

# AUTORITA' UNICA PER I SERVIZI IDRICI E I RIFIUTI (AUSIR)

## ASSEMBLEA REGIONALE D'AMBITO

### VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 29/23 DD. 23.05.2023

**Oggetto: Approvazione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF) per il Bacino di gestione di Ambiente Servizi S.p.A.**

L'anno 2023, il giorno 23 del mese di MAGGIO, alle ore 15.30 presso la sede dell'AUSIR sita in Piazzale Osoppo n. 1 in Comune di Udine, a seguito di convocazione dd 11.05.2023, si è riunita l'Assemblea regionale d'Ambito. Eseguito l'appello, risultano presenti i Signori:

Cognome	Nome	Sindaco del Comune di	Carica	Presente	Assente
Giacomuzzi	Dino	Sedegliano	Vice Presidente	x	
Prevarin	Fabrizio	Andreis	Componente	x	
Urban	Alberto	Campolongo Tapogliano	Componente	x	
Delle Vedove	Andrea	Cordenons	Componente	x	
Felcaro	Roberto	Cormons	Componente	x	
Bottecchia	Demis	Fanna	Componente		x
Lenna	Marco	Forni di Sopra	Componente		x
Lazzeri	Paolo	Gorizia	Delegato	x	
Moro	Roberta	Magnano in Riviera	Componente		x
De Sabbata	Elisa	Majano	Componente	x	
Venni	Paolo	Monfalcone	Delegato	x	
Steffé	Elisabetta	Muggia	Delegato	x	
D'Altilia	Franco	Palazzolo dello Stella	Componente	x	
Piani	Luca	Palmanova	Delegato	x	
Cairoli	Monica	Pordenone	Delegato	x	
Dri	Andrea	Porpetto	Componente		x
Ros	Yuri	Prata di Pordenone	Delegato	x	
Briz	Daniela	Remanzacco	Componente	x	
Spagnol	Carlo	Sacile	Componente	x	
Fappani	Michele	San Pier d'Isonzo	Delegato	x	
Babuder	Michele	Trieste	Delegato	x	
Meloni	Eleonora	Udine	Delegato	x	
Pascolo	Amedeo	Venezia	Componente	x	

La seduta si svolge in modalità a distanza con collegamento telematico secondo le linee guida approvate con decreto del Direttore generale n. 37/2020.

Ai sensi dell'art. 10, co. 2, della L.R. n. 5/2016, partecipa, senza diritto di voto, alla seduta e svolge le funzioni di Segretario verbalizzante il Direttore generale dell'AUSIR ing. Marcello Del Ben.

Il Vice Presidente, constatata la presenza della maggioranza dei componenti facenti parte l'Assemblea regionale d'Ambito, pone in discussione l'argomento indicato in oggetto, sul quale l'Assemblea medesima adotta la seguente deliberazione:

#### L'ASSEMBLEA REGIONALE D'AMBITO

Richiamata la Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 recante "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani" e, in particolare, i seguenti articoli:

- l'art. 4, co. 1, secondo cui *"È costituita l'Agenzia denominata "Autorità unica per i servizi idrici e i rifiuti" (di seguito AUSIR), Ente di governo dell'ambito, cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni della Regione per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, previste dal decreto legislativo 152/2006 [...]"*;
- l'art. 4, co. 5, secondo cui *"L'AUSIR svolge funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione [...] del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"*;
- l'art. 6, co. 7, lett. e), secondo cui l'Assemblea regionale d'Ambito provvede *"alla predisposizione, previo parere del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti, degli schemi di riferimento della Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e della Carta del servizio idrico integrato, nonché all'espressione di un preventivo parere su ogni proposta di aggiornamento delle Carte dei servizi ai sensi dell'articolo 19, comma 3"*;
- l'art. 6 bis, co. 2, lett. a), secondo cui il Consiglio di amministrazione formula proposte nelle materie di competenza dell'Assemblea regionale d'Ambito, tra cui quella di cui all'articolo 6, co. 7, lett. e);
- l'art. 19, co. 1, secondo cui *"La Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e la Carta del servizio idrico integrato sono i documenti adottati dai gestori in cui vengono definiti i diritti e i doveri degli utenti, le modalità di reclamo, le procedure di conciliazione delle controversie e vengono indicati gli standard di qualità che i gestori stessi devono garantire all'utenza"*;
- l'art. 19, co. 2, secondo cui *"Le Carte dei servizi sono redatte dai gestori in conformità agli schemi di riferimento approvati dall'AUSIR ai sensi dell'articolo 6, comma 7, lettera e), nonché nel rispetto in particolare dell'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 27 dicembre 2007, n. 244 (Legge finanziaria 2008), e della normativa nazionale di settore"*;
- l'art. 20, co. 1, secondo cui *"In rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, ai fini del controllo della qualità del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, presso l'AUSIR è istituito il Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti [...]"*;
- l'art. 20, co. 2, lett. j), secondo cui il Comitato utenti *"esprime un parere sugli schemi di riferimento della Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e della Carta del servizio idrico integrato e su ogni proposta di aggiornamento delle Carte dei servizi"*;
- l'art. 20, co. 3, secondo cui *"Il Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti, con voto favorevole a maggioranza dei presenti, esprime il parere di cui al comma 2, lettera j), eventualmente condizionato all'accoglimento di modifiche o integrazioni, entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Assemblea regionale d'ambito. Decorso infruttuosamente tale termine il parere si intende favorevole. Nel caso in cui il parere del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti sia negativo o nel caso in cui esso sia condizionato all'accoglimento di specifiche modifiche, l'Assemblea regionale d'ambito, se intende approvare il provvedimento o se non intende accogliere le modifiche, approva l'atto con maggioranza degli aventi diritto e motiva lo scostamento dal parere acquisito"*;

Visto lo Statuto dell'AUSIR e, in particolare, l'art. 1, co. 2, che qualifica l'Agenzia come *"ente pubblico economico dotato di autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa, contabile, tecnica e patrimoniale"*;

Vista la Parte IV<sup>^</sup> del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e ss.mm.ii., rubricata *"Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati"*;

Visto l'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 27 dicembre 2007, n. 244, secondo cui *"Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: 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..."*;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, rubricata *"Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"*;

Preso atto delle seguenti deliberazioni dell'Assemblea regionale d'Ambito:

- n. 21/2019, rubricata *"Individuazione dell'ambito di affidamento, scelta della forma di affidamento, affidamento a regime del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i territori dei Comuni che costituiscono l'Assemblea locale "Occidentale", ai sensi della stessa L.R. 5/2016 e della disciplina italiana ed europea in materia"*;
- n. 52/2019, rubricata *"Approvazione del Piano d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"*;
- n. 53/2019, rubricata *"Approvazione dello schema tipo di contratto di servizio per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ai sensi dell'art. 203 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152"*;
- n. 16/2020, rubricata *"Approvazione dello schema tipo di disciplinare tecnico per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ai sensi dell'art. 203 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152"*;
- n. 12/2023, rubricata *"Verifica dell'avveramento delle condizioni poste nella deliberazione Assemblea regionale d'Ambito 12 aprile 2019, n. 21 per la gestione d'ambito di Ambiente Servizi S.p.A. e GEA S.p.A. anche per i Comuni in precedenza gestiti da S.N.U.A. s.r.l. Integrazione dei Contratti di servizio già stipulati dall'AUSIR con Ambiente Servizi S.p.A. e GEA S.p.A."*;

Visto l'art. 1, co. 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 che attribuisce all'ARERA specifiche funzioni in materia di regolazione e controllo del servizio di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, la lett. b) del citato comma, secondo il quale spetta all'ARERA la competenza in materia di *"definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi"*;

Richiamata la deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif dd 31.10.2019, rubricata *"Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR)"*, con la quale sono definiti gli elementi

informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Vista la deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif dd 18.01.2022, avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", e in particolare:

- l'art. 1, co. 1, che approva il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono* (di seguito: TQRIF);
- l'art. 1, co. 2, in base al quale *"il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023"*;
- l'art. 2, che disciplina le modalità di definizione, da parte dell'Ente Territorialmente Competente, degli standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dall'ARERA;
- l'art. 5 di coordinamento della sopramenzionata deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif alle nuove disposizioni dell'ARERA;

Visto, altresì, l'Allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, denominato "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" e, in particolare, le seguenti disposizioni generali:

- l'art. 2, co. 1, in base al quale *"Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo"*;
- l'art. 2, co. 2, secondo cui *"Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano: a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V; b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X"*;
- l'art. 2, co. 4, per il quale *"In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti"*;
- l'art. 5, co. 1, secondo cui *"L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza"*;
- l'art. 5, co. 2, in base al quale *"La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi"*

*che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente”;*

Richiamata la nota Prot. n. 549 dd 28.02.2022, con la quale l'AUSIR – ai sensi dell'art. 2, co. 2 della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif – ha comunicato l'intenzione di *“adottare per l'intero territorio regionale gli standard qualitativi minimi previsti dal TQRIF, fatto salvo il mantenimento di quelli migliorativi e/o ulteriori già eventualmente previsti nei contratti di servizio in essere”;*

Vista la deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito n. 23 dd 15.03.2022 avente ad oggetto *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Individuazione del posizionamento delle gestioni nella matrice degli schemi regolatori ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 dell'Allegato A della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/rif (TQRIF)”;*

Precisato che, nell'ambito della sopramenzionata deliberazione n. 23/2022, questa Assemblea ha individuato il posizionamento delle gestioni relative ai territori comunali serviti dal Gestore Ambiente Servizi S.p.A. (ivi inclusi quelli già serviti da SNUA S.r.l.) *“nello schema regolatorio I, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif”;*

Vista la successiva nota Prot. n. 2340 dd 16.06.2022 con la quale l'AUSIR ha convocato *il tavolo tecnico per la definizione dello schema unico regionale della Carta della qualità di cui all'art. 5 TQRIF*, al quale hanno preso parte tutti gli attuali Gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani operanti nell'ambito ottimale ex art. 3 L.R. n. 5/2016;

Dato atto che, nel corso dei molteplici incontri del tavolo tecnico, l'AUSIR e i Gestori hanno provveduto a definire uno schema tipo della Carta della qualità da replicare sull'intero territorio regionale, che si articola in:

- un documento principale denominato *“Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”* contenente i principi generali e gli standard qualitativi applicabili all'intero bacino di gestione di ciascuna Società;
- alcuni allegati tecnici di dettaglio, ai quali è rimandata la regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio in ciascun bacino tariffario;

Considerato, inoltre, che sulla scorta dello schema unico regionale elaborato dal tavolo tecnico è stato avviato un confronto tra l'AUSIR e il Gestore Ambiente Servizi S.p.A., volto a definire i contenuti specifici della Carta della qualità dei territori comunali serviti dal Gestore Ambiente Servizi S.p.A.;

Vista la nota dd 16.03.2023 (Prot. AUSIR n. 1061/2023) con la quale il Gestore Ambiente Servizi S.p.A., ai sensi dell'art. 5.1 TQRIF, ha trasmesso il documento denominato *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Bacino di Ambiente Servizi S.p.A* che si riporta sub. 1 unitamente ai seguenti allegati tecnici:

- Allegato A – *Tabelle riassuntive;*
- Allegato B – *Schede di dettaglio, con specificità del territorio servito;*
- Allegato C – *Mappatura dei contenitori stradali;*

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'AUSIR n. 5 dd 30.03.2023 che approva la proposta della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex deliberazione ARERA

n. 15/2022/R/rif (TQRIF) per il Bacino di gestione di Ambiente Servizi S.p.A., trasmettendola all'Assemblea regionale d'Ambito per i seguiti di competenza;

Vista la successiva deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito n. 14 dd 30.03.2023 che:

- ha approvato la proposta di *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Bacino di Ambiente Servizi S.p.A.* trasmessa dal Gestore Ambiente Servizi S.p.A. con nota assunta al Prot. AUSIR n. 1061 dd 16.03.2023 e tutti gli atti ad essa allegati;
- ha trasmesso la proposta stessa al Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai fini dell'espressione del parere ex art. 20, comma 2, lettera j), della Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5;

Vista la nota di AUSIR Prot. n. 1298 dd 30.03.2023 con la quale è stata trasmessa al Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti la deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito n. 14 dd 30.03.2023, unitamente alla proposta di Carta della qualità di cui al punto precedente;

Vista la deliberazione del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti n. 2 dd 16.05.2023 con la quale l'organismo ha deciso "*di non esprimere il parere richiesto ai sensi dell'art. 20, co. 2, lett. j), L.R. n. 5/2016, relativamente allo schema di riferimento della Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani predisposta dal gestore Ambiente Servizi S.p.A.*";

Accertato che, essendo decorso infruttuosamente il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta di parere da parte dell'Assemblea regionale d'Ambito, il parere del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti si intende favorevole ex art. 20, co. 3, della Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5;

Ritenuto di approvare, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, co. 7, lett. e) e 20, co. 3, della Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 e ai sensi dell'art. 5, co. 1, dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF), il documento denominato *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Bacino di Ambiente Servizi S.p.A.* trasmesso dal Gestore Ambiente Servizi S.p.A., unitamente ai seguenti allegati tecnici:

- Allegato A – *Tabelle riassuntive;*
- Allegato B – *Schede di dettaglio, con specificità del territorio servito;*
- Allegato C – *Mappatura dei contenitori stradali;*

Tutto ciò premesso;

Con voti unanimi,

#### **L'ASSEMBLEA REGIONALE D'AMBITO DELIBERA**

1. di prendere atto della deliberazione del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti n. 2 dd 16.05.2023 con la quale l'organismo ha deciso "*di non esprimere il parere richiesto ai sensi dell'art. 20, co. 2, lett. j), L.R. n. 5/2016, relativamente allo schema di riferimento della Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani predisposta dal gestore Ambiente Servizi S.p.A.*";
2. di prendere atto che, essendo decorso infruttuosamente il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta di parere da parte dell'Assemblea regionale d'Ambito, il parere del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti si intende favorevole ex art. 20, co. 3, della Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5;

3. per l'effetto, di approvare, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, co. 7, lett. e) e 20, co. 3, della Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 e ai sensi dell'art. 5, co. 1, dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF), il documento denominato *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Bacino di Ambiente Servizi S.p.A* trasmesso dal Gestore Ambiente Servizi S.p.A., che si riporta sub. 1 unitamente ai seguenti allegati tecnici:
- Allegato A – *Tabelle riassuntive*;
  - Allegato B – *Schede di dettaglio, con specificità del territorio servito*;
  - Allegato C – *Mappatura dei contenitori stradali*;
4. di trasmettere il presente provvedimento:
- al Gestore Ambiente Servizi S.p.A. e a tutti i Comuni gestiti, affinché provvedano anche alla pubblicazione sul sito web, ai sensi dell'art. 5, co. 2 del TQRIF e dell'art. 3, co.1, lett. g) del TITR;
  - all'ARERA, per i seguiti di competenza.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE GENERALE  
f.to ing. Marcello Del Ben

IL VICE PRESIDENTE  
f.to per. ind. Dino Giacomuzzi