

 CITTÀ DI GIUSSANO	PROV. di Monza e Brianza	sigla C.C.	numero 14	data 27/04/2022
Oggetto: INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)				

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

L'anno **duemilaventidue** il giorno **ventisette** del mese di **Aprile** alle ore **21:10** nella sede comunale, previa notifica degli inviti personali, avvenuta nei modi e nei termini di legge, si è riunito il CONSIGLIO COMUNALE, in sessione ordinaria e seduta pubblica di prima convocazione.

	Nominativo	P	A		Nominativo	P	A
1	CITTERIO MARCO	P		10	DELLA BONA LUIGI		A
2	ASCARI SILVIA	P		11	MAURI LETIZIA		A
3	BALLABIO UMBERTO	P		12	NESPOLI DONATELLA		A
4	BINDA FEDERICO	P		13	STAGNO LUIGI	P	
5	BOFFI VALERIA	P		14	TAGLIABUE STEFANO	P	
6	BOTTA MATTEO	P		15	TURATI ARIANNA	P	
7	COSTANZO SABRINA	P		16	VIGANO' STEFANO	P	
8	CRIPPA FABRIZIO	P		17	VILLA ROBERTO	P	
9	D'ASARO STEFANIA	P				14	3

Partecipano gli assessori: Citterio Sara, Ceppi Paola, Corigliano Adriano, Crippa Giacomo, Pozzi Felice Teresio.

Partecipa il Segretario Generale **Dott. Sandro Rizzoni**.

Il Consigliere **Stefano Tagliabue**, assunta la presidenza ai sensi dell'art. 20 del vigente Statuto Comunale e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato, posto al punto 3 dell'o.d.g.

Il Presidente cede la parola all'Assessore al Bilancio, Finanza e Tributi, Partecipate, Commercio, Attività Produttive e Lavoro Paola Ceppi per l'illustrazione dell'argomento avente ad oggetto *“Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per il periodo 2022/2025 (art. 3 - TQRIF, allegato “A” alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF)”* (cfr. la registrazione trascritta e depositata agli atti dell'ufficio Segreteria).

Chiusa la discussione

IL CONSIGLIO COMUNALE

Richiamato il testo integrale della discussione, come risulta dalla registrazione trascritta e depositata agli atti.

Premesso che l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, attribuisce all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga».

Vista la Deliberazione ARERA 363/2021/R/Rif, con la quale è stato approvato il Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale.

Vista la Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha disciplinato il Testo Unico della *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”* (TQRIF), attuando l'obiettivo di *“far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica”*, che articola i seguenti obblighi di servizio:

- per la qualità contrattuale:
 - 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 rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

Richiamato in particolare l'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *“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”.

Considerato che:

- entro il termine dell'approvazione del PEF TARI, come esplicitato dall'IFEL nella nota in data 31 marzo 2022, ciascun Ente territorialmente competente(ETC) deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:
 - Schema I: livello qualitativo minimo;
 - Schema II: livello qualitativo intermedio;
 - Schema III: livello qualitativo intermedio;
 - Schema IV: livello qualitativo avanzato.
- in base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento (art. 2 deliberazione ARERA n. 15/2022; art. 3.2, Allegato A).

Richiamato in particolare quanto di seguito esposto da IFEL nella nota del 31 marzo 2022: *“Per quanto riguarda i termini entro i quali i Comuni (in qualità di Enti territorialmente competenti) dovranno effettuare la scelta del quadrante in cui posizionarsi, in base a quanto disposto dalla delibera ARERA n.15/2022, si ritiene che il riferimento alla data del 31 marzo debba necessariamente essere considerato indicativo e non perentorio. In proposito, si ricorda che la scelta del quadrante ha effetti diretti sul PEF e sui costi in esso contenuti poiché comporta investimenti che possono pesare fino al 4% dell'intero PEF. Pertanto, si ritiene che la scelta del posizionamento nello schema regolatorio previsto nell'art. 3 del TQRIF (allegato alla delibera n.15/2022 dei ARERA), debba essere compiuta coerentemente con la data di approvazione del PEF, che il richiamato comma 5-quinquies del dl 228/2021 individua nel 30 aprile di ciascun anno. Inoltre, si deve ritenere che l'atto comunale con il quale tale opzione andrà approvata, è una delibera del Consiglio comunale, sia considerando la natura programmatica di tale scelta, sia per il fatto che essa andrà compiuta unitamente all'approvazione del PEF.”.*

Ritenuto che l'atto comunale con il quale tale opzione debba essere approvata, sia una delibera del Consiglio comunale, in considerazione sia della natura programmatica di tale scelta, sia per il fatto che essa debba essere compiuta unitamente all'approvazione del PEF.

