COMUNE DI MEZZANA

(Provincia di Trento)

Verbale di deliberazione N. 32

della Giunta comunale

OGGETTO: **Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (deliberazione di ARERA n. 15/2022).**

L'anno **DUEMILAVENTIDUE** addì **ventisei** del mese di **aprile**, alle ore 09.30, nella sala delle riunioni, presso la sede Municipale di Mezzana, a seguito di regolari avvisi, recapitati a termine di legge, si è convocata la Giunta comunale.

.

Presenti i signori:

1. Redolfi Giacomo - Sindaco
2. Pasquali Mario - Vicesindaco
3. Dalla Valle Irene - Assessore
4. Barbetti Roberta - Assessore

Assenti	
giust.	ingiust.

Assiste il Segretario Comunale Signor Incapo dott. Carlo Alberto.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Signor Redolfi Giacomo, nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato.

OGGETTO: Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 (deliberazione di ARERA n. 15/2022).

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- la Legge n. 481/1995 affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- l'articolo 2, comma 37, della Legge n. 481/1995 prevede che "le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio";

Vista:

- la deliberazione dell'ARERA 31 ottobre 2019, n. 443/2019/R/RIF, recante "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, n. 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2021, n. 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, n. 2/2022/A, recante "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";

Considerato che con la deliberazione dell'ARERA n. 443/2019/R/RIF, così come ribadito con la deliberazione n. 363/2021/R/RIF, viene definito come 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;"

- l'amministrazione Comunale è quindi identificata come Ente Territorialmente ai sensi del MTR-2 e, conseguentemente, valida il Piano Economico Finanziario;
- l'art. 28 c. 1 dell'Allegato A della deliberazione n. 363/2021/R/RIF riporta che "la validazione concerne almeno la verifica:
  - della coerenza, della completezza e della congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
  - del rispetto della metodologia prevista dal presente provvedimento per la determinazione dei costi riconosciuti."

Preso atto che la Comunità della Valle di Sole è:

- affidataria del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti solidi urbani, con delega approvata con deliberazione consiliare n. 45 di data 26/09/1986;

- affidataria del servizio di applicazione della tariffa corrispettiva di cui all'art. 1 comma 668 della legge 27/12/2013 n. 147, con Convenzione approvata con deliberazione consiliare n. 38 di data 30/11/2021;

Preso atto che la Comunità della Valle di Sole svolge i seguenti servizi di raccolta e trasporto, inclusa la gestione della tariffa e rapporto con l'utenza per conto dei Comuni convenzionati:

a) promuove e organizza iniziative per la raccolta differenziata a vari livelli, così come specificato nel piano provinciale di smaltimento dei rifiuti;
b) provvede al trasporto dei rifiuti comunque raccolti alle sedi di smaltimento appropriate;

c) promuove l'informazione presso gli utenti così come previsto dall'art. 61;
d) garantisce agli utenti un ottimale livello dei servizi curandone l'uniformità sul territorio ed adotta allo scopo la carta della qualità dei servizi di cui all'art. 61;
e) può assumere la gestione di tutti i servizi consentiti dalla legge inerenti l'igiene urbana e territoriale ed adotta allo scopo un Regolamento tipo per la disciplina del servizio di gestione dei rifiuti urbani, orientato all'uniformità di erogazione del servizio su tutto il territorio da proporre ai rispettivi Consigli comunali;
f) per la copertura dei costi dei servizi di cui sopra, si provvede mediante fatturazione diretta dei relativi oneri ai comuni che adottano un modello tariffario di tipo tributario e tramite l'applicazione della tariffa rifiuti agli utenti, nel caso di applicazione di un modello tariffario corrispettivo;

Considerato che la deliberazione dell'ARERA adottata in data 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" riporta:

