

CAMB/2023/12 del 27 febbraio 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: Area Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007: avvio del procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori. .

IL PRESIDENTE
F.to Assessore Francesca Lucchi

CAMB/2023/12

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno 2023 il giorno 27 del mese di febbraio alle ore 14.30 il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2023/0001923 del 22/02/2023, si è riunito mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sig.ri:

N	Nome	ENTE	Prov.	Carica	P/A
1	Quintavalla Luca Giovanni	Comune di Castelvetro Piacentino	PC	Sindaco	P
2	Trevisan Marco	Comune di Salsomaggiore Terme	PR	Consigliere	P
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	A

Il Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

Oggetto: Area Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007: avvio del procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori.

Visti:

- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23 e ss.mm.ii., recante “*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente*”;
- il comma 461 art. 2 L. 24 dicembre 2007, n. 244, (Legge Finanziaria per il 2008);
- la Delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 “Testo unico della qualità tecnica e contrattuale nel settore rifiuti (TQRIF)”;
- il D. Lgs 23 dicembre 2022, n. 201 Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;

visto in particolare il comma 461 art. 2 LF 2008 che prevede che nei nuovi affidamenti del servizio idrico e servizio rifiuti debbano essere contenute le seguenti previsioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per

- adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso;*

considerato che

- è intervenuta, successivamente alla Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria per il 2008), la Delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 “Testo unico della qualità tecnica e contrattuale nel settore rifiuti (TQRIF)” che ha meglio precisato il sistema di garanzia della qualità tecnica e contrattuale del servizio, basata su precisi obblighi e livelli di servizio, tra i quali la redazione della Carta della Qualità e la rendicontazione annuale del rispetto degli obblighi e standard suddetti, oltre ad avere attribuito alle Autorità di Ambito la competenza del controllo e della organizzazione di alcuni aspetti del servizio da condurre previa consultazione delle rappresentanze dei consumatori sul territorio;
- il citato art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria per il 2008) alla lettera d) dispone che gli enti locali, ai fini della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, nonché per garantire qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni, sono tenuti a prevedere un “sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi” che si ritiene meglio descritto dal TQRIF e che seguirà le modalità applicative ivi descritte da ARERA;
- il medesimo comma 461 dispone, alla lettera c) che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- la responsabilità di tale attività di monitoraggio, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria per il 2008), è individuata in capo all'ente locale o all'Ente di Governo dell'Ambito (rappresentato, per la Regione Emilia-

Romagna, da ATERSIR), che deve svolgerla con la partecipazione delle associazioni dei consumatori;

- l’Agenzia ha avviato un percorso di condivisione con ANCI Emilia-Romagna e con i rappresentanti delle associazioni di tutela del consumatore maggiormente rappresentative attive nella regione Emilia-Romagna, al fine di elaborare una regolamentazione organica e puntuale rispetto all’implementazione del sistema di monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza, anche alla luce delle Linee Guida approvate con Accordo della Conferenza Unificata nella seduta del 26.09.2013;
- sebbene il sistema di monitoraggio previsto dal richiamato art. 2 comma 461 L. 244/2007 debba essere nel tempo esteso a tutte le gestioni tanto del servizio idrico integrato (SII) quanto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGR), si è valutato opportuno procedere in via sperimentale con l’attivazione preliminare del sistema di monitoraggio in parola con riferimento alla sola gestione del SGR in tre bacini territoriali definiti, in particolare, nei bacini “Bassa Reggiana”, corrispondente al territorio dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio, Reggiolo (RE), affidato nella forma di gestione dell’in house providing alla società S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.; in quello corrispondente al territorio del Comune di Fidenza (PR), affidato nella forma di gestione dell’in house providing alla società San Donnino Multiservizi S.r.l. ed in quello corrispondente al territorio dei Comuni di Campogalliano, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, Soliera, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero in capo ad AIMAG S.p.A.;
- ai fini di avviare tale percorso l’Agenzia ha coinvolto i suddetti gestori del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGR) chiedendo agli stessi la trasmissione della documentazione riferita alle ultime indagini sull’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza;
- al fine di ottenere la più ampia rappresentazione delle associazioni di tutela dei consumatori è stata ipotizzata la formazione di un collegio composto da un coordinatore in rappresentanza delle associazioni di livello regionale e 2 coordinatori in rappresentanza delle associazioni di livello provinciale/locale, da individuare nell’ambito delle associazioni appartenenti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Emilia Romagna (CRCU);
- nell’ambito di tale percorso con comunicazione prot. PG.AT/2022/0007005 del 12/07/2022 ATERSIR ha avviato un confronto con la Regione Emilia-Romagna per l’individuazione dei componenti delle associazioni dei consumatori da coinvolgere nel sistema di monitoraggio;

dato atto che:

