

Comune di Motta Visconti

D.Lgs. 201/22 – Riordino della disciplina dei servizi pubblici di rilevanza economica

Relazione ex art. 30

Sommario

PRINCIPI GENERALI.....	3
Introduzione.....	4
I servizi a domanda individuale.....	4
D.Lgs. 201/22 - Oggetto	6
D.Lgs. 201/22 - Definizioni	8
D.Lgs. 148/11 – Ambiti territoriali	9
PRESENTAZIONE SERVIZI.....	10
Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – natura e descrizione del servizio pubblico locale	12
Natura e descrizione del servizio pubblico locale.....	12
Contratto di servizio.....	12
Contratto di servizio - nel caso di affidamento a società in house.....	12
Sistema di monitoraggio - controllo	12
Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – soggetto affidatario	14
Identificazione del soggetto affidatario	14
Identificazione del soggetto affidatario – nel caso di società partecipata	14
Identificazione del soggetto affidatario - nel caso di affidamento a società in house providing	14
Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – andamento economico.....	15
Andamento economico.....	15
Andamento economico - nel caso in cui sia stato definito il PEF	16
Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – qualità del servizio.....	18
Qualità del servizio.....	18
Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – obblighi contrattuali	23
Obblighi contrattuali	23

PRINCIPI GENERALI

Introduzione

L'art. 112 del Testo unico sugli enti locali (TUEL) parla solo in via indiretta dei servizi pubblici locali prevedendo che "Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali".

I servizi pubblici locali si distinguono in:

- servizi finali;
- servizi strumentali.

I primi sono da considerarsi servizi pubblici dato che mirano a soddisfare, in via primaria e diretta, le esigenze sociali manifestate da una data collettività.

Si pensi, ad esempio, al servizio idrico o di spazzamento; viene, quindi, soddisfatto un bisogno individuale del cittadino-utente o, comunque, un'esigenza dell'intera comunità locale. A differenza dei servizi finali, quelli strumentali, invece, non realizzano in via immediata un bisogno sociale ma si limitano a fornire ad un settore dell'Amministrazione un dato servizio che, solo in via mediata, è funzionale alla realizzazione dell'utilità collettiva.

Il D.lgs. 2016 n. 175, recante Testo unico sulle società partecipate, all'art. 2, comma primo, lett. i) definisce i servizi pubblici locali di interesse economico generale (SIEG) come quei "servizi di interesse generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato". Il medesimo articolo definisce, invece, i servizi di interesse generale (SIG) come quelle "attività di produzione e fornitura di beni o servizi che non sarebbero svolte dal mercato senza un intervento pubblico o sarebbero svolte a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che le amministrazioni pubbliche, nell'ambito delle rispettive competenze, assumono come necessarie per assicurare la soddisfazione dei bisogni della collettività di riferimento, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale, ivi inclusi i servizi di interesse economico generale."

I servizi a domanda individuale

Accanto ai servizi pubblici vi è una particolare categoria di attività di utilità sociale che l'Amministrazione può decidere di attivare per la soddisfazione di determinati bisogni della comunità di riferimento: è il caso dei servizi pubblici a domanda individuale.

Il decreto del Ministro dell'Interno del 31 dicembre 1983, emanato ai sensi dell'art. 6 del decreto-legge 28 febbraio 1983, n. 55, definisce tali servizi come "*tutte quelle attività gestite direttamente*

dall'ente, poste in essere non per obbligo istituzionale, che vengono utilizzate a richiesta dell'utente e che non siano state dichiarate gratuite per legge nazionale o regionale”.