- *fermo restando il rispetto delle previsioni normative di rango legislativo in materia tributaria, nell'esercizio delle competenze attribuite dalla legge n. 205/2017 e dalla legge n. 481/1995, l'Autorità sia chiamata ad introdurre obblighi e standard di qualità in capo al gestore del servizio, a tutela degli utenti;*
- *al fine di garantire il perseguimento delle finalità di accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale previste dalla legge n. 205/2017, la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani debba essere applicata dagli enti competenti indipendentemente dal regime tributario/tariffario applicato a livello locale e, dunque, anche nelle gestioni in cui si applica la TARI, nelle quali il Comune si configura non solo come ente impositore e titolare dell'entrata, ma anche come soggetto gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;*
- *nell'esercizio delle competenze regolatorie attribuitele dalla legge n. 205/2017 in materia di livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità abbia il* ***potere di regolare anche aspetti finora disciplinati dai Comuni****, nell'esercizio della potestà regolamentare sulle proprie entrate, di cui all'articolo 149, comma 3 del decreto legislativo n. 267/2000;*
- *alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, come rinnovato a partire dal 2017, e delle specifiche competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 205/2017 e dalla legge n. 481/1995, la potestà regolamentare degli enti locali in ordine alle proprie entrate debba dunque essere esercitata dagli stessi nel rispetto delle disposizioni regolatorie e degli standard di qualità del servizio adottati dalla medesima;* Preso atto che:

• l'art. 1 della deliberazione dell'ARERA di data 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF approva il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), Allegato A della stessa, che ***si applica dal 1° gennaio 2023***;
• l'art. 2 della deliberazione dell'ARERA di data 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF prevede che l'Ente Territorialmente Competente "può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF";
• l'art. 3 della deliberazione dell'ARERA di data 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF definisce la "*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*"
• l'art. 5 della deliberazione dell'ARERA di data 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF definisce le "*Modifiche alla deliberazione n. 444/2019/R/RIF*" recante le "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
• l'art. 2 del TQRIF definisce l'ambito di applicazione indicando che:
  - *2.1 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. 3 c. 1 del TQRIF definisce che:

- *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*.

Visto:

- l'art. 9 c. 2 dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2021, n. 363/2021/R/RIF prevede la possibilità di considerare nel PEF 2022-2025 le componenti di natura previsionale di eventuali oneri aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità;
- l'art. 8 della Deliberazione 3 agosto 2021, n. 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)" dell'ARERA prevede l'aggiornamento biennale del PEF 2022-2025, relativamente alle annualità 2024 e 2025;

Considerato che:

- gli schemi regolatori previsti dal TQRIF impongono gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica riportati nell'Appendice 1 dell'Allegato A (TQRIF) della deliberazione dell'ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, distinti per ogni schema regolatorio e che si allegano alla presente deliberazione (**Allegato 1**);
- la Tabella 1 dell'art. 53 del TQRI (**Allegato 2),** che si allega alla presente deliberazione, definisce gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione;
- l'art. 56 del TQRIF recante la "Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità" indica che:
  - *56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.*
  - *56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.*
- l'art. 57 del TQRIF recante la "Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati" recita:
  - *57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:*
    - *a) aggiornare il registro di cui all'articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;*
    - *b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;*
    - *c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.*
- l'art. 58 del TQRIF recante "Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti" riporta che:
  - *58.1 **Entro il 31 marzo di ogni anno**, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai*

successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'articolo 56.

- *58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette 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.*

Preso atto che:

- per adempiere a quanto disposto dall'ARERA agli artt. 53, 56, 57 e 58.1 è di fondamentale importanza la tracciabilità delle informazioni necessarie e il supporto di strumenti software adeguati alla registrazione delle informazioni e il calcolo degli indicatori previsti;
- attualmente non è possibile definire le componenti di natura previsionale di eventuali oneri aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità da considerare nel PEF 2022-2025;

Considerato che:

- la Comunità della Valle di Sole, in qualità di gestore, svolge le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- il Comune in qualità di Ente Territorialmente Competente, svolge le attività di spazzamento e lavaggio strade;
- la Comunità della Valle di Sole ed il Comune sono i soggetti che devono adempiere agli obblighi previsti dal TQRIF;
- i gestori hanno effettuato una valutazione per definire lo stato delle attività svolte e la rispondenza agli obblighi riportati nel TQRIF;
- anche se i servizi erogati dal gestore rispondono in gran parte alle disposizioni dettate dall'Autorità, prevedendo in alcuni casi livelli e prestazioni migliorative rispetto a quanto definito nel TQRIF, si rende necessario un adeguamento di alcuni aspetti gestionali e procedurali, in particolare per il tracciamento e la registrazione delle informazioni;
- la scelta del quadrante ha effetti diretti sul PEF e sui costi in esso contenuti poiché comporta nuovi investimenti, pertanto si ritiene che la scelta del posizionamento nello schema regolatorio previsto nell'art. 3 del TQRIF (allegato alla delibera n. 15/2022 di ARERA), debba essere compiuta coerentemente con la data di approvazione del PEF, che il commo 5-quinquies del D.L. 228/2021 individua nel ***30 aprile di ciascun anno***.

