

**DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE  
DELL'AGENZIA TERRITORIALE DELLA REGIONE PUGLIA  
PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

---

**DETERMINA n. 614 del 28 dicembre 2022**

**OGGETTO: Approvazione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex art 5 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022 – attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti urbani- Ambito tariffario Comune di Panni**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI**

- la legge 14 novembre 1995 n. 481 e successive modificazioni *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*.
- Il decreto legislativo 18 agosto 2020 n. 267 *“Testo Unico delle Leggi sull’Ordinamento degli Enti Locali “*
- La Legge 27 dicembre 2006 n. 296 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (finanziaria 2007) “*
- Il decreto legge 13 agosto 2011 n. 138, convertito in legge con modificazioni dall’art. 1 della legge 14 settembre 2011 n. 148 *“Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo “in particolare l’art. 3 bis*
- la legge 27 dicembre 2013 n. 147 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità anno 2014)”*.
- la legge 27 dicembre 2017 n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*.
- Il decreto legislativo 3 settembre 2020 *“Attuazione della Direttiva UE 2018 /851 che modifica la direttiva 2008/98CE relativa ai rifiuti ed attuazione della direttiva UE 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62 Ce sugli imballaggi ed i rifiuti di imballaggio “*
- Il decreto legislativo 3 settembre 2020 n. 121 *“Attuazione della Direttiva UE 2018/850 che modifica la Direttiva 1993/31 CE relativa alla discariche”*
- Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999 n. 158 *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani “*
- la deliberazione di ARERA 31 ottobre 2019 n. 443 *“Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018 - 2021”* ed il relativo allegato A) *“Metodo Tariffario Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti 2018-2021”*.
- La deliberazione di ARERA 31 ottobre 2019 n. 444 *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”* ed il relativo allegato A) *“Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TITR)*
- La deliberazione di ARERA 3 agosto 2021 363/2021 *“Approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022 e specialmente il suo allegato MTR-2”*

- la determinazione ARERA 4 novembre 2021 n. 2/DRif/2021 “*Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all’Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 363/2021 (MTR2) per il secondo periodo regolatorio 2022 /2025* “
- La deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15 “*Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*” ed il relativo allegato A) “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* “ TQRIF
- la L.R. 20 agosto 2012, n. 24 “*Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali*”, così come modificata dalla L.R. 4 agosto 2016, n. 20 “*Disposizioni in materia di gestione del ciclo dei rifiuti. Modifiche alla legge regionale 20 agosto 2012, n. 24 (Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei servizi pubblici locali)*”, che ha stabilito che per l’esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal d.lgs. 152/2006 e già esercitate dalle Autorità d’ambito territoriali ottimali quali forme di cooperazione degli enti locali, è istituita quale organo unico di governo un’agenzia denominata “*Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti*” di seguito denominata AGER .

## PREMESSO CHE

A) L’Art 1 comma 1 della legge n. 481/95 istitutiva dell’Autorità prevede che la medesima debba perseguire nello svolgimento delle proprie funzioni “*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)*”

L’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l’Autorità: - “*eman[i] le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente (...)*” (lettera h); “*controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)*” (lettera g); “*verific[hi] la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l’erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto*

*dei livelli qualitativi e tariffari” (lettera n); “pubblicizz[i] e diffond[a] la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali” (lettera l); valut[i] reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37 (lettera m); controll[i] che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verific[hi] il rispetto (lettera p);*

L’articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede altresì che *“le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”;*

L’articolo 1, comma 527, della legge 205/17, *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull’intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l’adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea”,* ha assegnato all’Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;* Inoltre, la predetta disposizione, espressamente attribuisce all’Autorità, tra le altre, le funzioni di: la *“definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi” (lettera b); “la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza” (lett. c); “tutela dei diritti degli utenti [...]” (lett. d); “predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio ‘chi inquina paga’” (lett. f); - “approvazione delle tariffe definite, ai sensi della legislazione vigente, dall’ente di governo dell’ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento” (lett. h); “verifica della corretta redazione dei piani di ambito esprimendo osservazioni e rilievi” (lett. i).*

