



# Comune di Lavagna

Città Metropolitana di Genova

www.comune.lavagna.ge.it – postacertificata@pec.comune.lavagna.ge.it

1 - Settore Servizi Finanziari e Culturali  
Ufficio Ragioneria

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

(Art. 42 D.Lvo n. 267/2000)

**N° 30 di Registro**

**Seduta del 29/04/2022**

**OGGETTO:** Adozione dello Schema Regolatorio I (base) per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti (TQRIF) vigenti dal 1° gennaio 2023 di cui alla deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022.

L'anno *duemilaventidue* il giorno *ventinove* del mese di *aprile* alle ore *17:00*, presso la sede del Comune di Lavagna (Ge), ubicata in Piazza della Libertà n. 47, previa notifica degli inviti personali, avvenuta nei modi e nei termini di legge, si è riunito il Consiglio Comunale in sessione ordinaria – seduta pubblica di prima convocazione.

Sono presenti:

|    |   | Presenti | Assenti<br>giust. | Assenti<br>ingiust. |   |                         | Presenti | Assenti<br>giust. | Assenti<br>ingiust. |
|----|---|----------|-------------------|---------------------|---|-------------------------|----------|-------------------|---------------------|
| 1) | <i>MANGIANTE Gian<br/>Alberto – Sindaco</i>   | X        |                   |                     | 10)   | <i>ONETO Chiara</i>     | X        |                   |                     |
| 2) | <i>COVACCI Elisa<br/>Elena – Vice Sindaco</i> | X        |                   |                     | 11)   | <i>ORBOLO Antonella</i> |          | X                 |                     |
| 3) | <i>BARBIERI Matteo</i>                        | X        |                   |                     | 12)   | <i>PIAZZE Stefano</i>   |          | X                 |                     |
| 4) | <i>BEANI Emilia Angela</i>                    | X        |                   |                     | 13)   | <i>PITTAU Aurora</i>    | X        |                   |                     |
| 5) | <i>BERSAGLIO Danilo</i>                       | X        |                   |                     | 14)   | <i>ROMANENGO Carlo</i>  | X        |                   |                     |
| 6) | <i>CORSI Laura</i>                            | X        |                   |                     | 15)   | <i>SANGUINETI Luca</i>  | X        |                   |                     |
| 7) | <i>DI MARTINO<br/>Daniele</i>                 | X        |                   |                     | 16)   | <i>STEFANI Guido</i>    | X        |                   |                     |
| 8) | <i>MAGGI Mario</i>                            | X        |                   |                     | 17)   | <i>VACCAREZZA Elisa</i> | X        |                   |                     |
| 9) | <i>MANGIANTE Luca</i>                         | X        |                   |                     | Presenti n. 15 Assenti n. 02<br>E' presente l'Assessore esterno PIAZZE ENRICO |                         |          |                   |                     |

Assume la presidenza della seduta il **Presidente del Consiglio Comunale, Avv. Matteo Barbieri.**

E' presente l'Assessore Esterno, **Arch. Enrico Piazza.**

Assiste alla seduta il Vice Segretario Generale, Dott.ssa Lorella Cella.

-----

**IL PRESIDENTE PROPONE ALL'ASSEMBLEA LA TRATTAZIONE DELLA PROPOSTA DI DELIBERA ISCRITTA AL PUNTO 06 DELL'ORDINE DEL GIORNO AD OGGETTO: “ADOZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO I (BASE) PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI (TQRIF) VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023 DI CUI ALLA DELIBERAZIONE ARERA N. 15 DEL 18 GENNAIO 2022”.**

### **IL CONSIGLIO COMUNALE**

**Richiamata** la Delibera 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 (TQRIF), 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 del TQRIF che recita:

“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, in Regione Liguria, l’Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Comune e che pertanto l’obbligo di cui sopra compete allo stesso;

**Visto** il D.lgs. del 18 agosto 2000, n. 267 - TUEL;

**Rilevato** che l'organizzazione dei pubblici servizi, tra i quali è certamente ricompresa anche la gestione dei rifiuti, rientra tra gli atti di competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettere a) ed e), del D.lgs. n. 267/2000;

**Considerato** che l'Autorità ha definito 4 Schemi regolatori (1 base, 2 intermedi, 1 avanzato) 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;

