

---

**Prot. 658 del prot. 20.04.2022**

**Spett.le  
Comune di COLLESANO**

**LA PRESENTE ANNULLA E SOSTITUISCE NS PRECEDENTE NOTA PROT. 619/2022**

**OGGETTO: Arera 15 individuazione dello schema regolatorio e degli obblighi di servizio.**

Con la Delibera Arera n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 cambiano i criteri degli standard di Qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti di ogni ambito tariffario comunale con inevitabile coinvolgimento sui PEF annuali.

Con la Delibera in oggetto vengono chiamati in causa, nel processo di omogeneizzazione dello standard di qualità tecnica e contrattuale, quali attori protagonisti, con rilevanti responsabilità, non soltanto gli Enti Territorialmente Competenti (ETC) in qualità di coordinatori del processo – le SRR in Sicilia – ma soprattutto i Comuni ed i relativi operatori economici aggiudicatari dei servizi integrati di igiene ambientale per la singola gestione tariffaria.

In sostanza il provvedimento di 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 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.

Con lo svolgimento del tavolo tecnico di lavoro e la pubblicazione dell'apposito database online abbiamo raccolto dati per tutto l'ambito ETC di riferimento con due obiettivi principali:

- I comuni hanno potuto fare una fotografia oggettiva rispetto agli standard previsti dalla delibera 15
- Gli ETC hanno potuto disporre di un quadro chiaro ed aggiornato circa la situazione del livello contrattuale tecnico presente nel proprio territorio di competenza

## **SOMMARIO**

1.	I dati relativi alla qualità contrattuale e tecnica monitorati ed aggiornati con il questionario .....	2
1.1.	Qualità contrattuale .....	2
1.2.	Qualità tecnica.....	6
2.	Questionario per la matrice di riferimento .....	9
3.	Inquadramento della gestione nello schema regolatorio effettivo di partenza aggiornato ad oggi.....	11

# **1. I DATI RELATIVI ALLA QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA MONITORATI ED ATTUALIZZATI CON IL QUESTIONARIO**

L'indagine presso i gestori componenti la ETC di riferimento hanno permesso l'attualizzazione di tutti gli elementi ed indicatori necessari relativi alla qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati.

Attraverso il questionario on-line messo nelle vostre disponibilità ETC ha provveduto al monitoraggio ed attualizzazione dei dati necessari secondo le modalità operative di seguito indicate:

## **1.1. QUALITÀ CONTRATTUALE**

### *Attivazione, variazione e cessazione del servizio*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

a. 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;

b. 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;

c. Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti, ovvero:

i. per le richieste di attivazione, dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile;

ii. 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;

d. 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 la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:

e. 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).

#### *Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

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 la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:

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).

#### *Punti di contatto con l'utente*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

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 la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:

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 la valutazione di eventuali gestori inclusi nel solo schema regolatorio IV sono state richieste informazioni relative a:

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

#### *Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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.

#### *Rettifica degli importi non dovuti*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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 la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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).

### *Ritiro rifiuti su chiamata*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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 la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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).

### *Interventi per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare*

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- 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).

## 1.2. QUALITÀ TECNICA

### *Continuità e regolarità del servizio*

Relativamente alla qualità tecnica il database messo a disposizione ed il relativo questionario compilato dai soggetti gestori ha permesso di collocare l'ETC in un quadrante specifico di partenza e di conseguenza sarà possibile valutare tutto quanto necessario e previsto in base allo schema regolatorio previsto e determinato.

Quindi grazie alle informazioni recuperate sarà possibile determinare i seguenti obiettivi e necessità necessarie e da perseguire per l'ETC di competenza rispetto ai gestori attualmente presenti.

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:

- 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).

Il database ha permesso inoltre il recupero di informazioni utili alla valutazione circa la regolazione legata all'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).

### *Sicurezza del servizio*

Grazie alle informazioni recuperate è stato possibile determinare i seguenti obiettivi/necessità da perseguire per l’ETC di competenza rispetto ai gestori attualmente presenti.

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:

- 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)*

Con la risposta ai questionari è stato possibile valutare la suddivisione sui singoli comuni ed a loro volta sui gestori contrattualizzati dai singoli comuni rispetto ai gestori per i servizi di SL+RT contrattualizzati direttamente dalle ETC.

Per la gestione degli obblighi di qualità sarà possibile valutare grazie alle informazioni recuperate l'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 schemi 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*

Indipendentemente dallo schema individuato sulla base dei questionari ricevuti dai gestori è importante la verifica dei 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 schemi 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.

