



## ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO (A.T.A.) DELL'AMBITO OTTIMALE ATO 4 - FERMO

**DELIBERAZIONE N. 2 DEL 20-04-2023**

**COPIA**

**OGGETTO: DELIBERA ARERA N. 15/2022/R/RIF “REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI” – INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO AI SENSI DELL’ART. 3, COMMA 1, DELL’ALLEGATO “A” DELLA DELIBERA ARERA N. 15/2022/R/RIF.**

Il giorno 20 aprile 2023 in Fermo, Largo Don Gaspare Morello n. 2/4, nella Sala del Consiglio della Provincia di Fermo, previo espletamento delle formalità previste dalla vigente normativa, si è riunita l’Assemblea Territoriale d’Ambito dell’Ambito ottimale N. 4 di Fermo convocata per le ore 16:30, in prima convocazione, ed alle ore 17:30, in seconda convocazione, con nota in data 12 aprile 2023 prot. n. 6152.

La seduta ha inizio in seconda convocazione alle ore 18:25 e sono presenti, con diritto di voto, i seguenti componenti:

<b>N.</b>	<b>PRESENZA</b>	<b>ENTE</b>	<b>P=Presidente S=Sindaco D=Delegato</b>	<b>Quota presente</b>	<b>Quota assente</b>
1	P	Provincia di Fermo	P	5,00%	
2	A	Comune di Altidona			1,72%
3	A	Comune di Amandola			2,61%
4	A	Comune di Belmonte Piceno			0,45%
5	A	Comune di Campofilone			1,09%
6	A	Comune di Falerone			1,94%
7	P	Comune di Fermo		19,44%	

8	A	Comune di Francavilla d'Ete			0,61%
9	P	Comune di Grottazzolina	S	1,71%	
10	P	Comune di Lapedona	S	0,74%	
11	A	Comune di Magliano di Tenna			0,78%
12	P	Comune di Massa Fermana	S	0,58%	
13	A	Comune di Monsampietro Morico			0,44%
14	P	Comune di Montappone	S	0,97%	
15	P	Comune di Monte Giberto	S	0,54%	
16	A	Comune di Monte Rinaldo			0,28%
17	A	Comune di Monte San Pietrangeli			1,45%
18	P	Comune di Monte Urano	S	4,22%	
19	A	Comune di Monte Vidon Combatte			0,35%
20	P	Comune di Monte Vidon Corrado	S	0,45%	
21	P	Comune di Montefalcone Appennino	S	0,40%	
22	A	Comune di Montefortino			1,50%
23	P	Comune di Montegiorgio	S	3,94%	
24	P	Comune di Montegranaro	S	6,76%	
25	A	Comune di Monteleone di Fermo			0,31%
26	P	Comune di Montelparo	D	0,67%	
27	A	Comune di Monterubbiano			1,52%
28	A	Comune di Montottone			0,68%
29	A	Comune di Moresco			0,37%
30	P	Comune di Ortezzano	S	0,47%	
31	P	Comune di Pedaso	D	1,39%	
32	A	Comune di Petritoli			1,46%
33	P	Comune di Ponzano di Fermo	D	1,00%	
34	P	Comune di Porto San Giorgio	D	7,86%	

35	P	Comune di Porto Sant'Elpidio	S	12,52%	
36	P	Comune di Rapagnano	S	1,14%	
37	P	Comune di Santa Vittoria in Matenano	S	0,99%	
38	P	Comune di Sant'Elpidio a Mare	D	8,83%	
39	P	Comune di Servigliano	S	1,36%	
40	A	Comune di Smerillo			0,32%
41	A	Comune di Torre San Patrizio			1,15%

**Enti presenti** = n. 22 (quote di partecipazione = 80,98%)

**Enti assenti** = n. 19

Presiede il PRESIDENTE MICHELE ORTENZI

Partecipa il VICE SEGRETARIO GENERALE LUCIA MARINANGELI

**PARERE:**

Ai sensi dell'art. 49, 1° comma del D.Lgs. n. 267/2000, si esprime parere  
Favorevole IN ORDINE alla Regolarita' tecnica  
Espresso in data 12-04-2023

Il Direttore Dott. Dino Vesprini

 Firmato

Di seguito la proposta di deliberazione di cui all'oggetto:

