

## ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Nuovi standard di qualità tecnici e contrattuali omogenei nel Paese che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023

### **COMUNE DI BRIGNAGNO GERA D'ADDA**

Gestori del servizio: ATI BERGAMELLI SRL – G.ECO SRL

#### RELAZIONE

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1/1/23 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuali e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'E.T.C. (Ente Territoriale Competente) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'E.T.C. medesimo in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità vigenti.

#### L'E.T.C. ha scelto lo schema I

		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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO

## QUALITA' CONTRATTUALE

### 1) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio:

a) Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta:

di competenza comunale

b) Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari) consentendo all'E.T.C. di prevedere tempistiche più stringenti nelle gestioni in tariffazione puntuale:

di competenza comunale

c) Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti:

di competenza comunale

d) Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano, in tutto o in parte, della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico:

di competenza comunale

### 2) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati:

a) Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta:

- I reclami ricevuti telefonicamente dall'utente stesso vengono evasi in giornata (se l'operatore è presente ancora sul territorio) o il giorno successivo, intervenendo alla risoluzione del problema con l'utente.  
La segnalazione verrà risolta dalla Società a cui il singolo servizio è stato affidato (BERGAMELLI/G.ECO SERVIZI).
- I reclami scritti ricevuti attraverso mail vengono evasi in giornata (se l'operatore è presente ancora sul territorio) o il giorno successivo, farà seguito la risposta a mezzo mail mettendo in conoscenza anche l'ufficio tecnico del Comune.  
La segnalazione verrà risolta dalla Società a cui il singolo servizio è stato affidato in sede di gara (BERGAMELLI o G.ECO SERVIZI).

### 3) Punti di contatto con l'utente:

- a) Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

**Il numero verde 800 939 971** è attivo già dall'inizio del servizio 01/06/2014 per la segnalazione di tutti i disservizi o eventuali richieste di assistenza.

Il numero verde è stato indicato sulla Carta dei Servizi consegnata al Comune a novembre 2015 e sul calendario delle raccolte comunali a partire dall'annualità 2022.

- b) Mentre rimane l'esonero dalle misure in materia di punti di contatto per la gestione della sola attività di spazzamento e lavaggio strade; i disservizi verranno comunicati direttamente dal Comune.

### 4) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti:

- a) Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)  
di competenza comunale
  
- b) Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo pari a 100€) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi);
  - i. Utenti che dichiarino di essere beneficiari del *bonus sociale per disagio economico* previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - ii. Ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo criteri definiti dall'E.T.C.;
  - iii. Qualora l'importo superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.  
di competenza comunale

#### 5) Rettifica degli importi non dovuti:

- a) Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati:  
di competenza comunale
  
- b) Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati:  
di competenza comunale

#### 6) Ritiro dei rifiuti su chiamata:

- a) Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi uniforme a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi);

Il Gestore è disponibile ad estendere il ritiro di rifiuti ingombranti, effettuato con furgone, anche alle utenze che ne faranno richiesta direttamente al Comune; ovviamente il ritiro verrà effettuato solo nei giorni in cui il gestore risulti già presente sul territorio.

b) Possibilità per E.T.C. d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore sotto determinate condizioni (disponibilità nelle gestioni di centri di raccolta o sistemi alternativi al ritiro domiciliare) di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento a:

i. La riduzione del numero di ritiri minimi;

di competenza comunale

ii. L'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale:

di competenza comunale

c) Introduzione di misure svolte a tutelare gli utenti che dichiarano di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica, quali gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e gli ulteriori utenti individuati sulla base di criteri definiti dall'ETC.

Il Gestore ha dato la propria disponibilità al ritiro di rifiuti ingombranti per le utenze che hanno maggiormente bisogno di aiuto definite "fragili": anziani e disabili.

d) Estensione – laddove già previsto nel *Contratto di servizio* – delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti **anche ad altre frazioni di rifiuti urbani** che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate.

Il Gestore ha dato la propria disponibilità al ritiro di beni durevoli quali frigoriferi e lavatrici (RAEE) per le utenze che hanno maggiormente bisogno di aiuto definite "fragili": anziani e disabili.

- 7) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare:  
solo per schemi regolatori II, III e IV.