**Considerato** inoltre che:

- 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 possibilità di successiva 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), in considerazione delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio;

**Ritenuto** di adottare lo Schema Regolatorio I (base) sentito anche l'attuale Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, valutandolo più in linea con la condizione attuale, dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio (Tabella 2 TQRIF allegata) ma non anche quello degli standard qualitativi, (Tabella 1 TQRIF allegata) per poi cercare di migliorare tale livello, dotandosi degli strumenti necessari;

**Visto** il vigente Statuto Comunale;

**Acquisiti** i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'art 49 del D.lgs. n. 267/2000;

Il **Presidente** lascia la parola al Consigliere Sanguineti e, dopo gli interventi dei Consiglieri Stefani, Corsi, Sanguineti e Piazze, pone in votazione il provvedimento per alzata di mano, il cui esito è il seguente:

- presenti n. 15, votanti n. 12, favorevoli n. 12, contrari n. 0, astenuti n. 03 (Stefani, Pittau e Di Martino).

Pertanto,

## IL CONSIGLIO COMUNALE

**Visto** l'esito della votazione di cui sopra,

### DELIBERA

1. di determinare 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 nello Schema Regolatorio I (base) in linea con le condizioni attuali del servizio dovendo garantire il rispetto dei nuovi obblighi di servizio (Tabella 2 TQRIF allegata) ma non anche quello degli standard qualitativi, (Tabella 1 TQRIF allegata) per poi cercare di migliorare tale livello, dotandosi degli strumenti necessari;
2. di tener conto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica di cui al punto 1), dandone atto nella successiva stesura del PEF pluriennale 2022/2025, ai fini della determinazione dei componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2;
3. di tener conto della scelta dello Schema Regolatorio di cui al punto 1) 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 singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
4. di trasmettere copia della presente deliberazione ai competenti Uffici Comunali e al Gestore del servizio di spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti;

Quindi, stante l'urgenza di darne immediata esecuzione, il **Presidente** pone in votazione per alzata di mano l'immediata eseguibilità del provvedimento, il cui esito è il seguente:

- presenti n. 15, votanti n. 13, favorevoli n. 13, contrari n. 0, astenuti n. 02 (Stefani e Pittau).

Pertanto,

## IL CONSIGLIO COMUNALE

**Visto** l'esito della votazione sopra riportata,

### DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

**Si dà atto che la verbalizzazione integrale degli interventi, sarà svolta mediante sbobinatura della registrazione da parte di una ditta incaricata dal Comune e verrà approvata con successivo atto. Dopo l'approvazione, essa verrà allegata al presente verbale e pubblicata sul sito istituzionale.**

Letto, approvato e sottoscritto:

**Il Presidente del Consiglio Comunale**  
Avv. Matteo Barbieri

**Il Vice Segretario**  
Dott.ssa Lorella Cella

---

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate*

**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

|   | <b>Schema I</b>   | <b>Schema II</b>   | <b>Schema III</b>  | <b>Schema IV</b> |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a. <sup>1</sup> | 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   | n.a.              | 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   | n.a.              | 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  | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.              | 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 | n.a.              | 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      | n.a.              | 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   | n.a.              | 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   | n.a.              | Solo registrazione | Solo registrazione | ≤ 240 secondi    |

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

|   |      |      |      |     |
|---|------|------|------|-----|
| rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)   |      |      |      |     |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi   | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi  | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo  | n.a. | 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          | n.a. | 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         | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39   | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40  | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore   | n.a. | n.a. | n.a. | 85% |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46  | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore  | n.a. | n.a. | n.a. | 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 | n.a. | 70%  | 80%  | 90% |



**APPENDICE I**

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

|   | Schema I         | Schema II | Schema III | Schema IV |
|---|------------------|-----------|------------|-----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5  | SI               | SI        | SI         | SI        |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7   | SI               | SI        | SI         | SI        |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11   | SI               | SI        | SI         | SI        |
| 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 | SI               | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22   | n.a <sup>2</sup> | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22  | SI               | SI        | SI         | SI        |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)                                      | SI               | SI        | SI         | SI        |
| 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        |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32   | SI               | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1   | SI               | SI        | SI         | SI        |

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.