



CONSORZIO AREA VASTA BASSO NOVARESE  
Gestione Rifiuti



Prot. 101

Novara, 18 gennaio 2023

**Spett.**  
**COMUNE CONSORZIATO**  
**Presso sede**  
**c.a. Sig. Sindaco**  
**c.a. Sig. Assessore all'Ambiente**  
**c.a. Sig. Assessore alle Finanze**  
**c.a. Responsabile Servizio Tributi**

**Oggetto: qualità del servizio ai sensi della regolazione ARERA – determinazioni Ente Territorialmente Competente**

Con riferimento alla regolazione della qualità ARERA, si tramette la deliberazione n. 44/2022 assunta dal Consorzio in qualità di Ente Territorialmente Competente.

Nell'atto, oltre a quanto concerne la Carta della Qualità del Servizio, vengono definiti criteri e scelte di competenza dell'ETC, secondo quanto previsto dal Testo Unico per la Qualità relativamente allo schema 1.

E' gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Direttore  
Francesco Ardizio



CONSORZIO AREA VASTA BASSO NOVARESE  
Gestione Rifiuti

**Consorzio Area Vasta Basso Novarese**  
sede legale e amministrativa via Socrate 1 A 28100 Novara  
Tel. 0321/397298 Fax 0321/398334  
C.F. 80029140037 - P.I. 01614290037  
e - mail [cbbn@cbbn.it](mailto:cbbn@cbbn.it) pec [cbbn@pec.cbbn.it](mailto:cbbn@pec.cbbn.it)

originale

Estratto dal verbale della riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022

**Delibera n. 44**

**Oggetto:** standard di qualità nel rispetto della regolazione ARERA (Deliberazione n. 15/2022)

Il giorno **19 dicembre 2022**, alle ore **17:30**, presso la sede amministrativa del Consorzio, via Socrate n. 1 A, si è riunito il Consiglio di Amministrazione composto dai signori:

Al momento dell'adozione dell'atto risultano presenti:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>dott. rag. Mauro Bressa</b>	<b>Presente</b>
<b>VICE PRESIDENTE</b>	<b>Silvia Bergamaschi</b>	<b>Presente in videoconferenza</b>
<b>CONSIGLIERE</b>	<b>dott. Diego Spadafora</b>	<b>Presente</b>

E' presente in sede il Direttore Francesco Ardizio, il quale svolge anche le funzioni di Segretario.

E' assente giustificato il Revisore dei Conti Dott. Matteo Molina

Assunta la presidenza il Presidente, dott. rag. Mauro Bressa, il quale, constatata la presenza della maggioranza dei Consiglieri, dichiara aperta la seduta.

La delibera è composta da n. 5 pagine

## Riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022

### **Delibera n. 44**

**Oggetto:** standard di qualità nel rispetto della regolazione ARERA (Deliberazione n. 15/2022)

### Il Consiglio di Amministrazione

Premesso che:

- In data 21 Gennaio 2022 ARERA, approvando la delibera 15/2022/R/rif, ha fissato gli obiettivi del 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF)
- Nelle more dell'operatività della Conferenza d'Ambito Regionale, i Consorzi di Area Vasta sono individuati quali enti Territorialmente Competente per le finalità connesse alla regolazione ARERA
- Con deliberazione n. 22/2022 si è stabilito "di adottare lo schema regolatorio 1 – obblighi di qualità minimi secondo la tabella di ARERA" al fine di non gravare economicamente e dal punto di vista organizzativo sui Comuni consortili e ritenendo soddisfacente dal punto di vista qualitativo l'attuale gestione dei servizi
- Relativamente allo schema regolatorio prescelto, l'Autorità prevede:

#### *Qualità contrattuale*

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

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

*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.*

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

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

*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.*

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

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

*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.*

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

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

## Riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022

- 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.*

### 5) Rettifica degli importi non dovuti

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

- 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.*

### 6) Ritiro rifiuti su chiamata

*Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:*

- 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.*

### 7) Interventi per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (nulla previsto per le gestioni nello schema regolatorio i)

*Qualità tecnica*

#### 1) Continuità e regolarità del servizio

*A. La regolazione prevede:*

*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).*
- B. La regolazione prevede inoltre l'introduzione dei seguenti indicatori di continuità e regolarità del servizio:*

- *di "raccolta e trasporto", con i relativi standard generali: (nulla previsto per le gestioni nello schema regolatorio I)*
- *di "spazzamento e lavaggio delle strade", con i relativi standard generali: (nulla previsto per le gestioni nello schema regolatorio I)*