## 1. QUESTIONARIO PER LA MATRICE DI RIFERIMENTO

La predisposizione del database gestionale ha permesso di verificare la compilazione da parte dell'ente per i seguenti servizi erogati:

	Comune	Popolazione Residente	TARI-TARIP	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	RACCOLTA E TRASPORTO
29	Collesano	4.030	X		

Per la corretta valutazione dello schema regolatorio di partenza è importante richiamare la definizione della delibera 15 relativamente al concetto legato alla gestione ed al gestore.

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente

territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

L'individuazione della gestione è quindi associabile all'ambito tariffario sul quale si applica la medesima tariffa e quindi al vostro specifico comune nel vostro caso.

La piattaforma web messa a disposizione ha prodotto i seguenti risultati da voi compilati:

## COMUNE DI COLLESANO:

**Tipologia di gestore**

TARI/TARIP

**Nome gestore**

COMUNE DI COLLESANO

**Referente compilatore questionario**

FILIPPO CURIONE

**Email**

[area.economica@comune.collesano.pa.it](mailto:area.economica@comune.collesano.pa.it)

**Telefono**

0921-661158 interno155

**Presenza sul proprio sito istituzionale della sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019**

Si

**Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO****Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio**

Non rilevato

**Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo)**

Non rilevato

**Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo)**

Non rilevato

**Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio**

Entro 30 giorni lavorativi per il 70% delle richieste

**E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP**

Si

**Caricare la carta della qualità del servizio TARI/TARIP**

[carta-dei-servizi-tari.pdf](#)

**Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (indicare tutti le modalità attivate)**

a mezzo posta

via e-mail

mediante sportello fisico e online

**Modalità per la variazione o cessazione del servizio**

Vengono gestite entro 90gg solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione

**Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI****Tempo di risposta motivata ai reclami scritti**

Entro 30 giorni lavorativi per il 70% delle richieste

**Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Entro 30 giorni lavorativi per il 70% delle richieste

**Tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)**

Non rilevato

**Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati**

Entro 60 giorni lavorativi per l'80% delle richieste

**Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati**

Modulo disponibile presso i punti di contatto con l'utente

**Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

**Tempo di attesa per il servizio telefonico**

Non rilevato

**E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?**

Si

**E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?**

No

**E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza?**

No

**Titolo V MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

**Tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Entro 120 giorni lavorativi per il 70% delle richieste

## 2. INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO EFFETTIVO DI PARTENZA ATTUALIZZATO AD OGGI

L'art. 3 del TQRIF (TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI) indica ETC quale soggetto per la determinazione degli 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, 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. Per l'ottenimento di questo importante traguardo si è reso necessario poter disporre del livello di partenza attualizzato.

Per la definizione attualizzata dei livelli di qualità contrattuali e tecnici presenti sono state svolte per il vostro comune le seguenti attività necessarie per l'attualizzazione del livello di qualità e dei relativi obblighi di servizio da realizzarsi.

Nello specifico si è provveduto:

1. All'attivazione software web all'interno della trasparenza rifiuti
2. All'attivazione profili utenza personalizzati per singola gestione
3. Alla fornitura di apposita sessione formativa on line per ETC e/o gestori
4. Alla fornitura di apposita assistenza Telefonica e/o Telematica all'ETC e sulle singole gestioni
5. Alla formazione con relatore esperto in materia

6. All'acquisizione dei dati rilevati per la vostra gestione
7. Alla normalizzazione dati per categoria di gestore
8. All'analisi dei questionari per singolo gestore aggiornando il livello di partenza

In funzione delle matrici previste dall'allegato tecnico (TQRIF Tabella 1 e Tabella 2), armonizzate con i dati effettivamente da voi compilati con apposito questionario e dei questionari redatti per l'intera ETC di competenza si conferma il posizionamento nel seguente schema regolatorio di partenza:

	Comune	Popolazione e Residente	TARI-TARI P	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	RACCOLTA E TRASPORTO	LIVELLO GENERALE QUALITA'-SCHEMA RILEVATO
29	Collesano	4.030	X			Schema I

L'eventuale mancata compilazione del questionario (vedasi lo schema soprariportato con gli eventuali quadranti non presenti) ha collocato la gestione specifica nello schema minimo di partenza. In tal caso (vedasi lo schema soprariportato con gli eventuali quadranti non presenti) si invia l'ente a prendere contatti con l'ETC di riferimento per l'eventuale integrazione delle informazioni mancanti così da rendere gli obblighi contrattuali minimi di partenza veritieri rispetto alla realtà in esame.