Tenuto conto che l'adeguamento agli obblighi ed il raggiungimento degli standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema della matrice regolatoria di appartenenza determinerà degli oneri da inserire nella componente “CQ” del piano finanziario 2022/2025, prevista dalla deliberazione ARERA n. 363/2021.

Rilevato che all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come “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”.

Considerato che nella Regione Lombardia non è attualmente prevista l'Autorità di ambito/bacino, di cui all'art. 3-bis del D.L. 138/2011 e che le funzioni di Ente Territorialmente Competente sono assegnate al Comune.

Visto che ai sensi dell'articolo 107 citato “i poteri di indirizzo e di controllo politico-amministrativo spettano agli organi di governo, mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita ai dirigenti mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo”.

Vista la Deliberazione 363/2021/R/Rif, all'articolo 2 commi 2 e 3, nei quali viene definita la componente tariffaria CQ come *“la componente di cui al comma 9.2, di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri [...] aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio”*.

Considerato che l'individuazione dello Schema Regolatorio di Gestione tra quelli indicati all'articolo 3.1 del TQRIF consente la valorizzazione puntuale della componente CQ mediante la ponderazione sugli obblighi di servizio e sugli standard generali di qualità che il servizio di Gestione dovrà garantire a far data dal 1.1.2023.

Visto il livello qualitativo previsto nel contratto di servizio e la ricognizione condotta nella gestione del servizio dalla quale emerge che gli standard raggiungibili nel periodo 2023-2025 permettono di delineare un percorso che consente di inquadrare l'Ente nello schema regolatorio TERZO.

Ritenuto per tutti i motivi esposti sopra di individuare come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo schema TERZO: “livello qualitativo intermedio”.

Attesa la propria competenza in merito, ai sensi dell'art. 42 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali, D.lgs. n. 267/2000.

Acquisiti i pareri in ordine alla regolarità tecnica da parte dei Dirigenti dei Settori Economico Finanziario e Urbanistica, Edilizia e Politiche Ambientale e contabile da parte del Dirigente del Settore Economico Finanziario, nonché l'esito della verifica di conformità dell'azione amministrativa da parte del Segretario Generale di cui all'allegato “A” al presente atto quale parte integrante e sostanziale.

Effettuata quindi la votazione in merito all'argomento in oggetto in presenza di n. 14 consiglieri, che ha riportato il seguente esito:

- | | | |
|---|----------------------|-------|
| - | voti favorevoli | n. 14 |
| - | voti contrari | n. // |
| - | consiglieri astenuti | n. // |

In conseguenza della votazione che precede, resa in forma palese per alzata di mano

DELIBERA

Per le motivazioni in premessa esposte di:

- 1) determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno

adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero Gelsia Ambiente srl quale gestore operativo ed il Comune di Giussano quale gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, secondo lo schema TERZO “livello qualitativo INTERMEDIO” di cui all’art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.;

- 2) considerare il presente atto al fine di provvedere alle necessarie determinazioni degli effetti incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, sulla base della scelta operata al punto precedente ed alla determinazione degli oneri da inserire nella componente “CQ” del piano finanziario 2022/2025, prevista dalla deliberazione ARERA n. 363/2021;
- 3) approvare l'allegata Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani conforme alle disposizioni del TQRIF (allegato “B”) e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento.

Effettuata inoltre la votazione in merito alla immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi dell’art. 134, 4° comma, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, in presenza di n. 14 consiglieri che ha riportato il seguente esito:

-	voti favorevoli	n. 14
-	voti contrari	n. //
-	consiglieri astenuti	n. //

In conseguenza della votazione che precede, resa in forma palese e per alzata di mano;

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell’art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000.

