allegato 1**);
- la TABELLA 1 dell'art. 53 del TQRIF, **Allegato 2** alla presente deliberazione, definisce gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione;
- l'art. 56 del TQRIF recante la “*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità*” indica che:
  - × *56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.*
  - × *56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.*
- l'art. 57 del TQRIF recante la “*Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*” recita:

- x 57.1 *Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:*
  - a) *aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;*
  - b) *assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;*
  - c) *conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.*
- l'art. 58 del TQRIF recante “Comunicazione all’Autorità e all’Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti” riporta che:
  - x 58.1 **Entro il 31 marzo di ogni anno**, *il gestore è tenuto a comunicare all’Autorità e all’Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell’anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all’anno precedente registrati ai sensi dell’Articolo 56.*
  - x 58.2 *Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l’introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all’Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell’Appendice I.*

VISTO il Testo Unico della legge sull’ordinamento degli enti Locali, approvato con Decreto Legislativo n. 267 del 18.08.2000;

ACQUISITI i pareri di cui all’art. 49, 147 bis comma 1 e 153 comma 5 - D. Lgs. n. 267/2000, riportati in allegato;

Tutto ciò premesso e considerato;

Non essendoci interventi, il Sindaco invita l'Assemblea a deliberare in merito all'argomento in oggetto;

Con votazione espressa per alzata di mano dei presenti e votanti che ha conseguito il seguente risultato:

Presenti n. 11

Favorevoli n. 9

Astenuti n. 2 (Colombo Carlo Alberto e Vener Cristian)

## **DELIBERA**

1. Di richiamare quanto in premessa, quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. Di definire in qualità di Ente Territorialmente competente gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo **SCHEMA I** della matrice degli schemi regolatori di cui all’art. 3 c. 1 del TQRIF;
3. di prevedere in fase di aggiornamento biennale del PEF 2022-2025 la possibilità di modificare lo schema regolatorio di riferimento, nonché recepire nel Piano Economico

Finanziario gli eventuali oneri per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità;

Successivamente;

#### IL CONSIGLIO COMUNALE

Con votazione espressa per alzata di mano dei presenti e votanti che ha conseguito il seguente risultato:

Presenti n. 11

Favorevoli n. 9

Astenuti n. 2 (Colombo Carlo Alberto e Vener Cristian)

#### DELIBERA

Di dichiarare la presente immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, 4° comma del D. Lgs. n.267/2000.



allegato alla deliberazione del consiglio comunale nr. 28 del 31/05/2022

OGGETTO:  
DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



GIAGIO DE FILIPO  
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E  
AMBIENTE 19.01.2022 10:15:00 UTC

BESSEGHINI STEFANO  
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE  
Presidente  
20/01/2022 19:33:19 UTC

**Allegato A**  
**(STRALCIO ALLEGATO**  
**C.C. \_\_\_ DEL 31/05/2022)**

**TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL**  
**SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**  
**(TQRIF)**

... (OMISSIS)

### **Articolo 3** *Schemi regolatori*

- 3.1 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.
- 3.2 Entro il termine di cui al precedente comma [3.1](#), l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.
- 3.3 Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella Tabella 1 dell'Articolo [53.1](#).
- 3.4 Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente TQRIF.

(OMISSIS)...

## **Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **Articolo 53**

#### *Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

- 53.1 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.

(OMISSIS)...

**Tabella.1 - 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' <a href="#">Articolo 8</a> , inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>1</sup>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all' <a href="#">Articolo 9</a> , 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' <a href="#">Articolo 9</a> , 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' <a href="#">Articolo 12</a> , inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all' <a href="#">Articolo 14</a> , inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' <a href="#">Articolo 15</a> , inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all' <a href="#">Articolo 50.1</a> , percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' <a href="#">Articolo 51</a> , entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all' <a href="#">Articolo 50.1</a> , percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all' <a href="#">Articolo 52</a> , 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' <a href="#">Articolo 16</a> , inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui <a href="#">Articolo 21</a> , 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

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

Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all' <a href="#">Articolo 28.3</a> , effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all' <a href="#">Articolo 31</a> , entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui <a href="#">Articolo 33</a> , con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui <a href="#">Articolo 33</a> , 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' <a href="#">Articolo 34</a> , 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' <a href="#">Articolo 34</a> , 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' <a href="#">Articolo 39</a>	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all' <a href="#">Articolo 40</a>	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all' <a href="#">Articolo 41</a> , 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' <a href="#">Articolo 46</a>	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' <a href="#">Articolo 47</a> , non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' <a href="#">Articolo 49</a> , 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%

APPENDICE I

Tabella 2 – 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' <a href="#">Articolo 5</a>	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' <a href="#">Articolo 6</a> e all' <a href="#">Articolo 7</a>	SI	SI	SI	SI
<u>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</u> di cui all' <a href="#">Articolo 10</a> e all' <a href="#">Articolo 11</a>	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' <a href="#">Articolo 13</a> , all' <a href="#">Articolo 17</a> e all' <a href="#">Articolo 18</a>	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' <a href="#">Articolo 19</a> e all' <a href="#">Articolo 22</a>	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all' <a href="#">Articolo 20</a> e all' <a href="#">Articolo 22</a>	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al <a href="#">Titolo V</a> (ad eccezione dell' <a href="#">Articolo 28.3</a> )	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all' <a href="#">Articolo 29</a> e all' <a href="#">Articolo 30</a>	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all' <a href="#">Articolo 32</a>	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all' <a href="#">Articolo 35.1</a>	SI	SI	SI	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' <a href="#">Articolo 35.2</a>	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 <a href="#">Articoli 35.3</a> e <a href="#">35.4</a>	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all' <a href="#">Articolo 36</a>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all' <a href="#">Articolo 42.1</a>	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all' <a href="#">Articolo 43</a>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' <a href="#">Articolo 48</a>	SI	SI	SI	SI