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**PREMESSO** che:

- L'Assemblea Territoriale d'Ambito – A.T.A. – dell'Ambito Territoriale Ottimale – n 4, ai sensi della L.R. n. 24/2009 e s.m.i. recante “Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati”, svolge le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito della Regione Marche, di cui all'art. 201 del D. Lgs. n. 152/2006.
- L'art. 7 della L.R. 24/2009 – rubricato “*Attribuzione delle competenze per l'organizzazione, l'affidamento e il controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti*” dispone che “*In attuazione dell'articolo 2, comma 186bis, della legge 23 dicembre 2009, n.191( Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato- Legge finanziaria 2010) le funzioni già esercitate dalle Autorità d'ambito di cui all'articolo 201 del d.lgs. 152/2006 sono svolte dall'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) alla quale partecipano obbligatoriamente i Comuni e la Provincia ricadenti in ciascun ATO. L'ATA è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia gestionale, amministrativa e di bilancio. I rapporti tra gli enti locali appartenenti all'ATA sono regolati da apposita convenzione, stipulata ai sensi dell'articolo 30 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali). All'A.T.A. partecipano obbligatoriamente i Comuni e la Provincia ricadenti in ciascun ATO; l'Assemblea è presieduta dal Presidente della Provincia, che ne ha la rappresentanza legale, ed è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia gestionale, amministrativa e di bilancio.*”
- L'A.T.A. è sottoposta alle disposizioni, per quanto compatibili, concernenti l'ordinamento giuridico degli Enti Locali di cui al D. Lgs. 18 agosto 2000, n.267 e s.m.i., ai sensi dell'art.14 della Convenzione sottoscritta dalla Provincia di Fermo e dai 40 Comuni ricadenti nella stessa in data 14 aprile 2015;

**VISTE**, le Deliberazioni ARERA:

- n.363/2021, “*Approvazione del metodo tariffario rifiuti (mtr-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025*”, con la quale è stato delineato il Metodo Tariffario (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;
- n. 15/2022, “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” e il suo Allegato “A” - “*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* “ con cui l'Autorità ha definito e approvato il 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.

**CONSIDERATO** che la sopracitata Deliberazione n. 15/2022 dispone 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.”

		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

- ✓ Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella Tabella 1 dell’Articolo 53.1.” :

**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 all'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

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%

- ✓ “Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell’Appendice I allegata al presente TQRIF”:

#### 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.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all’Articolo 35.2	SI	SI	SI	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 assicura 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.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all’Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all’Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all’Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all’Articolo 48	SI	SI	SI	SI

**RILEVATO** che la predetta Deliberazione ARERA n. 15/2022 poneva in capo all’ATA, in quanto Ente di governo dell’ambito territoriale ottimale dell’ATA 4 di Fermo, ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., **gli obblighi di determinazione** di qualità contrattuale e tecnica dei servizi di igiene urbana entro il 31.03.2022;

**EVIDENZIATO** che l'ATA4 - Fermo in risposta agli adempimenti richiesti dalla Deliberazione ARERA n. 15/2022 con nota del 08.03.2022 ha comunicato a tutti i Comuni dell'ambito che “ ... *relativamente agli indirizzi richiesti a questa ATA circa il livello di qualità contrattuale del servizio si evidenzia che lo schema regolatorio sulla qualità del servizio discenderà dalla gara d'ambito che dovrà essere effettuata dopo l'approvazione del Piano d'Ambito dell'ATA e nella quale dovranno essere individuati gli obiettivi prestazionali che il gestore aggiudicatario dovrà raggiungere nell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti*”;

**DATO ATTO** che l'Assemblea Territoriale d'Ambito dell'ATO n.4 – Fermo con deliberazione n. 5 nella seduta del 02.08.2022 ha approvato il “***Piano d'Ambito per la gestione dei rifiuti urbani dell'ATA 4 Fermo***”;

**CONSIDERATO** che dal posizionamento negli schemi della matrice discendono obblighi di monitoraggio degli indicatori e di risposta alle richieste dell'utenza diversi a seconda dei “livelli qualitativi” che ogni schema individua (“minimo”, “intermedio” e “avanzato”);

