



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA
GIUNTA COMUNALE N. 137**

OGGETTO: ADOZIONE DEGLI 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" E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

L'anno **duemilaventidue** il giorno **DUE** del mese di **DICEMBRE**, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

MAZZI GIANLUIGI	SINDACO	Presente
DALLA VALENTINA GIANFRANCO	Vice Sindaco	Presente
BIANCO GIOVANNI	Assessore	Assente
MERZI ROBERTO	Assessore	Presente
CIMICHELLA MONIA	Assessora	Presente
CATALANO ELENA	Assessora	Presente

Partecipa all'adunanza il/la SEGRETARIO GENERALE **SCARPARI EMILIO**

Constatato legale il numero degli intervenuti, il/la SINDACO **MAZZI GIANLUIGI** assume la presidenza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato.



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di deliberazione avente ad oggetto: **“Adozione degli 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” e approvazione dello schema di carta della qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti”;**

CONSIDERATO che i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche addotte quale motivazione sono idonei a determinare l’emanazione di tale provvedimento;

RITENUTO di far propria la motivazione della proposta di deliberazione, ritenendola meritevole di approvazione;

TENUTO CONTO dei pareri favorevoli resi ai sensi dell’art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000;

CON VOTI favorevoli unanimi espressi per alzata di mano;

D E L I B E R A

1. Di approvare la proposta di deliberazione avente ad oggetto: **“Adozione degli 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” e approvazione dello schema di carta della qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti”**, di seguito riportata quale parte integrante e sostanziale del presente atto, facendola propria a tutti gli effetti di legge.



COMUNE DI SONA

Provincia di Verona

REGIONE VENETO



Settore:
Servizio:TRIBUTI

**PROPOSTA N. 142 DEL 30-11-22 DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE AD OGGETTO:
ADOZIONE DEGLI 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" E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI
CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA
DEI RIFIUTI**

L'ASSESSORE AI TRIBUTI

VISTO

- 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.”



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



- 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)””

TENUTO CONTO

- 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*” con la quale viene 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), allegato A alla suddetta deliberazione;
- che 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;
- che il TQRIF prevede:
 - 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*”;
 - 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 altresì

- 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;
- i Comuni dell’ambito territoriale Verona Nord, tra cui il Comune di Sona, hanno trasferito le funzioni di gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani al Consiglio di Bacino Verona Nord;



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



VERIFICATO inoltre 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. Verona. Mentre la gestione delle tariffe è onere dei singoli Comuni del Consiglio di Bacino Verona Nord;
- il Comune di Sona gestisce direttamente l’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all’attivazione, variazione o cessazione del servizio.

DATO ATTO pertanto

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, quindi, 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):



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



- 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



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



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;

RITENUTO quindi

che il Comune di Sona deve procedere all'approvazione della Carta della qualità del servizio in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio.

VISTO quindi

lo Schema di Carta della Qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti del Comune di Sona, **ALLEGATO 1** al presente atto di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale, le cui previsioni, in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, saranno adottate ed eventualmente integrate dalla Carta della Qualità unica che sarà successivamente approvata dal Consiglio di Bacino Verona Nord;

PROPONE

- 1) Di approvare le premesse che costituiscono parte sostanziale ed integrante del presente atto;
- 2) Di dare atto che il Comune di Sona in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, adotta 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



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



“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 lo Schema di Carta della Qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti del Comune di Sona, **ALLEGATO 1** al presente atto di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale, le cui previsioni, in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, saranno adottate ed eventualmente integrate dalla Carta della Qualità unica che sarà successivamente approvata dal Consiglio di Bacino Verona Nord;
- 5) Di trasmettere il presente provvedimento al Consiglio di Bacino Verona Nord e agli eventuali soggetti interessati;
- 6) Di pubblicare il presente atto nelle forme di legge.



COMUNE DI SONA

Provincia di Verona

REGIONE VENETO



Proposta di delibera della GIUNTA COMUNALE n. 142 del 30-11-22 ad oggetto:

ADOZIONE DEGLI 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" E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

PARERI RESI AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.Lgs. 18.8.2000, n. 267

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA: FAVOREVOLE

SONA, 01-12-2022

**IL RESPONSABILE DEL SETTORE
F.to VENTURA SIMONETTA**

Firma apposta digitalmente sul documento originale
ai sensi del d.lgs 82/2005 e s.m.i.

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE: FAVOREVOLE

SONA, 01-12-2022

**IL RESPONSABILE DEL SETTORE
f.to VENTURA SIMONETTA**

Firma apposta digitalmente sul documento originale
ai sensi del d.lgs 82/2005 e s.m.i.

Atto prodotto da sistema informativo automatizzato



COMUNE DI SONA
Provincia di Verona
REGIONE VENETO



Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue:

IL/LA PRESIDENTE
MAZZI GIANLUIGI

Documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs 82/2005 e s.m.i.

IL/LA SEGRETARIO GENERALE
SCARPARI EMILIO

Documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs 82/2005 e s.m.i.

Atto prodotto da sistema informativo automatizzato