Tutto ciò premesso;

Visto il regolamento comunale di contabilità, testo aggiornato da ultimo con deliberazione consiliare n. 10 di data 29 febbraio 2016;

Vista la L.R. 3 maggio 2018 n. 2, che approva il Codice degli enti locali della Regione Autonoma Trentino Alto Adige e ss.mm.;

Visto il vigente Statuto comunale;

Visto il D. Lgs. 267/2000 e s.m.i.;

Visto il D. Lgs. 118/2011 e ss.mm.;

Acquisito ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 3 maggio 2018 n. 2, il parere favorevole di regolarità tecnico-amministrativa espresso dal Segretario Comunale;

Con voti favorevoli unanimi espressi nelle forme di legge,

d e l i b e r a

1. **Di dare atto** che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale;
2. **Di definire** gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, secondo lo ***SCHEMA I*** della matrice degli schemi regolatori di cui all'art. 3 c. 1 del TQRIF;
3. **Di prevedere** in fase di aggiornamento biennale del PEF 2022-2025 la possibilità di modificare lo schema regolatorio di riferimento, nonché recepire nel Piano Economico Finanziario gli eventuali oneri per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità;
4. **Di dare comunicazione**, a cura dell'ufficio tributi, del presente provvedimento sul sito web istituzionale del comune sezione trasparenza rifiuti;
5. **Di dare comunicazione**, a cura dell'ufficio tributi, del presente provvedimento all'ente gestore Comunità della Valle di Sole;
6. **Di dare atto che**, contestualmente all'affissione all'Albo pretorio, la presente deliberazione dovrà essere comunicata ai Capigruppo consiliari, ai sensi del comma 2 dell'art. 183 del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 3 maggio 2018 n. 2;
7. **Di dare evidenza,** che ai sensi dell'art. 4 della L.P. 30.11.1992 n. 23 avverso il presente atto sono ammessi:
   a) Ricorso amministrativo, da parte di ogni cittadino, alla Giunta Comunale durante il periodo di pubblicazione ai sensi dell'art. 183, comma 5 del C.E.L. approvato con L.R. 3 maggio 2018 n. 2;
   b) Ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa di Trento entro 60 giorni, ai sensi degli artt. 13 e 29 del D.Lgs. 02.07.2010 n. 104.
   ovvero ed in alternativa al ricorso giurisdizionale
   c) Ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 n. 1199, entro 120 giorni dalla data della notifica o della comunicazione, o da quando l'interessato ne abbia avuto piena conoscenza.
   Per l'impugnazione degli atti concernenti procedure di affidamento di pubblici lavori, servizi o forniture, si richiama la tutela processuale di cui al comma 5 dell'art. 120 dell'Allegato 1) al D.Lgs. 02.07.2010, n. 104. In particolare:
   - il termine per il ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale è di 30 giorni;
   - non è ammesso il ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Successivamente

Visto l'art. 183, comma 4, del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino Alto Adige approvato con L.R. 3 maggio 2018 n. 2, e ritenuto sussistere fondate ragioni per l'adozione in via d'urgenza della presente deliberazione vista l'imminente scadenza del 30 aprile 2022;

con voti favorevoli unanimi espressi per alzata di mano,

d e l i b e r a

Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi della su richiamata normativa.

Data lettura del presente verbale, lo stesso viene approvato e sottoscritto.

IL SINDACO	IL SEGRETARIO COMUNALE
Redolfi Giacomo	Incapo dott. Carlo Alberto

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi degli art. 20 e 21 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo 82/2005).

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[2]	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	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	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

[2] Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[1]	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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.	70%	80%	90%