

All'Assemblea

DOCUMENTO DI PROPOSTA DEL DIRETTORE

N. 8 del 10-05-2022

Oggetto:	Individuazione dello Schema Regolatorio ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) ex allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.
----------	--

IL DIRETTORE

Preliminarmente si prende atto di quanto contenuto nell'Istruttoria n. 4 del 10/05/2022 redatta dalla PO Ufficio Unico Idrico e Rifiuti – Settore Rifiuti (documentazione agli atti del procedimento) di cui si condividono contenuti e valutazioni, che di seguito si riporta;

Richiamato, ai fini della propria competenza per il presente atto, il decreto del Presidente ATA n. 9 del 01/04/2021 con il quale è stato conferito al sottoscritto, a far data dal 01/04/2021, per un periodo di anni tre, l'incarico di Direttore con qualifica dirigenziale a tempo pieno e determinato dell'ATA 1 di Pesaro e Urbino;

Richiamata altresì la convenzione per la costituzione di un ufficio unico tra ATA1-Pesaro e Urbino che svolge funzioni di organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti e AATO n.1 Marche Nord-Pesaro e Urbino che svolge funzioni di organizzazione del servizio idrico integrato, per lo svolgimento di funzioni dirigenziali e di coordinamento dei due servizi sottoscritta in data 01/04/2021, in forza della quale il sottoscritto ricopre il ruolo di Direttore dell'Ufficio Unico Idrico e Rifiuti;

Premesso che:

- l'Assemblea territoriale d'ambito (ATA) dell'Ambito territoriale ottimale 1 - Pesaro e Urbino, ai sensi della L.R. 24/2009 e ss.mm., si è costituita in data 24 ottobre 2013, come risulta dalla presa d'atto dell'avvenuta costituzione effettuata con Decreto del Presidente della Provincia di Pesaro e Urbino n. 31 del 14/11/2013;
- ai sensi dell'art.14 della Convenzione istitutiva, all'ATA si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni concernenti gli Enti locali ed in particolare quelle del d.lgs. 267/2000;

Premesso altresì che:

- ARERA con deliberazione del 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/rif "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" e il suo Allegato A "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*", ha definito e approvato il 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;
- ARERA ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di

assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio;

- le misure prefigurate sono state declinate da ARERA in considerazione di una Matrice a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;
- l'applicazione del TQRIF decorre dal 1° gennaio 2023, con una durata del primo periodo regolatorio relativo alla qualità pari a tre anni per allinearne il termine finale (31 dicembre 2025) a quello dell'attuale regolazione tariffaria (MTR-2);

Rilevato che ARERA ha ipotizzato di introdurre a partire dal 01.01.2023:

- l'obbligo di approvazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (da redigere a cura dell'ATA come documento integrato delle Carte di Qualità dei Servizi predisposte da tutti i gestori relativi all'ambito tariffario);
- un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;
- obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della compliance regolatoria;

Richiamato il TQRIF il quale 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 e pertanto debba essere l'Assemblea territoriale d'ambito (ATA) dell'Ambito territoriale ottimale 1 - Pesaro e Urbino, in quanto Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale "ATA 1 Pesaro-Urbino", ad assumere il ruolo di Ente Territorialmente Competente (di seguito: ETC) e, conseguentemente, ad assolvere ai compiti che il TQRIF assegna a quest'ultimo;
- "gestione", l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva). Pertanto, non applicandosi nei Comuni dell'ATA 1 Pesaro-Urbino una medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva), la gestione, ai fini del TQRIF, corrisponderà con il singolo territorio comunale;

Rilevato che, ai sensi dell'art. 2 del TQRIF, sono tenuti al rispetto delle disposizioni ivi contenute tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo, individuando in capo ai seguenti soggetti i relativi ambiti di applicazione:

1. Gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti:
 - 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. rettifica degli importi non dovuti,
2. Gestore della raccolta e trasporto e gestore dello spazzamento e del lavaggio strade:
 - f. ritiro dei rifiuti su chiamata,

