

Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ai sensi della: 1) Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF
2) Deliberazione ARERA 29 luglio 2025 n. 374

Ambito tariffario: Comune di Villa Carcina (BS)

Periodo di riferimento: ANNO 2025

INDICE	
1. Premessa	2
2. Lo schema regolatorio di riferimento.....	2
3. Qualità tecnica e contrattuale.....	4
4. Carta della qualità.....	4
5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	4
6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	4
7. Titolo IV: Punti di contatto con l’utente.....	5
8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	5
9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	5
10. Art. 3 Delibera 15/2022/R/Rif	5
11. Regolamento TARI.....	6
12. Art.58.1: Comunicazione utenze	6

1. Premessa

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, 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 (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

La nuova regolazione, nel rispetto dell'art.2 "Ambito di applicazione" Delibera 15/2022, si applica a tutti i gestori che svolgono i servizi che compongono il servizio rifiuti.

Il Comune in qualità di gestore tariffe e rapporto con gli utenti a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la nuova regolazione della qualità del servizio rifiuti.

Il gestore, ai fini dell'applicazione dell'art.56 del TQRIF "Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità" si è dotato di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni, di competenza, richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

Il Comunicato Operatori pubblicato da Arera in data 3 febbraio 2025 ha stabilito che la "Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari" è elaborata esclusivamente mediante apposito modello predisposto dall'Autorità. La relazione di competenza del gestore è allegata al presente documento ed è trasmessa all'Autorità.

Con la Deliberazione 374 del 29/07/2025 avente ad oggetto: "*Completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR) e l'aggiornamento della deliberazione Arera n. 15/2022/R/RIF*" Arera introduce nell'Allegato B del provvedimento all'art. 57/bis l'obbligo per gli ETC di validazione dei dati di qualità in termini di completezza, correttezza e congruità.

2. Lo schema regolatorio di riferimento

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell'art. 3 "Schemi regolatori" della Delibera 15/2022, ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L'Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello Schema I "obblighi minimi" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 del TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

APPENDICE I Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	
	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	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
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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
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 <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

3. Qualità tecnica e contrattuale

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif e dalla Delibera 374/2025 è articolato in qualità contrattuale (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e qualità tecnica (attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade).

Nell'ambito territoriale del Comune le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono erogate da più gestori, in particolare:

- Comune: è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti si applicano le seguenti disposizioni:

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

4. Carta della qualità

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art.5 del TQRIF ha integrato in un unico testo i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i propri servizi di competenza. Il Comune ha approvato un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento, ai sensi dell'art.3 del TITR è stato pubblicato sul sito web del Comune: <https://www.comune.villacarcina.bs.it/it/page/raccolta-differenziata-dei-rifiuti>

e del gestore del servizio Aprica: <https://www.apricaspa.it/it/villa-carcina/servizi/trasparenza-arera>

5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La modulistica destinata agli utenti per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Richiesta di attivazione del servizio (Art.6 TQRIF)
- Risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art.7 TQRIF)
- Richiesta di variazione e cessazione del servizio (Art.10 TQRIF)
- Risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio (Art.11 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del Comune, compilabile online e disponibile presso l'ufficio Tributi dell'Ente.

6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

La modulistica destinata agli utenti per i reclami, le richieste scritte di informazioni e la rettifica degli importi addebitati è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF. Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Reclamo scritto e richiesta di rettifica degli importi addebitati (Art.17 TQRIF)
- Risposta ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati (Art.18 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del Comune, compilabile online e disponibile presso l'ufficio Tributi dell'Ente.

7. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.

Il Comune mette a disposizione delle utenze uno sportello fisico presso la sede comunale al quale l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, informazioni relativamente al servizio rifiuti e consultazione del documento di riscossione della tassa rifiuti.

Il Comune, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in applicazione dell'art.20 "Obbligo di servizio telefonico" ha il numero dell'ufficio Tributi a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il servizio telefonico e lo sportello fisico garantisce all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art.22.1 del TQRIF "*Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente*".

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporti con le utenze rispetta l'art.20 in quanto è attivo il seguente numero verde: [800595023](tel:800595023)

8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Le disposizioni presenti nel Titolo V, relative all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, sono state recepite nel Regolamento Comunale vigente:

- Termine per il pagamento
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
- Periodicità di riscossione
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
- Modalità e tempo di rettifica per gli importi non dovuti

9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il Comune è il soggetto che si occupa della gestione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare sono presentate dagli utenti tramite e-mail o servizio telefonico.

10. ART. 3 Delibera 15/2022/R/Rif

L'art.3 della Delibera 15/2022/R/Rif "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" attribuisce al gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti l'obbligo di verificare la documentazione ricevuta dalle utenze non domestiche, che smaltiscono in tutto o in parte i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, entro il 31 gennaio. Il Comune in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti ha verificato la correttezza e l'idoneità della documentazione ricevuta dalle utenze non domestiche, in particolare:

- le quantità di rifiuti avviate a recupero o riciclo sulla base dei formulari ricevuti dalle utenze non domestiche;
- la completezza delle informazioni richieste dall'art.3.2 della Delibera 15/2022.

Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione il Comune ha comunicato alle utenze non domestiche l'esito della verifica della documentazione.

Il gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti ha predisposto la modulistica destinata agli utenti al fine di rispondere agli obblighi previsti dall'art.3 della Delibera 15/2022. I moduli sono stati elaborati sono:

- Comunicazione di uscita dal servizio pubblico per avvio a recupero/riciclo con operatore privato di tutti i rifiuti urbani (Art. 3 Delibera 15/2022)
- Comunicazione alle utenze dell'esito della verifica della documentazione attestante l'avvio a recupero/riciclo parziale o totali dei rifiuti urbani

11. Regolamento TARI

Tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente e dal TQRIF aventi ad oggetto l'applicazione della Tari, che nel territorio comunale è di natura tributaria, sono stati recepiti nel Regolamento Tari Comunale.

12. Art.58.1: Comunicazione utenze

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti comunica il numero di utenze al 31 dicembre 2025 suddivise per tipologia UTENZE DOMESTICHE e UTENZE NON DOMESTICHE.