



ORIGINALE

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA
n. 18 del 19-12-2022**

Oggetto: Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/Rrif "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" - APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' - Esame e determinazioni.

L'anno duemilaventidue il giorno diciannove del mese di dicembre alle ore 16:30, si è riunita l'Assemblea per deliberare sugli oggetti iscritti all'Ordine del Giorno.

Presiede l'Assemblea il Sig. Mazzi Gianluigi

Assiste, con la funzione di Segretario verbalizzante, l'ing. Bombieri Andrea.

Sono presenti i rappresentanti dei seguenti Comuni:

Comune di Affi	P	Comune di Montecchia di Crosara	P
Comune di Badia Calavena	A	Comune di Monteforte d'Alpone	A
Comune di Bardolino	P	Comune di Mozzecane	A
Comune di Bosco Chiesanuova	P	Comune di Negrar	P
Comune di Brentino Belluno	P	Comune di Pastrengo	A
Comune di Brenzone sul Garda	P	Comune di Pescantina	P
Comune di Bussolengo	P	Comune di Peschiera del Garda	A
Comune di Buttapietra	P	Comune di Povegliano Veronese	P
Comune di Caldiero	P	Comune di Rivoli Veronese	P
Comune di Caprino Veronese	A	Comune di Roncà	P
Comune di Castel d'Azzano	P	Comune di Roverè Veronese	A
Comune di Castelnuovo del Garda	P	Comune di San Bonifacio	P
Comune di Cavaion Veronese	A	Comune di San Giovanni Ilarione	P
Comune di Cazzano di Tramigna	P	Comune di San Martino Buon Albergo	A
Comune di Cerro Veronese	P	Comune di San Mauro di Saline	P
Comune di Colognola ai Colli	P	Comune di San Pietro in Cariano	P
Comune di Costermano sul Garda	A	Comune di San Zeno di Montagna	P
Comune di Dolcè	P	Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella	P
Comune di Erbezzo	A	Comune di Sant'Anna d'Alfaedo	P
Comune di Ferrara di Monte Baldo	P	Comune di Selva di Progno	P
Comune di Fumane	P	Comune di Soave	A
Comune di Garda	A	Comune di Sommacampagna	P
Comune di Grezzana	P	Comune di Sona	P
Comune di Illasi	P	Comune di Torri del Benaco	P
Comune di Lavagno	P	Comune di Tregnago	A
Comune di Lazise	P	Comune di Valeggio sul Mincio	P
Comune di Malcesine	P	Comune di Velo Veronese	A
Comune di Marano di Valpolicella	P	Comune di Vestenanova	P
Comune di Mezzane di Sotto	P	Comune di Villafranca di Verona	P

L'ASSEMBLEA

VISTA:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- il Decreto Legislativo n. 152 del 2006 che all'art. 200 e segg. prevede l'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;
- la Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- il D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- il Decreto Legge n. 1/2012 che all'art. 8 (Contenuto delle carte di servizio) prevede che:
 - "1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*
 - 2. ((Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.)) Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente."*
- la Legge Regionale Veneto 23 ottobre 2009, n. 27 "Norme per la tutela dei consumatori, degli utenti e per il contenimento dei prezzi al consumo";
- la Legge Regionale Veneto 31 dicembre 2012, n. 52 "Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed attuative dell'articolo 2, comma 186 bis della legge 23 dicembre 2009, N. 191 "disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge finanziaria 2010)"

PREMESSO che:

- con Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" è stato approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: TQRIF);
- il TQRIF definisce "ente territorialmente competente", l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- il TQRIF prevede:
 - o all'art. 3.1 che *"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"*;
 - o all'art. 5.1. che *"l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;"*

VISTO che:

- la Legge Regionale Veneto n. 52/2012 che ha assegnato le funzioni prima esercitate dalle Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO) a nuovi enti denominati "Consigli di Bacino", stabilendo che nei bacini territoriali di competenza questi esercitino in forma associata sovra-comunale le funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani;
- che con convenzione costitutiva sottoscritta in data 03.12.2015 rep. 2846 è stato costituito, ai sensi della Legge Regionale 52/2012, il Consiglio di Bacino Verona Nord, Ente pubblico avente personalità giuridica che accorpa 58 Comuni della Provincia di Verona e al quale sono state attribuite le funzioni di programmazione, organizzazione, affidamento e controllo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino;

VERIFICATO che:

