



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

Atto N. 488/2024

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ UNITARIA PER IL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER I COMUNI APPARTENENTI AL TERRITORIO DEL BACINO DEL GENOVESATO, AI SENSI DELL'ART. 5 DEL "TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" (TQRIF), ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE ARERA 015/2022/R/RIF.

In data 29/02/2024 il dirigente GIOVANNI TESTINI, nella sua qualità di responsabile, adotta il seguente Atto dirigenziale;

Vista la Legge 7 aprile 2014 n. 56, "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni";

Richiamato il vigente Statuto della Città Metropolitana di Genova;

Visto l'art. 107, commi 1, 2 e 3, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

Visto il Decreto del Sindaco Metropolitano n. 11/2024 del 08 febbraio 2024 con cui sono stati approvati il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026, il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026 ed il Gender Equality Plan 2024-2026;

Visto il Bilancio di previsione triennale 2024-2026 approvato in via definitiva con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 34/2023 del 15 dicembre 2023;

Visto l'art. 200 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e ss.mm.ii., recante "*Norme in materia ambientale*", il quale prevede la gestione dei rifiuti urbani organizzata sulla base di ambiti territoriali ottimali delimitati dal piano regionale e l'aggiudicazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;

Visto l'art. 3 bis del Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138, in base al quale 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, istituendo o designando gli enti di governo degli stessi;

Dato atto che 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 cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, fermo restando quanto previsto dall'articolo 1, comma 90, della legge 7 aprile 2014, n. 56;

Vista la Legge Regionale 24 febbraio 2014 n. 1 e ss.mm.ii. recante "*Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti*", con cui è stato delimitato l'ambito regionale unico, corrispondente all'intero territorio regionale - articolato in quattro aree, coincidenti con il territorio della Città Metropolitana di Genova e delle tre province liguri - e la Regione Liguria è stata individuata quale Autorità d'Ambito;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

Viste, in particolare, le modifiche alla Legge Regionale 24 febbraio 2014, n. 1 operate con la Legge Regionale 7 aprile 2015, n. 12, e con la Legge Regionale 1° dicembre 2015, n. 20, sulla base delle quali Città Metropolitana di Genova, all'interno del proprio territorio, provvede alla strutturazione ed organizzazione dei servizi relativi alla raccolta e al trasporto dei rifiuti, alla raccolta differenziata e all'utilizzo delle infrastrutture al servizio della raccolta differenziata, definendo i bacini di affidamento, nonché alla gestione dei rifiuti residuali indifferenziati e al loro smaltimento, tramite uno specifico Piano Metropolitano, che viene recepito e coordinato ai piani d'area provinciali all'interno del Piano d'Ambito Regionale;

Dato atto che il Piano Regionale di gestione dei rifiuti (approvato con Deliberazione del Consiglio Regione Liguria n. 14 del 25 marzo 2015 e successivamente aggiornato per il periodo 2021 – 2026 con Delibera del Consiglio Regionale n.11 del 19 luglio 2022) e, con riferimento al territorio metropolitano, il Piano Metropolitano (approvato con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n.31 del 18 luglio 2018) e il Piano d'Ambito (approvato con Deliberazione del Comitato d'Ambito n.8 del 06 agosto 2018);

- individuano, a regime, in coerenza con i poli impiantistici di trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani di riferimento per il territorio metropolitano, 3 bacini di gestione del servizio integrato dei rifiuti, delimitati tenendo conto della collocazione baricentrica degli impianti di conferimento, corrispondenti ai seguenti tre bacini territoriali:
 - Genovesato (Ponente, Stura, area centrale genovese, Polcevera, Scrivia, Trebbia);
 - Golfo Paradiso – Fontanabuona – Aveto – Sturla – Graveglia (in seguito Golfo Paradiso e Valli del Levante);
 - Fascia costiera del Tigullio occidentale, centrale e orientale;
- prevedono l'attivazione delle procedure a termini di legge per l'individuazione dei soggetti a cui affidare i servizi di gestione dei rifiuti nei tre bacini di affidamento sopra definiti;

Preso atto che il Bacino del Genovesato è costituito da trentuno Comuni di seguito elencati: Arenzano, Busalla, Campo Ligure, Campomorone, Casella, Ceranesi, Cogoleto, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Masone, Mele, Mignanego, Montebruno, Montoggio, Propata, Ronco Scrivia, Rondanina, Rossiglione, Rovegno, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Tiglieto, Torriglia, Valbrenna e Vobbia;

