



COMUNE DI BUSTO GAROLFO
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

ORIGINALE

PRESA D'ATTO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/RIF DEL 18 GENNAIO 2022. DETERMINAZIONI.	<i>Nr. Progr.</i>	33
	<i>Data</i>	29/03/2022
	<i>Seduta NR.</i>	15

L'anno DUEMILAVENTIDUE questo giorno VENTINOVE del mese di MARZO alle ore 17:30 convocata con le prescritte modalità, NELLA EX SALA CONSILIARE DI VIA MAGENTA si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
BIONDI SUSANNA	PRESIDENTE	S
MILAN ANDREA	ASSESSORE	S
CAMPETTI PATRIZIA	ASSESSORE	S
RIGIROLI GIOVANNI	ASSESSORE	S
CARNEVALI STEFANO	ASSESSORE	S
SELMO RAFFAELA	ASSESSORE	S
<i>TOTALE Presenti: 6</i>		<i>TOTALE Assenti: 0</i>

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE del Comune, il Dott. GIACINTO SARNELLI.

In qualità di SINDACO, il Sig. BIONDI SUSANNA assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

OGGETTO:

**PRESA D'ATTO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI -
DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/RIF DEL 18 GENNAIO 2022. DETERMINAZIONI.**

LA GIUNTA COMUNALE

Sulla relazione dell'Assessore all'Ecologia Dott.ssa Patrizia Campetti, la quale illustra l'argomento;

Premesso quanto segue:

- la Legge 481/95 affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- l'articolo 2, comma 12, della Legge 481/95 dispone che l'Autorità:
 - “emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)” (lettera h);
 - “controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lettera g);
 - “verifichi la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lettera n);
 - “pubblicizzi e diffonda la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali” (lettera l);
 - valuti reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37 (lettera m);

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

- controlli che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verifichi il rispetto (lettera p);
- l'articolo 2, comma 37, della Legge 481/95 prevede che "le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio";
- l'articolo 1, comma 527, della Legge 205/17 "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea" ha assegnato all'Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95";
- la predetta disposizione contempla espressamente tra le funzioni dell'Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani anche:
 - la "definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi" (lettera b);
 - la "diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza" (lettera c).

VISTE:

- la deliberazione dell'ARERA 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione dell'ARERA 443/2019/R/RIF, così come ribadito con la deliberazione 363/2021/R/RIF, viene definito come Ente Territorialmente Competente "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;"

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

- la Regione Lombardia ai sensi del c. 7 dell'art. 200 D. Lgs. 152/2006 ha adottato un modello alternativo al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali, lasciando agli Enti Locali la libera scelta di organizzare il servizio in forma separata o congiunta;
- l'amministrazione Comunale è quindi identificata come Ente Territorialmente ai sensi del MTR-2 e, conseguentemente, valida il Piano Economico Finanziario;
- l'art. 28 c. 1 dell'Allegato A della Deliberazione 363/2021/R/RIF riporta che "la validazione concerne almeno la verifica:
 - della coerenza, della completezza e della congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
 - del rispetto della metodologia prevista dal presente provvedimento per la determinazione dei costi riconosciuti."

Visto l'atto costitutivo del 23/05/2000 che istituisce il Consorzio Pubblico denominato "Consorzio Comuni dei Navigli" secondo la convenzione sottoscritta tra gli Enti aderenti.

Vista la deliberazione dell'Assemblea Consortile del 30 marzo 2015, con la quale sono stati deliberati i contratti di servizio tra i Comuni Consorziati ed il Consorzio dei Comuni dei Navigli.

Preso atto che il Consorzio dei Comuni dei Navigli è l'affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti, e può decidere le proprie modalità organizzative di svolgimento delle attività tecnico – operative e delle attività amministrative che compongono il servizio (con risorse umane e materiali proprie, o ricorrendo ad appalti a terzi, o ad altre forme di collaborazione nel rispetto delle norme vigenti).