**RILEVATO** che, ai fini del posizionamento negli schemi della matrice, si deve fare riferimento alle attuali previsioni contenute nei Contratti di Servizio, nella Carta della qualità e nei Regolamenti di gestione del Servizio vigenti, in termini di parametri e indicatori di prestazione da rispettare da parte del gestore del servizio rifiuti o del singolo servizio che lo compone (come, ad esempio, le attività di gestione della riscossione del tributo e di contenzioso, attualmente in capo ai singoli Comuni);

**PRESO ATTO**, inoltre che non è mai stata approvata o adottata una Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**CONSIDERATO** che:

- l'applicazione del TQRIF a partire dal 01.01.2023 necessita di un'analitica valutazione delle gestioni esistenti e dei relativi obblighi contrattuali per ogni ambito tariffario;
- tra gli obiettivi dell'ATA vi è quello di favorire su scala di ambito un livello dei servizi standardizzato e omogeneo per cui l'adozione del TQRIF rappresenta un importante momento di un processo volto ad uniformare l'erogazione dei servizi nell'intero territorio;

**DATO ATTO** che, sulla base di quanto rilevato e nelle more della rilevazione puntuale di cui sopra, si ritiene di inquadrare tutti i gestori del servizio di gestione rifiuti che operano nei comuni appartenenti all'Ambito all'interno dello **Schema I (Livello qualitativo minimo)**, rinviando l'adozione di standard qualitativi più elevati a quando si sarà raggiunta la conformità al set informativo minimo previsto da ARERA per tale Schema (e comunque prima della fine dell'attuale periodo regolatorio: anni 2022-2025);

**RITENUTO** di non individuare obblighi di servizio e standard migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi in quanto determinerebbero un ulteriore e significativo impatto economico sulla determinazione della tariffa per la predisposizione del PEF unitario 2022-2025;

**DATO ATTO**, comunque, che restano validi gli obblighi di servizio e di qualità previsti dai contratti di servizio vigenti e, pertanto, i Gestori dei diversi servizi sono tenuti al rispetto delle condizioni già adottate, anche qualora le stesse risultino maggiormente performanti rispetto allo schema regolatorio indicato;

**RITENUTO** quindi di comunicare ad ARERA, nelle modalità dalla stessa esplicitate, l'adozione dello schema regolatorio "I";

**RITENUTO**, inoltre, di avviare il procedimento con gli attuali Gestori dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade finalizzato alla redazione da parte dell'ATA di un'unica Carta della Qualità dei servizi, come disposto dall'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

**VISTI:**

- il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i;
- L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i.;
- la Deliberazione ARERA n. 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR 2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025";
- la Deliberazione ARERA n. 15/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica di cui all'art. 49, co. 1 del D.Lgs n. 267/2000;

**Sulla base di quanto in precedenza premesso e considerato, si propone all'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dei Rifiuti dell'ATO 4 Fermo di deliberare:**

1. Di stabilire che la premessa narrativa è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e si intende qui richiamata e approvata;
2. di adottare, ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) lo schema regolatorio "I" tra quelli indicati da ARERA, ovvero dello schema regolatorio che prevede obblighi di qualità contrattuale e tecnica, senza vincoli di performance, come indicato nella tabella seguente:

<b>SCHEMA REGOLATORIO I</b>	
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI</b>	<b>Descrizione obblighi per i Gestori dei vari servizi</b>