- nell'ambito territoriale Verona Nord le attività afferenti al servizio di raccolta e trasporto rifiuti e la gestione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono a carico del gestore RTI SER.I.T. / AMIA Verona, mentre la gestione delle tariffe è onere dei singoli Comuni del Consiglio di Bacino Verona Nord;

DATO ATTO che:

il Consiglio di Bacino Verona Nord con Delibera di Comitato n. 14 del 31.03.2022 ha stabilito di:

- individuare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica indicati dallo Schema Regolatorio I quali obblighi che il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i gestori dei singoli servizi che lo compongono, devono rispettare per tutta la durata del Piano Economico Finanziario;
- tener conto della scelta dello Schema Regolatorio I 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 dagli eventuali singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

VERIFICATO che:

il Consiglio di Bacino Verona Nord ha provveduto alla costituzione di un tavolo tecnico, con la partecipazione dei rappresentanti dei Gestori delle differenti attività afferenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti, al fine di concertare linee di indirizzo per l'adeguamento dei differenti servizi agli standard minimi riferiti allo Schema Regolatorio I, come di seguito sintetizzato:

- Carta della qualità dei servizi (art. 5 TQRIF): approvazione e adozione per ogni singola gestione di una Carta della qualità del servizio integrato, con obbligo di pubblicazione sul sito web da parte di ciascun Gestore dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di gestione dei rifiuti urbani;
- Attivazione e variazione o cessazione del servizio (artt. 6-7-10-11 TQRIF):
 - o predisposizione di moduli con dati minimi indicati da ARERA per le differenti richieste relative al servizio da parte degli Utenti e contenente le informazioni per l'erogazione dei servizi;

- messa a disposizione della modulistica on line sui siti internet dei Gestori e in formato cartaceo presso gli sportelli fisici;
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (artt. 13 – 17 – 18 TQRIF): adozione di un sistema di tracciamento delle richieste inoltrate dagli Utenti che consenta la loro identificazione e quella dell'iter delle istanze presentate tramite codici;
- Obblighi di servizio telefonico (artt. 20 – 22 TQRIF): istituzione di un unico numero verde utile sia per il servizio di gestione tariffe, sia per il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e i servizi di spazzamento e lavaggio strade (richiesta informazioni e istruzioni, segnalazioni, prenotazione servizi a domicilio, ect.);
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (titolo V TQRIF): adeguamento ai parametri ARERA, con discrezionalità di applicazione degli aspetti già regolamentati da legge ordinaria vigente in materia (L. n. 147/2013 per la rateizzazione dei pagamenti, L. n. 296/2006 per gli interessi di mora e rateizzazione, rettifica degli importi non dovuti, D.Lgs. n. 217/2017 per modalità di pagamento tramite PagoPA);
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF);
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (artt. 32 TQRIF):
 - possibilità di segnalazione a mezzo posta; via e-mail; mediante sportello fisico e online, ove previsto; tramite il servizio telefonico;
 - tracciamento della procedura;
- Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (artt. 35 TQRIF):
 - predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato;
 - predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto (indicazione per ciascuna strada/via su base giornaliera della data e fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta) ai fini della verifica dell'espletamento puntuale dei servizi;
- Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42 TQRIF): indicazione per ciascuna strada e area mercatale della data e della fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ai fini della verifica dell'espletamento puntuale dei servizi;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art. 48 TQRIF)

DATO ATTO che:

- le linee di indirizzo sopra indicate sono indispensabili ai fini della definizione della Carta della qualità del servizio e che le stesse sono state condivise con i differenti Gestori delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, così come richiesto dalla Delibera ARERA n. 15/2022;

- in data 11.11.2022 prot. n. 2598 è stata inviata ai Gestori operanti nel Bacino una nota contenete le indicazioni per l'elaborazione della Carta della qualità, in conformità alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, al fine di consentire al Consiglio di Bacino Verona Nord la successiva approvazione di una Carta dei Servizi d'ambito unica entro i termini previsti;
- che in data 17/11/2022 prot. 2691 è stata inviata alle associazioni dei consumatori riconosciute a livello veneto (L.R. 27/2009) la bozza della carta della qualità dei servizi ai sensi della delibera ARERA 15/2022;

RITENUTO:

di procedere all'approvazione della Carta della qualità del servizio allegata:

