

**DETERMINA N. 32 DEL 22 APRILE 2022**

Oggetto: Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 nel territorio della SRR ATO3 Caltanissetta Provincia Nord comprendente i comuni di: Acquaviva Platani, Bompensiere, Caltanissetta, Campofranco, Marianopoli, Milena, Montedoro, Mussomeli, Resuttano, San Cataldo, Santa Caterina Villarmosa, Serradifalco, Sutera, Vallelunga Pratameno e Villalba.

**IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA**

**PREMESSO CHE:**

- ☒ con atto stipulato a Caltanissetta il 22/10/2012 in Notaio Dottor Alfredo Grasso Rep. N. 19.167 Racc. n. 7980 registrato il 12/11/2012 al n. 3415 serie 1T è stata costituita la Società Consortile per azioni "S.R.R. CALTANISSETTA PROVINCIA NORD", come sopra generalizzata, per la gestione integrata dei rifiuti solidi urbani nell'Ambito Territoriale Ottimale Caltanissetta Nord comprendente i comuni di: Acquaviva Platani, Bompensiere, Caltanissetta, Campofranco, Marianopoli, Milena, Montedoro, Mussomeli, Resuttano, San Cataldo, Santa Caterina Villarmosa, Serradifalco, Sutera, Vallelunga Pratameno e Villalba;
- ☒ la L. 9/2010 ha riformato gli ATO in Sicilia. Oggetto della presente legge, come stabilito dall'art. 1, è la disciplina della gestione integrata dei rifiuti e la messa in sicurezza, la bonifica, il ripristino ambientale dei siti inquinati, nel rispetto della salvaguardia e tutela della salute pubblica, dei valori naturali, ambientali e paesaggistici, in maniera coordinata con le disposizioni del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche ed integrazioni, in attuazione delle direttive comunitarie in materia di rifiuti. Finalità della presente legge sono:
  - a) prevenire la produzione di rifiuti e ridurre la pericolosità;
  - b) promuovere la progettazione di prodotti ed imballaggi tali da ridurre all'origine la produzione di rifiuti, soprattutto non riciclabili, adottando anche le necessarie forme di incentivazione;
  - c) promuovere l'informazione e la partecipazione dei cittadini, attraverso adeguate forme di comunicazione, rivolte anche agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado;
  - d) promuovere il riutilizzo, il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti urbani e speciali;
  - e) promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e di quelli assimilati agli urbani, adottando in via prioritaria il sistema di raccolta porta a porta e definendo sistemi di premialità e penalizzazione finalizzati ad aumentarne le relative percentuali;

- 
- f) incrementare l'implementazione di tecnologie impiantistiche a basso impatto ambientale, che consentano un risparmio di risorse naturali;
  - g) ridurre la movimentazione dei rifiuti attraverso l'ottimizzazione dello smaltimento in impianti prossimi al luogo di produzione, con la garanzia di un alto grado di tutela e protezione della salute e dell'ambiente;
  - h) favorire la riduzione dello smaltimento in discarica;
  - i) riconoscere il ruolo dei comuni quali responsabili del servizio erogato ai propri cittadini, anche attraverso soggetti diversi, ai sensi dell'articolo 4;
  - j) l) valorizzare la partecipazione dei cittadini, con particolare riferimento a forme di premialità economiche in funzione dei livelli di raccolta differenziata raggiunti;
  - k) m) rendere compatibile l'equilibrio economico del servizio di gestione integrata dei rifiuti con le risorse pubbliche disponibili e con le entrate derivabili dalla riscossione della tariffa, avuto riguardo alla necessità di tutelare con misure di perequazione le fasce sociali più deboli e di ridurre l'evasione e la elusione fiscale in materia;
- ☒ Il Consiglio d'Amministrazione con Verbale n. 2 del 04.03.2022, ha nominato il Geom. Andrea Morreale quale Responsabile dell'Area Amministrativa della SRR ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord.