<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> (art 5 TQRIF)</p>	<p>L'ATA approva per ogni singola gestione <u>un'unica Carta della qualità del servizio integrato</u>, con <u>obbligo di pubblicazione</u> sul sito web da parte di ciascun <b>Gestore dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di gestione dei rifiuti urbani</b>.</p> <p>La Carta della qualità deve indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo schema regolatorio (scelto tra i 4 proposti da ARERA);</li> <li>• per ciascun servizio: gli obblighi di servizio, gli indicatori e relativistandard di qualità contrattuale previsti dall'Autorità, gli eventuali standard ulteriori o migliorativi.</li> </ul>
<p><b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> (artt. 6 -7 TQRIF)</p>	<p>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve rendere disponibile un modulo standard per la richiesta di attivazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compilabile online, ma anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici;</li> <li>• con campi relativi ai dati utenti prestabiliti;</li> <li>• contenente tutte le informazioni di erogazione dei servizi.</li> </ul> <p>Il Gestore deve adottare una procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti, secondo le modalità previste da ARERA.</p>
<p><b>MODALITÀ PER VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO</b> (artt. 10 - 11 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve rendere disponibile un <u>modulo standard per la richiesta di variazione o cessazione del servizio</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compilabile online, ma anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici;</li> <li>• con campi relativi ai dati utenti prestabiliti;</li> <li>• contenente tutte le informazioni di erogazione dei servizi.</li> </ul> <p>Il Gestore deve adottare una <u>procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti</u>, secondo le modalità previste da ARERA.</p>
<p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI</b> (artt. 13 – 17 – 18 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gestione dei rifiuti urbani</b> devono: adottare un metodo di registrazione dei reclami scritti, tramite un <b>modulo standard con informazioni obbligatorie</b>;</li> <li>• formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta.</li> </ul> <p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve adottare una <u>procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti</u>, secondo modalità stringenti.</p>

<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO</b> (artt. 20 – 22 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori dell'attività di gestione tariffe e i Gestori dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti</b> hanno l'obbligo di disporre di almeno un <b>numero verde totalmente gratuito</b> a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiedere informazioni e istruzioni;</li> <li>• segnalare disservizi;</li> <li>• prenotare il servizio di ritiro su chiamata;</li> </ul> <p>richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>
<p style="text-align: center;"><b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b> (titolo V TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve attenersi alle indicazioni ARERA per quanto concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il termine di scadenza per il pagamento;</li> <li>• la modalità e gli strumenti di pagamento;</li> <li>• la periodicità di riscossione;</li> <li>• la rateizzazione dei pagamenti;</li> <li>• la modalità e il tempo di rettifica degli importi non dovuti.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI</b> (artt. 29 – 30 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> garantisce all'utente, su richiesta dello stesso nelle modalità individuate da ARERA, il <b>ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi</b>, secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza</b> almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti;</li> <li>• se previsto dal Contratto in essere, può essere richiesto il servizio di raccolta su chiamata per altre frazioni di rifiuti urbani.</li> </ul> <p><i>In presenza di Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, è possibile:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>effettuare un numero di ritiri annuali inferiori a quanto indicato;</i></li> <li>• <i>corrispettivo minimo in capo all'utente.</i></li> </ul> <p>Obbligo di servizio su chiamata senza oneri aggiuntivi per gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE</b> (artt. 32 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti e i Gestori dello spazzamento e lavaggio delle strade</b> devono gestire le <b>segnalazioni per disservizi</b> e la <b>richiesta di riparazione delle attrezzature</b>, presentate dall'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a mezzo posta;</li> <li>• via e-mail;</li> <li>• mediante sportello fisico e online, ove previsto;</li> <li>• tramite il servizio telefonico.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b> (artt. 35 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> predisponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato;</li> <li>• <b>un Programma delle attività di raccolta e trasporto</b>, indicando per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività;</li> <li>○ la frazione di rifiuto oggetto di raccolta;</li> </ul> </li> <li>• consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</li> </ul>

<p><b>PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b></p> <p>d</p>	<p><b>Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade</b> predispone un <b>programma delle attività di spazzamento e lavaggio</b>, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p>
<p><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)</b></p> <p>a</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> deve disporre di un <b>numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24</b>, sia da rete fissa, che da rete mobile.</p>

tto che la suddetta scelta è adeguata alle previsioni del Piano d'Ambito, adottato dall'Assemblea nella seduta del 02.08.2022;

4. di dare atto che restano validi gli obblighi di servizio e di qualità previsti dai contratti di servizio vigenti e, pertanto, i Gestori dei diversi servizi sono tenuti al rispetto delle condizioni già adottate, anche qualora le stesse risultino maggiormente performanti rispetto allo schema regolatorio indicato;
5. di dare mandato all'ATA di comunicare ad ARERA, nelle modalità dalla stessa esplicitate, l'adozione dello schema regolatorio "I";
6. di avviare il procedimento con gli attuali Gestori dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade finalizzato alla redazione da parte dell'ATA di un'unica Carta della Qualità dei servizi, come disposto dall'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
7. di rendere il presente atto immediatamente eseguibile, riscontrata l'urgenza del caso, ai sensi dell'art. 134, co. 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Il Direttore  
F.to Dott. Dino Vesprini

Il Presidente rende la relazione come da documento istruttorio sopra riportato.