- g. disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare,
- h. continuità e regolarità del servizio,
- i. sicurezza del servizio;

Rilevato inoltre che l'art. 4 del TQRIF, al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla **qualità contrattuale** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, fa riferimento ai seguenti indicatori (fra parentesi il tempo massimo per adempiere alla richiesta calcolato in giorni lavorativi):

1. a carico del gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti:
 - a. tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (30 gg);
 - b. tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio (30 gg);
 - c. tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (5 gg, 10 se sopralluogo);
 - d. tempo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg);
 - e. tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni (30 gg);
 - f. tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati (60 gg);
 - g. tempo medio di attesa per il servizio telefonico (n/a);
 - h. tempo di rettifica degli importi non dovuti (ulteriori 60 gg rispetto a f);
2. a carico del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e del lavaggio strade:
 - i. tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata - 1 ritiro/mese per max 5 pezzi (15 gg);
 - j. tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi (5 gg, 10 se sopralluogo);
 - k. tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (10 gg, 15 se sopralluogo);

mentre per definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla **qualità tecnica** del servizio fa riferimento a:

- a. puntualità del servizio di raccolta e trasporto (indicatore specifico);
- b. diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti (indicatore specifico);
- c. durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (indicatore specifico);
- d. puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (indicatore specifico);
- e. durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (indicatore specifico);
- f. tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (4 ore);

Considerato che nei Comuni appartenenti all'ATA 1 Pesaro Urbino i gestori coinvolti ai fini dell'applicazione di quanto stabilito dal TQRIF ARERA sono:

- ASET s.p.a.
- Marche Multiservizi s.p.a.
- RIECO s.p.a.
- Onofaro Antonino s.r.l.
- i Comuni

Visto poi l'art. 3 del TQRIF ai sensi del quale *“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”*;

		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

Vista la nota IFEL del 31.03.22 secondo cui *“[...] il riferimento alla data del 31 marzo debba necessariamente essere considerato indicativo e non perentorio [...] e la scelta del posizionamento nello schema regolatorio previsto nell'art. 3 del TQRIF (allegato alla delibera n.15/2022 di ARERA), debba essere compiuta coerentemente con la data di approvazione del PEF”*;

Considerato che dal posizionamento negli schemi della matrice discendono obblighi di monitoraggio degli indicatori e di risposta alle richieste dell'utenza diversi a seconda dei “livelli qualitativi” che ogni schema individua (“minimo”, “intermedio” e “avanzato”);

Rilevato che, ai fini del posizionamento negli schemi della matrice, si deve fare riferimento alle attuali previsioni contenute nei Contratti di Servizio, nella Carta della qualità e nei Regolamenti di gestione del Servizio vigenti, in termini di parametri e indicatori di prestazione da rispettare da parte del gestore del servizio rifiuti o del singolo servizio che lo compone (come, ad esempio, le attività di gestione della riscossione del tributo e di contenzioso, attualmente in capo ai singoli Comuni);

Rilevato che, a seguito di una istruttoria preliminare tesa a verificare l'esistenza di uno o più di tali parametri di prestazione nei Contratti di servizio e nei Regolamenti comunali del servizio vigenti, non si sono ravvisati, nella generalità dei casi, riferimenti a livelli minimi di prestazione da rendere agli utenti/contribuenti per il servizio reso dai gestori compatibili con quelli previsti dal TQRIF;

Preso inoltre atto che non è mai stata approvata o adottata una Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Considerato che l'applicazione del TQRIF a partire dal 1.1.2023 necessita di un'analitica valutazione delle gestioni esistenti e dei relativi obblighi contrattuali per ogni ambito tariffario;

Considerato inoltre che tra gli obiettivi dell'ATA vi è quello di favorire su scala di ambito un livello dei servizi standardizzato e omogeneo per cui l'adozione del TQRIF rappresenta un importante momento di un processo volto ad uniformare l'erogazione dei servizi nell'intero territorio;

