

**ORIGINALE**

**Registro Generale Determine: n. 231-2022**

**DETERMINA**  
**nr. 188/Direttore Generale del 30.12.2022**

Oggetto: approvazione Carta della Qualità unica del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per la Gestione del **Comune di Pontremoli** in applicazione dell'art. 5 dell'allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF (TQRIF)

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI:**

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- il Decreto Legislativo n. 152 del 2006 che all'art. 200 e segg. prevede l'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;
- la Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- il D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- il Decreto Legge n. 1/2012 che all'art. 8 (Contenuto delle carte di servizio) prevede che:
  - “1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*
  - 2. ((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)) Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.”*
- la Legge Regionale Toscana n. 9 del 2008 in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti;
- la D.G.R. Toscana n. 59/2014 avente ad oggetto “L'Accordo fra Regione Toscana, Anci Toscana e Associazioni dei consumatori per il recepimento e l'attuazione delle Linee Guida pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29/10/201”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed il suo Allegato A – “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” e richiamato, in particolare, della stessa l'articolo 5 del suo allegato A, “Carta della qualità” che così recita: «**5.1** 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. 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, (...) 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.»;*

- l'art. 1 – definizioni – dell'allegato A alla deliberazione n. 15/2022/R/RIF, che definisce:
  - "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 e dato atto che debba pertanto essere questa Autorità d'Ambito, in quanto Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa", costituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 ed operativo, ad assumere il ruolo di Ente Territorialmente Competente (di seguito: ETC) ad assolvere ai compiti che il TQRIF assegna a quest'ultimo;
  - "gestione", l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva) e dato atto che, non applicandosi nei 100 (cento) Comuni dell'Ambito "Toscana Costa" una medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva), la gestione, ai fini del TQRIF, corrisponderà con il singolo territorio comunale, con la conseguenza che anche ai fini della regolazione della qualità, come già accade per la regolazione tariffaria, nell'ATO Toscana Costa si avranno 100 (cento) gestioni (ambiti tariffari);
- le deliberazioni ARERA n. 226/2018/R/RIF e n. 444/2019/R/RIF;
- la Delibera d'Assemblea n. 12 del 13 novembre 2020 con cui questa Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa ha provveduto ad affidare il servizio di gestione integrata rifiuti urbani al Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A.;
- il Contratto di Servizio (d'ora in avanti C.d.S.) sottoscritto tra questo Ente e RetiAmbiente S.p.A. in data 17.11.2020 con rep. 60534, con particolare riferimento al suo articolo 48 che impegna il Gestore Unico alla redazione della Carta della Qualità dei servizi entro il 31.12.2021 ed al rispetto della medesima;
- lo Schema di Carta della Qualità dei Servizio allegato n. 3 al suddetto C.d.S., predisposto dall'Autorità d'Ambito e condiviso dalle Associazioni per la tutela dei Consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla suddetta L.R. Toscana n. 9/2008, che prevede una serie di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori di misurazione che il Gestore Unico deve rispettare;

**TENUTO CONTO** che l'Autorità d'Ambito, su proposta del Gestore acquisita in data 31.12.2021, ha approvato uno schema di Carta della qualità con delibera di assemblea n. 13 del 13/04/2022;

**CONSIDERATO:**

- che sulla gestione coincidente con il territorio del Comune di Pontremoli operano i seguenti gestori:

| GESTORE 1 <sup>1</sup> | GESTORE 2            |
|------------------------|----------------------|
| RetiAmbiente S.p.A.    | Comune di Pontremoli |

- che lo scrivente Ente ha messo a disposizione dei Gestori un apposito portale *online* per la compilazione della Carta della qualità del servizio ([atotoscanacosta.gestionequalitarifiuti.it](http://atotoscanacosta.gestionequalitarifiuti.it)), in coerenza con lo schema di Carta della Qualità sopra citato;

**VISTE** le note trasmesse in data 15/04/2022, 12/09/2022, 19/10/2022, 04/10/2022, 30/11/2022;

**VISTA** la proposta di Carta della Qualità trasmessa a questo Ente da parte dei Gestori sopra indicati per la parte di servizio svolto nella gestione del Comune di Pontremoli ed in particolare RetiAmbiente spa per il servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio e Comune di Pontremoli per il servizio di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti;

**CONSIDERATO** che questo ETC ha provveduto ad individuare lo schema regolatorio per la gestione in argomento con la delibera di assemblea n.16 del 29/04/2022 ai sensi dell'art. 3 del TQRIF e che per quanto attiene alle gestioni ricomprese nel perimetro del Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A., come quella in argomento, ha provveduto a verificare la conformità delle Carte della Qualità in approvazione alle previsioni del TQRIF ed ha rilevato che in alcuni casi, soprattutto per quanto attiene al Gestore della tariffa e rapporti con gli utenti (Comune), taluni adempimenti risultano ancora in fase di implementazione e pertanto rimanda il completamento delle suddette Carte della Qualità al primo aggiornamento utile che dovrà in ogni caso avvenire entro il 31.12.2023;

**RITENUTO** pertanto, sulla base delle informazioni ricevute dal/i Gestore/i del/i servizio/i di poter procedere all'approvazione della Carta della Qualità unica per la gestione del Comune di Pontremoli, allegato 1 al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale.

#### DETERMINA

- 1) di approvare le premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del provvedimento;
- 2) di approvare, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla deliberazione 15/2022/R/RIF (TQRIF), la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la gestione del Comune di Pontremoli, allegato 1 al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale;
- 3) di trasmettere il presente atto ai Gestori interessati, anche per la pubblicazione di loro competenza;
- 4) di trasmettere il presente atto ad ARERA;
- 5) di trasmettere il presente atto al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Toscana, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori;
- 6) di pubblicare il presente atto nelle forme di legge.

Il Direttore Generale  
Dr. Alessandro Mazzei (\*)

(\*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D. Lgs. 82/2005.

<sup>1</sup> RetiAmbiente S.p.A. effettua il servizio mediante la propria società operativa locale (SOL) Lunigiana Ambiente srl

**DETERMINA**  
**nr. 188/Direttore Generale del 30.12.2022**

Oggetto: approvazione Carta della Qualità unica del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per la Gestione del **Comune di Pontremoli**, in applicazione dell'art. 5 dell'allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF (TQRIF)

**PARERE REGOLARITA' TECNICA**

Ai sensi dell'art.147 *bis* del d.lgs. N. 267 del 18.08.2000, si rilascia il **parere di regolarità tecnica**.

Livorno, 30.12.2022

IL DIRIGENTE  
Michele Francesco Pinotti (\*)

(\*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D. Lgs. 82/2005.

---

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

La presente determinazione a decorrere dal **30.12.2022** viene posta in pubblicazione sul sito web [www.atotoscanacosta.it](http://www.atotoscanacosta.it) – sezione: albo on line per 15 giorni consecutivi.

IL DIRIGENTE  
Michele Francesco Pinotti (\*)

(\*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D. Lgs. 82/2005.

---