Considerato che:

- in data 14/07/2021 l'Assemblea dei Comuni ha deliberato la trasformazione, ex art. 115 DLgs 267/2000, del Consorzio dei Comuni dei Navigli in società mista ex art. 17 DLgs 175/2016, il Consiglio di Amministrazione in data 06/09/2021 ha approvato la documentazione di gara che è stata poi bandita in data 20/09/2021 e aggiudicata in data 24/01/2022 la cui efficacia decorre dal 03/03/2022;
- la Società mista avrà per oggetto specificamente:
 1. la gestione integrale del ciclo dei rifiuti articolata come a seguire sub a) e b):
 - a) ciclo dei rifiuti (raccolta differenziata, trasporto, spazzamento meccanico e manuale, gestione dei centri di raccolta e relativi interventi strutturali, smaltimento e valorizzazione delle diverse frazioni, interventi di pulizia straordinaria e di bonifica del territorio da rifiuti pericolosi e non, fornitura delle dotazioni per la raccolta agli utenti; attività tecnico/amministrativa correlata: gestione delle autorizzazioni, adempimenti connessi alla tenuta di registri e formulari, rendicontazioni a diversi soggetti ed enti pubblici e privati ecc), ai sensi dell'art 200 u c DLgs 152 / 2006 e del Titolo II della Legge Regione Lombardia 26 / 2003;
 - b) programmazione e controllo della gestione di cui sopra sub a); elaborazione di piani finanziari e relative tariffe, bollettazione/fatturazione, incasso, accertamento e riscossione ordinaria e coattiva della TARI ex art 1 c 639 e ss Legge 147 / 2013 e del tributo/tariffa che eventualmente in futuro sostituirà quest'ultima, nonché dei tributi/tariffe preesistenti (TARSU, TIA, TARES).

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

Considerato inoltre che:

- la deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" riporta:
 - *fermo restando il rispetto delle previsioni normative di rango legislativo in materia tributaria, nell'esercizio delle competenze attribuite dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, l'Autorità sia chiamata ad introdurre obblighi e standard di qualità in capo al gestore del servizio, a tutela degli utenti;*
 - *al fine di garantire il perseguimento delle finalità di accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale previste dalla legge 205/17, la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani debba essere applicata dagli enti competenti indipendentemente dal regime tributario/tariffario applicato a livello locale e, dunque, anche nelle gestioni in cui si applica la TARI, nelle quali il Comune si configura non solo come ente impositore e titolare dell'entrata, ma anche come soggetto gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;*
 - *nell'esercizio delle competenze regolatorie attribuite dalla legge 205/17 in materia di livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità abbia il **potere di regolare anche aspetti finora disciplinati dai Comuni**, nell'esercizio della potestà regolamentare sulle proprie entrate, di cui all'articolo 149, comma 3 del decreto legislativo 267/00;*
 - *alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, come rinnovato a partire dal 2017, e delle specifiche competenze attribuite all'Autorità dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, la potestà regolamentare degli enti locali in ordine alle proprie entrate debba dunque essere esercitata dagli stessi nel rispetto delle disposizioni regolatorie e degli standard di qualità del servizio adottati dalla medesima.*

Preso atto che:

- l'art. 1 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF approva il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), Allegato A della stessa che **si applica dal 1 gennaio 2023**;
- l'art. 2 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF prevede che l'Ente Territorialmente Competente "può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF";
- l'art. 3 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF definisce la "Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche";
- l'art. 5 della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF definisce le "Modifiche alla deliberazione 444/2019/R/RIF" recante le "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" a cui il Consorzio dei Comuni dei Navigli nel corso dell'anno 2020 aveva effettuato l'adeguamento dei propri standard;
- l'art. 2 del TQRIF definisce l'ambito di applicazione indicando che:
 - *2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei*

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

- l'art. 3 c. 1 del TQRIF definisce che:
 - **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.

Visto:

- l'art. 9 c. 2 dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF prevede la possibilità di considerare nel PEF 2022-2025 le componenti di natura previsionale di eventuali oneri aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità;
- l'art. 8 della Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)" dell'ARERA prevede l'aggiornamento biennale del PEF 2022-2025 relativamente alle annualità 2024 e 2025;

Considerato che:

- gli schemi regolatori previsti dal TQRIF impongono gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica riportati nell'APPENDICE 1 dell'Allegato A (TQRIF) della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF distinti per ogni schema regolatorio e che si allega alla presente deliberazione (Allegato 1);
- la TABELLA 1 dell'art. 53 del TQRIF, Allegato 2 alla presente deliberazione, definisce gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione;
- l'art. 56 del TQRIF recante la "Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità" indica che:
 - *56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.*
 - *56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.*
- l'art. 57 del TQRIF recante la "Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati" recita:

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

- *57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:*
 - a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;*
 - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;*
 - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.*
- l'art. 58 del TQRIF recante "Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti" riporta che:
 - *58.1 **Entro il 31 marzo di ogni anno**, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.*
 - *58.2 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.*