## QUALITA' TECNICA

### 1) Continuità e regolarità del servizio:

#### a) Mappatura dei contenitori della raccolta stradale di prossimità:

Il servizio di raccolta rifiuti sul territorio viene svolto:

- RSU – frazione secca: i rifiuti vengono raccolti mediante utilizzo di sacchetti trasparenti a perdere lasciati a bordo strada;
- FORSU- frazione organica: i rifiuti vengono raccolti mediante utilizzo d secchielli di piccole dimensioni a rendere lasciati a bordo strada – ogni utenza ha il proprio secchiello, all'interno verrà posto il sacchetto biodegradabile;
- FRAZIONI DIFFERENZIATE “Vetro e lattine”: i rifiuti vengono raccolti mediante utilizzo di contenitori rigidi a rendere lasciati a bordo strada (solo per le grandi utenze vengono utilizzati bidoni da 120 e 240 litri);
- FRAZIONI DIFFERENZIATE “Carta e cartone”: i rifiuti vengono raccolti mediante utilizzo di scatoloni/pacchi a perdere o in contenitori rigidi a rendere, lasciati a bordo strada;
- FRAZIONI DIFFERENZIATE “Plastica”: i rifiuti vengono raccolti mediante utilizzo di sacchi a perdere lasciati a bordo strada.

b) Predisposizione di un programma delle attività di:

- raccolta e trasporto a impianti autorizzati effettuati nei seguenti giorni con inizio servizi a partire dalle ore 6 e dalle ore 7 per la sola frazione vetro:

<u>Servizio</u>	<u>Lunedì</u>	<u>Martedì</u>	<u>Mercoledì</u>	<u>Giovedì</u>	<u>Venerdì</u>	<u>Sabato</u>
Secco	X					
Forsu				X		
Forsu (periodo dal 15/06 al 15/09) *	X			X		
Carta**				X		
Plastica**				X		
Vetro e Lattine					X	

\*servizio aggiuntivo

\*\*i servizi di raccolta carta e plastica vengono effettuati a settimane alterne.

- spazzamento e lavaggio strade effettuato nei seguenti giorni:

<u>Servizio</u>	<u>Lunedì</u>	<u>Martedì</u>	<u>Mercoledì</u>	<u>Giovedì</u>	<u>Venerdì</u>	<u>Sabato</u>
Spazzamento stradale meccanico						
ZONA A				X		
ZONA B		X				
Pulizia area mercato				X		
Spazzamento manuale di Via Matteotti e varie		X			X	
Pulizia zona industriale (ogni due settimane)				X		

In allegato planimetria di tutte le strade/vie dove è previsto il servizio di spazzamento strade con suddivisione delle zone A e B.

## 2) Sicurezza del servizio

a+b) Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h.24 sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento di chiamata, per le segnalazioni inerenti a **SITUAZIONI DI PERICOLO identificate e comunicate dall'E.T.C. al gestore.**

Il Gestore mette a disposizione **Il numero verde 800 939 971** (come previsto dal CSA) con risposta dalle ore 8 alle ore 12 e dalle 14 alle 18 dal lunedì al venerdì.

**Rimane a carico del Comune la risposta nella fascia oraria non indicata sopra.**

### **FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI**

*(in caso di servizio non integrato)*

Il servizio viene svolto dall'ATI BERGAMELLI SRL – G.ECO SRL pertanto le comunicazioni svolte da entrambe le Società avvengono nel rispetto delle norme tramite porta elettronica tradizionale o posta elettronica certificata.

I flussi riferiti alla raccolta effettuate sul territorio, di tutti i rifiuti, vengono inviate dalla capogruppo BERGAMELLI SRL direttamente al Comune al fine di effettuare controlli necessari.

I dati (mensili e chiusura) sul portale O.R.S.O. della Provincia di Bergamo vengono inseriti dal Comune.

La trasmissione della dichiarazione annuale M.U.D. viene effettuata dal Gestore BERGAMELLI SRL.

## OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

La presente relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio viene firmata dal Legale Rappresentante della Società BERGAMELLI SRL in qualità di gestore del servizio e verrà inviata all'Autorità ARERA e all'E.T.C.

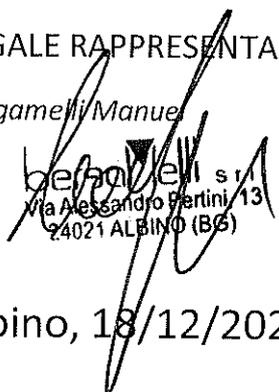
## VERIFICA E PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITA'

Il Gestore avrà sul proprio sito web un collegamento dove l'utente potrà prendere visione:

- Calendario annuale delle raccolte
- Planimetrie delle vie riferite allo spazzamento
- Ubicazione contenitori pile esauste e farmaci scaduti
- Carta dei Servizi
- Relazione ARERA

LEGALE RAPPRESENTANTE

Bergamelli Manuel

  
Bergamelli s.r.l.  
Via Alessandro Pertini, 13  
24021 ALBINO (BG)

Albino, 18/12/2022