- al fine di sviluppare una proposta organica per l’implementazione del suddetto sistema di monitoraggio la struttura tecnica dell’Agenzia ha condotto plurimi incontri con le associazioni di tutela del consumo ed ANCI Emilia-Romagna istituendo una sede di confronto continuo;
- nell’ambito di tale tavolo di lavoro è stato ipotizzato un modello organizzativo di massima delle attività da svolgere per addivenire alla strutturazione del sistema di monitoraggio e delle relative competenze che, per quanto attiene alla suddetta fase sperimentale, può essere sintetizzato come segue:

- messa a disposizione del collegio costituito a seguito delle nomine dei rappresentanti delle associazioni del consumo del materiale fornito dai gestori con riferimento alle ultime indagini sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza, perché ne svolga un'analisi indipendente;
- svolgimento di incontri tra le associazioni del consumo (nella composizione di cui sopra) e gli stakeholders (Comuni, associazioni di categoria, cittadini o gruppi di cittadini) al fine di raccogliere indicazioni per il monitoraggio anche mediante la messa a punto di questionari;
- svolgimento di incontri tra le associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) e l'Agenzia, per riportare gli esiti della fase consultiva di cui ai precedenti punti, al fine di concordare gli obiettivi e le priorità del monitoraggio da effettuare;
- sulla base degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio individuate in confronto con le associazioni del consumo, selezione della società che effettuerà il monitoraggio, con procedura curata da ATERSIR;
- svolgimento del monitoraggio da parte della società individuata da ATERSIR, i cui esiti vengono messi a disposizione delle associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) e sono discussi in appositi incontri tra le associazioni ed ATERSIR;
- redazione, da parte delle associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) di un'analisi del monitoraggio svolto, che viene messa a disposizione degli stakeholders e diffusa sul territorio attraverso incontri e comunicati stampa di ATERSIR e delle associazioni medesime;
- svolgimento di incontri tra ATERSIR, le associazioni dei consumatori ed il gestore del SGR in relazione al quale il monitoraggio è stato svolto, per focalizzare punti di forza e debolezza emersi dall'indagine;
- rendicontazione dell'attività svolta dalle associazioni dei consumatori e utenti (nella composizione di cui sopra) ad ATERSIR, anche ai fini del riconoscimento del rimborso economico;

valutato che:

- sia dunque opportuno, in attuazione all'art. 2 comma 461 lett. c) L. 244/2007, dare avvio al procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti secondo il modello organizzativo di massima delle attività e delle relative competenze sopra descritto;
- occorra, al fine di disciplinare nel dettaglio il sistema di monitoraggio di cui alla lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, che l'Agenzia rediga apposito Regolamento da cui risultino le attività da svolgersi, le relative competenze e la disciplina in ordine alla rendicontazione delle attività da parte delle associazioni dei consumatori al fine del rimborso dei costi sostenuti;
- sia dunque opportuno dare mandato alla struttura tecnica per la redazione del riferito Regolamento;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

a voti unanimi e palesi,

DELIBERA

1. in attuazione della lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, di dare avvio al procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti secondo il modello organizzativo di massima delle attività e delle relative competenze sopra descritto;
2. di dare mandato alla struttura tecnica, al fine di disciplinare nel dettaglio il sistema di monitoraggio di cui alla lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, alla redazione di apposito Regolamento da cui risultino le attività da svolgersi, le relative competenze e la disciplina in ordine alla rendicontazione delle attività da parte delle associazioni dei consumatori al fine del rimborso dei costi sostenuti;
3. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti.

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 12 del 27 febbraio 2023

Oggetto: **Area Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007: avvio del procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e ss.mm.ii.

Il Dirigente
Area Servizio Gestione Rifiuti
F.to Dott. Paolo Carini

Bologna, 27 febbraio 2023

Approvato e sottoscritto

Il Presidente
F.to Assessore Francesca Lucchi

Il Direttore
F.to Ing. Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 03 marzo 2023

Il Direttore
F.to Ing. Vito Belladonna