Terminata la relazione, il Presidente, preso atto che nessuno chiede di intervenire, pone in votazione l'approvazione dell'atto.

### **L'ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO (A.T.A.) DELL'ATO 4 – FERMO**

**VISTA** la Legge Regionale Marche 12 ottobre 2009, n. 24 recante *“Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati”*;

**VISTA** la Legge Regionale Marche 25 ottobre 2011, n. 18 recante “*Attribuzione delle funzioni in materia di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e modifiche alla Legge Regionale 12 ottobre 2009, n. 24: ‘Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati’*”;

**VISTA** la “*Convenzione per l’esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell’Assemblea Territoriale d’Ambito (ATA) dell’Ambito Territoriale Ottimale ATO 4 – Fermo*”, approvata e sottoscritta dai Comuni della Provincia di Fermo e dalla Provincia stessa in data 14 aprile 2015;

**CON** la seguente votazione espressa nei modi di legge:

favorevoli n. 18 degli Enti presenti (pari al 77,08% delle quote di partecipazione alla Convenzione), astenuti 4 (Massa Fermana, Montappone, Santa Vittoria in Matenano e Servigliano, pari al 3,90% delle quote di partecipazione alla Convenzione)

### DELIBERA

1. Di stabilire che la premessa narrativa è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e si intende qui richiamata e approvata;
2. di adottare, ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) lo schema regolatorio “I” tra quelli indicati da ARERA, ovvero dello schema regolatorio che prevede obblighi di qualità contrattuale e tecnica, senza vincoli di performance, come indicato nella tabella seguente:

<b>SCHEMA REGOLATO RIO I</b>	
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI</b>	<b>Descrizione obblighi per i Gestori dei vari servizi</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI (art 5 TQRIF)</b>	<p>L’ATA approva per ogni singola gestione <b>un’unica Carta della qualità del servizio integrato, con obbligo di pubblicazione</b> sul sito web da parte di ciascun <b>Gestore dell’attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di gestione dei rifiuti urbani.</b></p> <p>La Carta della qualità deve indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo schema regolatorio (scelto tra i 4 proposti da ARERA);</li> <li>• per ciascun servizio: gli obblighi di servizio, gli indicatori e relativistandard di qualità contrattuale previsti dall’Autorità, gli eventuali standard ulteriori o migliorativi.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> (artt. 6 -7 TQRIF)</p>	<p>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve rendere disponibile un modulo standard per la richiesta di attivazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compilabile online, ma anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici;</li> <li>• con campi relativi ai dati utenti prestabiliti;</li> <li>• contenente tutte le informazioni di erogazione dei servizi.</li> </ul> <p>Il Gestore deve adottare una procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti, secondo le modalità previste da ARERA.</p>
<p style="text-align: center;"><b>MODALITÀ PER VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO</b> (artt. 10 - 11 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve rendere disponibile un <b><u>modulo standard per la richiesta di variazione o cessazione del servizio</u></b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compilabile online, ma anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici;</li> <li>• con campi relativi ai dati utenti prestabiliti;</li> <li>• contenente tutte le informazioni di erogazione dei servizi.</li> </ul> <p>Il Gestore deve adottare una <b><u>procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti</u></b>, secondo le modalità previste da ARERA.</p>
<p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI</b> (artt. 13 – 17 – 18 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gestione dei rifiuti urbani</b> devono: adottare un metodo di registrazione dei reclami scritti, tramite un <b>modulo standard con informazioni obbligatorie</b>;</li> <li>• formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta.</li> </ul> <p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve adottare una <b><u>procedura tracciabile per l'accoglimento delle richieste e conseguenti risposte agli utenti</u></b>, secondo modalità stringenti.</p>

