



CITTÀ DI  
ARZIGNANO

**SITUAZIONE GESTIONALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
NON A RETE  
DI RILEVANZA ECONOMICA**

**RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "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*».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

## **SERVIZI CIMITERIALI**

### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Il servizio cimiteriale è orientato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi cimiteriali offerti alla cittadinanza, con particolare riguardo ai sentimenti delle persone e con la dovuta attenzione che i luoghi richiedono, nel pieno rispetto delle convinzioni personali e religiose di tutti. Vengono dunque richieste a coloro che lavorano nell'ambito dei servizi cimiteriali una particolare attenzione e serietà, tali da garantire un elevato e continuo standard qualitativo.

Per quanto attiene al ricevimento ed inumazione delle salme, i servizi cimiteriali rientrano fra i servizi pubblici essenziali e conseguentemente sono compresi nell'Accordo Collettivo Nazionale in materia di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali nell'ambito del comparto Regioni - Autonomie Locali del 19.09.2002. Fra i servizi cimiteriali l'attività di sepoltura può aver luogo in tre diversi modi (inumazione, tumulazione e cremazione).

I servizi cimiteriali possono essere distinti in due categorie:

- Servizi di Polizia Mortuaria, comprendenti tutte le operazioni di polizia mortuaria quali inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione e traslazione.
- Servizi di manutenzione dei Cimiteri, comprendenti i servizi volti a mantenere in uno stato decoroso i Cimiteri quali la manutenzione ordinaria delle aree verdi e dei fabbricati Cimiteriali.

Non disponendo direttamente delle necessarie risorse umane e strumentali, l'Amministrazione Comunale ha affidato la gestione dei servizi cimiteriali ad un operatore economico specializzato nell'ottica dell'efficienza e dell'economicità dei servizi sopra descritti.

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

L'oggetto dell'appalto è la gestione globale del servizio cimiteriale nei due cimiteri del Comune di Arzignano (Cimitero Monumentale e Cimitero di Pugnello), comprese tutte le operazioni in capo alle salme e la custodia, con le modalità illustrate nel Capitolato speciale d'appalto e suoi allegati.

In particolare, i servizi oggetto dell'affidamento riguardano:

- espletamento delle funzioni amministrative collegate ai servizi oggetto dell'appalto in stretto contatto con il Servizio Cimiteriale e organizzazione del personale assegnato;
- tutte le operazioni in capo alle salme;
- tenuta dei registri obbligatori previsti dalla normativa;
- tutte le operazioni di pulizia, manutenzione e custodia dei luoghi;
- raccolta e gestione smaltimento rifiuti.

Il contratto per l'appalto della gestione dei servizi cimiteriali nei cimiteri comunali del Capoluogo e di Pugnello è stato sottoscritto in data 26.05.2022, n. Rep. 3596, per il triennio 16.12.2021 – 15.12.2024, tra il Comune di Arzignano e la ditta COOPERATIVA SOCIALE BARBARA B, avente sede a Torino in Corso Carlo e Nello Rosselli n. 93, iscritta nella sezione ordinaria il 27.09.2007, iscritta nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale il 30.07.2018, del Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Torino; codice fiscale, numero di iscrizione e Partita IVA 09680290013; all'Albo delle Società Cooperative dal 04.10.2007, con il n. A186146, Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli artt. 2512 e seguenti del c.c. – Categoria: cooperative sociali; Categoria attività esercitata: produzione e lavoro – inserimento lavorativo (tipo B).

L'importo complessivo dell'appalto, è pari a € 315.319,72, comprensivo ai € 7.590,00 quali oneri per l'attuazione dei piani di sicurezza, oltre I.V.A. del 22%.

Il contratto è stipulato "a corpo e a misura"; per la parte "a corpo", prevista in € 91.365,75, di cui € 7.590,00 per oneri della sicurezza, l'importo complessivo resta fisso ed invariabile, senza che possa essere invocata da alcuna delle parti contraenti alcuna successiva verifica sulla misura o sul valore attribuito alla quantità; per la parte a "misura", prevista in € 223.953,97, i prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara costituiscono i prezzi contrattuali.

Importo esecuzione servizio per il triennio	€ 315.319,72 oltre € 7.590,00 per oneri sicurezza non soggetti ribasso
---	--

L'importo **annuale** dei servizi posti a base di gara è definito come segue:

A misura	€ 74.651,32
A corpo	€ 30.455,25
Oneri per l'attuazione dei piani di sicurezza	€ 2.530,00
<b>IMPORTO ANNUALE</b>	<b>€ 107.636,57</b>

Al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, l'Appaltatore dei Servizi Cimiteriali ha l'obbligo di redigere una "Carta della qualità dei Servizi" recante gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre eventuale reclamo.

L'Appaltatore è tenuto ad effettuare ogni operazione cimiteriale affidata con la massima attenzione e con l'attenzione ed il rispetto che i luoghi ed il culto richiedono, ad effettuare ogni ulteriore azione, necessaria o anche solo opportuna, di completamento e/o di finitura, anche se non richiesta espressamente dell'Amministrazione e se non ricompresa nelle singole descrizioni di cui alla Parte seconda "Prescrizioni tecniche" del Capitolato Speciale d'Appalto, per rendere ogni parte di servizio a regola d'arte; si rende inoltre disponibile a recarsi immediatamente sul posto per le operazioni di inumazione o tumulazione su ordine degli addetti al servizio in caso di emergenze, a fornire ogni eventuale e piena collaborazione con gli uffici Comunali, con la U.L.S.S. competente, con l'ARPAV, con la Magistratura e con eventuali altri Enti titolati, per ogni esigenza che si presentasse durante, o a seguito, del contratto d'appalto di affidamento del servizio, e ad effettuare la vigilanza sull'esecuzione di eventuali lavori non autorizzati all'interno dei cimiteri da parte di privati o ditte, nonché il controllo sulle imprese che eseguono lavori autorizzati per conto di privati, allo scopo di evitare abusi di qualsiasi natura e prevenire abbandoni di macerie o di materiali di risulta, impegnandosi a segnalare tempestivamente ogni infrazione.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio e al controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità è l'Ufficio Servizi Cimiteriali del Comune di Arzignano.

