

**S.R.R. ATO3 CALTANISSETTA  
PROVINCIA NORD**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità  
del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio  
Comuni SRR**

## INDICE

1. PREMESSA.....	3
PARTE I – SCHEMA REGOLATORIO .....	4
2. PROCEDURA TQRIF .....	4
3. DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO E RELATIVI ADEMPIMENTI.....	4
1.1 Check List .....	5
1.2 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 .....	5
1.3 Anagrafica Ente ACQUAVIVA PLATANI .....	8
1.4 Analisi documentale ACQUAVIVA PLATANI.....	8
1.4.1 Riscontro Analisi documentale .....	8
1.4.3 Riscontro Check List .....	9
1.5 Scelta dello schema regolatorio ACQUAVIVA PLATANI .....	9
1.6 Anagrafica Ente BOMPENSIERE .....	11
1.7 Analisi documentale BOMPENSIERE .....	11
1.7.1 Riscontro Analisi documentale .....	11
1.7.3 Riscontro Check List .....	12
1.8 Scelta dello schema regolatorio BOMPENSIERE .....	12
1.9 Anagrafica Ente CALTANISSETTA .....	14
1.10 Analisi documentale CALTANISSETTA .....	14
1.10.1 Riscontro Analisi documentale .....	14
1.10.3 Riscontro Check List .....	15
1.11 Scelta dello schema regolatorio CALTANISSETTA .....	15
1.12 Anagrafica Ente CAMPOFRANCO .....	17
1.13 Analisi documentale CAMPOFRANCO .....	17
1.13.1 Riscontro Analisi documentale .....	17
1.13.3 Riscontro Check List .....	18
1.14 Scelta dello schema regolatorio CAMPOFRANCO .....	18
1.15 Anagrafica Ente MARIANOPOLI .....	20
1.16 Analisi documentale MARIANOPOLI .....	20
1.16.1 Riscontro Analisi documentale .....	20
1.16.3 Riscontro Check List .....	21
1.17 Scelta dello schema regolatorio MARIANOPOLI .....	21
1.18 Anagrafica Ente MILENA .....	23
1.19 Analisi documentale MILENA .....	23
1.19.1 Riscontro Analisi documentale .....	23
1.19.3 Riscontro Check List .....	24
1.20 Scelta dello schema regolatorio MILENA .....	24
1.21 Anagrafica Ente MONTEDORO .....	26
1.22 Analisi documentale MONTEDORO .....	26
1.22.1 Riscontro Analisi documentale .....	26
1.22.3 Riscontro Check List .....	27
1.23 Scelta dello schema regolatorio MONTEDORO .....	27
1.24 Anagrafica Ente MUSSOMELI .....	29
1.25 Analisi documentale MUSSOMELI .....	29
1.25.1 Riscontro Analisi documentale .....	29
1.25.3 Riscontro Check List .....	30
1.26 Scelta dello schema regolatorio MUSSOMELI .....	30
1.27 Anagrafica Ente RESUTTANO .....	32
1.28 Analisi documentale RESUTTANO .....	32
1.28.1 Riscontro Analisi documentale .....	32
1.28.3 Riscontro Check List .....	33
1.29 Scelta dello schema regolatorio RESUTTANO .....	33
1.30 Anagrafica Ente SAN CATALDO .....	35
1.31 Analisi documentale SAN CATALDO .....	35
1.31.1 Riscontro Analisi documentale .....	35
1.31.3 Riscontro Check List .....	36
1.32 Scelta dello schema regolatorio SAN CATALDO .....	36
1.33 Anagrafica Ente SANTA CATERINA VILLARMOSA .....	38
1.34 Analisi documentale SANTA CATERINA VILLARMOSA .....	38
1.34.1 Riscontro Analisi documentale .....	38

S.R.R. ATO3 CALTANISSETTA  
TQRIF 2022 – Delibera ARERA 15/2022/R/rif

1.34.3	Riscontro Check List .....	39
1.35	Scelta dello schema regolatorio SANTA CATERINA VILLARMOSA .....	39
1.36	Anagrafica Ente SERRADIFALCO .....	41
1.37	Analisi documentale SERRADIFALCO .....	41
1.37.1	Riscontro Analisi documentale .....	41
1.37.3	Riscontro Check List .....	42
1.38	Scelta dello schema regolatorio SERRADIFALCO .....	42
1.39	Anagrafica Ente SUTERA .....	44
1.40	Analisi documentale SUTERA .....	44
1.40.1	Riscontro Analisi documentale .....	44
1.40.3	Riscontro Check List .....	45
1.41	Scelta dello schema regolatorio SUTERA .....	45
1.42	Anagrafica Ente VALLELUNGA PRATAMENO .....	47
1.43	Analisi documentale VALLELUNGA PRATAMENO .....	47
1.43.1	Riscontro Analisi documentale .....	47
1.43.3	Riscontro Check List .....	48
1.44	Scelta dello schema regolatorio VALLELUNGA PRATAMENO .....	48
1.45	Anagrafica Ente VILLALBA .....	50
1.46	Analisi documentale VILLALBA .....	50
1.46.1	Riscontro Analisi documentale .....	50
1.46.3	Riscontro Check List .....	51
1.47	Scelta dello schema regolatorio VILLALBA .....	51
4.	Valorizzazione componente CQ .....	52
1.48	Schema Delibera e Comunicazione al Gestore .....	52
PARTE II – PROCEDURE PER LA QUALITA' .....		53
5.	CRITERI E OPERE NECESSARIE IN BASE AI POSIZIONAMENTI NEI QUADRANTI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA .....	53
PARTE III – ALLEGATI .....		54

## 1. PREMESSA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con delibera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 e il relativo allegato A ha stabilito le linee guida per il settore dei rifiuti con riferimento ai temi inerenti la qualità del servizio, i criteri per la misurazione della qualità e quantità della raccolta differenziata dei rifiuti, attraverso la definizione di un sistema regolatorio di tipo asimmetrico e graduale per il rafforzamento del livello di tutela degli utenti e per l'assicurazione di una sostenibilità dei costi sottostanti alle misure gestionali prospettate con conseguenze dirette della tariffa a carico degli utenti per la fruizione del servizio.