Allegati:

A) Pareri

B) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente

IL Presidente del Consiglio

Stefano Tagliabue

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Sandro Rizzoni

ALLEGATO "A"

Oggetto : INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

In merito alla proposta di delibera di cui all'oggetto sopra indicato, in base all'art. 49 comma 1 D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 esprimo parere, vista la regolarità tecnica: **FAVOREVOLE**

Funzionario : _____

Giussano, li 19/04/2022

IL DIRIGENTE
Settore Economico Finanziario
CASATI MARCO RAFFAELE

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.

ALLEGATO "A"

Oggetto : INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

In merito alla proposta di delibera di cui all'oggetto sopra indicato, in base all'art. 49 comma 1 D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 esprimo parere, vista la regolarità tecnica: **FAVOREVOLE**

Giussano, li 19/04/2022

IL DIRIGENTE

CASSETTA IVO ROBERTO

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giuszano.

ALLEGATO “A”

Oggetto : INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO “A” ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA

FAVOREVOLE

Relativamente alla regolarità contabile di cui sopra, ai sensi dell'art. 49, del T.U. approvato con D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Funzionario : Paolo Dottore

Giussano, li 20/04/2022

IL DIRIGENTE SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO
E SERVIZI ALLA PERSONA

CASATI MARCO RAFFAELE

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.

ALLEGATO "A"

ASSESSORE PROPONENTE : CEPPI PAOLA

Oggetto : INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

PARERE DI CONFORMITÀ

In merito alla proposta di delibera di cui all'oggetto sopra indicato, ai sensi dell'art. 97, comma 2 del D.Lgs n. 267 del 18/08/2000:

NESSUN RILIEVO: procedura corretta, organo comunale indicato dall'ordinamento degli enti locali, i contenuti dell'atto proposto trovano legittimità con il parere tecnico sottoscritto dal Dirigente di Settore competente, i riflessi di natura economico, finanziari e patrimoniali sono attestati dal Dirigente del Settore Finanziario. L'allegato B) forma parte integrante la delibera proposta e soggiace al parere tecnico espresso dal Dirigente.

Giussano, li 20/04/2022

IL SEGRETARIO GENERALE

rizzoni sandro

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani standard tecnici e contrattuali in vigore dal 1° gennaio 2023.

Termini della qualità del servizio rifiuti e scelta del quadrante

L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente determini 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.

L'Ente territorialmente competente (ETC) deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:

- Schema I: livello qualitativo minimo;
- Schema II: livello qualitativo intermedio;
- Schema III: livello qualitativo intermedio;
- Schema IV: livello qualitativo avanzato.

		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

In base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità, anche su proposta motivata del gestore, di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato:

• **per la qualità contrattuale**, con riferimento a:

- 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 rimborso degli importi non dovuti;
- e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
- f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

• **per la qualità tecnica**, con riferimento a:

- a) Continuità e regolarità del servizio;
- b) Sicurezza del servizio.

I principali obblighi legati alla qualità contrattuale riguarderanno la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati anche le modalità e la periodicità di pagamento, la rateizzazione e il rimborso degli importi non dovuti, di competenza dell'ETC Comune di Giussano (ufficio tributi). gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti

- all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II,
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III,
- ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV
- alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V.

Le nuove regole riguarderanno anche il gestore della raccolta e trasporto e smaltimento (Gelsia ambiente srl) per quanto riguarda il ritiro dei rifiuti su chiamata, la gestione dei reclami, la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per quanto riguarda la qualità tecnica, gli obblighi e standard relativi alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza del servizio.

Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, Gelsia ambiente srl, con riferimento

- al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI;
- agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII;
- alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX
- alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

Con questo documento il Comune di Giussano fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Questa regolamentazione della qualità è destinata a tutti i contribuenti TARI (famiglie e imprese) che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino e vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente regolamentazione degli obblighi e dei sistemi di controllo della qualità si applicano le seguenti definizioni:

Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
- di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;

- di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare;

Il Comune è rappresentato dal Dirigente del Settore Economico Finanziario, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.

Utente è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.

Fattori di qualità: si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità. **Standard specifico di qualità,** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità, livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni previsto nello schema regolatorio di riferimento.

1. IL COMUNE DI GIUSSANO

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI - Tassa Rifiuti; riscuote anche il TEFA -Tributo Provinciale Per L'esercizio Delle Funzioni Di Tutela, Protezione e Igiene Dell'ambiente che dal 2021 risulta introitato direttamente dalla Provincia nel modello F24 con il codice tributo "TEFA".