#### 2) Sicurezza del servizio

## Riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022

*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.*

*Flussi informativi fra gestori (in caso di servizio non integrato)*

### *1) Soggetti obbligati*

*Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (fatta eccezione per il ritiro dei rifiuti su chiamata, per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per la segnalazione dei disservizi, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, come nel caso dei reclami); L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.*

*2) Gestione degli obblighi di qualità 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: (non previste per le gestioni nello schema regolatorio I)*

### *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);*

### *Verifica e pubblicazione dei dati di qualità*

*Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di 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.*

**Considerato che:**

- Sono stati acquisiti i programmi delle attività di raccolta e trasporto ed i programmi di spazzamento e lavaggio strade predisposti dai Gestori dei medesimi servizi

### Riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022

- Sono state acquisite le mappature dei contenitori della raccolta stradale e/o di prossimità predisposte dai Gestori servizi di raccolta e trasporto
- Sono state fornite ai Comuni consortili, in qualità di Gestori del servizio GTRU, tutte le informazioni necessarie al fine di adeguare i regolamenti comunali e le relative modulistiche a quanto previsto dal TQRIF
- Sono state fornite ai Comuni consortili, in qualità di Gestori del servizio GTRU, tutte le informazioni necessarie al fine di rapportarsi con le singole software house per la gestione dei codici univoci utente e utenza
- Sono state definite, in accordo con i Gestori ed i Comuni, le procedure per la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione dal servizio
- E' già attivo per i Comuni in appalto consortile un numero verde gestito dalla struttura CAVBN; si è provveduto a rendere tale numero verde accessibile anche da telefoni mobili
- E' già attivo per il Comune di Novara un numero verde gestito da ASSA S.p.A.; quest'ultima ha provveduto a rendere tale numero accessibile anche da telefoni mobili
- E' già attivo sul territorio il servizio di ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti, in taluni casi esteso anche ad altre tipologie di rifiuti
- Sono state predisposte, in collaborazione con Gestori e Comuni, le Carte della Qualità del Servizio di igiene Urbana personalizzate per singola gestione

Ritenuto pertanto:

- Di avere ottemperato al proprio ruolo di coordinamento tra Comuni e Gestori al fine di definire le procedure previste dall'Autorità
- Di avere fornito ai Comuni consortili tutte le informazioni necessarie alla verifica e revisione delle procedure attuali, dei regolamenti e delle modulistiche
- Relativamente all'art. 27.1 lett. B) del TQRIF, di lasciare alla sensibilità dei Comuni la definizione dei criteri per l'individuazione delle categorie di utenti che possono beneficiare della rateizzazione degli importi TARI
- Che l'attuale organizzazione del servizio di ritiro a chiamata sia adeguato, in quanto consente di non gravare economicamente sulla collettività, ma garantisce un numero minimo di ritiri gratuiti presso i Comuni in cui non è presente il centro di raccolta
- Che i Gestori del servizio di raccolta e trasporto garantiscano una forma di reperibilità adeguata alle necessità legate alla sicurezza del servizio, alla luce dell'attuale organizzazione dello stesso, e che sia opportuno riservare ad utenti specializzati (Comuni, Enti gestori delle strade, Forze di Polizia, Forze dell'Ordine, VVFF e altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile) la facoltà di effettuare richiesta di pronto intervento relativa alla rimozione dei rifiuti abbandonati e generati da incidenti stradali laddove ostacolano la normale viabilità o presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie

Ritenuta altresì adeguata la documentazione predisposta dai Gestori.

Esaminate le 38 Carte dei Servizi proposte dalla struttura consortile, dai Gestori e dai Comuni.  
Sentito il parere favorevole del Direttore.

A voti unanimi, resi in forma espressa dai presenti,

**DELIBERA**

1. di approvare la premessa narrativa che costituisce parte integrante del presente dispositivo;

**Riunione del Consiglio di Amministrazione del 19/12/2022**

2. di approvare le Carte della Qualità del Servizio di Igiene Urbana per i 38 comuni consortili, personalizzate per singola gestione;
3. di dare mandato che le stesse siano trasmesse ai Comuni ed ai Gestori, insieme alla necessaria documentazione di accompagnamento (manuale raccolta differenziata e calendari di raccolta) e che siano pubblicate sul sito consortile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Direttore  
Francesco Ardizio



Il Presidente  
dott. rag. Mauro Bressa