ARERA adotta 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 servizio di qualità contrattuale e tecnica, con il quale l'Autorità fissa una serie di standard, dal livello più basso di gestione al più efficiente. Nuovi standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbliga gli Enti territorialmente competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato, in base al livello di servizio effettivo di partenza, individuando i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario 2022-2025.

Con riferimento alla gestione del servizio, le nuove responsabilità sono affiancate da indicatori e da relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo di partenza garantito agli utenti. Il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti stessi.

Le misure gestionali di tipo tecnico ed economiche finanziarie necessarie per la regolamentazione sulla qualità del servizio sono delineate dalla stessa ARERA mediante lo sviluppo della matrice a quattro schemi regolatori, riferibili a una serie di obblighi del servizio e standard generali di qualità, differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza individuato dall'ETC, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Una prima valutazione dei sistemi adottati per la gestione dei servizi richiede, al fine del corretto posizionamento nel quadrante di competenza, la valutazione dell'attuale contratto/i di servizio, dei regolamenti comunali e della carta di qualità del servizio.

GFambiente SRL, in riferimento all'incarico, sulla base dell'analisi dell'attuale forma di Gestione dei Servizi di Igiene Urbana da parte del Gestore del Servizio e di imposizione tariffaria da parte del Gestore tariffe rifiuti, ha previsto una prima analisi e/o verifica sulla situazione dell'Ente al fine di poter individuare il quadrante dello schema regolatorio in cui si posiziona l'Ente e deliberare entro i termini previsti dalla norma lo Schema regolatorio.

La assunzione del quadrante permette di fornire all'Ente gli elementi necessari per il mantenimento dello stesso od il passaggio a standard qualitativi più evoluti.

# PARTE I – SCHEMA REGOLATORIO

## 2. PROCEDURA TQRIF

### Procedure

1. L'ETC effettua con i Gestori una ricognizione del servizio al fine di stabilire in quale degli schemi regolatori ricade la gestione.
2. I Gestori trasmettono quanto rilevato e l'ETC comunica il livello di qualità del servizio attuale.
3. L'ETC effettua uno studio strategico dei vari servizi, comunicando ai Gestori se risulta necessario o meno effettuare opere migliorative per raggiungere i livelli di qualità (nel caso in cui il servizio non rispetti quanto stabilito da ARERA) o per passare ad uno schema superiore.
4. I Gestori, nel caso in cui siano previsti degli adeguamenti, generano dei costi previsionali per rispettare quanto stabilito dall'ETC e ne forniscono rilevanza economico-finanziaria valorizzandoli direttamente nelle proprie parti di competenza del PEF, descrivendo le operazioni migliorative in relazione di accompagnamento.
5. L'ETC riceve i dati dai Gestori e valorizza i coefficienti migliorativi di sua competenza per permettere al piano di assorbire i nuovi costi previsionali evitando lo sfioramento limite crescita tariffe.
6. La scelta dello schema dura 4 anni e per gli utenti sarà il primo giudizio della gestione rifiuti.

### SCADENZE

1° marzo 2022

adozione da parte dell'ETC di eventuali standard qualitativi migliorativi

31 marzo 2022 (in regime perentorio)

scelta Schema Regolatorio

30 aprile 2022 (proroga con Decreto Milleproroghe) approvazione PEF

scelta Schema Regolatorio

30 aprile 2022 proroga con Decreto Milleproroghe approvazione PEF

approvazione tariffe TARI 2022

30 aprile 2022 proroga con Decreto Milleproroghe

approvazione Regolamento TARI 2022 con modifiche richieste da art. 3 Delibera n. 15/2022/R/rif

1° gennaio 2023

Decorrenza adeguamenti previsti dal TQRIF in base allo schema regolatorio.

## 3. DEFINIZIONE SCHEMA REGOLATORIO E RELATIVI ADEMPIMENTI

Percorso operativo:

- Check-list del livello attuale per le differenti gestioni.
- Analisi documentale per la verifica.
- 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.
- Scelta dello schema regolatorio.

- Delibera di Giunta Comunale approvazione schema regolatorio.
- Comunicazione al Gestore affidatario dello Schema Regolatorio scelto.
- Predisposizione del PEF grezzo di competenza comunale e valorizzazione componente CQ.
- Ricezione del PEF grezzo del Gestore affidatario della raccolta e verifica della eventuale valorizzazione della componente CQ.
- Istruttoria e validazione del PEF unitario 2022-2025.
- Approvazione delle tariffe TARI 2022 in Consiglio Comunale.

### 1.1 Check List

La prima fase permette di verificare, attraverso la compilazione di scheda cartacea, la presenza della documentazione prevista per poter determinare in una prima fase la qualità del servizio erogato e gli indicatori che permettono di valutare il rapporto qualitativo tra ETC, gestore ed utenza nello svolgimento dell'intera rete del servizio integrato, 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.