<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO</b> (artt. 20 – 22 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori dell'attività di gestione tariffe e i Gestori dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti</b> hanno l'obbligo di disporre di almeno un <b><u>numero verde totalmente gratuito</u></b> a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiedere informazioni e istruzioni;</li> <li>• segnalare disservizi;</li> <li>• prenotare il servizio di ritiro su chiamata;</li> </ul> <p>richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>
<p style="text-align: center;"><b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b> (titolo V TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b> deve attenersi alle indicazioni ARERA per quanto concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il termine di scadenza per il pagamento;</li> <li>• la modalità e gli strumenti di pagamento;</li> <li>• la periodicità di riscossione;</li> <li>• la rateizzazione dei pagamenti;</li> <li>• la modalità e il tempo di rettifica degli importi non dovuti.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALISERVIZI</b> (artt. 29 – 30 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> garantisce all'utente, su richiesta dello stesso nelle modalità individuate da ARERA, il <b><u>ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi</u></b>, secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza</u></b> almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti;</li> <li>• se previsto dal Contratto in essere, può essere richiesto il servizio di raccolta su chiamata per altre frazioni di rifiuti urbani.</li> </ul> <p><i>In presenza di Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, è possibile:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>effettuare un numero di ritiri annuali inferiori a quanto indicato;</i></li> <li>• <i>un corrispettivo minimo in capo all'utente.</i></li> </ul> <p>Obbligo di servizio su chiamata senza oneri aggiuntivi per gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE</b> (artt. 32 TQRIF)</p>	<p><b>I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti e i Gestori dello spazzamento e lavaggio delle strade</b> devono gestire le <b><u>segnalazioni per disservizi</u></b> e la <b><u>richiesta di riparazione delle attrezzature</u></b>, presentate dall'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a mezzo posta;</li> <li>• via e-mail;</li> <li>• mediante sportello fisico e online, ove previsto;</li> <li>• tramite il servizio telefonico.</li> </ul>

<p><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b> (artt. 35 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> predispone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</u>, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitorie le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato;</li> <li>· <u>un Programma delle attività di raccolta e trasporto</u>, indicandoper ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività;</li> <li>○ la frazione di rifiuto oggetto di raccolta;</li> </ul> </li> <li>· consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</li> </ul>
--	---

<p><b>PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b></p>	<p><b>Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade</b> predispone un <u>programma delle attività di spazzamento e lavaggio</u>, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p>
<p><b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b> (art. 48 TQRIF)</p>	<p><b>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti</b> deve disporre di un <u>numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24</u>, sia da rete fissa, che da rete mobile.</p>

3. di dare atto che la suddetta scelta è adeguata alle previsioni del Piano d'Ambito, adottato dall'Assemblea nella seduta del 02.08.2022;
4. di dare atto che restano validi gli obblighi di servizio e di qualità previsti dai contratti di servizio vigenti e, pertanto, i Gestori dei diversi servizi sono tenuti al rispetto delle condizioni già adottate, anche qualora le stesse risultino maggiormente performanti rispetto allo schema regolatorio indicato;
5. di dare mandato all'ATA di comunicare ad ARERA, nelle modalità dalla stessa esplicitate, l'adozione dello schema regolatorio "I";
6. di avviare il procedimento con gli attuali Gestori dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade finalizzato alla redazione da parte dell'ATA di un'unica Carta della Qualità dei servizi, come disposto dall'art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Con separata votazione che dà il seguente risultato:

favorevoli n. 18 degli Enti presenti (pari al 77,08% delle quote di partecipazione alla Convenzione), astenuti 4 (Massa Fermana, Montappone, Santa Vittoria in Matenano e Servigliano, pari al 3,90% delle quote di partecipazione alla Convenzione)

la presente deliberazione viene resa immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE DELLA ASSEMBLEA  
TERRITORIALE D'AMBITO – ATO 4  
FERMO

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

F.to Michele Ortenzi

F.to Dott.ssa Lucia Marinangeli

---

Si certifica che una copia informatica della presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio on-line dal 02-05-2023 per giorni 30 consecutivi, ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. n. 267/2000.

Fermo lì, 02-05-2023

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to Dott.ssa Laura Mancini

---

#### CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 20-04-2023 in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Fermo lì, 02-05-2023

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to Dott.ssa Laura Mancini

**Il presente documento costituisce copia dell'originale**