Preso atto che:

- per adempiere a quanto disposto dall'ARERA agli artt. 53, 56, 57 e 58.1 è di fondamentale importanza la tracciabilità delle informazioni necessarie e il supporto di strumenti software adeguati alla registrazione delle informazioni e il calcolo degli indicatori previsti;
- è in corso il processo di trasformazione del Consorzio in società mista pubblico-privata ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 175/2016, e che a seguito di procedura di gara a doppio oggetto bandita nel settembre 2021 e aggiudicata a fine gennaio 2022; la Carta della qualità del servizio sarà definita in corso d'anno con il nuovo socio operatore privato successivamente alla procedura di trasformazione;
- attualmente non è possibile definire le componenti di natura previsionale di eventuali oneri aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità da considerare nel PEF 2022-2025;

Considerato che:

- il Consorzio dei Comuni dei Navigli, in qualità di gestore, svolge sia le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- il Consorzio dei Comuni dei Navigli è quindi il soggetto che deve adempiere agli obblighi previsti dal TQRIF;
- il gestore ha effettuato un audit interno per definire lo stato delle attività svolte e la rispondenza agli obblighi riportati nel TQRIF e rappresentato sinteticamente

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

nell'allegato 1 **Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio;**

Allegato 2 **Tabella 1 – livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani;**

Allegato 3 **Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio;**

- la tabella di cui all'Allegato 1 riporta anche l'eventuale processo di adeguamento agli standard previsti dai livelli qualitativi "intermedi" e "avanzati" definiti dal TQRIF;
- anche se i servizi erogati dal gestore rispondono in gran parte alle disposizioni dettate dall'Autorità, prevedendo in alcuni casi livelli e prestazioni migliorative rispetto a quanto definito nel TQRIF, ma si rende necessario un adeguamento di alcuni aspetti gestionali e procedurali, in particolare per il tracciamento e la registrazione delle informazioni;
- è in corso il processo di trasformazione del Consorzio in società mista pubblico-privata ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 175/2016;

Visto il Decreto Legislativo 50/2016 e s.m.i.

Visto il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D.L. n. 267 del 18.08.2000.

Richiamato il D.L. 30.12.2021, n. 228, convertito in Legge n. 15 del 25.02.2022, che ha ulteriormente posticipato il termine di approvazione del bilancio di previsione 2022/2024 al 31 maggio 2022;

Vista la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 11/01/2022 con la quale è stato approvato il PEG provvisorio per l'esercizio 2022;

Visto il parere favorevole dal punto di vista tecnico, espresso dal Responsabile dell'Area Demanio e Patrimonio Immobiliare;

Visto il parere favorevole dal punto di vista contabile, espresso dalla Responsabile dell'Area Attività Finanziarie;

Con votazione unanime favorevole, espressa in forma palese,

D E L I B E R A

1. Di dare atto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. Di dare atto che l'Amministrazione Comunale in qualità di Ente Territorialmente competente definisce gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo **SCHEMA I** della matrice degli schemi regolatori di cui all'art. 3 c. 1 del TQRIF, di cui all'allegato 1 – Tab.1 e Tab. 2;

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 33 DEL 29/03/2022

3. Di prevedere in fase di aggiornamento biennale del PEF 2022-2025 la possibilità di modificare lo schema regolatorio di riferimento di cui all'allegato 3, nonché recepire nel Piano Economico Finanziario gli eventuali oneri per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità.

Successivamente,

LA GIUNTA COMUNALE

Attesa la necessità di dare immediata attuazione a quanto deliberato;

Visto il 4^a comma dell'art. 134 del D.Lgs n. 267/2000;

Con votazione unanime favorevole, espressa in forma palese,

D E L I B E R A

Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

ALLEGATI:

- allegato 1 Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio;
- Allegato 2 Tabella 1 – livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Allegato 3 Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE NR. 33 DEL 29/03/2022

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
SUSANNA BIONDI

IL SEGRETARIO GENERALE
DOTT. GIACINTO SARNELLI

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo 82/2005).

COMUNE DI BUSTO GAROLFO

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

ORIGINALE

Numero Delibera **33** del **29/03/2022**

OGGETTO

PRESA D'ATTO QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/RIF DEL 18 GENNAIO 2022. DETERMINAZIONI.