B) Con riferimento alla normativa in materia tariffaria del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, la legge 147/13, all’articolo 1, commi 639 e seguenti, ha istituito la TARI, quale componente dell’imposta unica comunale (IUC), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell’utilizzatore, corrisposta in base a una tariffa commisurata ad anno solare; in tema di costi riconosciuti e di termini per l’approvazione delle tariffe, in particolare l’articolo 1 della legge 147/13: al comma 654 stabilisce che *“in ogni caso deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all’articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti*

*speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente”;* al comma 668 riconosce ai Comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti, la facoltà di prevedere *“l’applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARP”,* la quale è *“applicata e riscossa direttamente dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;* al comma 683 dispone che *“il consiglio comunale deve approvare, entro il termine fissato da norme statali per l’approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, redatto dal soggetto che svolge il servizio stesso ed approvato dal consiglio comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia [...]”.*

C) Con la deliberazione 443/2019/R/RIF (poi integrata da talune semplificazioni procedurali dettagliate nella deliberazione 57/2020/R/RIF), l’Autorità ha adottato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) recante i *“criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”*, introducendo una regolazione per l’aggiornamento delle entrate tariffarie di riferimento, basata su criteri di riconoscimento dei costi efficienti tesi tra l’altro a: esplicitare alcuni elementi relativi agli obiettivi - in termini di miglioramento di qualità delle prestazioni e/o di ampliamento del perimetro gestionale - assegnati alla gestione del servizio in rapporto agli strumenti a disposizione per il loro conseguimento, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale; promuovere il conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale in coerenza con il quadro eurounitario e nazionale, quali, ad esempio, l’incremento dei livelli di riutilizzo e di riciclaggio; migliorare l’efficienza complessiva delle gestioni, anche attraverso innovazioni tecnologiche e di processo, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie, attraverso l’introduzione del limite all’incremento dei corrispettivi; definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni, da parte della comunità interessata, sulle prestazioni di servizio da fornire o sulle più idonee modalità organizzative da realizzare, valorizzando la consapevole determinazione del pertinente livello istituzionale; incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità insite nelle singole fasi della filiera, con benefici che devono essere ripartiti tra i medesimi operatori e gli utenti; rafforzare l’attenzione al profilo infrastrutturale del settore, promuovendone, per un verso, una rappresentazione esaustiva e, per un altro, una configurazione maggiormente equilibrata in termini di possibili benefici economici, prefigurando modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e la diffusione di nuove tecnologie nell’ambito del ciclo; favorire i processi di aggregazione tra gli operatori per il raggiungimento di una dimensione industriale e finanziaria adeguata delle gestioni, tale da garantire idonei livelli di efficienza del servizio; in generale, assicurare gradualità nell’implementazione della nuova regolazione tariffaria, anche attraverso l’adozione di forme di regolazione asimmetrica, tenuto conto che il settore di gestione dei rifiuti urbani è poliedrico nelle criticità, nelle competenze e nelle potenzialità e non può essere regolato secondo strumenti omogenei di intervento.

D) Con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il *“Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”* (di seguito: TITR) l’Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all’utente del servizio;

E) Con Deliberazione ARERA 363/2021 è stato adottato il Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, di seguito denominato MTR-2, la quale ha confermato l'impostazione del primo periodo regolatorio di cui alla citata delibera basata sulla verifica e la trasparenza dei costi, richiedendo che la determinazione delle entrate tariffarie avvenga sulla base di dati certi, validati e desumibili da fonti contabili obbligatorie e che la dinamica per la loro definizione sia soggetta ad un limite di crescita, differenziato in ragione degli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio reso agli utenti e/o di ampliamento del perimetro gestionale individuati dagli Enti territorialmente competenti, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale, e nel contempo ha introdotto una regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento, in un'ottica di rafforzata attenzione al profilo infrastrutturale del settore e di promozione della capacità del sistema, in corrispondenza della corretta scala territoriale (locale, regionale, di macroarea o nazionale) di gestire integralmente i rifiuti, implementando misure di incentivazione e l'attivazione di meccanismi di perequazione, sulla base della gerarchia per la gestione dei rifiuti; un rafforzamento degli incentivi allo sviluppo di attività di valorizzazione dei materiali recuperati e/o di energia, anche in considerazione del potenziale contributo dell'output recuperato al raggiungimento dei *target* europei; la configurazione di opportuni meccanismi correttivi al sistema di riconoscimento dei costi alla luce dell'applicazione delle novità normative introdotte dal decreto legislativo 116/20, tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni.

