

# Comune di Selargius

Adempimenti ed obblighi previsti dall'inquadramento nello  
Schema Regolatorio Delibera ARERA n.15/2022

Scelta del quadrante e gestione dei costi della qualità nel MTR-2

## NOTA TECNICA



## 1. DEFINIZIONI

**Ente territorialmente competente:** l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente

**MTR-2:** il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF

**TQRIF:** Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

**SCHEMI REGOLATORI:** 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

**GESTIONE:** ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva)

**GESTORE:** soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario

**GESTORE DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI:** soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia

**GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO:** soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia

**GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE:** soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia

---

## 2. VALUTAZIONE QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

### Criteri e logiche per l'inquadramento nello schema regolatorio PEF 2022-2025

Definizione Criteri di valutazione	Gestore Attuale
Gestione dei rapporti con l'utenza	Comune (Ufficio Tributi ed Ufficio Ambiente)
Gestione della Tariffa	Comune (Ufficio Tributi)
Gestione dei servizi di raccolta e spazzamento	Campidano Ambiente srl

La definizione del quadrante di riferimento consegue ad una analisi dello stato dell'arte delle attività svolte per la gestione della tariffa e quella del rapporto con gli utenti. Come si evince dallo schema regolatorio, i parametri fondamentali per tale definizione sono la Qualità Contrattuale e la Qualità tecnica delle gestioni e pertanto:

- a) per la Qualità Contrattuale sono state valutate le seguenti attività:
  - Gestione della Tariffa;
  - Gestione del Customer Care;
- b) Per la Qualità Tecnica è stato operato un confronto con l'attuale contratto di servizio (da capitolato tecnico di Gara); al Gestore è stato chiesto di misurare gli standard attuali con riferimento alla misurazione dei disservizi, al recupero degli eventuali servizi mancati ecc.; si precisa che l'inquadramento della qualità Tecnica è suscettibile di modifiche in quanto è previsto nell'anno 2022 un avvicendamento gestionale che obbligherà il nuovo Gestore a rispettare standard diversi previsti dall'attuale documentazione di Gara.

## 3. QUALITÀ CONTRATTUALE

Il Comune di Selargius svolge in autonomia tutte le attività legate alla gestione ordinaria della tariffa e nello specifico:

- a) Recepimento e lavorazione di pratiche di attivazione, variazione e cessazione;
- b) Gestione delle richieste di rateizzazione;
- c) Gestione del Contact center tariffario;
- d) Gestione del back office e delle risposte ai reclami;
- e) Postalizzazione ed emissione degli avvisi di pagamento;
- f) Gestioni rimborsi.

Per l'inquadramento del Gestore della Tariffa sono stati valutati i parametri previsti dalla tabella 1 della delibera 15/2022 dell'Autorità Nazionale.

Di seguito le note relativamente alla valutazione per ciascuna delle attività individuate dall'Autorità:

<i>Competenza 1</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI (TARI)</b>	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato	80%	70%	90%

Il tempo misurato per la definizione dello standard è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti e l'invio della risposta scritta. Il Comune non ha un meccanismo di registrazione e di risposta all'utente post recepimento della pratica.

Per tale ragione rispetto a questo parametro l'inquadramento previsto è lo **SCHEMA I**.

<i>Competenza 2</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI (TARI)</b>	Percentuale minima di risposte alle richieste di cessazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato	80%	<b>70%</b>	90%

La misura per la determinazione dello standard è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta. Analizzato il parametro di cui al capoverso precedente, si conferma che la gestione delle pratiche di cessazione rispetta gli standard previsti dall'Autorità Nazionale. Nello specifico su un campione valutato di n. 100 pratiche oltre il 70% risultano gestite entro i 30 giorni con inquadramento previsto nello **SCHEMA III**.

<i>Competenza 3</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI E UFFICIO AMBIENTE</b>	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Per la gestione dei rapporti con l'utenza e nello specifico per la valutazione dei tempi di risposta ai reclami scritti sono state valutate le richieste ricevute sia dall'ufficio tributi per la parte relativa ai reclami TARI sia dall'ufficio ambiente per la parte relativa ai reclami per disservizi.

Lo standard attualmente registrato rispetta lo standard definito dall'Autorità, di fatti il 90% di reclami vengono gestiti entro e non oltre i 30 gg lavorativi con inquadramento previsto nello **SCHEMA IV**.

<i>Competenza 4</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI E UFFICIO AMBIENTE</b>	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	Non applicato	80%	70%	90%

Il Comune di Selargius rientra appieno nella definizione dell'articolo 50.1 in quanto le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono gestite da soggetti distinti. Si precisa inoltre che non è interesse dell'Amministrazione che si configuri come Ente Territorialmente competente avvalersi della deroga di cui all'art. 2.4. Chiarito ciò si conferma che attualmente non sono rispettati per l'attività sopra riportata gli standard definiti dall'Autorità.

<i>Competenza 5</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI (TARI)</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Per il parametro sopra riportato si conferma che l'attuale gestione rientra negli standard previsti. Nel dettaglio oltre il 90% delle richieste vengono prese in carico e gestite entro e non oltre i 60 giorni lavorativi con inquadramento previsto nello **SCHEMA IV**.

<i>Competenza 6</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI E UFFICIO AMBIENTE</b>	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 rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Non applicato	80%	70%	90%

La gestione attuale non prevede un sistema di registrazione dei tempi di risposte. Si precisa inoltre che per la parte tariffaria tale servizio è previsto solo per particolari richieste di riduzioni quali quelle dell'auto-compostaggio.

<i>Competenza 7</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI</b>	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Si conferma che l'attuale gestione per il parametro sopra descritto rispetta lo standard definito dall'Autorità. Si precisa che oltre il 90% delle rettifiche degli importi vengono elaborate entro i 120 giorni lavorativi con inquadramento previsto nello **SCHEMA IV**.

In sintesi, la qualità contrattuale per la gestione della tariffa e la gestione dei rapporti con l'utenza risulta avere degli standard qualitativi molto elevati su alcuni punti e delle attività attualmente non previste per le restanti attività.

<b>Standard misurati per la definizione del quadrante di partenza</b>		<b>Classificazione Gestore</b>
<b>1</b>	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<b>I</b>
<b>2</b>	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<b>III</b>
<b>3</b>	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<b>IV</b>
<b>4</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<b>IV</b>
<b>5</b>	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	<b>I</b>
<b>6</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	<b>IV</b>
<b>7</b>	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 rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio Telefonico)	<b>I</b>
<b>8</b>	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<b>IV</b>

## 4. QUALITÀ TECNICA

Di seguito le note relativamente alla valutazione per ciascuna delle attività individuate dall'Autorità:

<i>Competenza 1</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<i>UFFICIO TRIBUTI E GESTORE DELLA RACCOLTA</i>	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<b>Non applicato</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>

<i>Competenza 2</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI E GESTORE DELLA RACCOLTA</b>	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non applicato	80%	70%	90%

Per entrambe le attività sopra riportate, non è prevista dall'attuale contratto d'appalto la misurazione del tempo di consegna dei contenitori. In questo caso l'input e la registrazione della richiesta è in capo all'amministrazione Comunale. Per tale ragione rispetto a questo parametro l'inquadramento previsto è lo **SCHEMA I**.

<i>Competenza 3</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO AMBIENTE</b>	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	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Il Comune di Selargius rientra appieno nella definizione dell'articolo 50.1 in quanto le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono gestite da soggetti distinti. Si precisa inoltre che non è interesse dell'Amministrazione che si configuri come Ente Territorialmente competente avvalersi della deroga di cui all'art. 2.4. Chiarito ciò si conferma che attualmente non sono rispettati per l'attività sopra riportata gli standard definiti dall'Autorità.

<i>Competenza 4</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>GESTORE DELLA RACCOLTA</b>	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	Non applicato	80%	70%	90%

L'attuale capitolato d'appalto prevede il servizio di Raccolta domiciliare ingombranti su chiamata. Nelle modalità di raccolta previste dal documento di gara il tempo massimo per l'esecuzione del servizio è pari a 7 giorni dalla richiesta (vd Scheda n. 6: Raccolta differenziata Ingombranti e RAEE”).

<i>Competenza 5</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>GESTORE DELLA RACCOLTA E DELLO SPAZZAMENTO</b>	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo;  Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo;	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Per il parametro sopra riportato si conferma che l'attuale gestione non rientra negli standard previsti. Sono previste dal contratto di gara delle penali per i disservizi ma non vi è l'obbligo di monitorare e registrare i tempi di intervento.



<i>Competenza 6</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>UFFICIO AMBIENTE E GESTORE DELLA RACCOLTA</b>	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	Non applicato	80%	70%	90%

La gestione attuale non prevede un sistema di registrazione dei tempi di risposte.

<i>Competenza 7</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>GESTORE DELLA RACCOLTA</b>	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39; Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Come previsto dall'attuale contratto d'appalto è richiesta al Gestore puntualità nello svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto. Si precisa che però non è attualmente vigente un sistema di registrazione che permetta il controllo dei servizi tra quelli pianificati e previsti rispetto a quelli effettuati. Per tale ragione l'inquadramento per quest'attività è nello schema I.

<i>Competenza 9</i>	<i>Comune di Selargius</i>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>GESTORE DELLA RACCOLTA</b>	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto- spazzamento e lavaggio strade, non superiori a ventiquattro (24) ore	Non applicato	80%	70%	<b>90%</b>

Come previsto dall'attuale contratto d'appalto è richiesta al Gestore puntualità nello svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto. Si precisa che però non è attualmente vigente un sistema di registrazione del tempo che intercorre fra il servizio interrotto e la ripresa dello stesso. Per tale ragione l'inquadramento per quest'attività è nello schema I.

GESTORE DELLA RACCOLTA	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	Non applicato	80%	70%	90%
---------------------------	---	---------------	-----	-----	-----

Come previsto dall'attuale contratto d'appalto nella scheda n. 22 "Servizio di Pronto Intervento e Reperibilità", l'impresa dovrà attivare un numero telefonico dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, ed individuare il personale responsabile a cui rivolgersi quale referente.

I servizi di pronto intervento verranno attivati a mezzo di telefonata del Responsabile del servizio di igiene urbana od altro funzionario/addetto.

Entro un'ora dalla chiamata deve essere effettuato il sopralluogo per verificare lo stato dei

luoghi e per programmare l'intervento necessario. I servizi affidati con tale modalità dovranno essere iniziati entro un'ora dal sopralluogo e possono essere eseguiti anche in orario notturno e durante i festivi. È richiesta al Gestore puntualità nello svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto. Lo standard è dunque più elevato di quello attualmente previsto dall'Autorità anche se non vi è un meccanismo di registrazione.

In sintesi, la qualità tecnica del Gestore della raccolta l'utenza risulta avere degli standard non allineati con quelli previsti dall'Autorità.

In generale la valutazione dello stesso è inquadrabile nello schema I.