



Relazione attestante il rispetto degli obblighi di cui all'articolo 58 della Deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif.

Sommario

Premessa	3
1 Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023	3
2 Schema Regolatorio.....	3
2.1 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio.....	4
2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio.....	4
2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	4
2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22	4
2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V.....	5
2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	5
2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	6
2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto	6
2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	6
2.10 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	7

Premessa

Con la delibera 15/2022/R/Rif ARERA ha introdotto il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito TQRIF) con l'obiettivo di individuare *“un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei, per tutte le gestioni del Paese, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti”*.

La delibera ha quindi definito un cronoprogramma per l'attivazione della procedura relativa alla qualità dei servizi con la scadenza del 31 marzo del 2024 per l'invio, ad ARERA, dei report di qualità.

La presente relazione è redatta in ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 58.2 dell'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif che dispone quanto segue:

“Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I”.

Dal momento l'Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) ha stabilito, per questo Comune il posizionamento della Gestione nello Schema Regolatorio individuando 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. Gli obblighi di servizio che i gestori devono rispettare, previsti per ciascuno schema regolatorio alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, sono esplicitati in modo puntuale nella presente relazione.

1 Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023

Ai sensi dell'articolo 1 del dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Diodoro Ecologia rappresenta il gestore dell'attività di raccolta e trasporto, il Comune di Amatrice rappresenta il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (di seguito gestore dell'attività di gestione tariffe) e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Nella tabella sottostante sono riportate le informazioni relative al numero di utenze, sia domestiche (UD) sia non domestiche (UND), attive e presenti sul territorio comunale alla data del 31/12/2023.

UD	1243
UND	125
TOTALE UTENZE	1368

2 Schema Regolatorio

Sulla base dell'analisi complessiva relative alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, valutati i livelli di qualità tecnica e contrattuale attualmente presenti e stabiliti gli impegni ed obiettivi futuri volti a garantire un elevato livello del servizio erogato, l'ETC ha ritenuto di poter collocare il Comune di Amatrice nello Schema Regolatorio così come riportato all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

Per ognuno dei diversi obblighi di servizio, indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, nella presente relazione sono specificate le modalità di attuazione dei diversi servizi sulla base degli obblighi previsti all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

2.1 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio

Il Comune sulla base degli obblighi di cui l'articolo 5.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, ha approvato la *Carta della qualità del servizio* contenente i riferimenti a ciascun servizio, le indicazioni degli obblighi di servizio così come gli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità. La Carta della qualità del servizio è stata pubblicata sul sito web del Comune come da articolo 5.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

Link alla *Carta della qualità del servizio*

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/amministrazione-trasparente/>

2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio del servizio.

Le modalità di richiesta di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono state organizzate attraverso la predisposizione dell'apposito modulo, secondo le modalità riportate all'articolo 6 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Per le richieste di variazione e di cessazione del servizio, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono stati predisposti appositi moduli compilabili nel rispetto dei tempi e delle modalità stabilite dall'articolo 10 e articolo 11 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I moduli sono scaricabili dal sito web del comune e compilabili direttamente dai cittadini.

Link alla modulistica

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/amministrazione/uffici-comunali/modulistica/>

2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

La risposta a reclami, rettifiche e richieste di informazioni rivolta dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono organizzate secondo i criteri stabiliti dall'articolo 18 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, nel rispetto della completa chiarezza e della comprensibilità della risposta erogata. Per le richieste di informazioni, di reclami scritti e per quelle di rettifica, congiuntamente al principio di comprensibilità e chiarezza della risposta fornita agli utenti, sono garantiti elementi minimi comuni come il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire ulteriori chiarimenti e il riferimento al reclamo scritto, così come richiesto dall'articolo 18.1 dell'Allegato A del TQRIF.

Link alla modulistica

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/amministrazione/uffici-comunali/modulistica/>

2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha predisposto uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per le diverse esigenze quali reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio come da articolo 19 e 22 del 15/2022/R/rif.

Di seguito sono riportate le informazioni relative all'orario di apertura agli utenti dello sportello fisico per il Comune

Giorno settimanale	Orario mattina		Orario pomeridiano	
Lunedì	9.00	11.00		
Martedì				
Mercoledì	9.00	11.00	14.00	15.00
Giovedì	9.00	11.00	14.00	15.00
Venerdì				

Nel rispetto dell'articolo 20 del 15/2022/R/rif, il gestore dell'attività di gestione tariffe e il gestore della raccolta e trasporto hanno predisposto all'utente un numero gratuito per la richiesta di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Numero verde gestore tariffe	
------------------------------	---

2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V

Dal momento che la disciplina regolatoria stabilita dall'Autorità ha introdotto alcune disposizioni vincolanti per tutti i Gestori del tributo, il Comune di Amatrice ha provveduto all'adeguamento regolamentare attraverso la Delibera di Consiglio Comunale n. del XXXXXXXXXXXX. I principali aspetti di modifica apportati sulla scorta dell'introduzione del TQRIF sono i seguenti:

- procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori dal servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche (art. 3 Delibera ARERA 15/2022);
- rateizzazione dei versamenti ordinari e individuazione dei requisiti necessari al riconoscimento della stessa (art. 27.1 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- rettifica degli importi erroneamente addebitati al contribuente (art. 28 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- decorrenza delle dichiarazioni di variazione in corso d'anno che comportano un diverso ammontare del tributo.

Link Regolamento Tari

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/amministrazione/uffici-comunali/i-u-c/>

2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

Sono garantiti all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi applicando gli adempimenti esposti nell'articolo 29 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rife attuando le regole di raccolta volte a contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Le modalità e i tempi per la fruizione del servizio di ritiro su

chiamata sono attuate in accordo con l'articolo 30 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Per il Comune di Amatrice è stato individuato il gestore Diodoro Ecologia s.r.l. come fornitore del ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio su chiamata senza oneri aggiuntivi.

Il diritto al ritiro gratuito per ogni contribuente si applica ad un numero minimo di un (XXX) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (YYY) pezzi per ciascun ritiro.

Link Calendario raccolta

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/trasparenza-rifiuti-ecocalendario/>

2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Le modalità di segnalazione di disservizi legati alla raccolta stradale, allo spazzamento e lavaggio possono essere effettuate dall'utente attraverso lo sportello descritto al paragrafo 2.4 della relazione, attraverso le modalità riportate nell'articolo 32 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I tempi di intervento in caso di segnalazioni per disservizi e di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare seguono le regole riportate negli articoli 33 e 34 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto

In accordo con l'articolo 35.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità. Inoltre, in accordo con l'articolo 35.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto *Programma delle attività di raccolta e trasporto* con le specifiche informative relative alla data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta e le informazioni con relative ai servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Link Programma delle attività di raccolta e trasporto

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/trasparenza-rifiuti-ecocalendario/>

2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

In accordo con l'articolo 42.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* con le informazioni relative alle strade e aree mercatali, e informazioni relative alla data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, per l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Il Programma di cui sopra è disponibile sul sito web

Link Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

<https://www.comune.amatrice.rieti.it/trasparenza-rifiuti-regolamenti-e-delibere/>

2.10 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto procedure (paragrafo 2.4 della presente relazione) come riportate all'articolo 48 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, volte a rispondere gli obblighi relativi alla sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e per la raccolta delle segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio. Il gestore della raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato



raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile. I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento sono altresì riportati all'interno della Carta della Qualità del Servizio.