**Alle Amministrazioni dei Comuni  
Gestiti da AEMME Linea Ambiente**

**Loro sedi**

Legnano, 21.03.2022

Prot. N. 231 /2022

**OGGETTO: Regolazione ARERA - la nuova delibera n.15/2022 sulla qualità del servizio rifiuti  
– Indicazioni per la scelta dello schema regolatorio**

Spett.Le Amministrazione,

Con la Delibera **15/2022/R/rif** del 18 gennaio 2022, **ARERA** ha introdotto l'adozione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", con il quale vengono introdotti anche criteri e standard prestazionali volti a garantire maggiore qualità ed efficienza nel servizio di gestione dei rifiuti.

Come previsto dalla regolazione, L'Ente Territorialmente Competente (ETC) è chiamato a definire il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui la tabella che segue.

		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

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmlineaambiente.it**

PEC info@pec.aemmlineaambiente.it

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114



L'esplicita richiesta dell'Autorità è quindi quella di individuare lo schema nel quale si colloca ogni gestione. Detto schema dovrà essere unico indipendentemente dal fatto che possano coesistere due soggetti gestori distinti (quello che eroga il servizio operativo e che risponde della qualità tecnica e quello che gestisce la qualità contrattuale ed il rapporto con l'utente). Nonostante sussistano due attori, quindi, la gestione nel suo complesso deve essere univocamente collocata in uno dei quattro schemi regolatori previsti.

AEMME Linea Ambiente ha condotto nelle scorse settimane un'attività di "assessment" utile alla definizione del più coerente posizionamento negli Schemi regolatori.

Richiamate le risultanze dell'attività svolta, illustrate anche nei webinar dedicati all'argomento svolti in data 08/03/2022 e 25/03/2022, ravvisata la necessità di adottare uno schema regolatorio uniforme ed omogeneo per tutte le gestioni in essere, AEMME Linea Ambiente ritiene coerente il posizionamento delle proprie gestione dei rifiuti urbani nel quadrante regolatorio "Schema 1".

Dalle informazioni reperite durante l'attività di ricognizione sul tema risulta infatti che gli standard qualitativi legati alla "qualità contrattuale" non siano presidiati e misurati, in tutte le gestioni, in maniera idonea ed utile a garantire il corretto posizionamento negli schemi regolatori n°2 e n°4. Analogamente, relativamente allo schema regolatorio n°3, atteso che ALA metterà in atto tutte le azioni necessarie ad ottemperare e a garantire il soddisfacimento degli standard di qualità tecnica richiesti dall'Autorità, risulterebbero comunque non adeguatamente presidiati gli standard connessi alla qualità contrattuale proprie del terzo quadrante.

Per quanto sopra, consapevoli che la individuazione del posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è una prerogativa esclusiva del ETC, con l'intento di fornire quale supporto alla decisione dell'Amministrazione comunale l'analisi svolta dal gestore,

---

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmlineaambiente.it**

PEC info@pec.aemmlineaambiente.it

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114





anche anche in un'ottica di prudenza che miri a perseguire gli obiettivi della regolazione con determinazione e gradualità, vi suggeriamo l'adozione dello schema regolatorio "Schema 1" quale posizionamento della gestione per il secondo periodo regolatorio.

Confidando nella più ampia collaborazione ci rendiamo sin da ora disponibili per qualsiasi chiarimento e approfondimento in merito.

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

AEMME Linea Ambiente  
Il Direttore Generale  
Ing. Stefano Migliorini

---

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmelineaambiente.it**

PEC info@pec.aemmelineaambiente.it

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114





**COMUNE DI CUGGIONO**  
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Allegato alla Delibera di:

Deliberazione Consiglio Comunale N. **28** del **31/05/2022**

Oggetto:

**DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.**

---

Pareri espressi in applicazione art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo n. 267/2000.

In merito alla proposta di adozione dell'atto indicato in oggetto, si esprime in ordine alla sola regolarità tecnica parere

Favorevole

Contrario

Cuggiono, 26/05/2022

IL RESP. AREA TECNICA  
*F.TO CROCE LUCA*

---

Pareri espressi in applicazione art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo n. 267/2000.

In merito alla proposta di adozione dell'atto indicato in oggetto, si esprime in ordine alla sola regolarità contabile parere

Favorevole

Contrario

Cuggiono, 27/05/2022

IL RESPONSABILE SERVIZI FINANZIARI  
*F.TO DOTT.SSA DALLA LONGA SONIA ANTONIETTA*

---

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue.

IL SINDACO  
*F.to CUCCHETTI GIOVANNI*

IL SEGRETARIO GENERALE  
*F.to DOTT.SSA GIUNTINI FRANCESCA*

---

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE, PER USO AMMINISTRATIVO**

Li, 16/06/2022

IL Segretario Generale  
*DOTT.SSA GIUNTINI FRANCESCA*

---

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

(Art. 134 - comma 3 - Tuel D.Lgs. N. 267/2000)

Si certifica che la suestesa deliberazione è stata pubblicata nelle forme di Legge all'Albo Pretorio del Comune in data 16/06/2022 n. pubblicazione 514, e che nei suoi confronti non è intervenuto nei termini prescritti un provvedimento di annullamento, per cui la stessa E' DIVENUTA ESECUTIVA ai sensi dell'art. 134 - comma 3 - D. Lgs. n. 267/2000.

Li, \_\_\_\_\_

IL Segretario Generale  
*DOTT.SSA GIUNTINI FRANCESCA*

---