Si tratta, quindi, di servizi di utilità sociale che non sono obbligatori ma meramente facoltativi

L'elencazione di tali servizi è contenuta nel citato D.M. del 31 dicembre 1983 che fa rientrare nella già menzionata categoria le seguenti attività di utilità sociale:

- a) alberghi, (esclusi i dormitori pubblici), case di riposo e di ricovero;
- b) alberghi diurni e bagni pubblici;
- c) asili nido;
- d) convitti, campeggi, case per vacanze, ostelli;
- e) colonie e soggiorni stagionali, stabilimenti termali;
- f) corsi extra scolastici di insegnamento di arti e sport e altre discipline, fatta eccezione per quelli espressamente previsti dalla legge;
- g) giardini zoologici e botanici;
- h) impianti sportivi: piscine, campi da tennis, di pattinaggio, impianti di risalita e simili;
- i) mattatoi pubblici;
- j) mense, comprese quelle ad uso scolastico;
- k) mercati e fiere attrezzati;
- l) parcheggi custoditi e parchimetri;
- m) spesa pubblica;
- n) servizi turistici diversi: stabilimenti balneari, approdi turistici e simili;
- o) spurgo di pozzi neri;
- p) teatri, musei, pinacoteche, gallerie, mostre e spettacoli;
- q) trasporti di carni macellate;
- r) trasporti funebri, pompe funebri e illuminazioni votive;
- s) uso di locali adibiti stabilmente ed esclusivamente a riunioni non istituzionali: auditorium, palazzi dei congressi e simili.

D.Lgs. 201/22 - Oggetto

Partiamo dal D.Lgs. 175/2016 “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” Per trovare una continuità nel testo che ci apprestiamo ad analizzare, ovvero il D.Lgs. 201/22.

Dopo la legge sul mercato e la concorrenza del 5 agosto 2022, il Governo delegato ha avviato i lavori per il nuovo testo sui servizi pubblici locali; è interessante richiamare un estratto contenuto all'interno della norma ovvero *“u) rafforzamento, attraverso la banca dati nazionale dei contratti pubblici (...) della trasparenza e della comprensibilità degli atti e dei dati concernenti la scelta del regime di gestione, ivi compreso l'affidamento in house, la regolazione negoziale del rapporto tramite contratti di servizio e il concreto andamento della gestione dei servizi pubblici locali dal punto di vista sia economico sia della qualità dei servizi e del rispetto degli obblighi di servizio pubblico.”*

Il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 20, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”, approvato dal Consiglio dei Ministri il 16 dicembre u.s. è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 304 del 30 dicembre 2022. Il provvedimento, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, è attuativo della delega di cui all'articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021).

L'intervento sui servizi pubblici locali, si ricorda, costituisce un elemento di attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (milestone da attuare entro il 31 dicembre 2022).

Il D.Lgs. 201/22 ha per oggetto la disciplina generale di tutti i servizi di interesse economico generale prestati a livello locale, integrando le normative di settore e, in caso di contrasto, prevalendo su di esse, nel rispetto del diritto dell'Unione Europea. Questa frase introduce una gerarchia tra le norme in materia di servizi pubblici, ponendo il d.lgs. n. 201/2022 al vertice delle fonti in materia.

Con il Decreto si intendono stabilire i principi comuni, uniformi ed essenziali, in particolare i principi e le condizioni, anche economiche e finanziarie, per raggiungere e mantenere un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità, la parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti.

L'intento è anche quello di tutelare e promuovere la concorrenza, la libertà di stabilimento e la libertà di prestazione dei servizi per gli operatori economici interessati alla gestione di servizi di interesse economico generale di livello locale; oltre a quello di assicurare l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale e territoriale.

I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità.

L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni.

Nell'organizzazione e nella erogazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale è assicurata la centralità del cittadino e dell'utente, anche favorendo forme di partecipazione attiva.

