

Schema delibera Assemblea

Oggetto: Approvazione Carta Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art 5 TQRIF allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif.

Premesso

- che l'Ente "Consiglio di Bacino Venezia Ambiente" è stato istituito per effetto della Convenzione per la gestione associata del servizio rifiuti ai sensi dell'art. 30 del TUEL, sottoscritta in data 24 novembre 2014 dai rappresentanti dei 45 Comuni partecipanti al bacino territoriale "Venezia";
- che l'art. 15, comma 2 lettera d), della convenzione per la cooperazione tra gli Enti locali ricadenti Bacino territoriale denominato "Venezia", prevede che il Direttore coordini l'attività tecnico-amministrativa e finanziaria del Consiglio di Bacino;
- che ai sensi dell'art. 9 comma 2 lett. g) è tra le attribuzioni dell'Assemblea di Bacino l'"*approvazione delle modalità organizzative del servizio integrato di gestione dei rifiuti e affidamento del medesimo al gestore in conformità alla normativa vigente*";

Viste

- la Delibera dell'Assemblea di Bacino n. 12 del 21.12.2021 con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione 2022-2024;
- la delibera del Comitato di Bacino n. 3 del 20.01.2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022-2024;
- il D.Lgs. 152/2006 "Codice dell'Ambiente";
- la Legge Regione Veneto n. 52/2012;

Richiamate

- la Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14.04.2022 con la quale è stato determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e VERITAS S.p.A., ed i comuni di Ceggia e Cavarzere per la qualità contrattuale relativa alla riscossione del tributo Tari, saranno tenuti a rispettare a partire dal 1° gennaio 2023, facendo riferimento agli adempimenti previsti nel quadrante n.1 dello schema regolatorio di cui all'art 3.1 del TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (c.d. TQRIF) allegato alla deliberazione n. 15/22 Arera e, **con riferimento alla convergenza progressiva per il modello ottimale, secondo il percorso di adeguamento condiviso con i gestori che prevede il passaggio allo schema II a partire dal 01.01.2025;**
- **la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 6 del 14.06.2021 con la quale è stato adottato il Regolamento tipo per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio;**
- il Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, che all'All. A01, art. 24 comma 4 stabilisce che tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art.3, comma 6, L.R., vi sia anche l'approvazione del regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino di competenza;

- la deliberazione di Assemblea n. 14 del 15.11.2022 con la quale è stato approvato l'“**Avvio del procedimento per l'approvazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino Venezia**” da concludersi nel corso del 2023;

Considerato

- **il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**, approvato con deliberazione Arera n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la “regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, il quale stabilisce all’art. 5 che **“L’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza”**
- che il medesimo TQRIF prevede che alcune scelte, da riportarsi nella Carta qualità, siano stabilite previa intesa con le Associazioni dei Consumatori, che di seguito si riportano in sintesi:
 - ex art. 2.4 TQRIF:[..] *l’Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente 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 riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.*
 - Questo caso non sussiste in quanto i due comuni Ceggia e Cavarzere, riscossori del tributo, mantengono la gestione di reclami e richieste scritte.
 - ex art. 19.2 TQRIF: *L’Ente territorialmente competente, d’intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un’ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l’apertura di uno o più sportelli fisici a cui l’utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.*
 - I gestori hanno già attivi sportelli fisici dislocati nel territorio i cui orari di apertura sono indicati nei rispettivi siti web;
 - Ex art 29.4 TQRIF: *In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l’Ente territorialmente competente, d’intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:*
 - a) *un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;*
 - b) *un corrispettivo minimo in capo all’utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.*
- che relativamente all’adozione di una Carta della Qualità del Servizio per gestione (ricordando che il Consiglio di bacino è competente alla relativa approvazione ex **art. 5 TQRIF**) si evidenzia che la medesima deve contenere:
 1. il posizionamento del gestore nella matrice degli schemi regolatori,
 2. gli obblighi di servizio previsti nel TQRIF,
 3. gli indicatori e relativi standard
 4. gli standard migliorativi eventualmente previsti dall’ETC;