**VISTO** l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) 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 363/2021/R/Rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la quale è stato delineato 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 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, prevedendo l'introduzione di un 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;

**VISTO** in particolare l'art. 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che recita:

“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.”;

**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”;

**TENUTO CONTO** che l'Autorità ha definito da un punto di vista contrattuale e tecnico 4 Schemi regolatori (Livello minimo quadrante n.1 ; livello intermedio quadrante n. 2 e n. 3 Livello avanzato quadrante n. 4) 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;

**DATO ATTO CHE:**

- a) al fine di definire gli obblighi del servizio e i conseguenti standard di qualità è necessario analizzare la documentazione riferita al contratto di servizio, ai regolamenti comunali e alla carta di qualità i cui contenuti consentono di definire:
- 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;
- β) 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, nel presente TQRIF 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;

### CONSIDERATO INOLTRE CHE:

- l'attuale servizio di raccolta e spazzamento rifiuti è affidato, nel territorio della SRR ATO3 Caltanissetta Provincia Nord, come di seguito indicato:
  - Comune di Acquaviva Platani, Mussomeli e Villalba - Gestore del servizio di raccolta ditta Traina s.r.l.;
  - Comune Bompensiere, Campofranco, Marianopoli, Milena, Montedoro, Resuttano, Santa Caterina Villarmosa, Serradifalco, Sutera, Vallelunga Pratameno e Villalba - Gestore del servizio di raccolta ditta SEA Servizi Ecologici Ambientali s.r.l.;
  - Comune di Caltanissetta - Gestore del servizio di raccolta e spazzamento rifiuti ditta Dusty s.r.l.;
  - Comune di San Cataldo - Gestore del servizio di raccolta e spazzamento rifiuti A.T.I. Multiecoplast s.r.l.- Gilma s.r.l.;
- nell'ambito ottimale si riscontra, tra i gestori dei vari servizi, elevata eterogeneità di situazioni, in termini di qualità contrattuale e tecnica;
- la S.R.R. ATO 3 avvierà un confronto più approfondito con i Gestori, i Comuni e le Associazioni dei Consumatori locali, ai sensi dell'art. 2.4 del TQRIF al fine di dare adeguata adesione all'obbligo di adozione di una Carta di qualità uniforme e consentire alla Società d'Ambito di monitorare gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica, dei relativi standard prestazionali e di sistemi di indennizzi per l'utente;
- l'Ente prevede di potenziare la propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di elevare a livello qualitativo gli standard dei servizi secondo quanto prescritto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- i livelli intermedi ed avanzato prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo tutte le interazioni con i

contribuenti (tempi di attesa telefonica sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc.) per le quali sono necessarie più approfondite valutazioni in termini di fattibilità e costi;

- dalla lettura della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif e dei relativi allegati non viene esclusa la successiva possibilità di modifica dello Schema regolatorio adottato in origine, tenuto conto dei necessari costi da inserire nel PEF pluriennale 2022/2025 (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, 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), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

**VALUTATO** il livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente e considerata la complessità di tempestivo adeguamento richiesto dall'Autorità con la ancor più stringente necessità di definirne il perimetro di costi per un periodo regolatorio non limitato alla singola annualità bensì esteso fino al 31.12.2025;

**VALUTATO** anche il confronto avviato dalla Società d'Ambito, presso i Comuni soci di Acquaviva Platani, Bompensiere, Caltanissetta, Campofranco, Marianopoli, Milena, Montedoro, Mussomeli, Resuttano, San Cataldo, Santa Caterina Villarmosa, Serradifalco, Sutera, Vallelunga Pratameno e Villalba, in merito al monitoraggio di un set di informazioni circa l'ottemperanza agli obblighi di cui alla Tab. 2 del TQRIF ed il livello di servizio raggiunto relativamente agli indicatori di cui alla Tab 1 del TQRIF, utile a valutare il livello di qualità del servizio effettivamente erogato e, quindi, gli scenari evolutivi più appropriati;

**RITENUTO** che sia necessaria l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio, di favorire un efficace coordinamento dello sviluppo dei processi di miglioramento della qualità tra i Comuni (ancora titolari di segmenti di servizi) ed i Gestori tecnici;

