



## **COMUNE DI DELIANUOVA**

*(Città Metropolitana di REGGIO CALABRIA)*

### **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

N. 44 del Registro     data 17/05/2023

**OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.).**

L'anno **duemilaventitre**, addì **diciassette**, del mese di **Maggio** alle ore **11:00** nella residenza municipale di questo Comune si è riunita la GIUNTA COMUNALE nelle seguenti persone:

	<i>COGNOME E NOME</i>	<i>CARICA</i>	<i>PRESENZA</i>
1)	<b>LICASTRO DOMENICO</b>	Sindaco	SI
2)	<b>FEDERICO GIUSEPPE</b>	Vice Sindaco	SI
3)	<b>CONDINA FRANCESCA</b>	Assessore	NO
4)	<b>DE MARTE MARIA ROSA</b>	Assessore	SI
5)	<b>GIORGI DOMENICO</b>	Assessore	NO

Presenti n. 3 Assenti n. 2

Partecipa il Segretario Comunale, **DOTT. ANTONINO TROMBETTA**.

Il Sindaco-Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti alla trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

Si dà atto che preliminarmente sulla proposta di deliberazione sono stati emessi favorevolmente i pareri prescritti dall'art.49 comma 1° D.Lgs. n.267/2000 e tutti riportati in calce al presente atto.

## LA GIUNTA COMUNALE

**RICHIAMATI** i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010;

### **VISTI:**

- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A, recante "Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico", e, in particolare, l'Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF recante "Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati" (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF);
- la deliberazione dell'Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: deliberazione 242/2019/A), recante "Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2019, 333/2019/A (di seguito: deliberazione 333/2019/A), recante "Istituzione di un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie Locali in materia di ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- deliberazione dell'Autorità 17 marzo 2020, 71/2020/A, recante "Protocollo d'intesa tra l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione";
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono";
- la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2020, 493/2020/R/RIF, recante "Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021";
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2021, 138/2021/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità 14 dicembre 2021, 571/2021/R/COM, recante "Avvio di procedimento per l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato" (di seguito: delibera 571/2021/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF, recante "Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/RIF, recante "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali" (di seguito: documento per la consultazione 422/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 29 ottobre 2021, 465/2021/A, recante: "Quadro

strategico 2022-2025 dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente” (di seguito: documento per la consultazione 465/2021/A);

- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 10 ottobre 2019, 3/DRIF/2019, recante: “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF” (di seguito: determina 3/DRIF/2019);
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 18 dicembre 2019, 4/DRIF/2019, recante: “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF” (di seguito: determina 4/DRIF/2019);
- **la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18 Gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, recante: “REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI”;**

**DATO ATTO** che questo Ente intende determinare 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 allo schema I della tabella allegata alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18 Gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, 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;

**VISTO** il testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dal Comune di DELIANUOVA;

**DATO ATTO CHE:**

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, nella carta dei servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella carta dei servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

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

Tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione dei rifiuti solidi urbani e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

Vengono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;

**RITENUTO** opportuno provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla

pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

**VISTO** il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal responsabile dell'area tecnica ai sensi dell'art. 49 del D.lgsl.267/2000;

**CON VOTI** unanimi e favorevoli espressi in forma palese,

### **DELIBERA**

**1) Di approvare**, per le motivazioni su esposte, il testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto da questo ENTE e allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale;

**2) Di provvedere** alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, entro il prossimo 1° gennaio, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019;

**3) Con successiva** separata votazione unanime favorevole palese, di rendere il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

### **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Il sottoscritto *ARCH. LEO ITALIANO*, Responsabile dell'AREA 3 ai sensi dell'art.49, c.1 e 147 bis D.Lgs.267/2000, come modificati dal D.L. n. 174/2012 convertito in legge n.213/2012, per quanto di propria competenza,esprime parere **FAVOREVOLE** sotto il profilo della regolarità tecnica ed attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.  
Data: 17/05/2023

**Il Responsabile dell'Area**  
*f.to ARCH. LEO ITALIANO*

---

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto

**Il Sindaco**  
*f.to DOMENICO LICASTRO*

**Il Segretario Comunale**  
*f.to DOTT. ANTONINO TROMBETTA*

Il sottoscritto responsabile della pubblicazione dichiara che la presente deliberazione viene affissa all'albo pretorio on-line per 15 giorni consecutivi (art. T.U. Ordinamento EE.LL. - D.Lgs. n. 267/2000) e viene data contestualmente comunicazione al capogruppo consiliare (art. 125 T.U. Ordinamento EE.LL. -D.Lgs. n. 267/2000).

### **Il Responsabile della pubblicazione**

#### **CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

(Art. 134, D.Lgs. n. 267/2000)

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali.

Delianuova, li 17/05/2023

**Il Segretario Comunale**  
*f.to DOTT. ANTONINO TROMBETTA*

La Presente deliberazione è copia conforme all'originale.  
Delianuova 17/05/2023,

**Il Segretario Comunale**  
*f.to DOTT. ANTONINO TROMBETTA*

---

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata per 15 giorni consecutivi all'Albo Pretorio

**Il Responsabile della pubblicazione**