La Check List è erogata per i differenti Servizi: servizi di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani, servizi di spazzamento e lavaggio strade, servizi di bollettazione e rapporto con l'utenza.

Il set di obblighi di servizio introdotti dalla delibera 15/2022/R/ rif ed analizzabile attraverso gli indicatori standard, è:

#### Qualità Contrattuale:

- a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
- c) Punti di contatto con l'utente;
- d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
- e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
- f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

#### Qualità tecnica:

- a) Continuità e regolarità del servizio;
- b) Sicurezza del servizio.

### 1.2 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

Sulla base della Delibera n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022: *“Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano **entro il 31 gennaio di ciascun anno**, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.*

*È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.*

*Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente".*

Le richieste di uscita di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate, ai sensi del decreto legge 41/21, **entro il 30 giugno** di ciascun anno a partire dal 2022.

**La impostazione della procedura non è riportata nei Regolamenti TARI attualmente vigenti.**

**Comune di**  
**ACQUAVIVA PLATANI**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**



### 1.3 Anagrafica Ente ACQUAVIVA PLATANI

COMUNE	ACQUAVIVA PLATANI
COD ISTAT	085001
SUPERFICIE	14,63
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	864
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA S.R.L. SERVIZI ECOLOGICI AMBIENTALI
SERVIZI	RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

### 1.4 Analisi documentale ACQUAVIVA PLATANI

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

ACQUAVIVA PLATANI TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico	X		NC
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.4.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.4.3 Riscontro Check List

ACQUAVIVA PLATANI TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	N.C.
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		X
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	N.C.
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati			X
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali		X	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato		X	
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.5 Scelta dello schema regolatorio ACQUAVIVA PLATANI

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di  
BOMPENSIERE**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità  
del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.6 Anagrafica Ente BOMPENSIERE

COMUNE	BOMPENSIERE
COD ISTAT	A957
SUPERFICIE	19,74
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	512
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA s.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.7 Analisi documentale BOMPENSIERE

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

BOMPENSIERE TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.7.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.7.3 Riscontro Check List

BOMPENSIERE TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio			X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica		X	
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		X
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati		X	
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.8 Scelta dello schema regolatorio BOMPENSIERE

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di**  
**CALTANISSETTA**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.9 Anagrafica Ente CALTANISSETTA

COMUNE	CALTANISSETTA
COD ISTAT	085004
SUPERFICIE	416 km2
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	60692
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	DUSTY S.r.l.
SERVIZI	Raccolta, trasporto, spazzamento rifiuti
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
SERVIZI SPAZZAMENTO	MISTO MANUALE E MECCANIZZATO

## 1.10 Analisi documentale CALTANISSETTA

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

CALTANISSETTA TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico	X		NC
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento	X		
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.10.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	Assente ( )
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.10.3 Riscontro Check List

CALTANISSETTA TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio		X	X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio		X	X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami		X	X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni		X	X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati		X	X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio		X	X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica		X	X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti		X	X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti		X	X
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati			X
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali		X	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato			X
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento			X

### 1.11 Scelta dello schema regolatorio CALTANISSETTA

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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



**Comune di**  
**CAMPOFRANCO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.12 Anagrafica Ente CAMPOFRANCO

COMUNE	CAMPOFRANCO
COD ISTAT	085005
SUPERFICIE	36,11
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	2765
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA s.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.13 Analisi documentale CAMPOFRANCO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

CAMPOFRANCO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.13.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ()	No ()	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ()	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ()	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ()	No ()	Assente (X)

### 1.13.3 Riscontro Check List

CAMPOFRANCO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica		X	
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		X
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.14 Scelta dello schema regolatorio CAMPOFRANCO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di**  
**MARIANOPOLI**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.15 Anagrafica Ente MARIANOPOLI

COMUNE	MARIANOPOLI
COD ISTAT	085008
SUPERFICIE	
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	2700
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA S.R.L. SERVIZI ECOLOGICI AMBIENTALI
SERVIZI	RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

### 1.16 Analisi documentale MARIANOPOLI

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

MARIANOPOLI TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.16.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ()	No ()	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ()	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ()	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ()	No ()	Assente (X)

### 1.16.3 Riscontro Check List

MARIANOPOLI TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	N.C.
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica		X	
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		X
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	N.C.
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati			X
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali		X	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato		X	
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.17 Scelta dello schema regolatorio MARIANOPOLI

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di  
MILENA**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.18 Anagrafica Ente MILENA

COMUNE	MILENA
COD ISTAT	
SUPERFICIE	
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	2774
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA s.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

### 1.19 Analisi documentale MILENA

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

MILENA TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.19.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)



### 1.19.3 Riscontro Check List

MILENA TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		X
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica		X	
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		X

  

Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.20 Scelta dello schema regolatorio MILENA

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di  
MONTEDORO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.21 Anagrafica Ente MONTEDORO

COMUNE	MONTEDORO
COD ISTAT	
SUPERFICIE	
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	
ABITANTI	2774
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA S.R.L. SERVIZI ECOLOGICI AMBIENTALI
SERVIZI	RACCOLTA E TRASPORTO
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.22 Analisi documentale MONTEDORO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

MONTEDORO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.22.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.22.3 Riscontro Check List