Il provvedimento, nel merito, detta quindi una nuova disciplina quadro sui SPL a rilevanza economica agendo su:

- organizzazione delle funzioni (possibilità per le Regioni, di rivedere gli ATO per i servizi pubblici locali a rete);
- modalità di istituzione e organizzazione dei servizi (scelta di istituzione di un servizio pubblico locale consentita solo dopo verificata impossibilità di un regime di concorrenza nel mercato);
- forma di gestione (prevede gara, società miste, in house sopra soglia con specifiche motivazioni e, aziende speciali solo per servizi non a rete);
- modalità di affidamento (ricorso alla concessione di servizi piuttosto che all'appalto, ove possibile rispetto alle caratteristiche del servizio);
- rapporti tra enti affidanti e soggetti affidatari (affidamento proporzionato al recupero investimenti, per in house non a rete limite a 5 anni; struttura del contratto di servizio; tariffe che assicurano equilibrio riducendo i costi per la collettività e promozione e sostegno alla tutela utenti).

Il decreto dispone inoltre alcune specifiche per il TPL, l'idrico, le farmacie e per i rifiuti.

È invece esclusa l'applicazione del provvedimento al servizio di distribuzione del gas naturale.

D.Lgs. 201/22 - Definizioni

L'art. 1 riporta l'oggetto del D.Lgs. 201/22, ovvero la disciplina generale dei servizi di interesse economico generale prestati a livello locale.

Approfondiamo le principali definizioni fornire all'interno del D.Lgs. 201/22, nello specifico con l'art. 2:

- «enti locali»: gli enti di cui all'articolo 2, comma 1, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, ovvero i comuni, le province, le città metropolitane, le comunità montane, le comunità isolate e le unioni di comuni;
- «enti competenti»: gli enti locali sopra richiamati, nonché gli altri soggetti competenti a regolare o organizzare i servizi di interesse economico generale di livello locale, ivi inclusi gli enti di governo degli ambiti o bacini di cui all'articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, e le forme associative tra enti locali previste dall'ordinamento;
- «servizi di interesse economico generale di livello locale» o «servizi pubblici locali di rilevanza economica»: i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale;
- «servizi di interesse economico generale di livello locale a rete» o «servizi pubblici locali a rete»: i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente;
- «diritto esclusivo»: il diritto, concesso da un'autorità competente mediante una disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa, compatibilmente con la disciplina dell'Unione europea, avente l'effetto di riservare a un unico operatore economico l'esercizio di un'attività in un ambito determinato;

- «diritto speciale»: il diritto, concesso da un'autorità competente mediante una disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa, compatibilmente con la disciplina dell'Unione europea, avente l'effetto di riservare a due o più operatori economici l'esercizio di un'attività in un ambito determinato;
- «costi di riferimento»: indicatori di costo, che stimano le risorse necessarie alla gestione del servizio secondo criteri di efficienza, o costi benchmark;
- «tariffe»: i prezzi massimi unitari dei servizi al netto delle imposte;
- «costi efficienti»: costi di un'impresa media del settore gestita in modo efficiente ed adeguatamente dotata di mezzi e impianti per la prestazione del servizio.

D.Lgs. 148/11 – Ambiti territoriali

A tutela della concorrenza e dell'ambiente, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica definendo il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del servizio e istituendo o designando gli enti di governo degli stessi.

La dimensione degli ambiti o bacini territoriali ottimali di norma deve essere non inferiore almeno a quella del territorio provinciale. Le regioni possono individuare specifici bacini territoriali di dimensione diversa da quella provinciale, motivando la scelta in base a criteri di differenziazione territoriale e socio-economica e in base a principi di proporzionalità, adeguatezza ed efficienza rispetto alle caratteristiche del servizio, anche su proposta dei comuni previa lettera di adesione dei sindaci interessati o delibera di un organismo associato e già costituito.

È fatta salva l'organizzazione di servizi pubblici locali di settore in ambiti o bacini territoriali ottimali già prevista in attuazione di specifiche direttive europee nonché ai sensi delle discipline di settore vigenti o, infine, delle disposizioni regionali che abbiano già avviato la costituzione di ambiti o bacini territoriali in coerenza con le previsioni indicate nel presente comma.

Le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo sono esercitate unicamente dagli enti di governo degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei istituiti o designati.