Rilevato che la SRR ha provveduto alla ricognizione aggiornata della qualità tecnico e contrattuale del servizio rifiuti dei gestori per l'intero ambito di propria competenza, ha conseguentemente proceduto nell'elaborazione dei dati per l'inquadramento dell'ETC nello schema regolatorio effettivo di partenza e che ciò ha consentito di determinare la scelta dello schema I di cui alla Delibera Arera 15/2022/R/rif.

La SRR con delibera del CdA del 31.03.2022 avente ad oggetto "Individuazione schema regolatorio per conseguenziale adeguamento sugli obblighi legati alla Qualità Tecnica e Contrattuale del servizio rifiuti in seguito alla delibera ARERA 15/2022/R/rif del 18 Gennaio 2022", ha dato atto che nonostante la classificazione della gestione specifica dello stesso nello schema I, vista l'assimilabilità con gli altri Comuni Soci rientrati nello Schema II, anche per il suddetto Comune si adotta lo Schema II di cui alla Delibera Arera 15/2022/R/rif.

Sulla base del questionario da voi compilato e dell'inquadramento regolatorio prescelto così come previsto dall'art. 3.1 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" di seguito gli obblighi di servizio che è necessario attivare entro e non oltre il 31.12.2022.

ARERA 15 OBBLIGHI DA APPLICARE ENTRO IL 31.12.2022		
Nome comune	COLLESANO	
Abitanti	4030	
OBBLIGHI DI SERVIZIO	TQRIF RIFERIMENTO QUALITA' DEL SERVIZIO	OBBLIGHI DELLA GESTIONE
Attivazione e configurazione portale Trasparenza Rifiuti - TARI	DELIBERA 444/19 e s.m.i.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obblighi di trasparenza tramite siti internet</li> <li>• Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni generali nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione</li> <li>• Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti</li> <li>• Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata</li> <li>• Trasmissione di informazioni tra operatori</li> <li>• Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti</li> </ul>
Attivazione e configurazione portale Trasparenza Rifiuti - Raccolta e trasporto	DELIBERA 444/19 e s.m.i.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obblighi di trasparenza tramite siti internet</li> <li>• Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni generali nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione</li> <li>• Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti</li> <li>• Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata</li> <li>• Trasmissione di informazioni tra operatori</li> <li>• Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti</li> </ul>
Attivazione e configurazione portale Trasparenza Rifiuti - Spazzamneto e lavaggio	DELIBERA 444/19 e s.m.i.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obblighi di trasparenza tramite siti internet</li> <li>• Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni generali nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione</li> <li>• Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione</li> <li>• Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti</li> <li>• Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata</li> <li>• Trasmissione di informazioni tra operatori</li> <li>• Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti</li> </ul>
Attivazione e gestione H24 numero verde-TARI	Articolo 20, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22</li> </ul>
Attivazione e gestione H24 numero verde-Raccolta e Trasporto	Articolo 20, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22</li> </ul>

**S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A**

Piazza 25 Aprile, 1  
 90018 Termini Imerese (PA)  
 P.IVA 06258150827  
 Rea n. 309030

pec: [srrpalermoprovinciaest@legalmail.it](mailto:srrpalermoprovinciaest@legalmail.it)  
 tel 091 6198851

Attivazione e gestione H24 numero verde – Spazzamento e Lavaggio	Articolo 48	• Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' Articolo 48
Approvazione carta della qualità con modulistica editabile - Raccolta e Trasporto	Articolo 5	Articolo 5 Carta della qualità
Approvazione carta della qualità con modulistica editabile - TARI	Articolo 5	Articolo 5 Carta della qualità
Approvazione carta della qualità con modulistica editabile - Spazzamento e lavaggio	Articolo 5	Articolo 5 Carta della qualità
Attivazione sportello online - TARI	Articolo 19 e 22	• Obblighi e requisiti minimi dello sportello online di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22
Attivazione sportello online – Raccolta e Trasporto	Articolo 19 e 22	• Obblighi e requisiti minimi dello sportello online di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22
Attivazione sportello online – Spazzamento e lavaggio	Articolo 19 e 22	• Obblighi e requisiti minimi dello sportello online di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22
Attivazione Piattaforma online per monitoraggio indicatori e performance erogate e punto di contatto con l'utente necessari per gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica - Spazzamento e lavaggio	Artico 43	Articolo 43 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