PARERI DI CUI ALL' ART. 49 DEL TUEL - D. LGS. 267/2000

Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere:

FAVOREVOLE

Data 24/03/2022

IL RESPONSABILE DI AREA
Arch. GIUSEPPE SANGUEDOLCE

Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere:

FAVOREVOLE

Data 25/03/2022

IL RESPONSABILE SERVIZI FINANZIARI
Dott.ssa ATTILIA CASTIGLIONI

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	<i>Schema I</i>	<i>Schema II</i>	<i>Schema III</i>	<i>Schema IV</i>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	<i>n.a.</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>SI</i>
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami , ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente , di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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)	<i>n.a.</i>	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<i>n.a.</i>	70%	80%	90%

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio						AUDIT INTERNO - Status quo al 28/02/2022	Processo di adeguamento
	<i>Schema I</i>	<i>Schema II</i>	<i>Schema III</i>	<i>Schema IV</i>			
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Non presente	E' in corso un processo di trasformazione del Consorzio in società mista pubblico-privata ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 175/2016, a seguito di procedura di gara a doppio oggetto bandita nel settembre 2021 e aggiudicata a fine gennaio 2022; la Carta della qualità del servizio sarà definita in corso d'anno con il socio operatore privato successivamente alla procedura di trasformazione
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Il provvedimento ARERA costituisce modifica automatica dei regolamenti per le tempistiche di attivazione dell'utenza. Modello già disponibile per l'attivazione, è conforme all'art. 6. Attualmente non viene data risposta alla richiesta di attivazione, in quanto eseguita d'ufficio	Da definire la risposta all'utenza ex art. 7. Attivare una procedura software automatizzata per la risposta all'utenza. La procedura dovrà contenere un alert per poter rispondere all'utenza entro 30 giorni (art. 8) e consegnare l'attrezzatura entro 5 giorni (art. 9).
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Il provvedimento ARERA costituisce modifica automatica dei regolamenti per le tempistiche di variazione e cessazione dell'utenza. Per le UND ex art. 238 c. 10 DLgs 152/06 il termine può essere 30 giugno. Modello già disponibile, ma deve essere coordinato con l'art. 10 Non necessariamente, attualmente, viene data risposta alla richiesta di variazione/cessazione, in quanto eseguita d'ufficio.	Da definire la risposta all'utenza ex art. 11. Attivare una procedura software automatizzata per la risposta all'utenza. La procedura dovrà contenere un alert per poter rispondere all'utenza entro 30 giorni per le UD e/o 30 giugno per le UND. Se la variazione comportasse un risparmio sulla bolletta, allora la riarticolazione tariffaria deve considerare la data di comunicazione della variazione, se la comunicazione è successiva ai 90 giorni. Se la variazione comportasse un rincaro, allora il sistema dovrà considerare la data di avvenuta variazione indicata nella comunicazione di variazione.
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Le risposte alle richieste scritte non vengono classificate, seppur debitamente gestite e conservate. Anche se le risposte vengono evase in tempi celeri, non è monitorato il tempo di risposta. La risposta ad una richiesta scritta è puntualmente articolata, ma non c'è uno standard predefinito, considerata anche la molteplicità e peculiarità delle casistiche della richieste degli utenti.	Definire la classificazione delle richieste scritte e escludere le richieste di sollecito inoltrate prima della risposta alla richiesta scritta (30 giorni lavorativi). Le richieste. dovranno essere inserite nel data base del software gestionale. Non viene monitorato il tempo di risposta a reclami (30 gg), informazioni (30 gg) e rettifica importi (60gg), anche se tempi richiesti dall'Autorità risultano già oggi rispettati. Integrare modulo/informazioni per il reclamo e la richiesta scritta di rettifica importi, inserendo coordinate per l'eventuale accredito. Deve essere modellata la risposta con le informazioni minime indicate all'art. 18.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio							
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV		AUDIT INTERNO - Status quo al 28/02/2022	Processo di adeguamento