PRESENTAZIONE SERVIZI

Nel richiamo di quanto previsto dal D.Lgs. 201/22 il Comune ha effettuato una ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica e ha evidenziato i seguenti:

Tipologia servizio	Modalità gestione
Gestione dei rifiuti urbani	In house a rete

Operando nel rispetto di quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 201/22, ovvero:

“1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, ((secondo periodo, e)) all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

Si procede con l'analisi dei singoli servizi e l'inserimento dello sviluppo di detto lavoro all'interno di questa relazione.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – natura e descrizione del servizio pubblico locale

Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Si riporta di seguito la natura e la tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territori serviti.

Servizio di igiene urbana e complementari del territorio Comunale di Motta Visconti.

Contratto di servizio

Oggetto: il servizio di gestione di ciclo integrato dei rifiuti urbani di Motta Visconti

Data di approvazione, durata – scadenza affidamento: 30 aprile 2014 - durata 10 anni 10 anni - 29 aprile 2024

Valore complessivo e su base annua del servizio affidato: € 893.959

Criteri tariffari: sono stati determinati attraverso il Piano Finanziario Previsionale Annuale (PEF determinato secondo la metodologia MTR-2 ARERA)

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Nel gestire il ciclo integrato dei rifiuti del Comune di Motta Visconti l'azienda deve:

- evitare danni o pericoli per la salute pubblica, l'incolumità e la sicurezza, sia dei singoli cittadini, sia del personale operativo;
- salvaguardare l'ambiente e il paesaggio;
- evitare comunque danni a terzi.

Contratto di servizio - nel caso di affidamento a società in house

Eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro): n.d.

Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target: si rinvia a quanto riportato nella carta dei servizi

Sistema di monitoraggio - controllo

Il Comune effettua attività di controllo sul regolare esercizio del servizio, nel rispetto del contratto siglato. L'attività di controllo ha in particolare ad oggetto:

- la corretta applicazione del servizio di gestione e del ciclo integrato dei rifiuti urbani e assimilati;

- il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal contratto siglato;
- l'andamento economico finanziario della gestione;
- il rispetto della Carta dei Servizi;
- la destinazione e il recupero oggettivo ed effettivo delle singole frazioni delle raccolte differenziate;
- il grado di soddisfazione degli utenti, desunto dalle indagini svolte e dall'analisi dei reclami registrati dall'azienda;
- la corretta applicazione del contratto collettivo nazionale di lavoro;
- I Comuni soci di AMAGA, ivi incluso il Comune di Motta Visconti, sono in grado di esercitare il controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici su AMAGA; in particolare, mediante le disposizioni dello Statuto di AMAGA e i meccanismi di controllo previsti dalla "Convenzione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 267/2000 per lo svolgimento delle funzioni e dei servizi attinenti al controllo analogo congiunto su AMAGA S.p.A.", tutti i Comuni soci di AMAGA sono in grado di esercitare il controllo analogo sulla Società.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – soggetto affidatario

Identificazione del soggetto affidatario

Per ciascun soggetto affidatario si procede con l'indicare i dati identificativi, l'oggetto sociale e altri elementi ritenuti utili ai fini della verifica.

A.M.A.G.A. S.p.A. C.F. e P. IVA 11487760156 con sede legale in Abbiategrasso (MI) Viale C. Cattaneo n. 45 cap 20081 iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano - Monza – Brianza – Lodi col numero REA MI - 1510253

Oggetto sociale: Esercizio attività di igiene urbana, raccolta, trasporto, smaltimento e distruzione, trattamento e riciclo dei rifiuti in genere (attività principale)

Identificazione del soggetto affidatario – nel caso di società partecipata

Tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata); per le società in house precisare la scadenza dell'affidamento diretto: partecipazione

N. quote od azioni (e % capitale sociale) possedute dal Comune, loro valore nominale, costo di acquisizione (se differente), valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto della società: 1,41%

N. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune: 2

Riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016: SI

Identificazione del soggetto affidatario - nel caso di affidamento a società in house providing

Benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi: si rinvia agli indicatori di redditività, efficienza, efficacia e qualità, deficitarietà strutturale, soddisfazione degli utenti, economicità

La percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: n.d.

Risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio: n.d.

Entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio: n.d.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – andamento economico

Andamento economico

Costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio:

	2021	2022	2023
Costo pro capite	113,14	117,25	109,78
Costo complessivo	919.678	954.785	893.959

Costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti; ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:

Costi di competenza	2021	2022	2023
Costi diretti	697.859	509.556	463.377
Costi indiretti	221.819	445.229	430.583

Ricavi di competenza	2021	2022	2023
Importi riscossi	734.672	763.265	700.138
Crediti maturati	185.006	196.835	344.869
Crediti maturati – annualità formazione	n.d.	n.d.	344.869 (2023)

Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito:

Investimenti effettuati	Ammortamenti	Finanziamenti ottenuti	Costo del debito
1.282.403	206.859	976.000	54.960

N. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario; tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato:

N. personale addetto	Tipologia inquadramento	Costo complessivo	Costo unitario
7 Operai (diretti) + 1 Impiegato Sportello TARIP (diretto) + Quota parte Personale "Servizi Comuni" (indiretti)	Operai e Impiegati Diretti: CCNL UTILITALIA AMBIENTE; Livelli 2B- 2A-3B-3A Personale indiretto: CCNL UTILITALIA - GAS ACQUA; Livelli 1- 2-3-4-5-Quadro Direzione Generale: CCNL DIRIGENTI- IMPRESE PUBBL. LOCALI	Euro 382.501	Costo Medio Unitario 2023: Euro 44.496

Natura delle entrate: tariffa

Andamento economico - nel caso in cui sia stato definito il PEF

Redditività

Con riferimento a tale indicatore si considera l'EBITDA del Servizio Ambiente-Motta Visconti che per il 2023 è positivo e pari ad Euro 77.913.

Efficienza

Con riferimento a tale indicatore, si considera l'EBITDA MARGIN del Servizio Ambiente-Motta Visconti che per il 2023 è positivo e pari all'8%.

Efficacia e qualità dei servizi affidati

Con riferimento a tali indicatori, si considera il rispetto dello Schema Regolatorio TQRIF deliberato dal Comune di Motta Visconti (Schema I, con le evidenze riepilogate nella Carta della Qualità), nonché del contratto di affidamento.

Deficitarietà strutturale

Con riferimento a tale indicatore, sono rispettate le soglie di allarme previste dal Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (CCII).

Soddisfazione degli utenti

Con riferimento a tale indicatore, si considera l'indagine di Customer Satisfaction condotta sul servizio di igiene ambientale ad Abbiategrasso e Motta Visconti, con particolare riferimento

all'indice sintetico che per il 2023 è pari al 98,6 (positivo e superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione del 90).

Economicità

Con riferimento a tale indicatore, si considera il contemporaneo rispetto delle suddette performance.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – qualità del servizio

Qualità del servizio

Indicare:

- *i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;*
- *i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;*

facendo riferimento:

- *per i servizi pubblici locali non a rete, agli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy;*
- *per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza.*

Per ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto.

Indicare altresì le risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, ovvero derivanti dall'attuazione di previste forme di consultazione dell'utenza.

L'art. 3 del TQRIF sancisce 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".

Per quanto concerne la Regione Lombardia, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Attraverso delibera comunale, il Comune di Motta Visconti ha ritenuto di adottare lo Schema Regolatorio I, valutandolo più in linea con l'attuale condizione di qualità del servizio.