**S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A**

Piazza 25 Aprile, 1  
 90018 Termini Imerese (PA)  
 P.IVA 06258150827  
 Rea n. 309030

pec: [srrpalermoprovinciaest@legalmail.it](mailto:srrpalermoprovinciaest@legalmail.it)  
 tel 091 6198851

<p>Approvazione carta della qualità con modulistica editabile</p>	<p>Articolo          6,7,10,11,13,17,18,23,24,25,26,27,28,29,30,35,42,48,50,51</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7</li> <li>• Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11</li> <li>• Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 13, all' Articolo 17 e all' Articolo 18</li> <li>• Articolo 23 Termine per il pagamento</li> <li>• Articolo 24 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI</li> <li>• Articolo 25 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva</li> <li>• Articolo 26 Periodicità di riscossione</li> <li>• Articolo 27 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti</li> <li>• Articolo 28 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti</li> <li>• Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)</li> <li>• Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all' Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi</li> <li>• Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all' Articolo 29 e all' Articolo 30</li> <li>• Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicurano ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4</li> <li>• Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all' Articolo 42.1</li> <li>• Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' Articolo 48 Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi</li> </ul>
<p>Attivazione Piattaforma online per monitoraggio indicatori e performance erogate e punto di contatto con l'utente necessari per gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica</p>	<p>Articolo          6,7,8,9,12,14,15,16,21,29,30,31,32,33,34,35,39,40,46,47,49</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7</li> <li>• Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all' Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</li> <li>• Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all' Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</li> <li>• Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all' Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</li> <li>• Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all' Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</li> <li>• Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all' Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</li> <li>• Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</li> <li>• Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi</li> <li>• Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo</li> </ul>



	<p>medio di attesa per il servizio telefonico)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30</li><li>• Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi</li><li>• Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32</li><li>• Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</li><li>• Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</li><li>• Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</li><li>• Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</li><li>• Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1</li><li>• Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2</li><li>• Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39</li><li>• Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40</li><li>• Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</li><li>• Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</li><li>• Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio conversazione con l'operatore</li></ul>
--	--

Gli obblighi di servizio evidenziati rappresentano il riferimento per il vostro ente per il completamento del PEF MTR-2 andando così ad individuare le voci di costo con le modalità previste dall'allegato A della delibera 363-2021 con il seguente iter normativo:

**-art.9** *“Le voci CQTV, aexp e CQTF, aexp sono le componenti, di natura previsionale, a copertura, rispettivamente, di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità.”*

**-Nella relazione di accompagnamento al punto 5.2.2** *“Per ciascun anno di valorizzazione della componente CQ, 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.”*

**-Art 18 comma F** Conguagli relativi ai costi variabili *“limitatamente alle annualità a = {2024, 2025}, il recupero (solo se a vantaggio degli utenti) dell'eventuale scostamento tra la componente CQTVexp quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno (a-2) e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità”*

**-Art 18 comma E** “limitatamente alle annualità  $a = \{2024, 2025\}$ , il recupero (solo se a vantaggio degli utenti) dell’eventuale scostamento tra la componente *CQTFexp* quantificata nell’ambito della predisposizione tariffaria afferente all’anno (a-2) e gli oneri fissi effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità per l’adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall’Autorità”

**-articolo 27.2 Contenuti minimi del PEF**

“Il PEF deve comprendere almeno i seguenti elementi:

- il programma e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l’effettuazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché il ricorso eventuale all’utilizzo di beni e strutture di terzi, o all’affidamento di servizi a terzi;
- le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- una relazione nella quale sono indicati, tra l’altro, i seguenti elementi:
  - -il modello gestionale ed organizzativo, le eventuali variazioni previste rispetto all’anno precedente e le relative motivazioni;
  - -i livelli di qualità del servizio, le eventuali variazioni previste rispetto all’anno precedente e le relative motivazioni;
  - -la ricognizione degli impianti esistenti”

I risultati ottenuti ed i relativi obblighi contrattuali indicati sono necessari per la fase successiva dove l’ente sarà chiamato all’adeguamento delle misure minime entro e non oltre il 31.12.2022 così che a partire dal 01.01.2023 sia possibile l’avviamento dei servizi con i nuovi standard minimi tecnici e contrattuali previsti.

L’annualità 2023 servirà per il monitoraggio e la verifica delle performance e dei servizi erogati così che entro il 31.03.2024 si possa trasmettere ad Arera la rendicontazione della propria gestione relativa all’annualità 2023, valutare i risultati ottenuti e valutare lo schema regolatorio e gli obblighi minimi contrattuali e tecnici da raggiungere sull’annualità specifica.

Termini Imerese 20.04.2022

La Presidente  
f.to Avv. Daniela Fiandaca