F) La medesima delibera ha previsto un periodo regolatorio di *durata quadriennale* 2022-2025 – per la valorizzazione delle componenti di costo riconosciute e delle connesse entrate tariffarie e delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, come risultanti dal piano economico finanziario redatto da ciascun gestore ed approvato, a seguito della validazione dei dati impiegati, dal pertinente organismo competente con un aggiornamento a cadenza biennale delle predisposizioni tariffarie secondo le modalità e i criteri che saranno individuati nell'ambito di un successivo procedimento ed una eventuale revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria, qualora ritenuto necessario dall'Ente territorialmente competente, che potrà essere presentata in qualsiasi momento del periodo regolatorio al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare gli obiettivi indicati nel piano.

G) il DM 13 febbraio 2014 individua i Criteri Ambientali Minimi (CAM) che le stazioni appaltanti devono inserire nella procedura selettiva per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono ai sensi del Codice dei Contratti pubblici; l'inserimento dei CAM negli atti di gara per la selezione dell'affidatario del servizio è obbligatorio per tutte le procedure competitive previste dal menzionato Codice dei contratti pubblici, mentre rimane nella facoltà dell'ente appaltante utilizzarli in caso di affidamento *in house*; i CAM, attualmente in revisione, prevedono, tra l'altro, obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali inerenti ad alcuni profili di qualità contrattuale, tecnica e ambientale del servizio. L'articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* - recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte

medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito; per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, diversamente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, *in primis*, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

H) Con deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15 l'ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di seguito TQRIF ed ha disciplinato 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 che hanno esercitato della facoltà cui all'art. 238 TUA così come modificato dal Dlgs n. 116/2020.

I) con la predetta deliberazione per il primo periodo regolatorio l'Autorità ha introdotto: un *set* di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale ; indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni; meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle *performance* conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale; la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale; obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della *compliance* regolatoria; inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio;

L) Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una *Matrice* a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

l'art 2 del TQRIF ha previsto nella fase avvio della regolazione 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”.*

Sempre il medesimo art.2 comma 4 del TQRIF prevede che” *L’Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l’utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso in luogo del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con l’utente ”*

M) L’art. 5 del citato TQRIF prescrive “*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.*

*La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 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. “*

N) Il TQRIF si applica decorrere dal 1 gennaio 2023 secondo quanto previsto dall’art. 1 comma 2 della delibera 15 del 18 gennaio 2022 ARERA e ne consegue che il termine ultimo per l’approvazione della unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il 31 dicembre 2022.

O) In Puglia l’Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dall’Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti Ente di Governo d’Ambito di seguito AGER.

La L.R. 20 agosto 2012, n. 24 "*Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali*", così come modificata dalla L.R. 4 agosto 2016, n. 20, ha stabilito che per l’esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal d.lgs. 152/2006 e già esercitate dalle Autorità d’ambito territoriali ottimali quali forme di cooperazione degli enti locali, è istituita quale organo unico di governo un’agenzia denominata "*Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti*".

Ai sensi dell’art. 10 bis, della L.R. 24/2012 la Giunta Regionale con deliberazione n. 1532 del 27 settembre 2021, modificata ed integrata con la deliberazione 1903/2021, ha nominato l’Avv.

Gianfranco Grandaliano quale Direttore Generale dell'Agazia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti;

L'art. 10 bis della legge regionale n. 24/2012, così come modificata dalla legge regionale n. 20/2016, stabilisce che il direttore ha la responsabilità della gestione tecnica, amministrativa e contabile dell'Ager e ai sensi dell'art. 7 dello Statuto spettano tutti i compiti compresa l'adozione degli atti e dei provvedimenti che impegnano l'Agazia verso l'esterno.