		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 si riporta la Tabella 2 dell'appendice 1 TQRIF di ARERA che indica gli obblighi di servizio previsti dallo schema I:

	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 online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	N.A.
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 Programma delle attività di raccolta e trasporto 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 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.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	N.A.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade 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

In merito agli obblighi di servizio sopra elencati AMAGA, ad oggi, garantisce i seguenti standard:

1. il Comune di Motta Visconti ha adottato la Carta della Qualità del servizio con apposita delibera e che AMAGA ha provveduto a pubblicarla sul proprio sito istituzionale;
2. le modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio soddisfano tutti i requisiti di cui ai punti 6, 7, 10, 11 del TQRIF do ARERA. Viene inoltre garantita alle utenze una risposta media in n. 7 giorni alle richieste pervenute tramite mail e comunque per il 94% delle richieste inferiore rispetto al riferimento di 30 gg (Percentuale che soddisferebbe anche gli schemi II, III e IV);
3. è stato messo a disposizione delle utenze sul proprio sito istituzionale e presso i punti di contatto con l'utente apposito modulo attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza e inoltrare al Gestore reclami, richieste di informazioni, richieste di ritiro rifiuti a chiamata, richieste di

riparazione delle attrezzature e segnalare disservizi;

4. pur non previsto nell'attuale schema I della qualità dei servizi, AMAGA valuterà la miglior soluzione relativamente all'attivazione di uno sportello *online* da rendere disponibile alle utenze che possa essere valido per successivi schemi regolatori II, III e IV;
5. è stato attivato il numero verde gratuito 800.77.67.17 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 16.30 al quale risponde direttamente il personale di AMAGA. Tramite il servizio viene garantita la risposta al 78% delle chiamate ricevute ed inoltre l'attesa media dell'utenza è di 126 secondi (inferiore rispetto al riferimento schema IV di ≤ 240 secondi);
6. vengono garantite tutte le modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V, fissando le scadenze per il pagamento in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. AMAGA, nei Comuni soci in cui opera in qualità di gestore tariffe e rapporto con gli utenti, garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Nei Comuni soci in cui viene applicata la tariffa corrispettiva vengono messi a disposizione i seguenti mezzi di pagamento:

- versamento presso gli sportelli postali;
 - versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - domiciliazione bancaria o postale;
 - carte di credito;
 - assegni circolari o bancari;
7. relativamente al servizio di ritiro su chiamata, viene consentita la prenotazione tramite *email*, numero verde gratuito nonché sportello *online*, ed è garantito il 100% dei ritiri entro 15 giorni dalla richiesta di prenotazione (superiore rispetto a quanto previsto dagli schemi II, III e IV);
 8. l'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore e disponibile sul sito *web* del gestore e sull'APP "Riciclario", da cui è possibile evincere, per ciascuna zona della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza;

9. il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade viene effettuato mediante l'utilizzo di macchine spazzatrici equipaggiate di spazzole e inaffiatoi che permettono la rimozione e l'aspirazione dello sporco stradale e da un operatore in appoggio, dedicato all'attività di asservimento alla spazzatrice dotato di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice. Viene effettuato con frequenza settimanale seguendo un piano di spazzamento predefinito, le frequenze dei servizi sono consultabili sul sito www.amaga.it.

Con riferimento alla soddisfazione dell'utenza, si considera l'indagine di Customer Satisfaction condotta sul servizio di igiene ambientale ad Abbiategrasso e Motta Visconti, con particolare riferimento all'indice sintetico che per il 2023 è pari al 98,6 (positivo e superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione del 90).

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – obblighi contrattuali

Obblighi contrattuali

Obblighi previsti nel contratto di servizio	Raggiungimento
La Società ha soddisfatto nello svolgimento i servizi previsti dal contratto?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito alla modalità di esecuzione del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito ai requisiti del personale in servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito all'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature da utilizzare per lo svolgimento del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito ai contenitori da utilizzare per lo svolgimento del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito alla raccolta dei diversi rifiuti e allo svolgimento di quanto previsto in oggetto?	SI