MONTEODORO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		X
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali	X		
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.23 Scelta dello schema regolatorio MONTEODORO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di  
MUSSOMELI**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.24 Anagrafica Ente MUSSOMELI

COMUNE	MUSSOMELI
COD ISTAT	085012
SUPERFICIE	164,42 Km <sup>q</sup>
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	10.059
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	R.T.I. SEA S.r.l. - TRAINA S.r.l.
SERVIZI	RACCOLTA E TRASPORTO
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.25 Analisi documentale MUSSOMELI

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

MUSSOMELI TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico	X		NC
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.25.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.25.3 Riscontro Check List

MUSSEMELI TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali		X	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.26 Scelta dello schema regolatorio MUSSEMELI

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

# **Comune di RESUTTANO**

## **TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**



## 1.27 Anagrafica Ente RESUTTANO

COMUNE	RESUTTANO
COD ISTAT	085014
SUPERFICIE	38,25
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	1994
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA s.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAMENTO	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.28 Analisi documentale RESUTTANO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

RESUTTANO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.28.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.28.3 Riscontro Check List

RESULTATO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali		X	
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali		X	
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.29 Scelta dello schema regolatorio RESULTANO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di**  
**SAN CATALDO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.30 Anagrafica Ente SAN CATALDO

COMUNE	SAN CATALDO
COD ISTAT	85016
SUPERFICIE	KM
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	21402
GESTORE TARI	SOGET S.P.A.
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	ATI MULTIECOPLAST SRL/GILMA SRL
SERVIZI	IGIENE URBANA, SPAZZAMENTO E RACCOLTA RIFIUTI
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
SERVIZI SPAZZAMENTO	MISTO MANUALE E MECCANIZZATO

### 1.31 Analisi documentale SAN CATALDO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

SAN CATALDO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi	X		NC
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	

#### 1.31.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.31.3 Riscontro Check List

SAN CATALDO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.32 Scelta dello schema regolatorio SAN CATALDO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di**  
**SANTA CATERINA VILLARMOSA**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.33 Anagrafica Ente SANTA CATERINA VILLARMOSA

COMUNE	SANTA CATERINA VILLARMOSA
COD ISTAT	085017
SUPERFICIE	75,81 Kmq
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	4.847
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	R.T.I. SEA S.r.l. - TRAINA S.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA, SPAZZAMENTO E RACCOLTA RIFIUTI
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
SERVIZI SPAZZAMENTO	MISTO MANUALE E MECCANIZZATO

### 1.34 Analisi documentale SANTA CATERINA VILLARMOSA

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

SANTA CATERINA VILLARMOSA TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.34.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.34.3 Riscontro Check List

SANTA CATERINA VILLARMOSA TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori			X
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.35 Scelta dello schema regolatorio SANTA CATERINA VILLARMOSA

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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



**Comune di  
SERRADIFALCO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.36 Anagrafica Ente SERRADIFALCO

COMUNE	SERRADIFALCO
COD ISTAT	085018
SUPERFICIE	41,5 Km <sup>2</sup>
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	
ABITANTI	5.679
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	R.T.I. SEA S.r.l. - TRAINA S.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

### 1.37 Analisi documentale SERRADIFALCO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

SERRADIFALCO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.37.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.37.3 Riscontro Check List

SERRADIFALCO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.38 Scelta dello schema regolatorio SERRADIFALCO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

# **Comune di SUTERA**

## **TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

### 1.39 Anagrafica Ente SUTERA

COMUNE	SUTERA
COD ISTAT	085020
SUPERFICIE	35,53
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	SUD
ABITANTI	1234
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA s.r.l.
SERVIZI	IGIENE URBANA- RACCOLTA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

### 1.40 Analisi documentale SUTERA

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

SUTERA TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

#### 1.40.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.40.3 Riscontro Check List

SUTERA TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta Rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.41 Scelta dello schema regolatorio SUTERA

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di**  
**VALLELUNGA PRATAMENO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

## 1.42 Anagrafica Ente VALLELUNGA PRATAMENO

COMUNE	VALLELUNGA PRATAMENO
COD ISTAT	085021
SUPERFICIE	3916
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	Sud
ABITANTI	3198
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	SEA - Servizi Ecologici Ambientali – Srl
SERVIZI	Igiene urbana, raccolte
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

## 1.43 Analisi documentale VALLELUNGA PRATAMENO

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

VALLELUNGA PRATAMENO TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico		X	
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

### 1.43.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)



### 1.43.3 Riscontro Check List

VALLELUNGA PRATAMENO TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.44 Scelta dello schema regolatorio VALLELUNGA PRATAMENO

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

**Comune di  
VILLALBA**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità del  
servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

***Delibera ARERA 15/2022/R/rif***

**Definizione Schema regolatorio**

#### 1.45 Anagrafica Ente VILLALBA

COMUNE	VILLALBA
COD ISTAT	085022
SUPERFICIE	41,82 Km <sup>2</sup>
PROVINCIA	CALTANISSETTA
REGIONE	SICILIA
MACROREGIONE	
ABITANTI	1.464
GESTORE TARI	COMUNE
SERVIZI	TRIBUTI TARI
TRIBUTO	COMMA 651 - TARIFFA BINOMIA
AZIENDA GESTIONE SERVIZI	R.T.I. SEA S.r.l. - TRAINA S.r.l.
SERVIZI	SERVIZI IGIENE URBANA
SERVIZI RACCOLTA	RACCOLTA PORTA A PORTA
GESTORE SERVIZI SPAZZAME	COMUNE
SERVIZI SPAZZAMENTO	MANUALE

#### 1.46 Analisi documentale VILLALBA

L'analisi documentale riguarda quanto in possesso dell'ETC e dei Gestori per la valutazione delle caratteristiche del servizio e della qualità di questo. In particolare, sono valutati a tal fine, il Regolamento TARI, il Regolamento Tecnico dei Servizi, il Regolamento Entrate, il Contratto di servizio vigente fra Gestore/i e ETC, la Carta di Qualità dei Servizi.