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale nella persona del Dirigente pro tempore del settore economico finanziario, con possibilità di sostituzione per urgenza o impedimento, del funzionario responsabile pro tempore dell'ufficio tributi, cui spetta inoltre la valutazione e l'espressione del parere in merito alle istanze di mediazione e che si avvale del personale assegnato all'Ufficio per lo svolgimento delle attività gestionali e di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai cittadini che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

2.1 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale.

2.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni

giuridicamente rilevanti. L'utente, in proprio o attraverso propri delegati, ha facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

2.3 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Il personale in servizio presso il Comune agisce nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

2.4 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi e trattamento dati

Il Comune pone attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace e si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge.

3. STANDARD DI QUALITÀ COMUNE DI GIUSSANO

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto: - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Possono essere ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

3.1 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

creazione nuova utenza TARI, variazioni di dati su utenze esistenti cessazioni di utenza, vulture di utenze, richiesta informazioni sul tributo presentazioni reclami per riesame delle posizioni rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta utilizzando:

sportello fisico presso l'Ufficio TRIBUTI, servizio informativo tramite sportello telefonico, corrispondenza postale, corrispondenza a mezzo posta elettronica. corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata, consultazione delle informazioni presenti nella sezione TRIBUTI/TARI del sito istituzionale.

3.2 FORNITURA DI SACCHI, CONTENITORI E MATERIALE INFORMATIVO

Per le utenze domestiche saranno distribuiti una prima fornitura, di sacchi blu per la raccolta del secco, di sacchi gialli per la raccolta di imballaggi in plastica e lattine, di sacchi biodegradabili per la raccolta dell'umido e nuovi contenitori per la raccolta dell'umido e del vetro.

Per le utenze non domestiche saranno distribuiti solo i sacchi blu per la raccolta del secco indifferenziato.

I cittadini intestatari della TARI, per i successivi accessi ai distributori automatici installati sul territorio, al momento del ritiro, dovranno presentare la Tessera Sanitaria. Per le utenze NON domestiche, all'atto del ritiro presso Gelsia verrà assegnata una card per l'accesso al centro di raccolta differenziata rilasciata dall'ufficio ambiente, successivamente alla presentazione della dichiarazione di inizio occupazione, mentre una seconda tessera verrà rilasciata dal gestore del servizio di raccolta e smaltimento (gelsia ambiente spa) per il ritiro dei sacchi Blu rfid.

Si introduce uno standard generale sul tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, di 10 giorni lavorativi per percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%,

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso gli Uffici TRIBUTI e URP ubicato nel Palazzo Municipale

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.15 -

il lunedì pomeriggio "giornata del cittadino" dalle ore 14,30 alle ore 18,30;

L'Ufficio TRIBUTI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti: - telefonici 0362 358245_358233_358232 mail: tributi@comune.giussano.mb.it

La corrispondenza può essere trasmessa dai possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.giussano.mb.it

3.3. Punti di contatto con l'utente - Tempestività

Presso la sede municipale sono ubicati gli uffici TRIBUTI, AMBIENTE e URP, che dispongono di sportelli fisici idonei a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di elevati afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività, verrà data segnalazione preventiva, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Agli sportelli possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

tempo di attesa medio: 15 minuti tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Viene introdotto uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio di 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, del 70% in relazione allo schema regolatorio di riferimento;

Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'art. 12, inviate entro trenta (30) giorni: 70%;

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza trimestrale e con una verifica finale annuale;

Le fonti delle informazioni sono il sistema il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio.

L'attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza sarà previsto contrattualmente per il solo gestore della raccolta/trasporto e smaltimento;

Verranno monitorati i tempi di attesa telefonica, e l'esito del monitoraggio divulgato mediante pubblicazione nell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Relativamente all'obbligo di attivazione dello sportello online prevista da ARERA negli schemi regolatori II, III e IV si prevede l'attivazione entro il 2023 acquisendo apposito software e definendone i costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025. (€15.000)

4. GESTIONE TARIFFE

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di due rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante modelli f24 o mediante l'utilizzo della piattaforma Pago PA con l'utilizzo dei codici comunicati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

E' riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

4.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale _discarichi e rimborsi

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la

modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà al discarico del tributo non dovuto in caso di cessazione dell'utenza, ovvero alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 gg se la complessità del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato di 30 gg.