DELIBERA

- 1) Di approvare le premesse che costituiscono parte sostanziale ed integrante del presente atto;
- 2) Di dare atto che i Comuni appartenenti al Bacino Verona Nord, in qualità di Gestori delle tariffe e rapporto con gli utenti e RTI SER.I.T. / AMIA Verona, gestore del servizio di raccolta e trasporto devono provvedere ad adottare gli standard di qualità contrattuale e tecnica definiti dallo Schema Regolatorio I della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", così come sancito dal Consiglio di Bacino Verona Nord con Delibera di Consiglio n. 14 del 31.03.2022;
- 3) Di dare atto che il Consiglio di Bacino Verona Nord ha definito e condiviso, con i differenti Gestori delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, così come richiesto dalla Delibera ARERA n. 15/2022, le linee di indirizzo per l'adeguamento dei differenti servizi agli standard minimi riferiti allo Schema Regolatorio I;
- 4) Di approvare la Carta della Qualità unica delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti **ALLEGATO 1** al presente atto di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- 5) Di dare atto che il provvedimento è stato redatto sulla base dei criteri generali e delle norme di legge riportati in narrativa, che sarà pubblicato all'Albo on line dell'Ente e che sarà trasmesso ai Comuni appartenenti al Consiglio di Bacino;
- 6) Di dichiarare, con separata ed unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, c. 4, del D. Lgs.n. 267/2000, stante l'urgenza di procedere con la surroga del componente del Comitato.

La presente delibera è stata adottata con la seguente votazione resa in forma palese:

	P/A	Votazione		P/A	Votazione
Comune di Affi	P	Favorevole	Comune di Montecchia di Crosara	P	Favorevole
Comune di Badia Calavena	A		Comune di Monteforte d'Alpone	A	
Comune di Bardolino	P	Favorevole	Comune di Mozzecane	A	
Comune di Bosco Chiesanuova	P	Favorevole	Comune di Negrar	P	Favorevole
Comune di Brentino Belluno	P	Favorevole	Comune di Pastrengo	A	
Comune di Brenzone sul Garda	P	Favorevole	Comune di Pescantina	P	Favorevole
Comune di Bussolengo	P	Favorevole	Comune di Peschiera del Garda	A	
Comune di Buttapietra	P	Favorevole	Comune di Povegliano Veronese	P	Favorevole
Comune di Caldiero	P	Favorevole	Comune di Rivoli Veronese	P	Favorevole
Comune di Caprino Veronese	A		Comune di Roncà	P	Favorevole
Comune di Castel d'Azzano	P	Favorevole	Comune di Roverè Veronese	A	
Comune di Castelnuovo del Garda	P	Favorevole	Comune di San Bonifacio	P	Favorevole
Comune di Cavaion Veronese	A		Comune di San Giovanni Ilarione	P	Favorevole
Comune di Cazzano di Tramigna	P	Favorevole	Comune di San Martino Buon Albergo	A	
Comune di Cerro Veronese	P	Favorevole	Comune di San Mauro di Saline	P	Favorevole
Comune di Colognola ai Colli	P	Favorevole	Comune di San Pietro in Cariano	P	Favorevole
Comune di Costermano sul Garda	A		Comune di San Zeno di Montagna	P	Favorevole
Comune di Dolcè	P	Favorevole	Comune di Sant' Ambrogio di Valpolicella	P	Favorevole
Comune di Erbezzo	A		Comune di Sant' Anna d'Alfaedo	P	Favorevole
Comune di Ferrara di Monte Baldo	P	Favorevole	Comune di Selva di Progno	P	Favorevole
Comune di Fumane	P	Favorevole	Comune di Soave	A	
Comune di Garda	A		Comune di Sommacampagna	P	Favorevole
Comune di Grezzana	P	Favorevole	Comune di Sona	P	Favorevole
Comune di Illasi	P	Favorevole	Comune di Torri del Benaco	P	Favorevole
Comune di Lavagno	P	Favorevole	Comune di Tregnago	A	
Comune di Lazise	P	Favorevole	Comune di Valeggio sul Mincio	P	Favorevole
Comune di Malcesine	P	Favorevole	Comune di Velo Veronese	A	
Comune di Marano di Valpolicella	P		Comune di Vestenanova	P	Favorevole
Comune di Mezzane di Sotto	P	Favorevole	Comune di Villafranca di Verona	P	Favorevole

Letto, approvato e sottoscritto:

IL PRESIDENTE

Mazzi Gianluigi

(f.to digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)

IL SEGRETARIO

Ing. Bombieri Andrea

(f.to digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)