VILLALBA TQRIF			
Tipo documento	Presente	Assente	Conformità
Regolamento Tecnico	X		NC
Regolamento TARI	X		NC
Regolamento Entrate	X		
Contratto dei Servizi igiene urbana	X		
Contratto dei Servizi spazzamento			
Carta di qualità dei Servizi (tecnico)		X	
Carta di qualità dei Servizi (contrattuale)		X	

##### 1.46.1 Riscontro Analisi documentale

L'analisi documentale conduce alla seguente valutazione:

Il regolamento del servizio è conforme all'attuale normativa	Si ( )	No ( )	Assente (X)
Il regolamento Tari e conforme all'attuale normativa	Si ( )	No (X)	
Il contratto dei servizi è redatto secondo canoni di legge	Si (X)	No ( )	
La carta di qualità dei servizi è redatta secondo efficacia	Si ( )	No ( )	Assente (X)

### 1.46.3 Riscontro Check List

VILLALBA TQRIF					
Elementi Contrattuali			GESTORE TARI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Tempo risposta attivazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Risposte Variazione o cessazione servizio	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta ai reclami	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta alle informazioni	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Risposta rettifiche importi addebitati	X		X
contrattuale	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Invio reclami gestore tari al gestore servizio	X		
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione numero verde		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Attivazione servizi online		X	
contrattuale	Punti di contatto con l'utente	Gestione Tempo di attesa risposta telefonica	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Periodicità minima riscossione	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Accesso alla rateizzazione dei pagamenti	X		
contrattuale	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti	Gestione Rettifica importi non dovuti	X		
Elementi Tecnici			GESTORE SERVIZI		
qualità	set obblighi	Attività	Positivo	Negativo	NC
contrattuale	Ritiro dei rifiuti su chiamata	Ritiro rifiuti su chiamata per l'utenza	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo intervento risoluzione disservizi segnalati	X		
contrattuale	Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempo per riparazioni attrezzature raccolta domiciliare	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Mappatura contenitori stradali			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Programma raccolta, trasporto, spazzamento, lavaggio strade	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Piano controllo stato contenitori stradali			X
contrattuale	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Consegna attrezzature raccolta utenza	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio raccolta e trasporto	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Puntualità servizio di spazzamento	X		
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Diffusione contenitori non sovra riempiti			X
tecnica	Continuità e regolarità del servizio	Gestione Tempo di recupero del servizio non effettuato	X		
tecnica	flussi informativi	Gestione flussi informativi fra Gestori	X		
tecnica	sicurezza del servizio	Numero verde h24		X	
tecnica	sicurezza del servizio	Gestione Tempo per pronto intervento		X	

### 1.47 Scelta dello schema regolatorio VILLALBA

Sulla base dei risultati acquisiti, vista la documentazione messa a disposizione dall'Ente e dal Gestore del servizio di Igiene Urbana viene indicato quale quadrante riferito alla qualità regolatoria dell'ARERA lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO.

		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

#### **4. VALORIZZAZIONE COMPONENTE CQ**

Per ciascun anno di valorizzazione della componente CQ (Allegato A alla deliberazione 363/2021/R/RIF (MTR-2), l'Ente territorialmente competente indica la quantificazione degli oneri aggiuntivi, variabili e fissi, approvati per l'adeguamento agli standard e livelli minimi di qualità del servizio in corso di definizione ovvero che saranno introdotti dall'Autorità e non già ricompresi nel previgente contratto di servizio.

CQ è la componente sia di parte fissa che variabile, di natura previsionale, destinata alla copertura di eventuali oneri variabili aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio.

Trattandosi di una componente previsionale, il costo che l'Ente prevede di sostenere nell'anno (la previsione può essere inserita solo nei Piani Finanziari 2022 o 2023), dovrà essere poi verificato nei due anni successivi (2024 o 2025). Gli eventuali scostamenti che emergono dal confronto fra le suddette annualità devono essere restituiti ai contribuenti.

La definizione analitica dei documenti di servizio e la Check List connessa, permettono di operare una stima per la sola componente di revisione della documentazione di rito pari a 0,95 €/abitante. Le attività tecniche di messa a punto delle procedure necessarie all'adesione allo schema regolatorio saranno computate da Gestore servizi.

##### **1.48 Schema Delibera e Comunicazione al Gestore**

In allegato I è riportato uno Schema Delibera approvazione Schema Regolatorio.

In Allegato II uno schema di comunicazione al Gestore affidatario dello Schema Regolatorio scelto.

## PARTE II – PROCEDURE PER LA QUALITA'

### 5. CRITERI E OPERE NECESSARIE IN BASE AI POSIZIONAMENTI NEI QUADRANTI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

La definizione dello Schema Regolatorio comporta, entro la data di attivazione del TQRIF, la messa a punto della Regolamentazione dei differenti Servizi per l'adeguamento degli standard contrattuali e tecnici previsti dallo Schema deliberato. **In Allegato III si riporta lo Schema degli adempimenti previsti sulla base dei livelli di regolazione per ciascuno Schema regolatorio.**

L'ETC, anche su proposta motivata del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei gestori dei singoli servizi che lo compongono, può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF.