P) Nel territorio pugliese le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono svolte da soggetti distinti e quindi il TQRIF va applicato ai Comuni quali "Gestore" per l'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti ed al gestore dello spazzamento e lavaggio strade e raccolta trasporto e rifiuti urbani

Q) Con Determina n 163 del 30 aprile 2022 AGER nella sua qualità di Ente Territorialmente Competente ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 comma 1 TQRIF individuava il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella dell'art. 3 TQRIF per il Comune di Panni, autonomo ambito tariffario, comunque fatti salvi gli obblighi ed i livelli qualitativi previsti nei Contratti di servizio e nella Carta della qualità vigenti.

R) Con nota del 17 novembre 2022 prot. n. 10986 e con nota del 5 dicembre 2022 prot. n. 11458, Ager nella innanzi indicata qualità invitava i Comuni ed i gestori del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti a predisporre e trasmettere, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza, la Carta della Qualità al fine consentire all'ETC di provvedere all'approvazione entro il 31 dicembre 2022 previa integrazione in un unico testo coordinato ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF

## **CONSIDERATO CHE**

1) Il Comune di Panni, quale gestore dell'attività di gestione delle tariffe e la ditta PAN srl in qualità di gestore dello spazzamento e lavaggio strade raccolta e trasporto, hanno predisposto e trasmesso, ciascuno per i servizi di propria competenza, la Carta della Qualità.

2) Nel caso di specie si è provveduto, in deroga a quanto previsto dall'art. 2 comma 2 lettera a) TQRIF, ad individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto (numero verde) con l'utente prescritti dal richiamato art. 2 comma 4 TQRIF il gestore dell'attività di spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti.

3) Alla luce della documentazione trasmessa, previa verifica della conformità al TQRIF sulla base dello schema regolatorio individuato, si è proceduto alla integrazione in un unico testo coordinato dei contenuti della Carte della Qualità predisposte dai precitati gestori.

4) Il periodo di prima applicazione del TQRIF coincide con il periodo regolatorio disciplinato dal MTR-2 adottato con la delibera n. 363/2021 ARERA e conseguentemente si riserva di valutare nuovamente la scelta del quadrante regolatorio eventualmente in sede di revisione biennale obbligatoria del PEF prevista dal citato MTR-2



**VISTI**

- La legge n. 481/1995
- La legge n. 205/2017
- La legge n. 147/2013
- La delibera n. 443/2019 e l'allegato MTR – ARERA
- La delibera n. 444/2019 e l'allegato TITR – ARERA
- La delibera n. 363/2021 e l'allegato MTR 2 – ARERA
- La delibera n. 15/2022 e l'allegato TQRIF ARERA
- La determina n. 2/DRIF/2021 art 30 comma 5
- la L.R. n. 24/2012 così come modificata dalla L.R. n. 20/2016;
- La D.G.R. n. 2251/2021 ;
- la D.G.R. n. 1532/2021;
- la D.G.R. n. 1903/2021;
- la D.G.R. n. 1768/2022

**DETERMINA**

Per tutte le motivazioni esposte in narrativa e che qui s'intendono richiamate per formarne parte integrante e sostanziale;

**1. DI APPROVARE, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022 ARERA, la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito tariffario autonomo del Comune di Panni**

**2. DI TRASMETTERE il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del Servizio al Comune di Panni ed alla Ditta PAN srl, rispettivamente nella qualità di gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade , raccolta e trasporto rifiuti , affinché provvedano agli adempimenti previsti dalla normativa vigente adottando i relativi provvedimenti di loro competenza ed in particolare, secondo quanto prescritto dall'art. 5 comma 2 TQRIF, provvedano alla pubblicazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 TITR sul sito web dei precitati gestori della Carta della Qualità del servizio approvata**

**3. DI TRASMETTERE il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del servizio all'ARERA in ottemperanza a quanto prescritto dalla delibera n. 15/2022 e dall'allegato TQRIF;**

**4. DI PUBBLICARE la presente Determina sul sito istituzionale dell'Agencia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti [www.ager.puglia.it](http://www.ager.puglia.it) nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Provvedimenti", nonché nella sezione "Provvedimenti Direttore Generale";**

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso nelle forme e nei termini previsti dalla legge.

Modugno, 28 dicembre 2022

Il Direttore Generale  
Avv. Gianfranco Grandaliano