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	<i>n.a.</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Lo sportello online è attualmente strutturato per dare alle utenze le informazioni sulla bollettazione e non permette di inoltrare richieste. È prevista la webchat. Nella pagina online specifica dello sportello online non sono riportate le informazioni sui servizi, presenti in altra sezione del sito internet istituzionale. Gli sportelli fisici dedicati sono dislocati nei singoli Comuni e sono gestiti in parte dagli stessi, per quanto attiene la ricezione di pratiche (ma non la loro elaborazione, che rimane sempre in capo al Consorzio) e la consegna di materiali di consumo e attrezzature. Lo sportello fisico nella sede del CCN è disponibile per tutte le utenze del bacino. Il numero verde esistente risponde esclusivamente per le richieste sui servizi di raccolta, escluso lo spazzamento, la chiamata è registrata e tutte le richieste dell'utenza sono tracciate. Il numero aziendale dedicato alla gestione tariffa, NON verde, non effettua registrazione e tracciamento delle telefonate.	Lo sportello deve essere integrato anche per la parte servizi e per dare la possibilità all'utenza di inviare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 19.3). Integrazione del numero verde per la gestione della tariffa e rapporto con l'utenza e lo spazzamento.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Il numero verde esistente risponde esclusivamente per le richieste sui servizi, la chiamata è registrata e tutte le richieste dell'utenza sono tracciate. Il numero NON verde per la gestione tariffa non effettua registrazione e tracciamento delle telefonate. Non è presente la registrazione del tempo di risposta.	Integrazione del Numero Verde per la gestione della tariffa e il rapporto con l'utenza; estensione delle segnalazioni allo spazzamento. Registrazione dei tempi di risposta.
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Il termine per la scadenza del pagamento è già superiore ai 20 gg. richiesti dall'Autorità. Le modalità di pagamento sono uguali per i Comuni, sia in regime di TARI Tributo che di tariffa puntuale corrispettiva. La modalità di pagamento gratuita è tramite SDD oppure tramite pagamento diretto presso lo sportello. Le modalità di pagamento onerose non prevedono un costo aggiuntivo addebitato all'utenza da parte del gestore. Non è prevista la riscossione annuale. Periodicità di riscossione in linea con le disposizioni. La rateizzazione viene riconosciuta agli utenti nei termini della L. 160/2019, nell'ottica di agevolare tutti i contribuenti. Verificare coerenza del calcolo degli interessi di mora (c. 27.5). L'accredito di importi non dovuti sono effettuati di norma sul primo documento di pagamento utile, ma su richiesta dell'utenza è possibile un rimborso con bonifico che di solito è espletato in 30 gg. L'accredito è previsto per le posizioni chiuse, per importi elevati.	Nelle varie fasi del recupero crediti, vengono addebitati interessi all'utenza a partire dal titolo ingiuntivo o di accertamento esecutivo, perché si deve iniziare il conteggio da una data certa di notifica che per noi è costituita da quella del sollecito rinforzato recapitato a mezzo raccomandata a/r una volta giunto a scadenze l'avviso o la fattura originaria. Di conseguenza, nessun interesse viene conteggiato sui solleciti. Gli interessi si applicano poi in caso di rateizzazione partendo dalla data della richiesta della stessa (la richiesta può anche non essere preceduta da solleciti o altri titoli che ne certifichino la conoscenza da parte dell'utente). Il tasso applicato è quello previsto da regolamento e cioè tasso legale + 0,5 punti percentuali. Dal 1° gennaio 2022 il tasso legale è salito al 1,25% in ragione d'anno, in base al DN 13/12/2021 del MEF.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio							
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV		AUDIT INTERNO - Status quo al 28/02/2022	Processo di adeguamento
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI		Attualmente il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio non è presente in tutti i Comuni. Con il nuovo assetto societario verrà esteso a tutti i Comuni. Le piattaforme o i CdR comunali per la raccolta differenziata (sovracomunali per Ozzero e Morimondo) sono disponibili per tutti i Comuni aderenti al Consorzio, tranne uno (Nosate). Il ritiro a domicilio è gratuito, ma un Comune in procinto di il servizio ha intenzione di prevederlo a pagamento, a carico dell'utenza. Deve essere tracciata l'utenza che ha diritto al bonus sociale in quanto non può esserle attribuito un onere per il servizio a domicilio. La comunicazione dei dati per la richiesta deve essere implementata prevededendo l'inserimento del solo codice utenza. Attualmente le richieste vengono espletate, ma non c'è una rigida calendarizzazione su tutti i Comuni, stante la peculiarità del servizio, la dimensione del Comune e la necessità di garantire un idoneo numero di prenotazioni e prese per rendere efficace ed economicamente sostenibile il servizio.	Con l'avvio della società mista il servizio verrà esteso a tutti i comuni. Da verificare le casistiche dove il comune specifico vuole attribuire un costo all'utenza. Tracciamento tipologie di utenza con bonus sociale e quindi interfacciarsi con i comuni che hanno l'informazione. Implementare codice utenza nella modulistica per la richiesta di ritiro. Valutare se calendarizzare i 15 gg del servizio ed eventualmente tracciare le richieste dell'utenza con data successiva a quella proposta dal gestore.