Richiamati

- i primi **indirizzi ai gestori** che l'ETC ha fornito con la Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14.04.2022, anche per la determinazione dei CQ nel processo di validazione delle entrate tariffarie 2022-2025 ai sensi dell'MTR-2;

Tenuto conto

- che da luglio 2022 sono stati avviati due tavoli tecnici paralleli con i gestori:
 1. per la redazione della Carta Qualità del Servizio, oggetto d'approvazione del presente provvedimento;
 2. per l'elaborazione di un Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti i comuni appartenenti al Bacino Venezia, in forza dell'acquisita competenza regolamentare attribuita dalla Regione Veneto con l'approvazione del Piano d'Ambito ai Consigli di bacino;
- che al gruppo di lavoro della Carta Qualità hanno altresì partecipato ad una riunione di coordinamento anche i Comuni di Ceggia e Cavarzere, in quanto riscossori della tariffa, al fine di predisporre la Carta Qualità del Servizio per la parte di loro competenza;
- che nella redazione della Carta Qualità del Servizio sono stati tenuti in considerazione gli Indirizzi deliberati dall'Assemblea di Bacino n. 4 del 14.04.2022 sopra richiamati con alcuni aggiornamenti a seguito di ulteriori approfondimenti e considerazioni svolte nel gruppo di lavoro del Regolamento e della Carta Qualità, dai quali deriva che:
 - Per il servizio di "ritiro su chiamata" (ex art 29 TQRIF) degli ingombranti si stabilisce che:

"Il servizio di raccolta a chiamata sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 4 metri cubi, per un massimo di **4 chiamate** effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 4 mc) può usufruire del diritto alle 4 chiamate, eventualmente anche in due soluzioni con ritiri fino a 2 mc. Il ritiro viene effettuato a bordo strada.

Nel centro storico di Venezia e isole il servizio di raccolta a chiamata sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 6 metri cubi, per un massimo di **6 chiamate** effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 6 mc) può usufruire del diritto alle 6 chiamate, eventualmente anche in tre soluzioni con ritiri fino a 2 mc.

Tale scelta, in deroga allo Standard Arera ex art 29.co 2 di "un ritiro mensile gratuito per max 5 pezzi", viene motivata dalla diffusione capillare di centri di raccolta ed ecomobili nel territorio e costituisce comunque un considerevole aumento dello standard attuale per la maggior parte dei Comuni nonché persegue l'obiettivo, già più volte ribadito dall'Assemblea di bacino, di procedere con una omogeneizzazione del servizio su tutto il territorio anche ai fini dell'ottimizzazione dei costi del servizio.

Si precisa inoltre che il servizio di che trattasi, poiché era già attivo per le utenze non domestiche, resterà a disposizione per le medesime.

Come già indicato negli Indirizzi di aprile 2022, vengono ricompresi nel ritiro su chiamata anche i RAEE con l'impegno del Consiglio di bacino e dei gestori di diffondere le informazioni sulla normativa che prevede il ritiro "1 contro 1" di cui al D- Lgs. 49/2014 art. 11, comma 1 nonché del ritiro "1 contro 0" di cui al D.M. Ambiente 121/2016.

Per quanto concerne la definizione delle fasce deboli (ex art 29 co. 5 TQRIF), rispetto alle prime indicazioni previste negli Indirizzi di aprile 2022, è stata meglio definita e di seguito si riporta la dicitura indicata nella Carta Qualità:

Si stabilisce che gli utenti con fragilità sono le persone fisiche over 75 e le persone fisiche con invalidità civile certificata ai sensi di legge. La percentuale di invalidità deve essere uguale o superiore al 75%. La persona fragile deve essere intestataria dell'utenza e unico occupante.

A tali soggetti è assicurato 1 ritiro mensile a bordo strada nel limite di 1 mc.