Dato atto che:

- con riferimento in particolare al Bacino del Genovesato, con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 19 del 03/06/2020 è stato scelto in via definitiva il modello gestionale ed organizzativo dell'*in-house providing* ed è stato approvato lo schema di contratto di servizio per gestione integrata rifiuti nel periodo 2021-2035 da parte della società AMIU Genova S.p.A., autorizzando il Responsabile della Direzione Ambiente alla sottoscrizione del contratto stesso;
- in data 08/07/2020 il contratto di servizio è stato sottoscritto dalle Parti e il servizio ha avuto avvio a decorrere dal 01/01/2021;

Visto l'art. 1, comma 527, della Legge 205/17 che *"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 ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

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"*;

Visto che ai sensi della regolazione di settore *"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"* è qualificato Ente Territorialmente Competente (ETC);

Considerato che tali attribuzioni di ente di governo d'ambito sono state peraltro confermate da Regione Liguria attraverso deliberazione del comitato d'ambito n. 12 del 17 febbraio 2020;

Vista la Legge Regionale n. 13 del 29 giugno 2023 avente ad oggetto *"Istituzione dell'agenzia regionale ligure per i rifiuti (ARLIR) e modifiche alla legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1 (norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti)"*;

Preso atto che, per quanto sopra esposto, Città Metropolitana di Genova ha assunto il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC) per i Bacini affidati a regime, così come disciplinato dal *"Piano Metropolitano in materia di ciclo dei rifiuti"*;

Preso atto che:

- ai sensi dell'art. 5 del *"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"* (TQRIF), allegato A alla deliberazione ARERA 015/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022, è previsto che:
 - *"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 "[...] 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"*;
- ai sensi dell'art. 48.1, lett. a), del richiamato TQRIF, è previsto che il gestore del servizio della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani debba *"[...] pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento."*

Preso atto che:

- a differenza di altri servizi pubblici, attualmente non esiste un provvedimento normativo recante uno schema-tipo di carta della qualità del servizio per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, definisce i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;
- l'art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 24/12/2007, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, dispone alcuni adempimenti in materia di redazione della carta della qualità del servizio da assolvere in sede di stipula del contratto di servizio, tra i quali si richiamano:



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

- a) *"previsione dell'obbligo per il soggetto gestore 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 gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*
- b) *consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; [...]"*.

Considerato che Città Metropolitana di Genova, in ottemperanza alle disposizioni regolatorie, ha provveduto a:

- richiedere, con nota prot. n. 11526 del 03/03/2022, ai Comuni appartenenti al Bacino del Genovesato, in qualità di gestori delle attività di tariffazione e gestione dei rapporti con gli utenti, la trasmissione della propria carta della qualità del servizio;
- assumere i contenuti della carta della qualità del servizio del gestore operativo, affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, società AMIU Genova S.p.A., approvata dal Consiglio Metropolitano con Deliberazione n. 37/2020 del 30/12/2020;
- elaborare uno schema di carta della qualità del servizio unitaria, avendo cura di includere anche i dati e le informazioni minime previste dalla normativa vigente e dalla regolazione di settore;

Dato atto che lo schema di carta della qualità del servizio è stato illustrato ai Comuni appartenenti al Bacino del Genovesato nel contesto della conferenza di coordinamento di bacino tenutasi in data 20/09/2023. Successivamente, al fine di ricevere integrazioni e suggerimenti, nonché nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente sopra richiamata, lo schema di carta del servizio unitaria è stato trasmesso e sottoposto a consultazione ai soggetti di seguito elencati:

- al gestore del servizio, società AMIU Genova S.p.A. e ai trentuno Comuni appartenenti al Bacino del Genovesato (nota prot. n. 52654 del 21/09/2023);
- alle associazioni di consumatori presenti nel territorio (note prot. n. 54269 del 28/09/2023 e prot. n. 74632 del 29/12/2023);
- alle associazioni imprenditoriali di settore (note prot. n. 55305, n. 55306 e n. 55308 del 03/10/2023; n. 55366, n. 55371 e n. 55375 del 04/10/2023);