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI		Per le modalità di comunicazione da parte delle utenze sia per i disservizi, sia per le riparazioni delle attrezzature per PaP sono già attive tutte le modalità richiesta.	Nessun adeguamento per modalità di richiesta. Riguardo i tempi di ripristino per i servizi, il nuovo affidamento prevede già tempistiche più rigorose. Attualmente le tempistiche di ripristino delle attrezzature sono rispettate, ma devono essere puntualmente definite.
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI		Le raccolte stradali e di prossimità sono attive per le frazioni vetro (solo per alcuni Comuni), pile e batterie, farmaci. I contenitori sono già mappati.	
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI		Il programma delle attività è già esistente e formalmente non è predisposto un piano dei controlli che vengono effettuati in contomitanza delle raccolte. Inoltre, non sono mai emerse criticità rilevanti.	
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI		Non è presente l'obbligo per lo Schema I e II. Ma il CCN ha già in essere modalità in linea con gli schemi più avanzati. Non è presente il sistema di telecontrollo dello stato di riempimento dei contenitori, in quanto la modalità stradale e di prossimità è utilizzata solo per le frazioni vetro (in 3 soli Comuni), pile e batterie, farmaci	Per l'adeguamento del Piano dei controlli, essendo una modalità di raccolta residuale, i controlli attualmente vengono effettuati nella fase di raccolta. Vedi schemi regolatori a cui si applica l'obbligo.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio							
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV		AUDIT INTERNO - Status quo al 28/02/2022	Processo di adeguamento
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>SI</i>		Non è presente l'obbligo per lo Schema I, II e III. L'operatore traccia le eventuali interruzioni di servizio. Da verificare le attuali modalità di registrazione in un sistema informativo da parte degli appaltatori del Consorzio, anche in prospettiva dell'avvio dei nuovi servizi.	Verificare le modalità di registrazione in un sistema informativo. Riguardo il tempo di recupero delle attività rispetto al Programma delle attività, il CCN effettua già in meno di 24 ore il recupero per la modalità domiciliare e anche per le raccolte stradali di prossimità si rientra nei criteri (24 e 72 ore). Per l'art. 38 (Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto), il CCN è già coordinato. - Per l'indicatore della puntualità (art. 39) devono essere considerati per le frazioni raccolte in domiciliare le effettive prese non effettuate imputabili al gestore (vedi art. 39.3). - Per il numero di contenitori sovrariempiti (art. 40) l'ispezione avviene in fase di raccolta. - Per la durata dell'interruzione (art. 41) siamo nei tempi in quanto il CCN riesce già a ripristinare le interruzioni secondo le tempistiche previste dal TQRIF
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		Il programma delle attività è già esistente. Verificare per i Comuni che eseguono lo spazzamento in gestione diretta se abbiano attivato un programma delle attività.	
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>		Non è presente l'obbligo. Verificare le modalità di registrazione delle interruzioni. Le tempistiche di recupero dei servizi sono normate dal contratto secondo criteri differenti.	Verificare come e se avviene la registrazione in un sistema informativo da parte degli appaltatori attuali del Consorzio e, in prospettiva, del socio operatore privato della costituenda società mista pubblico-privato. - Per le tempistiche di recupero dei servizi (art. 44) è necessaria una verifica ed eventuale allineamento con quanto disposto dal TQRIF - Per l'indicatore della puntualità (art. 46) verificare la disponibilità dell'informazione sui km lineari per spazzamento meccanizzato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>		La disponibilità del numero verde dovrà essere coordinata con il socio operatore privato della costituenda società mista ed è altresì da verificarsi se sia possibile aggregare al numero verde le segnalazioni degli utenti relative a contratto e servizi. Nella delibera di scelta dello schema regolatorio, l'ETC potrebbe indicare che per alcuni servizi non è incaricato il CCN (art. 49.3)	La disponibilità del numero verde dovrà essere coordinata con il socio operatore privato della costituenda società mista e ed è altresì da verificarsi se sia possibile aggregare al numero verde le segnalazioni degli utenti relative a contratto e servizi. Verificare se si rientri, attualmente e in prospettiva dell'avvio dei nuovi servizi, nelle tempistiche di arrivo sul luogo della rimozione dei rifiuti abbandonati e entro quanto tempo mediamente si effettui la rimozione.