Rilevato che tale attività di rilevazione a livello di ambito e di omogeneizzazione necessita di un periodo di confronto con i comuni e con i gestori che non è compatibile con i tempi di approvazione dei PEF MTR2 per l'annualità 2022;

Dato pertanto atto che, sulla base di quanto rilevato nell'istruttoria preliminare e nelle more della rilevazione puntuale di cui sopra, la scrivente ATA 1 ritiene di inquadrare tutti i gestori del servizio di gestione rifiuti all'interno dello **Schema I** (*Livello qualitativo minimo*), rinviando l'adozione di standard qualitativi più elevati a quando si sarà raggiunta la conformità al set informativo minimo previsto da ARERA per tale Schema (e comunque prima della fine dell'attuale periodo regolatorio: anni 2022-2025);

Ritenuto, per quanto precede:

- di non individuare obblighi di servizio e standard migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi (possibilità prevista dall'art. 2 della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/rif), in quanto il sistema di qualità complessivo delle gestioni di ATO 1 Pesaro-Urbino (comprese le gestioni dei servizi di competenze dei comuni) è in fase iniziale di avvio;
- che i gestori dell'ATO 1 Pesaro-Urbino (ASET s.p.a., Marche Multiservizi s.p.a., RIECO s.p.a., Onofaro Antonino s.r.l. e i Comuni) impieghino i restanti mesi del corrente anno per dotarsi delle strumentazioni necessarie all'avvio a regime della misurazione della qualità erogata nel servizio di gestione rifiuti, avendo a riferimento il set minimo di indicatori previsto dal TQRIF per lo Schema I e sintetizzato nei punti precedenti;
- di dover avviare un'attività per favorire l'omogeneizzazione degli obblighi e livelli di servizio a livello di ambito anche attraverso la predisposizione di una bozza di Regolamento del servizio unico per tutto il territorio amministrato e un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Visto il parere espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. (d.lgs. n. 267/2000), in ordine alla regolarità tecnica del presente atto;

Tutto ciò premesso e considerato,

PROPONE

1. di considerare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente documento di proposta;
2. di inquadrare di conseguenza tutti i gestori del servizio di gestione rifiuti dell'ATO 1 Pesaro Urbino (ASET s.p.a., Marche Multiservizi s.p.a., RIECO s.p.a., Onofaro Antonino s.r.l. e i Comuni) all'interno dello **Schema I** (*Livello qualitativo minimo*) di cui all'art. 3 del TQRIF senza individuare obblighi di servizio e standard migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi;
3. che i gestori del servizio di gestione rifiuti dell'ATO 1 Pesaro Urbino si dotino delle strumentazioni necessarie all'avvio a regime della misurazione della qualità erogata nel servizio di gestione rifiuti, avendo a riferimento le tempistiche stabilite e il set minimo di indicatori previsto dal TQRIF per lo Schema I e sintetizzati nella parte istruttoria del presente provvedimento;

4. di avviare l'attività di ricognizione puntuale di una bozza di Regolamento del servizio unico per tutto il territorio amministrato e di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
5. di rendere la presente decisione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del d.lgs. n. 267/2000, in coerenza con l'approvazione dei prospetti dei Piani Economico Finanziari 2022-2025.

Il Direttore dell'Ufficio Unico Idrico e Rifiuti
Settore Rifiuti
Ing. Michele Ranocchi

Pareri di regolarità resi ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 267/2000

Vista la proposta di deliberazione di cui all'oggetto, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente atto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. 267/2000.

Vista la proposta di deliberazione di cui all'oggetto, non si rende necessario esprimere il parere in ordine alla regolarità contabile del presente atto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. 267/2000, in quanto lo stesso non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

Pesaro, 10/05/2022

PO Ufficio Unico Idrico e Rifiuti
Settore Rifiuti
Ing. Yuri Ricciatti