- In materia di pronto intervento Veritas e Asvo hanno attivato, ciascuna, un numero verde gratuito dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, che dovranno comunicare ai Soggetti titolati istituzionalmente ad attivare gli interventi da parte dei Gestori.
- I Gestori hanno assunto una posizione migliorativa rispetto al quadrante 1 per 4 Standard per i quali hanno inteso fissare una percentuale obiettivo da rispettare, prevedendo fin da subito un monitoraggio dei livelli generali di qualità contrattuale:

Indicatore	Standard	Livello target di qualità
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	30 gg lavorativi	Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	30 gg lavorativi	Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni
Tempo e percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	60 gg lavorativi	Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi	

Precisato

- che quanto sopra stabilito per il servizio di ritiro su chiamata deve essere applicato per tutti i comuni del bacino a partire dal 01.01.2023 con l'entrata in vigore della Carta Qualità del Servizio, ne consegue pertanto che, nelle more della conclusione del processo di condivisione volto all'approvazione del Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti Comuni del Bacino Venezia nel quale le predette previsioni saranno integralmente recepite, **le stesse devono intendersi prevalenti rispetto a disposizioni incompatibili e contrastanti previste nei vigenti regolamenti comunali di gestione dei rifiuti urbani a partire dal 01.01.2023;**

Dato atto

- che con nota prot. n. 1136/2022 è stato condiviso con le Associazioni dei Consumatori (ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI VENEZIA) lo schema della Carta Qualità, dando evidenza dell'unico aspetto derogatorio previsto da questo ente ai sensi dell'art. 29 del TQRIF in materia di servizio di ritiro su chiamata, per eventuali considerazioni;
- che con la medesima nota n. 1136/2022 le predette Associazioni dei Consumatori sono state invitate a partecipare ad un incontro di confronto sul tema svoltosi il 13.12 u.s.;
- che le Associazioni dei Consumatori contattate, ai fini della preventiva intesa prevista da Arera, non hanno espresso osservazioni ai fini dell'approvazione della Carta della Qualità;

Per tutto quanto sopra ritenuto

- di approvare la **CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI** allegato A) alla presente deliberazione per i gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A. e per Comune di Cavarzere sub All. A1) e Ceggia sub All. A2) in quanto riscossori della tariffa;



Dato atto dell'acquisizione dei pareri previsti dalla vigente normativa;

L'ASSEMBLEA DI BACINO

DELIBERA

- 1) di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2) di approvare la CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI, Allegato A) alla presente deliberazione, per i gestori ASVO Spa e VERITAS S.p.A., nonché per i Comuni di Cavarzere sub All. A1) e Ceggia sub All. A2) per la riscossione della tariffa nei rispettivi territori che entrerà in vigore in data 01.01.2023;
- 3) di stabilire, nelle more dell'approvazione del Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti i Comuni del Bacino Venezia, che le disposizioni riguardanti il servizio di ritiro su chiamata espresse nella Carta Qualità del Servizio devono essere applicate per tutti i comuni del bacino con l'entrata in vigore della medesima, ne consegue pertanto che le stesse devono intendersi prevalenti rispetto a disposizioni incompatibili e contrastanti previste nei vigenti regolamenti comunali di gestione dei rifiuti urbani a partire dal 01.01.2023;
- 4) di dare indirizzo ai gestori di ottimizzare l'organizzazione del servizio medesimo sul fronte gestionale, operativo ed economico e di demandare al Direttore di verificare l'operatività dei nuovi standard per il ritiro dei rifiuti ingombranti ed i relativi costi, riservandosi, in sede di approvazione del regolamento unico della gestione dei rifiuti urbani, di aggiornare eventualmente lo standard a seguito degli esiti dell'istruttoria sull'operatività ed i costi del servizio;
- 5) di trasmettere la presente deliberazione e relativi allegati ai gestori Veritas S.p.A. ed Asvo S.p.A. nonché ai Comuni di Cavarzere e Ceggia;
- 6) di demandare al Comitato di bacino l'approvazione di eventuali modifiche e aggiornamenti alla Carta qualità del servizio previa istruttoria del direttore, fatta salva l'approvazione da parte dell'Assemblea per il passaggio ad uno schema migliorativo di qualità tecnica e contrattuale (di cui all'art. 3 TQRIF);
- 7) di dare mandato al Direttore di provvedere all'assunzione di ogni atto conseguente all'adozione del presente provvedimento;
- 8) di pubblicare il presente provvedimento nell'Amministrazione trasparente del sito dell'ente ai sensi del d.lgs. 33/13 e s.m.i. e nell'Albo pretorio on line;
- 9) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, ultimo comma del T.U.E.L. n. 267/2000.