L'ETC delinea il quadro di adeguamenti con i Gestori per allineare la gestione al livello qualitativo scelto (Qualità contrattuale, Qualità tecnica, Flussi informativi fra gestori, Obblighi di registrazione e comunicazione, Verifica e pubblicazione dei dati di qualità) **e quantifica i costi CQ a valere sul Piano Economico Finanziario.**

Ogni Gestore, per la propria parte, dovrà integrare gli obblighi di servizio previsti nel TQRIF all'interno dei propri processi amministrativi e tecnici.

Gli Atti conseguenziali prevedono nella prima fase di verifica dei servizi:

- a livello documentale, la revisione dei Regolamenti Comunali (TARI e Tecnico), la definizione del Piano Economico Finanziario con la definizione dei Costi CQ di concerto ai Gestori, la Carta dei Servizi, eventuali Investimenti per messa a punto Servizi (es. mappatura contenitori, rilevamento volumetrico), la Definizione modelli per richieste (variazione e cessazione servizio, reclami, richiesta info, rettifica importi, richieste tecniche servizi) e pubblicazione su internet dei dati richiesti;
- l'attivazione di procedure qualificanti l'attivazione o cessazione del servizio, reclami e rettifiche, info, richieste tecniche servizi (riparazione, ritiro su chiamata, interventi di sicurezza, posizionamenti e programmi);
- l'attivazione di servizi, quali call center tributari e operativi, gestione pagamenti, rateizzazioni, rettifiche, mappatura contenitori, programmi attività, gestione servizi su chiamata, disservizi, abbandoni, riparazioni, ...
- per schemi regolatori superiori al I, sportello on line (II, III, IV), controllo riempimenti contenitori (III, IV) registrazione interruzioni servizio.

La fase successiva di verifica delle performance raggiunte nella prima fase, definirà in base allo schema regolatorio gli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica dei servizi.

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.

## **PARTE III – ALLEGATI**

## Allegato I

### Schema di delibera approvazione Schema Regolatorio

**Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023.**

#### II CONSIGLIO D'AMBITO

**Visto** l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

**Vista** la Deliberazione 363/2021/R/Rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la quale è stato delineato il Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;

**Vista** la Deliberazione 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, 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. 3.1 dell'Allegato A (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.”;

**Rilevato che** all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come “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”;

**Rilevato** che l'organizzazione dei pubblici servizi, tra i quali è certamente ricompresa anche la gestione dei rifiuti, rientra tra gli atti di competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettere a) ed e), del D.lgs. n. 267/2000;

**Tenuto conto** che l'Autorità ha definito da un punto di vista contrattuale e tecnico 4 Schemi regolatori (Livello minimo quadrante n.1 ; livello intermedio quadrante n. 2 e n. 3 Livello avanzato quadrante n. 4) 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 nell/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

**Dato atto che:**

al fine di definire gli obblighi del servizio e i conseguenti standard di qualità è necessario analizzare la documentazione riferita al contratto di servizio, ai regolamenti comunali e alla carta di qualità i cui contenuti consentono di definire:

- 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:**

- l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti è affidato al Gestore \_\_\_\_\_ e in essere per un periodo di \_\_\_\_\_ anni a partire dal \_\_\_\_\_;
- l'Ente ha previsto di potenziare la propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di elevare a livello qualitativo gli standard dei servizi secondo quanto prescritto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;
- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la successiva possibilità di modifica dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2022 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, per la copertura di eventuali oneri [...] aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio), in considerazione delle miglitorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

**Valutato** il livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente e considerata la complessità di tempestivo adeguamento richiesto dall'Autorità con la ancor più stringente necessità di definirne il perimetro di costi entro e non oltre il 31 marzo 2022 per un periodo regolatorio non limitato alla singola annualità bensì esteso fino al 31.12.2025;

**Valutato** anche il confronto con l'attuale Gestore del servizio;

**Ritenuto** per tutti i motivi esposti sopra di voler provvedere ad introdurre il sistema regolatorio con gradualità, individuando come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO valutandolo più in linea con la condizione attuale, 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;

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

**Ritenuto che** l'organo competente all'adozione della decisione in ordine allo schema regolatorio sia da individuare nel Consiglio comunale alla luce della considerazione che la decisione da assumere incide sulla portata del servizio pubblico sotto gli aspetti della qualità contrattuale e quello della prestazione tecnica ed assume funzione programmatica (ai sensi dell'art. 42 c.2 lett. b) TUEL);

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

**Dato atto che** con il rilascio dei pareri di cui sopra, ai sensi dell'articolo 6 e seguenti del vigente Regolamento comunale sui controlli interni e dell'articolo 147-bis del D.lgs. 18/08/2000, n° 267, è stato assicurato sulla presente proposta di deliberazione il controllo di regolarità amministrativa e contabile;

## DELIBERA

- 1) di prendere atto della Delibera 15/2022/R/rif, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA - ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF);
- 2) di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei servizi che compongono il servizio integrato di gestione 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 di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif;
- 3) di dare atto che per le gestioni ricomprese nello Schema di cui al comma 2 non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità (art. 58.2) mentre sono vincolanti gli standard generali di qualità stabiliti all'interno del provvedimento di cui al punto precedente;
- 4) di tener conto della scelta dello Schema Regolatorio di cui al comma 2 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 Gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- 5) di incaricare gli uffici di competenza a trasmettere ai Gestori la presente deliberazione affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni con potenziali effetti già incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, sulla base della scelta operata al precedente punto 1.