**RITENUTO** che gli investimenti richiesti ai Comuni per il raggiungimento, entro due anni dal 1.1.2023, dei livelli di qualità corrispondenti agli schemi II, III, IV di cui all'art. 3 del TQRIF, sono di difficile stima in un contesto in rapida mutazione come quello regionale e sarebbero in buona parte vanificati al momento del passaggio a tariffazione puntuale di natura tributaria e, ancora di più, all'adozione della tariffa corrispettiva che prevede l'intera attività in capo al Gestore, in quanto l'organizzazione del sistema di monitoraggio dovrebbe comunque essere rivista in funzione dei

nuovi modelli gestionali adottati e del mutato rapporto con gli utenti, se non del tutto superata;

**RITENUTO** per tutti i motivi esposti sopra di voler provvedere ad introdurre il sistema regolatorio con gradualità, individuando come schema applicabile per il periodo di riferimento (2022-2025) lo **Schema I Livello Qualitativo Minimo** valutandolo più in linea con la condizione attuale, dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio ma non anche quello degli standard qualitativi, per poi cercare di migliorare tale livello, dotandosi degli strumenti necessari;

**TENUTO CONTO** che il periodo di applicazione del TQRIF coincide con quello regolatorio della delibera ARERA 363/2021 (MTR2) e, pertanto, si ritiene possibile intervenire nuovamente sulla scelta del quadrante, qualora necessario, in occasione della revisione biennale dei PEF prevista dallo stesso MTR2;

**RITENUTO**, per i motivi sopra illustrati, in fase di prima applicazione:

- a) di determinare, in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni presenti nel territorio della S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” (come definita all’art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- b) di tenere conto, nella costruzione del PEF 2022-2025, degli obblighi e dei livelli di servizio di cui alla precedente lett. a);
- c) di avviare un’attività di confronto con i Comuni, Gestori e con le Associazioni dei consumatori locali, finalizzato a perfezionare ulteriormente le necessarie intese sulle deroghe di cui al p.to 2.4 del TQRIF, sugli schemi di riferimento adottati per ogni gestione e su eventuali modifiche da apportarvi in relazione agli obblighi già presenti nei contratti e sulle carte del servizio vigenti, nonché a delineare lo sviluppo delle carte della Qualità di cui all’art. 5 del TQRIF;

## **VISTI:**

- la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- l’allegato A “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)”

## **DETERMINA**

per le motivazioni di cui in narrativa e che qui devono intendersi integralmente riportate:

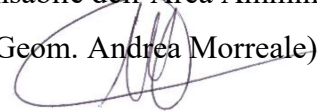
- 1) di prendere atto della Delibera 15/2022/R/rif, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in

data 21 gennaio, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA - ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF);

- 2) di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo **SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO** 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;
- 3) di dare atto che per le gestioni ricomprese nello Schema di cui al comma 2 non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità (art. 58.2) mentre sono vincolanti gli standard generali di qualità stabiliti all'interno del provvedimento di cui al punto precedente;
- 4) di tener conto della scelta dello Schema Regolatorio di cui al comma 2 per la successiva approvazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, integrando in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai Gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- 5) di non introdurre nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, ma di mantenere tutti gli obblighi e standard già stabiliti dai contratti e dalle Carte dei Servizi vigenti al momento dell'approvazione della delibera ARERA 15/2022/R/RIF riguardante il TQRIF;
- 6) nelle more di un confronto più approfondito con i Gestori, i Comuni e le Associazioni dei Consumatori locali, ai sensi dell'art. 2.4 del TQRIF, individuare quali soggetti obbligati agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III rispettivamente:
  - i Gestori, per quanto riguarda le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
  - i Comuni, per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe TARI e relativo rapporto con gli utenti e per eventuali residuali attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade ancora gestite in economia diretta
- 7) di trasmettere ai Comuni soci la presente determinazione unitamente allo **Schema Regolatorio** della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif;

- 8) di incaricare gli uffici di competenza dei Comuni soci a trasmettere ai Gestori la presente determinazione affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni con potenziali effetti già incidenti sul Piano Finanziario 2022-2025 in corso di predisposizione, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2, sulla base della scelta operata al precedente punto 1.
- 9) di disporre la pubblicazione della presente Determinazione all'Albo pretorio, nonché nell'apposita Sezione dell'Amministrazione trasparente.

Il Responsabile dell'Area Amministrativa  
(Geom. Andrea Morreale)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Morreale', is written over the printed name of the responsible official.