



Comune di Palau

Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia – Tempio

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 124 DEL 17/10/2023

Oggetto: APPROVAZIONE TESTO DELLA "CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI" IN OSSEQUIO ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' (TQRIF), APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF

L'anno **2023** addì **17** del mese di **ottobre** alle ore **12:36** nella Casa Comunale si è riunita la Giunta Comunale presieduta da **Francesco Giuseppe Manna** nella sua qualità di **Sindaco**.

All'esame dell'argomento in oggetto risultano presenti / assenti:

FRANCESCO GIUSEPPE MANNA	Presente
FABRIZIO ASOLE	Presente
FABRIZIO AISONI	Assente
PAOLA ESPOSITO	Presente
GIULIA PARISI	Presente

Assiste alla seduta il Vice Segretario Comunale con funzioni vicarie di segretario, Mauro Piga.

Constatata la legalità dell'adunanza per il numero degli intervenuti il Presidente dichiara aperta la seduta.



LA GIUNTA

vista la proposta di deliberazione n° 2375 del 10/10/2023 avente ad oggetto: "APPROVAZIONE TESTO DELLA "CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI" IN OSSEQUIO ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" (TQRIF), APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF", allegata al presente atto come parte integrante e sostanziale;

considerato che sulla stessa sono stati acquisiti i preventivi pareri di cui all'art.49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000;

con voti unanimi;

DELIBERA

per le motivazioni nella stessa esplicitate,

- di approvare la proposta di deliberazione n° 2375 del 10/10/2023 avente ad oggetto: "APPROVAZIONE TESTO DELLA "CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI" IN OSSEQUIO ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" (TQRIF), APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF", allegata al presente atto come parte integrante e sostanziale;

- di dare mandato al Responsabile del Settore per i successivi atti di gestione;

- di dichiarare, con separata e successiva votazione ad esito favorevole, uguale alla precedente, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n°4 267/2000.



PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA

Proposta n. 2375 del 10/10/2023

Assessore competente:	Fabrizio Asole
Settore competente:	Settore Ambiente e Demanio
Ufficio Proponente:	Settore Ambiente e Demanio
Responsabile:	BARBARA PERENTIN
Responsabile del Procedimento	Barbara Perentin

OGGETTO: APPROVAZIONE TESTO DELLA "CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI" IN OSSEQUIO ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' (TQRIF), APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.

Richiamati i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f);
- Art. 28) - Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010;
- Delibera CIVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- Delibera CIVIT 3/2012 (Linee guida miglioramento strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-government, trasparenza e amministrazione digitale) - Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

Visti

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 (di seguito: direttiva 2018/851/UE), che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 (di seguito: direttiva 2018/852/UE), che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), come successivamente modificata e integrata, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 27 luglio 2000, n. 212, recante: "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" (di seguito: decreto legislativo 267/00);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07), recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)";
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147 (di seguito: legge 147/13), recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";



- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17), recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- il decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19” (di seguito: decreto-legge 41/2021), convertito nella legge 21 maggio 2021, n. 69;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: “Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: decreto legislativo 152/06);
- il decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito in legge con modificazioni dall’art. 1, comma 1, della legge 14 settembre 2011, n. 148 (recante “Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo”) e, in particolare, l’articolo 3-bis;
- il decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio” (di seguito: decreto legislativo 116/20);
- il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158 recante “Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”;
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 13 febbraio 2014 (di seguito: DM 13 febbraio 2014), recante “Criteri ambientali minimi per «Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani» (...)”;
- il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze 20 aprile 2017, recante “Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”;
- il decreto del Ministro dell’Interno 24 dicembre 2021 recante “Differimento del termine per la deliberazione del bilancio di previsione 2022/2024 degli enti locali”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi per l'erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell'A.R.E.R.A. - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A, recante “Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”, e, in particolare, l'Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità del 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF recante “Avvio di procedimento per l’adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati” (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF);
- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: deliberazione 242/2019/A), recante “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 333/2019/A (di seguito: deliberazione 333/2019/A), recante “Istituzione di un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie Locali in materia di ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati”;
- la deliberazione dell’Autorità 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 17 marzo 2020, 71/2020/A, recante "Protocollo d'intesa tra l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione";
- la deliberazione dell'Autorità del 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono";
- la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2020, 493/2020/R/RIF, recante "Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021";
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2021, 138/2021/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)";
- 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 14 dicembre 2021, 571/2021/R/COM, recante "Avvio di procedimento per l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato" (di seguito: delibera 571/2021/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF, recante "Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/RIF, recante "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali" (di seguito: documento per la consultazione 422/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 29 ottobre 2021, 465/2021/A, recante: "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente" (di seguito: documento per la consultazione 465/2021/A);
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 10 ottobre 2019, 3/DRIF/2019, recante: "Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF" (di seguito: determina 3/DRIF/2019);
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 18 dicembre 2019, 4/DRIF/2019, recante: "Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF" (di seguito: determina 4/DRIF/2019);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18 Gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Dato atto che il Comune intende 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 nella matrice degli schemi regolatori di cui allo schema "1" LIVELLO QUALITATIVO MINIMO, della tabella allegata alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18 Gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, 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;

dato atto che il Comune comunica con anticipo al gestore gli eventuali standard di qualità migliorativi e/o ulteriori che intende adottare;

visto il testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dal Servizio Ambiente del Comune;

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, nella carta dei servizi si fa riferimento, a seconda dello schema regolatorio adottato, 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, nella carta dei servizi si fa riferimento, a seconda dello schema regolatorio adottato, 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.

Tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione dei rifiuti solidi urbani e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi.

Nella Carta sono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono, con l'impegno a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi e con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Tale documento è basato sui seguenti elementi:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio; semplificazione delle procedure di promozione delle informazioni sul servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione in caso di disservizio;
- diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani (regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.) disciplina la totalità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune e pertanto ricomprende tutte le attività ad esso riconducibili a prescindere dal gestore che le esegue. Pertanto, ogni gestore dovrà rispettare le disposizioni ivi contenute solamente per i servizi, ad esso imputabili, che siano disciplinati dal contratto di appalto e/o da successivi atti aggiunti/integrativi, servizi complementari, etc...

Considerato che la Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, che si allega alla presente per farne parte integrante e sostanziale, è stata realizzata in attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif del 18.01.2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF), recependo quanto trasmesso dalla Ditta gestore del Servizio, quanto di competenza dello scrivente Ufficio, e quanto contenuto nella Carte di qualità dei servizi di gestione tariffe e rapporti con gli utenti relativamente al Servizio integrato di



gestione dei rifiuti urbani approvata con Determinazione del Responsabile del Settore Finanziario n.160 del 28.11.2022;

ritenuto pertanto opportuno procedere con l'approvazione del testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dal Servizio Ambiente del Comune.

Ritenuto opportuno provvedere altresì alla pronta pubblicazione della suddetta Carta di qualità, secondo il testo elaborato, nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune;

reso sulla presente proposta, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere di regolarità tecnica del Responsabile del Settore Ambiente;

preso atto del fatto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate.

Ritenuto opportuno procedere in merito;

PROPONE DI DELIBERARE

per i motivi espressi in premessa:

- di richiamare ed approvare quanto specificato in premessa, quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato digestione dei rifiuti urbani secondo lo "Schema I: livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio digestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif;
- di approvare il testo della "Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani" in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dal Servizio Ambiente del Comune e allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
- di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019.

Redattore: BARBARA PERENTIN



Comune di Palau

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

Il Sindaco

Francesco Giuseppe Manna

Documento firmato digitalmente

Il Vice Segretario Comunale con funzioni vicarie di
segretario

Mauro Piga

Documento firmato digitalmente