

Milano, 27 aprile 2023

Prot. n. 1027/23

[CIRCOLARE INFORMATIVA N. 244/23](#)

Alla cortese attenzione di

Sindaco

Segretario Comunale

Responsabili settori ecologia e ambiente

Responsabili dei servizi tributi

Oggetto: adempimenti in materia di qualità del servizio gestione rifiuti - servizio di supporto ai Comuni

L'Autorità di regolazione (ARERA) con la [delibera n. 15/2022](#) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che prevede 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.

Tra i soggetti interessati sono compresi i Comuni che gestiscono direttamente alcuni servizi e/o l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

L'articolo 5 del TQRIF prevede che il Comune approvi la **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti** urbani. La Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Il Comune, Ente territorialmente competente, dovrà integrare la Carta della qualità predisposta dal gestore del servizio di raccolta e trattamento rifiuti e spazzamento strade con la parte relativa ai servizi di propria competenza.

Una volta elaborata la Carta della qualità è necessario rideterminare la conformità della modulistica e delle procedure utilizzate in relazione alle previsioni del provvedimento.

La Carta della qualità, come previsto dall'articolo 3 del TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;) deve essere pubblicata sul sito web del Comune.

Il TITR prevede inoltre che venga predisposta e aggiornata una sezione del sito web che presenti i contenuti informativi minimi organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti al servizio.

CONTENUTI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Anci Lombardia, attraverso la sua società in house Ancilab, propone ai Comuni un servizio specialistico in grado di supportare gli enti nell'adempimento alle disposizioni regolatorie.

Il servizio riguarda l'attività di supporto per i seguenti adempimenti previsti dal TQRIF e dal TITR:

- a) Predisposizione della CARTA DELLA QUALITÀ**
- b) ADEGUAMENTO REGOLAMENTO TARI**
- c) ADEGUAMENTO MODULISTICA AL TQRIF e TITR**
- d) Strumenti per l'adeguamento agli OBBLIGHI DI TRASPARENZA TRAMITE SITO INTERNET**

Nello Specifico:

a) CARTA DELLA QUALITÀ

Il servizio intende garantire supporto al Comune per la redazione della Carta della qualità per i servizi di competenza del Comune: attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti ed eventualmente altri servizi gestiti direttamente (ad esempio il servizio di spazzamento strade) nonché per il consolidamento in un'unica Carta integrata, del documento predisposto dal Gestore con riferimento ai servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade.

b) ADEGUAMENTO REGOLAMENTO TARI

Il servizio intende supportare il Comune, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, per l'aggiornamento del Regolamento TARI ai sensi del TQRIF. L'adeguamento alle disposizioni regolatorie riguarderà ad esempio: le modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio, la regolamentazione dei reclami e delle richieste di rettifica degli

importi addebitati, le richieste scritte di informazioni, le modalità e i termini di pagamento, le richieste di rateizzazione dei pagamenti.

c) ADEGUAMENTO MODULISTICA AL TQRIF e TITR

Il servizio intende offrire supporto al Comune per l'adeguamento ai sensi del TQRIF della modulistica relativa a: **Attivazione/Dichiarazione iniziale TARI; variazione o cessazione del servizio; reclami scritti; richiesta di rettifica degli importi addebitati, richiesta di rateizzazione del pagamento.** Il TQRIF richiede per questi moduli, l'inserimento di alcune informazioni e campi obbligatori. Questa attività prevede inoltre la verifica e l'adeguamento alle disposizioni regolatorie del **documento di riscossione** proponendo integrazioni eventualmente necessarie. L'eventuale necessità di assistenza per ulteriore modulistica di competenza del Comune in ambito rifiuti potrà essere segnalata in sede di attivazione del presente servizio.

d) OBBLIGHI DI TRASPARENZA TRAMITE SITO INTERNET

La presente attività consiste nella messa a disposizione di un applicativo informatico che consente, in modo schematico ed efficace, di visualizzare i contenuti informativi minimi che devono essere presenti in una apposita sezione sul sito web comunale, come previsto dal TITR che definisce le disposizioni in materia di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati. Attraverso la compilazione guidata di semplici moduli online, il Comune potrà verificare la completezza delle informazioni previste e costruire la pagina web con le informazioni necessarie all'adempimento dell'obbligo informativo. La procedura può essere svolta in autonomia da parte del Comune con l'assistenza di Ancilab per l'utilizzo dell'applicativo.