Dato atto che le osservazioni e le integrazioni ricevute da alcuni dei soggetti interessati sono state recepite e utilizzate per la redazione della carta della qualità del servizio unitaria per ciascuno dei trentuno Comuni, ad eccezione delle richieste ritenute in contrasto con la regolazione di settore;

Vista la delibera CIVIT n. 3/2012, recante approvazione delle *"Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"*;

Viste le *"Linee guida per l'attuazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori"*, approvate dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-città ed Autonomie Locali (ex art. 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281) mediante accordo del 26/09/2013;

Vista la legge regionale n. 6 del 5 marzo 2012 e ss.mm.ii., avente ad oggetto *"Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti"*;

Visti i provvedimenti regolatori di settore, riguardanti la carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ed in particolare:



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

- la deliberazione ARERA 226/2018/R/RIF del 05/04/2018, avente ad oggetto "Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati";
- il documento di consultazione ARERA 352/2019/R/RIF recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati. Inquadramento generale e primi orientamenti";
- la deliberazione ARERA 444/2019/R/RIF del 31/10/2019 e ss.mm.ii., recante approvazione dell'allegato A, "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR);
- il documento di consultazione ARERA 72/2021/R/RIF, avente ad oggetto "Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- il documento di consultazione ARERA 422/2021/R/RIF, avente ad oggetto "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali";

Visto l'art. 25 del D.Lgs. 201/2022, recante il "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*", il quale descrive gli adempimenti a carico dei gestori dei servizi pubblici in materia di redazione e pubblicazione della carta della qualità dei servizi;

Preso atto che all'incontro conclusivo, convocato da Città Metropolitana di Genova con nota prot. n. 74632 del 29/12/2023, svoltosi in data 22/01/2024, rivolto alla partecipazione delle associazioni dei consumatori al fine di recepire eventuali osservazioni e richieste di modifica dello schema di carta della qualità del servizio proposto, è stato espresso parere favorevole al documento in consultazione senza richieste di modifica o integrazione dello stesso;

Ritenuto che la carta della qualità del servizio unitaria, redatta per ciascun Comune appartenente al Bacino del Genovesato, debba contenere gli elementi richiesti dalla normativa e dalla regolazione di settore sopra richiamati ed essere in grado di assolvere alle finalità ad essa attribuita;

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta di non essere in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 1, comma 42, della Legge 190/2012, nonché del PTPCT 2024-2026 della Città Metropolitana di Genova;

Considerato che non sono pervenute segnalazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi che comportino l'astensione ai sensi dell'art. 6 bis della Legge 241/1990, con riferimento a tutti i soggetti coinvolti nel procedimento, ivi compreso il responsabile del procedimento;

Dato atto che è stato rispettato quanto previsto dal Codice della Privacy con particolare riferimento ai principi di necessità, di pertinenza e non eccedenza;

Dato atto delle risultanze dell'istruttoria del presente atto, assunta al prot. n. 13483 del 29/02/2024, condotta da Mauro Pastrovicchio, recante descrizione della procedura che ha condotto alla predisposizione delle carte unitarie della qualità del servizio;

Dato atto che il responsabile del procedimento, Mauro Pastrovicchio attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'articolo 147 bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta altresì la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile di procedimento ai sensi dell'articolo 147 bis del Decreto Legislativo n. 267/2000;

Dato atto che il presente provvedimento non ha implicazioni contabili o finanziarie;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

DISPONE

per i motivi specificati in premessa che devono ritenersi integralmente richiamati:

1. di approvare, ai sensi dell'art. 5 del "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" (TQRIF), allegato A alla deliberazione ARERA 015/2022/R/RIF, le carte della qualità del servizio unitarie per i 31 Comuni appartenenti al Bacino del Genovesato, allegate al presente atto e che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di trasmettere il presente atto:
 - al gestore del servizio, società AMIU Genova S.p.A.;
 - ai Comuni del Bacino del Genovesato;
 - alle associazioni dei consumatori e di categoria.

Modalità e termini di impugnazione

Contro il presente provvedimento può essere proposto ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 giorni dal ricevimento del provvedimento medesimo ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato entro il termine di 120 giorni.

**Sottoscritta dal Dirigente
(GIOVANNI TESTINI)
con firma digitale**