## DELIBERA

altresì

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

## Allegato II

### Schema di Comunicazione al Gestore

**Definizione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (Delibera ARERA n. 15/2022 - TQRIF).**

#### ETC/UFFICIO/GIUNTA

**Visto** l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

**Vista** la Deliberazione 363/2021/R/Rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la quale è stato delineato il Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;

**Vista** la Deliberazione 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, 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. 3.1 dell'Allegato A (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.”;

**Rilevato** che l'organizzazione dei pubblici servizi, tra i quali è certamente ricompresa anche la gestione dei rifiuti, rientra tra gli atti di competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettere a) ed e), del D.lgs. n. 267/2000;

**Tenuto conto** che l'Autorità ha definito da un punto di vista contrattuale e tecnico 4 Schemi regolatori (Livello minimo quadrante n.1 ; livello intermedio quadrante n. 2 e n. 3 Livello avanzato quadrante n. 4) 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 nell/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

**Considerato inoltre che:**

- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;
- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la successiva modifica dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2022 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;
- l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti è affidato al Gestore \_\_\_\_\_ e in essere per un periodo di \_\_\_\_\_ anni a partire dal \_\_\_\_\_;
- l'ente ha previsto di potenziare la propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di elevare a livello qualitativo gli standard dei servizi secondo

quando prescritto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Ritenuto** di adottare lo **SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO** valutandolo più in linea con la condizione attuale, 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;

### COMUNICA

al Gestore dei Servizi di raccolta e spazzamento, di definire gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovrà adeguarsi e che compongono il servizio integrato di gestione 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 di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif;

### INCARICA

gli uffici di competenza a trasmettere ai Gestori la presente deliberazione affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni con potenziali effetti già incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, sulla base della scelta operata al precedente punto 1.

## Allegato III

### Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Tabella 2 Appendice I TQRIF

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Rif Delibera 15	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5	X	X	X	X
Modalità di attivazione del servizio	Artt. 6 e 7	X	X	X	X
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11	X	X	X	X
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Artt. 13, 17, 18	X	X	X	X
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Artt. 19 e 22	n.a.	X	X	X
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	Artt. 20 e 22	X	X	X	X
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti	Titolo V (ad eccezione Art. 28.3)	X	X	X	X
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata, modalità ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30	X	X	X	X
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32	X	X	X	X
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e prossimità	Art. 35.1	X	X	X	X
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2	X	X	X	X
Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Artt. 35.2 e 35.4	n.a.	n.a.	X	X
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Art. 36	n.a.	n.a.	n.a.	X
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1	X	X	X	X
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 43	n.a.	n.a.	n.a.	X
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48	X	X	X	X

#### Dettaglio Criteri (in evidenza i criteri relativi allo Schema Regolatorio)

#### **Qualità contrattuale (attività regolamentare, regolamenti comunali e contratto servizio)**

##### 1) Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

- Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta;
- Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari), consentendo all'ETC di prevedere tempistiche più stringenti nelle gestioni in tariffazione puntuale;
- Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti, ovvero:
  - per le richieste di attivazione, dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile;
  - per le richieste di variazione e cessazione, dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, se la richiesta di variazione comporta un incremento del corrispettivo dovuto, gli effetti decorrono in ogni caso dalla data in cui è intervenuta la variazione;
- Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano, in tutto o in parte, della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

- Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo

*schema regolatorio* di riferimento);

f. Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, differenziato in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi oppure 10 giorni lavorativi per percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 2) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 3) Punti di contatto con l'utente

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a) Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza;

b) Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Obbligo di attivazione dello sportello *online* e facoltà per l'ETC (in accordo con il gestore e d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali) di prevedere, in aggiunta o in alternativa allo sportello *online*, l'apertura di uno o più sportelli fisici al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;

b. Introduzione dell'indicatore *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*, calcolato su base mensile, in analogia con gli altri settori regolati, per tener conto dei picchi riscontrati nei periodi di maggiore richiesta, e relativa registrazione.

Per le gestioni nel solo **schema regolatorio IV**:

a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*, pari a 240 secondi.

## 4) Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale);

b. Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo minimo pari a 100 €) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi):

i. utenti che dichiarino di essere beneficiari del *bonus sociale per disagio economico* previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

ii. ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;

iii. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

## 5) Rettifica degli importi non dovuti

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati;

b. Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Introduzione dell'indicatore *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati* a cui associare uno *standard generale* pari a 60 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento;

b. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di rettifica degli importi non dovuti* (pari a 120 giorni



lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

#### 6) Ritiro rifiuti su chiamata

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi uniforme a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi);

b. Possibilità per l'ETC d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore sotto determinate condizioni (disponibilità nelle gestioni di centri di raccolta o sistemi alternativi al ritiro domiciliare) di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento a:

i. la riduzione del numero di ritiri minimi;

ii. l'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale;

c. Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica, quali gli utenti beneficiari del *bonus sociale per disagio economico* previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e gli ulteriori utenti individuati sulla base di criteri definiti dall'ETC;

d. Estensione - laddove già previsto nel *Contratto di servizio* - delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di ritiro rifiuti su chiamata* (pari a 15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

#### 7) Interventi per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Fissazione di uno *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi*, differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, definita in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento);

b. Adozione di misure specifiche per la raccolta domiciliare, introducendo uno *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare* (oppure di sostituzione laddove tale opzione risulti più efficace e/o economicamente conveniente), differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (10 giorni lavorativi, oppure 15 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, definita in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

### **Qualità tecnica (attività tecniche sui territori)**

#### 1) Continuità e regolarità del servizio

##### A. La regolazione prevede:

Per le gestioni in tutti gli **schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità;

b. Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade* (prevedendo per ciascuna strada/via l'indicazione della data e fascia oraria di svolgimento del servizio).