L'Ente potrà generare, attraverso il sistema informatizzato, una pagina web personalizzata, in cui le informazioni sono raccolte e organizzate ai sensi del TITR, che potrà essere collegata alla home page del sito comunale. Il layout grafico della pagina, realizzata secondo le linee guida Agid, prevede la possibilità di inserire il logo del Comune e personalizzare la scelta dei colori e delle immagini per una migliore integrazione con il sito istituzionale.

Ancilab, tra i propri obiettivi strategici è fortemente impegnata nell'attività di supporto ai Comuni sui temi della digitalizzazione, della qualità dei servizi, dello Sviluppo Sostenibile e

dell'Economia circolare. In coerenza con queste linee di indirizzo, questa attività di supporto sarà attivata per il 2023, senza ulteriori costi, alla sottoscrizione di almeno due dei servizi di cui ai punti A e B e C.

MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. Per realizzare l'attività è necessario che AnciLab acquisisca la documentazione per lo svolgimento del servizio. A questo scopo è stata predisposta una piattaforma di interscambio documentale cui il referente indicato dal Comune avrà accesso con credenziali personalizzate o SPID. Sulla piattaforma sarà presente l'elenco della documentazione e le indicazioni operative per il caricamento.
2. L'accesso alla piattaforma sarà attivato alla sottoscrizione del contratto e consentirà di caricare tutti i documenti.
3. AnciLab verificata la completezza della documentazione avvierà il servizio. Il Comune riceverà informazione circa l'avvio di questa fase.
4. Saranno organizzati incontri on line con il Comune nell'eventualità si rendessero necessari per completare le informazioni a disposizione.
5. Al termine dell'attività la documentazione aggiornata sarà restituita in formato testo (non è prevista attività di impaginazione) attraverso il caricamento sul portale e tramite invio via pec al Comune.
6. Restano escluse tutte le prestazioni non espressamente previste dalla presente comunicazione. In caso di necessità di ulteriori attività di assistenza per la verifica e l'adeguamento agli adempimenti previsti dalla regolazione per il servizio di gestione rifiuti, potrà essere richiesto un apposito preventivo.
7. È previsto un contatto telefonico finale per la chiusura dell'attività.

FASCIA DEMOGRAFICA DEL COMUNE	CORRISPETTIVO attività A CARTA DELLA QUALITA'	CORRISPETTIVO attività B REGOLAMENTO TARI	CORRISPETTIVO attività C MODULISTICA
Fino a 3000 abitanti	Euro 800 + IVA	Euro 800 + IVA	Euro 500 + IVA
Da 3001 a 5.000 abitanti	Euro 850 + IVA	Euro 850 + IVA	Euro 550 + IVA
Da 5001 a 10.000 abitanti	Euro 950 + IVA	Euro 900 + IVA	Euro 650 + IVA
Da 10.001 a 25.000 abitanti	Euro 1.150 + IVA	Euro 1.000 + IVA	Euro 700 + IVA
Da 25.001 a 50.000 abitanti	Euro 1.200 + IVA	Euro 1.100 + IVA	Euro 750 + IVA
oltre 50.001 abitanti	Euro 1.250 + IVA	Euro 1.200 + IVA	Euro 800 + IVA

COSTI DEL SERVIZIO

L'attività di cui al punto D sarà attivata, senza ulteriori costi, alla sottoscrizione di almeno due dei servizi di cui ai punti A, B e C.

MODALITÀ DI INGAGGIO

- Il servizio sarà svolto da AnciLab srl (via Rovello 2, 20121, Milano) società in-house di ANCI Lombardia.
- Al caricamento della documentazione aggiornata sulla piattaforma, AnciLab provvederà all'emissione di regolare fattura.
- AnciLab è presente anche su Sintel, la piattaforma di e-procurement della Regione Lombardia.

Per informazioni contattare il referente del servizio Lucio Franco cell.3356740177 / 0272629640 oppure scrivere all'indirizzo e-mail franco@ancilab.it – il servizio è descritto in modo dettagliato sul sito www.sportellorifiuti.it.

Ringraziandovi per l'attenzione porgiamo cordiali saluti.

Daniele Davide Barletta

Presidente

Dipartimento Servizi Pubblici Locali, Ambiente, Agricoltura e Green Economy

Fabio Binelli

Coordinatore

Dipartimento Servizi Pubblici Locali, Ambiente, Agricoltura e Green Economy