

Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della  
qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani  
ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF

Gestore: Servizi Comunali S.p.A.

ID ARERA: 17111

Ambito Territoriale

Ente Territorialmente Competente

di Valtorta

Periodo di riferimento: ANNO 2023

<b>1. Premessa Normativa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Lo schema regolatorio di riferimento.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Qualità tecnica e contrattuale.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Carta della qualità.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Titolo VI: Servizio di ritiro su chiamata.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Titolo VII: Interventi per disservizi .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....</b>	<b>6</b>

## 1. Premessa Normativa

Con la Deliberazione 15/2022/R/Rif. del 18 gennaio 2022, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito Autorità o ARERA) ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: TQRIF), prevedendone l’introduzione dal 1° gennaio 2023.

L’art. 2 “Ambito di applicazione” TQRIF dispone che “Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel (...) 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”.

Con il TQRIF l’Autorità ha prospettato l’adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l’esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall’altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio. Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una Matrice a quattro Schemi regolatori, 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.

Richiamando le definizioni indicate dall’art. 1 TQRIF, in applicazione dell’art. 58.1 e 58.2 TQRIF il Gestore entro il 31 marzo di ogni anno 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 (...) trasmette all’Autorità e all’Ente Territorialmente Competente una relazione firmata dal suo legale rappresentante (il presente documento) attestante il rispetto degli obblighi di servizio stabiliti dalla Tabella 2 nell’Appendice I del TQRIF.

## 2. Lo schema regolatorio di riferimento

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell’art. 3 “Schemi regolatori” TQRIF, ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L’Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello Schema I “obblighi minimi” e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell’Appendice I allegata al TQRIF.

		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

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

<b>APPENDICE I</b>	
<b>Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio</b>	
	<b>Schema I</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<b>SI</b>
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<b>SI</b>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	<b>SI</b>
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	<b>SI</b>
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	<b>n.a<sup>2</sup></b>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<b>SI</b>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<b>SI</b>
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	<b>SI</b>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	<b>SI</b>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	<b>SI</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	<b>SI</b>
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 Articoli 35.3 e 35.4	<b>n.a.</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<b>n.a.</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	<b>SI</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<b>n.a.</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<b>SI</b>

### 3. Qualità tecnica e contrattuale

Il set di obblighi di qualità introdotto dal TQRIF è articolato in qualità contrattuale (strettamente correlato alla attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e qualità tecnica (strettamente correlato alle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade).

**Servizi Comunali S.p.a.** (di seguito Gestore), risulta per l'ambito territoriale di cui si tratta, Gestore almeno di una delle seguenti attività:

- attività di raccolta e trasporto

a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la regolazione prevista dal TQRIF e, ai fini dell'applicazione dell'art. 56 TQRIF "*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità*", si è dotato di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni, di competenza, richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

### 4. Carta della qualità

Il Gestore, in applicazione dell'art.5 del TQRIF, ha predisposto la Carta della Qualità per i servizi di rispettiva competenza. Il documento è stato inviato al Comune che in qualità di Ente Territorialmente Competente ha approvato un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. La documentazione relativa alla Carta della qualità (c.d. "grezza" e, laddove l'Ente Territorialmente Competente abbia approvato il documento definitivo) è pubblicata sul sito web della Società, alla pagina dedicata trasparenza ARERA ai sensi dell'art. 3 del TITR (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>).

### 5. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.

Il Gestore, in qualità di gestore dell'attività di raccolta e trasporto, in applicazione dell'art. 20 TQRIF "Obbligo di servizio telefonico" ha attivato un numero verde 800452616 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente ai servizi di raccolta e trasporto. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

Il Gestore, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in applicazione dell'art. 20 TQRIF "Obbligo di servizio telefonico" ha attivato un numero verde 800452616 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

In applicazione dell'art. 20 "Obbligo di servizio telefonico" Gestore e il Comune hanno attivato un unico numero verde 800452616 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio rifiuti nella sua generalità (servizio ambiente e gestione tariffe) erogato nel territorio comunale. Le informazioni, le richieste e le segnalazioni ricevute dal numero verde sono registrate nel portale e, successivamente, suddivise e comunicate ai soggetti gestori in base alla competenza gestionale.

Il servizio telefonico e/o lo sportello fisico-online garantisce all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art. 22.1 del TQRIF "Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente".

## 6. Titolo VI: Servizio di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto fornisce alle utenze, che ne fanno richiesta tramite gli apposti canali, il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, sulla base delle indicazioni presenti nella Carta della Qualità del servizio.

## 7. Titolo VII: Interventi per disservizi

Le segnalazioni per disservizi sono presentate dagli utenti tramite e-mail o servizio telefonico.

## 8. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il Gestore, in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto, ha predisposto il “programma delle attività di raccolta e trasporto” dal quale si evince per zona servita, la frequenza del servizio prevista per lo svolgimento dell’attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Tutte le informazioni relative al presente punto sono disponibili sul sito del Gestore alla sezione trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>).

## 9. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Nella tabella seguente sono riportati i livelli di qualità tecnica e contrattuale rilevati nell’anno 2023 del gestore.

QUALITA' CONTRATTUALE	Tempi	Schema I	Numero di segnalazioni ricevute
Richieste attivazione (8.1) (periodo gennaio - marzo)	30 gg	n.a.	
Richieste attivazione (8.1) (periodo aprile - dicembre)	30 gg	n.a.	
Consegna attrezzature senza sopralluogo (9.1)	5 gg	n.a.	
Consegna attrezzature con sopralluogo (9.2)	10 gg	n.a.	
Richieste variazione/cessazione (12.1) (periodo gennaio - marzo)	30 gg	n.a.	
Richieste Variazione/cessazione (12.1) (periodo aprile - dicembre)	30 gg	n.a.	
Reclami scritti tariffa (14.1)	30 gg	n.a.	
Reclami scritti gestore (14.1)	30 gg	n.a.	
Richiesta informazioni scritte tariffa (15.1)	30 gg	n.a.	
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	5 gg	n.a.	
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	5 gg	n.a.	
Richiesta rettifica importi (16.1)	60 gg	n.a.	
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l’inizio della risposta e l’inizio della conversazione con l’operatore o rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore (tempo medio di attesa del servizio telefonico)			

Effettuazione rettifica importi (28)	120 gg	n.a.	
Informazioni tari call center*			
Informazioni generiche call center*			
Prenotazione sportello*			
Prenotazione sportello - ritiro dispositivi raccolta differenziata*			
Prenotazione sportello - Chiuduno*			

QUALITA' TECNICA	Tempi	Schema I	Numero di segnalazioni ricevute
Ritiro rifiuti su chiamata (31.1)	15 gg	n.a.	
Segnalazione disservizi senza sopralluogo (33.1)	5 gg	n.a.	
Segnalazione disservizi con sopralluogo (33.2)	10 gg	n.a.	
Riparazione attrezzature senza sopralluogo (34.1)	10 gg	n.a.	
Riparazione attrezzature con sopralluogo (34.1)	15 gg	n.a.	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39			
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Art. 40			
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore			
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46			
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore			
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			

Sono identificate con un \* le registrazioni che il Gestore ha effettuato che non sono ricomprese negli obblighi TQRIF.