4.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo con l'addebito delle spese di notifica che, qualora non pagato, diverrà titolo esecutivo con l'applicazione delle sanzioni ed interessi negli importi previsti dalla normativa vigente;

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.giussano.mb.it
- all'ufficio protocollo piano terra Palazzo Municipale
- per posta indirizzandola al Servizio tributi
- via e mail a tributi@comune.giussano.mb.it.

5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso: ufficio relazioni con il pubblico (URP), ufficio Tributi, ufficio Ambiente, documento di riscossione annuale, carta dei servizi, sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Attraverso i canali indicati il Comune divulga informazioni: sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche; sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre: ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile; a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.) ed accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

6. TUTELA - Obblighi di registrazione e comunicazione

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio Tributi rende disponibile tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente: numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo), confronto con i dati precedentemente riscontrati; eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

6.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Tributi o all'Ufficio URP. Standard previsto, percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi 70%.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. richieste di informazioni e ai reclami

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio Tributi, riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Le richieste di informazioni e ai reclami, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare la richiesta devono essere trasmesse tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.giussano.mb.it
- Personalmente all'ufficio protocollo piano terra .

Viene introdotto uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami, 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa al 70%.

8. Verifica e pubblicazione dei dati di qualità

Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di strumenti per rendere pubblici alcuni indicatori circa la qualità del servizio previsti da Arera:

- a) obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet:
 - 1) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;
 - 2) standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard (a partire dal 2024);
 - 3) della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,
 - 4) dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

La presente regolamentazione è revisionata con cadenza almeno triennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

9. Livello qualitativo delle prestazioni erogate da Gelsia Ambiente

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate da Gelsia Ambiente quale Gestore delle Attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade, è definita dai contenuti del Capitolato Speciale Prestazionale e relativi allegati, in particolare la Carta della Qualità, disponibile sul sito di Gelsia Ambiente al seguente link:

<https://www.gelsiambiente.it/wp-content/uploads/2020/04/La-Carta-dei-Servizi.pdf>

Considerato art. 3 dell'allegato A della Determina Arera n. 15/2022 dispone che *“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 [...], sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di Servizio e/o nella Carta della Qualità vigente/i che deve in ogni caso essere garantito”* e prevede che il Gestore possa inserire all'interno del PEF 2022-2025 costi di natura previsionale (CQ^{exp}) a copertura di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli di qualità.

La scelta dello schema regolatorio da parte dell'ETC impone al gestore di doversi dotare entro la data del 1 gennaio 2023 di tutti gli strumenti necessari per il rispetto di tutti gli adempimenti definiti dallo schema regolatorio assegnato e inserire eventuali costi aggiuntivi all'interno del Piano Economico Finanziario 2022 - 2025, puntualmente giustificati nella relazione di accompagnamento.



Allegato alla Deliberazione di Consiglio Comunale N° 14 del 27/04/2022.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente è pubblicata sul sito web istituzionale di questo Comune (Albo Pretorio On line) ai sensi dell'art. 32 L. n. 69 del 18.06.2009, per rimanervi 15 giorni consecutivi a partire da oggi a norma dell'art. 124 c.1 del D.Lgs n. 267 del 18.08.2000.

Giussano, 06/05/2022

**SERVIZIO AFFARI GENERALI
IL FUNZIONARIO
Pierfrancesco Conti**

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.



Allegato alla Deliberazione di Consiglio Comunale N° 14 del 27/04/2022.

Oggetto: INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022/2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF)

Visti gli atti d'ufficio,

SI ATTESTA

— CHE la presente deliberazione

[X] E' stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, del D. Lgs 267/2000);

E' stata affissa a questo albo pretorio per 15 giorni consecutivi dal 06/05/2022 al 21/05/2022 ai sensi dall'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 cron. n. 560;

— CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 16/05/2022, decorsi 10 giorni dalla data di inizio di pubblicazione (art. 134, comma 3, del D. Lgs. 267/2000).

Giussano, 24/05/2022

SERVIZIO AFFARI GENERALI

Pierfrancesco Conti

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.