Per le gestioni negli **schemi regolatori III e IV**:

a. Predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità* laddove non siano stati già implementati sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori o qualora tali sistemi non garantiscano ancora un'adeguata copertura del territorio;

b. Introduzione di indicatori di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

Per le gestioni nel solo **schema regolatorio IV**:

a. Classificazione delle interruzioni in relazione all'estensione dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio:

i. Interruzioni rilevanti riguardanti un intero Comune o interi quartieri,

ii. Interruzioni limitate che interessano zone circoscritte (alcune vie o porzioni di vie);

b. Differenziazione del parametro tempo di recupero sulla base di criteri rappresentativi delle caratteristiche della gestione (densità abitativa e affluenza turistica) e del tipo di servizio: ad esempio, per il servizio di raccolta e trasporto, il modello di raccolta e la frazione di rifiuto, mentre per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in funzione della frequenza programmata;

c. Integrazione delle cause di forza maggiore già previste negli altri settori regolati con le specificità del settore dei rifiuti (coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per i casi di indisponibilità degli impianti di trattamento).

B. La regolazione prevede inoltre l'introduzione dei seguenti indicatori di continuità e regolarità del servizio:

• di "raccolta e trasporto", con i relativi *standard generali*:

Per le gestioni negli **schemi regolatori III e IV**:

a. "Puntualità del servizio" (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;

b. "Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti" (rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nelle singole ispezioni effettuate nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori*) compreso tra l'80% e il 90%.

Per le gestioni nel solo **schema regolatorio IV**:

a. "Durata delle interruzioni" (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto) pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;

b. "Numero di interruzioni" (nota: l'indicatore e il relativo *standard* saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).

• di "spazzamento e lavaggio delle strade", con i relativi *standard generali*:

Per le gestioni negli **schemi regolatori III e IV**:

a. Puntualità del servizio (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;

Per le gestioni nel solo **schema regolatorio IV**:

a. "Durata delle interruzioni" (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto), pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;

b. "Numero di interruzioni" (nota: l'indicatore e il relativo *standard* saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).

## 2) Sicurezza del servizio

Per le gestioni in **tutti gli schemi regolatori (I, II, III e IV)**:

a. Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo;

b. Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione - per le diverse situazioni di pericolo prospettate dall'Autorità - del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento.

Per le gestioni negli **schemi regolatori II, III e IV**:

a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento* (pari a 4 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento);

b. Definizione di un tempo massimo per lo svolgimento delle attività di messa in sicurezza dell'area oggetto dell'abbandono di rifiuti (4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata) e della loro rimozione, ove previsto (15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza).

## **Flussi informativi fra gestori (in caso di servizio non integrato)**

### 1) Soggetti obbligati

Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (fatta eccezione per il ritiro dei rifiuti su chiamata, per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per la segnalazione dei disservizi, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, come nel caso dei reclami);



L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

## 2) Gestione degli obblighi di qualità

Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori, al fine di garantire il rispetto degli *standard generali* di qualità:

a. Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati);

b. Definizione delle tempistiche di trasmissione dei flussi informativi fra i gestori da garantire per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento:

i. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare il reclamo, e/o la richiesta scritta di informazioni e/o la richiesta di attivazione del servizio (che prevedono la consegna delle attrezzature), dell'utente al gestore competente (gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade);

ii. 30 gg lavorativi (per reclami e richieste scritte di informazioni): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade per inviare la risposta scritta per l'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, pari allo *standard minimo* di qualità previsto per la specifica prestazione;

iii. 5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi in presenza di un sopralluogo (per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto per la consegna dell'attrezzature all'utente, pari allo *standard minimo* di qualità previsto per la specifica prestazione;

iv. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare la risposta scritta all'utente ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.

## Obblighi di registrazione e comunicazione

Per le gestioni nel solo **schema regolatorio I**:

a. Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio (con la precisazione che per tali gestioni, ricomprese nello **schema I**, non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità);

Per le gestioni negli **scemi regolatori II, III e IV**:

a. Introduzione di modalità predefinite di registrazione e comunicazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità;

b. Predisposizione di un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale il gestore deve riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità;

c. Introduzione in capo al gestore del servizio dell'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC il *set* di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione (come nel RQSII);

d. Per i casi di avvicendamento gestionale nel corso del periodo regolatorio, introduzione di un periodo transitorio di 6 mesi dalla data di affidamento del servizio, in cui non sono cogenti gli obblighi di registrazione.

## Verifica e pubblicazione dei dati di qualità

Al fine di incentivare il rispetto delle misure di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di *sunshine regulation*:

a. obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito *internet*:

i. del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli *scemi regolatori*;

ii. degli *standard* di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali *standard* (a partire dal 2024);

iii. della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,

iv. dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

b. l'Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori.