



COMUNE DI GORNO
Provincia di Bergamo

COPIA

Codice Ente 10119

Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale

NR. 36 DEL 22-05-2024

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE ATTESTANTE IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER LO SCHEMA REGOLATORIO I BASE, COME DEFINITI DALLA DELIBERA 18 GENNAIO 2022, 15/2022/R, DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA).

L'anno **duemilaventiquattro** addì **ventidue** del mese di **maggio**, alle ore **18:00**, presso il Palazzo Comunale, previa osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale. All'appello risultano:

| | | Presente / Assente |
|--------------------|--------------|---------------------------|
| Calegari Giampiero | Sindaco | Presente |
| Serturini Italo | Vice Sindaco | Presente |
| Zanotti Francesco | Assessore | Presente |

Totale **PRESENTI:** 3 – **ASSENTI:** 0

Partecipa alla adunanza Il Vicesegretario Comunale Dott. Salvatore Alletto, stante l'impedimento del Reggente Dott.ssa Saia Leandra, per compiti istituzionali presso altri enti, che provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, Giampiero Calegari, nella sua qualità di Sindaco, assume la presidenza e, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

RICHIAMATA la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un 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 con deliberazione del Consiglio Comunale nr. 14 del 31/05/2022 è stato determinato per il Comune di GORNO lo Schema Regolatorio I BASE, per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità vigente;

RICHIAMATA la deliberazione della Giunta Comunale nr. 128 del 28/12/2022 con la quale è stata approvata la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di GORNO;

DATO ATTO che l'articolo 58.2 del TQRIF stabilisce che entro il 31 marzo di ogni anno, per le gestioni ricomprese nello Schema Regolatorio I BASE, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il Gestore deve trasmettere all'Autorità e al pertinente Ente Territorialmente Competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I Allegato A - Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

PRESO ATTO che in data 28/03/2024 ARERA ha prorogato il termine per tale adempimento al 31/05/2024;

VISTA la relazione attestante il rispetto da parte del Comune di GORNO di tutti gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I BASE, così come definiti dalla delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), predisposta dall'ufficio tributi e parte integrante del presente atto;

VISTO lo Statuto Comunale;

VISTO il d.lgs. 267/2000;

VISTI i pareri favorevoli espressi ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.lgs. n. 267 del 18 luglio 2000, in ordine alla regolarità tecnica sulla presente proposta di deliberazione.

Con voti unanimi dei presenti e votanti resi e verificati nei modi di Legge,

DELIBERA

1. Di prendere atto della relazione attestante il rispetto da parte del Comune di GORNO di tutti gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I BASE, così come definiti dalla delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), allegata come parte integrante del presente atto.
2. Di provvedere entro il 31 maggio 2024 alla trasmissione della presente relazione ad ARERA, ai sensi dell'articolo 58.2 del TQRIF.
3. Di pubblicare il presente atto, con il relativo allegato, all'Albo Pretorio on-line e alla sezione Gestione Servizio Rifiuti del sito internet del Comune di GORNO.
4. Di dichiarare con separata ed unanime votazione favorevole il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000, al fine di procedere con gli adempimenti prescritti nei tempi fissati.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime sul presente atto parere Favorevole di regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, a norma del combinato disposto dagli articoli 49, comma 1, e 147-bis, comma 1, del d. Lgs. 18-08-2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni.

Gorno, li 22-05-2024

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.to Dott. Luca Guerinoni

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime sul presente atto parere Favorevole di regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, a norma del combinato disposto dagli articoli 49, comma 1, e 147-bis, comma 1, del d. Lgs. 18-08-2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni.

Gorno, li 22-05-2024

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.to Geom. Ermanno Valli

Fatto, letto e sottoscritto

Sindaco
F.to Giampiero Calegari

Il Vicesegretario Comunale
F.to Dott. Salvatore Alletto

ATTESTATO DI ESEGUIBILITA'

Si certifica che la su estesa deliberazione è stata dichiarata **immediatamente eseguibile** ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D Lgs. n. 267 del 18/08/2000.

Gorno, lì 22-05-2024

Il Vicesegretario Comunale
F.to Dott. Salvatore Alletto

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che copia della presente deliberazione, ai sensi dell'art.124 comma 1 del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e dell'art. 32 comma 1 della L. 18/06/2009 n. 69, è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line di questo Comune in data odierna ed ivi rimarrà consecutivamente fino al 23-06-2024.

Gorno, lì 08-06-2024

Il Vicesegretario Comunale
F.to Dott. Salvatore Alletto

COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI

Si attesta che della presente deliberazione, contestualmente all'affissione all'Albo Pretorio, viene data comunicazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell' art. 125 comma 1 del D.Lgs. n. 267 del 18/8/2000.

Gorno, lì 08-06-2024

Il Vicesegretario Comunale
Dott. Salvatore Alletto

ATTESTATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione, è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio del Comune senza riportare, nei primi dieci giorni di pubblicazione, denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è divenuta esecutiva, ai sensi dell'art. 134 comma 3 del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000.

Il Vicesegretario Comunale
Dott. Salvatore Alletto

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.



Comune di Gorno (BG)

Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ai sensi della Deliberazione ARERA 18 Gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF

Periodo di riferimento: ANNO 2023

INDICE

| | |
|--|----|
| 1.Premessa | 3 |
| 2. Lo schema regolatorio di riferimento | 3 |
| 3. Qualità tecnica e contrattuale..... | 5 |
| 4. Carta della qualità | 5 |
| 5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio | 5 |
| 6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati | 6 |
| 7. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente | 6 |
| 8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti | 6 |
| 9. Titolo VI: Servizio di ritiro su chiamata | 7 |
| 10. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare | 7 |
| 11. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto | 7 |
| 12. Titolo IX: Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade | 7 |
| 13. Titolo X: Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 7 |
| 14. ART. 3 Delibera 15/2022/R/Rif..... | 7 |
| 15. Regolamento TARI | 8 |
| 16. Art.58.1: Comunicazione utenze | 8 |
| 17. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... | 8 |
| DICHIARAZIONE DI VERIDICITÀ | 12 |

1. Premessa

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l’introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

La nuova regolazione, nel rispetto dell’art.2 “Ambito di applicazione” Delibera 15/2022, si applica a tutti i gestori che svolgono i servizi che compongono il servizio rifiuti.

G.eco s.r.l. in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la nuova regolazione della qualità del servizio rifiuti.

I gestori, ai fini dell’applicazione dell’art.56 del TQRIF “Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità si sono dotati di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

In applicazione dell’art.58.2 della Delibera 15/2022 “Comunicazione all’Autorità e all’Ente Territorialmente Competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti” il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, trasmette all’Autorità una relazione (il presente documento) attestante il rispetto degli obblighi di servizio stabiliti dalla Tabella 2 nell’Appendice I del TQRIF. Il presente documento è stato redatto coordinando le relazioni dei diversi soggetti gestori.

2. Lo schema regolatorio di riferimento

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell’art. 3 “Schemi regolatori” della Delibera 15/2022 ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L’Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello **Schema I** “obblighi minimi” e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell’Appendice I allegata al TQRIF.

| | | 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 |

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 del TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

| APPENDICE I | |
|---|------------------------|
| Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio | |
| | Schema I |
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | 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 |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | n.a² |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | 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 |
| 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 |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 | SI |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 | 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 assicuri 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. |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 | n.a. |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 | n.a. |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 | SI |

3. Qualità tecnica e contrattuale

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif è articolato in **qualità contrattuale** (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e **qualità tecnica** (attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade).

Nell'ambito territoriale del Comune le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono erogate da più gestori, in particolare:

- **G.ECO s.r.l.:** è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade. Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, si applicano le seguenti disposizioni:
 - o Titolo VI: ritiro dei rifiuti su chiamata
 - o Titolo VII: gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII;
 - o Titolo VIII e Titolo IX: le disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio
 - o Titolo X: la sicurezza del servizio

- **Comune di Gorno:** è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti si applicano le seguenti disposizioni:
 - o Titolo II: per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
 - o Titolo III: per le prestazioni inerenti reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - o Titolo IV: punti di contatto con l'utente;
 - o Titolo V: modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

4. Carta della qualità

G.eco s.r.l. , in applicazione dell'art.5 del TQRIF, ha predisposto la Carta della Qualità per i servizi di rispettiva competenza. Il documento è stato inviato al Comune che in qualità di Ente Territorialmente Competente ha approvato un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. La Carta della qualità definitiva e approvata dall'ETC è pubblicata sul sito web della Società (www.ambientepuntuale.it/aptrasp/container.jsp?g.eco) ai sensi dell'art.3 del TITR e sul sito del Comune (www.comune.gorno.bg.it/70-sito-web/il-comune/settori/trasparenza-tari/935-trasparenza-tari.html).

5. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La modulistica destinata agli utenti per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Richiesta di attivazione del servizio (Art.6 TQRIF)
- Risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art.7 TQRIF)
- Richiesta di variazione e cessazione del servizio (Art.10 TQRIF)
- Risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio (Art.11 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del Comune, compilabile online e disponibile presso l'ufficio tributi dell'Ente.

Nella tabella riportata al paragrafo successivo sono riportati i dati relativi alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti con indicazione delle percentuali di rispetto della tempistica definita dal TQRIF.

6. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati

In applicazione dell'art.2.4 del TQRIF la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni disciplinate dal Titolo III aventi ad oggetto le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade sono in capo al gestore in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade, mentre resta in capo al Comune la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni disciplinate dal Titolo III aventi ad oggetto le attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti.

Nella tabella riportata al paragrafo 15 sono riportati i dati relativi ai Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati con indicazione delle percentuali di rispetto della tempistica definita dal TQRIF.

7. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.

Il Comune mette a disposizione delle utenze uno sportello fisico presso la sede comunale al quale l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, informazioni relativamente al servizio rifiuti e consultazione del documento di riscossione della tassa rifiuti.

In applicazione dell'art.20 "Obbligo di servizio telefonico" G.eco srl e il Comune hanno attivato un unico numero verde **800 098 450** totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio rifiuti erogato nel territorio comunale. Le informazioni, le richieste e le segnalazioni ricevute dal numero verde sono suddivise tra i soggetti gestori che in relazione alla propria competenza prendono in carico la richiesta dell'utente.

Il servizio telefonico e/o lo sportello fisico garantiscono all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art.22.1 del TQRIF "Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente".

8. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Le disposizioni presenti nel Titolo V, relative all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, sono state recepite nel Regolamento Comunale, nel dettaglio:

- Termine per il pagamento (Art.29)
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Art.29)
- Periodicità di riscossione (Art.29)
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Art.29)
- Modalità e tempo di rettifica per gli importi non dovuti (Art.38)

9. Titolo VI: Servizio di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto (G.eco s.r.l) fornisce alle utenze, che ne fanno richiesta tramite gli appositi canali, il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio. Il servizio prevede un corrispettivo in capo all'utente.

Le utenze hanno la possibilità di conferimento diretto dei rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta comunale senza oneri aggiuntivi.

È inoltre attivo il servizio porta a porta gratuito su tutto il territorio comunale in alcuni giorni previsti da calendario.

10. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

G.eco s.r.l. è il soggetto che si occupa della gestione di eventuali attrezzature per la raccolta domiciliare. Le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare sono presentate dagli utenti tramite e-mail o servizio telefonico.

11. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

G.eco s.r.l. , in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto, ha predisposto il *“programma delle attività di raccolta e trasporto”* dal quale si evince per zona servita e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Il gestore non ha predisposto la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità in quanto la raccolta sul territorio è caratterizzata dal sistema porta a porta.

12. Titolo IX: Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il *“programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade”* prevede che G.Eco eroghi il servizio 2 volte all'anno a chiamata, in base alle esigenze comunali.

13. Titolo X: Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

G.eco s.r.l, in qualità di gestore dell'attività di raccolta e trasporto, in applicazione dell'art.48 *“Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani”* ha attivato un numero verde **800 595 004** gratuito dedicato

raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

14. ART. 3 Delibera 15/2022/R/Rif

L'art.3 della Delibera 15/2022/R/Rif *“Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche”* attribuisce al gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti l'obbligo di verificare la documentazione ricevuta

dalle utenze non domestiche, che smaltiscono in tutto o in parte i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, entro il 31 gennaio 2022.

Il comune in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti verifica la correttezza e l' idoneità di eventuale documentazione ricevuta dalle utenze non domestiche, in particolare:

- Le quantità di rifiuti avviate a recupero o riciclo sulla base dei formulari ricevuti dalle utenze non domestiche;
- La completezza delle informazioni richieste dall'art.3.2 della Delibera 15/2022.

Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione il Comune comunica alle utenze non domestiche l'esito della verifica della documentazione.

Il gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti ha predisposto la modulistica destinata agli utenti al fine di rispondere agli obblighi previsti dall'art.3 della Delibera 15/2022.

15. Regolamento TARI

Tutti gli obblighi previsti dalla Delibera 15/2022/R/Rif e dal TQRIF aventi ad oggetto l'applicazione della Tari, che nel territorio comunale è di natura tributaria, sono stati recepiti nel Regolamento Tari Comunale.

16. Art.58.1: Comunicazione utenze

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti comunica il numero di utenze al 31 dicembre 2023 suddivise per tipologia: UTENZE DOMESTICHE e UTENZE NON DOMESTICHE.

| | |
|-----------------------|-------------|
| UTENZE DOMESTICHE | 1331 |
| UTENZE NON DOMESTICHE | 67 |

17. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Nella tabella seguente sono riportati i livelli di qualità tecnica e contrattuale rilevati nell'anno 2023 dai gestori che operano nel servizio rifiuti, attraverso la rilevazione delle chiamate ricevute al numero verde.

| QUALITA' CONTRATTUALE | | | | |
|---|----------|------------|---------------------------------|------------------------|
| | Schema I | % RILEVATA | Numero di segnalazioni ricevute | Numero azioni positive |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 0% | 0 | 0 |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. | 0% | 0 | 0 |

| | | | | |
|---|------|----|---|---|
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. | 0% | 0 | 0 |
| 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. | 0% | 0 | 0 |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | - | 0 | 0 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta(30) giorni lavorativi | n.a. | - | 0 | 0 |
| 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. | - | 0 | 0 |
| 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. | - | 0 | 0 |
| 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. | - | 0 | 0 |
| Tempo medio di attesa, di cui Articolò 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa del servizio telefonico) | n.a. | - | 0 | 0 |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120)giorni lavorativi | n.a. | - | 0 | 0 |

| QUALITA' TECNICA | | | | | |
|------------------|----------|------------|---------------------------------|-----------|---|
| | Schema I | % RILEVATA | Numero di segnalazioni ricevute | | Tempo medio di risposta alle segnalazioni "FONDATE" |
| | | | Fondato | Infondato | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|------|------|---|---|------|
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi | n.a. | 100% | 1 | 0 | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. | 0% | 0 | 0 | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. | 0% | 0 | 0 | n.a. |
| 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. | 0% | 0 | 0 | n.a. |
| 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. | 0% | 0 | 0 | n.a. |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 | n.a. | | | | |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Art. 40 | n.a. | | | | |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore | n.a. | | | | |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 | n.a. | | | | |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore | n.a. | | | | |

| | | | | | |
|---|------|----|---|---|------|
| 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. | 0% | 0 | 0 | n.a. |
|---|------|----|---|---|------|

In aggiunta ai dati sopra esposti si riportano le percentuali e i dati relativi all'obbligo di servizio telefonico e la gestione dei reclami relativi all'attività operativa del gestore G.eco S.r.l. e dal Comune.

| | Schema I | % RILEVATA | Numero di segnalazioni ricevute | | Tempo medio di risposta alle segnalazioni " <u>FONDATE</u> " |
|---|-------------|---------------|---------------------------------|-----------|--|
| | | | Fondato | Infondato | |
| Obbligo di servizio telefonico | n.a. | 0% | 0 | 0 | |
| Reclami scritti di competenza del gestore | n.a. | 0% | 0 | 0 | |

22/05/2024

IL SINDACO
Giampiero Calegari
Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.

DICHIARAZIONE DI VERIDICITÀ

IL SOTTOSCRITTO GIAMPIERO CALEGARI

NATO A BERGAMO
RESIDENTE IN GORNO (BG)
VIA CERUTIN. 1

IN QUALITÀ DI LEGALE RAPPRESENTANTE DEL COMUNE DI GORNO

AVENTE SEDE LEGALE IN GORNO VIA DELLA CREDENZA N. 8

CODICE FISCALE 00652160169 PARTITA IVA 00652160169

TELEFAX 035/708019 TELEFONO 035/707145

INDIRIZZO E-MAIL INFO@COMUNE.GORNO.BG.IT

INDIRIZZO E-MAIL PEC PROTOCOLLO.GORNO@PEC.IT

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ARTICOLO 47 DEL D.P.R. N. 445/2000, CONSAPEVOLE DELLA RESPONSABILITÀ E DELLE CONSEGUENZE CIVILI E PENALI IN CASO DI DICHIARAZIONI FALSE E MENDACI

DICHIARA

- che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai sensi degli obblighi di registrazione, ove applicabili, e comunicazione disposti dal TQRIF¹: X sì no;
- che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è conforme alle disposizioni del TQRIF e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della società ai sensi del TITR²: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie tenute ai sensi di legge: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all'ARERA in adempienza ad altri obblighi informativi: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi fanno riferimento alle attività svolte e agli ambiti tariffari serviti al 31/12/2023 in coerenza con quanto dichiarato in Anagrafica Territoriale Rifiuti³ e in Anagrafica Operatori⁴: X sì no;
- che, in caso di avvicendamento gestionale, i dati relativi a uno o più ambiti tariffari non sono disponibili per l'intero periodo oggetto della raccolta dati in quanto il gestore uscente non ha fornito un adeguato corredo informativo, ovvero in assenza di dati registrati per il periodo di cui all'articolo 4.2 della deliberazione 15/2022/R/RIF: sì X no.

Si allega copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

Gorno, 22/05/2024

IL SINDACO

Giampiero Calegari

Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.

¹ "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

² "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti", Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF e s.m.i.

³ Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.

⁴ Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/COM.