L'Appaltatore deve garantire regolarmente almeno un accesso quindicinale all'Ufficio Servizi Cimiteriali del Comune per la consegna dei documenti di competenza, e comunque ogni volta che sia necessario o anche solo opportuno. Deve inoltre garantire l'accesso, entro 24 ore, ogni qualvolta richiesto.

È facoltà del Comune di Arzignano effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, con le modalità che ritiene più opportune, controlli per verificare la rispondenza del servizio fornito dall'impresa alle prescrizioni contrattuali.

Qualora le verifiche in corso di esecuzione evidenzino carenze che, a giudizio dell'Amministrazione Comunale, siano rimediabili senza pregiudizio alcuno per l'intero servizio, la Ditta verrà informata per iscritto delle modifiche e degli interventi da eseguire, che andranno immediatamente effettuati senza onere aggiuntivo per il Comune di Arzignano. In caso di carenze gravi e irrimediabili è fatta salva la facoltà di risolvere il contratto.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

Soggetto affidatario del servizio è la ditta COOPERATIVA SOCIALE BARBARA B, avente sede a Torino in Corso Carlo e Nello Rosselli n. 93, iscritta nella sezione ordinaria il 27.09.2007, iscritta nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale il 30.07.2018, del Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Torino; codice fiscale, numero di iscrizione e Partita IVA 09680290013; all'Albo delle Società

Cooperative dal 04.10.2007, con il n. A186146, Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli artt. 2512 e seguenti del c.c. – Categoria: cooperative sociali; Categoria attività esercitata: produzione e lavoro – inserimento lavorativo (tipo B).

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

Descrizione	2020	2021	2022
Appalto servizi cimiteriali	113.292,83	131.232,64	94.720,00

### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Servizio	Indicatore
Pulizia aree verdi	Programmazione dello sfalcio dell'erba in modo che l'altezza del manto erboso non superi mai i dieci centimetri, con frequenza variabile in funzione dell'andamento stagionale.
Cicli di pulizia programmata	Svuotamento e pulizia quotidiana dei cestini.
Sgombero della neve	Entro dodici ore dall'evento metereologico
Modalità di pagamento	I pagamenti avvengono per stati di avanzamento contabilizzati ogni tre mesi, mediante emissione di certificati di pagamento.
Operazioni cimiteriali	Presenza da due a quattro addetti in base al tipo di operazione cimiteriale
Custodia dei cimiteri	Presenza giornaliera fissa di almeno due ore dal lunedì al sabato nel Cimitero del Capoluogo, mentre presenza bisettimanale fissa di almeno un'ora e mezza nel Cimitero di Pugnello.
Frequenza pulizia servizi igienici	Quotidiana.
Frequenza pulizia di immobile e impianti cimiteriali	Settimanale
Orari delle operazioni cimiteriali	Giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 18:00. Di norma, salvo casi eccezionali, non vengono eseguite operazioni il sabato pomeriggio, le domeniche e durante le festività.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

	<b>Quantità di attività</b> (universalità)	<b>Territorio servito</b> (universalità)	<b>Prestazioni specifiche da assicurare</b> (socialità)	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (tutela ambiente)	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (altro)
<b>Contratto di servizio</b>	Come da richieste pervenute da Imprese funebri/Comune	Cimiteri dell'Altura e di Pugnello	Come da capitolato speciale d'appalto	Come da capitolato speciale d'appalto Capo 2 Articolo 6.1	Non possibilità di sospensione o abbandono del servizio.
<b>Risultati raggiunti</b>	Totalità	Cimiteri dell'Altura e di Pugnello	Totalità	Conformi a quanto stabilito	Assicurata continuità del servizio

## 6. VINCOLI

Le prestazioni dei servizi cimiteriali devono tenere conto delle destinazioni d'uso dei luoghi ed essere svolte in conformità e in osservanza delle disposizioni contenute nelle seguenti norme vigenti:

- D.P.R. n.285/1990 Regolamento di Polizia Mortuaria;
- Circolare del Ministero della Sanità n.24/1993;
- Legge Regionale n.18 del 04/03/2010;
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 in data 21/01/2016, modificato e integrale con deliberazione del Consiglio Comunale n.20 del 23/06/2020;
- D.Lgs. n.81/2008, L. n.46/1990.

L'affidatario deve attenersi agli standard previsti da PAN GPP, ovvero per i lavori, servizi e le forniture, rispettando i Criteri Minimi Ambientali (CAM) vigenti per le singole categorie merceologiche, emanati con specifici DM del "Ministero dell'ambiente, della tutela del territorio e del mare".

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

Le prestazioni erogate dall'Appaltatore risultano in linea con gli obblighi previsti dal Capitolato Speciale d'Appalto e la gestione del servizio risulta compatibile con le risorse economiche inizialmente stanziare dal Comune di Arzignano.

# TRASPORTO SCOLASTICO

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio in oggetto si riferisce all'appalto del trasporto scolastico locale (Comune di Arzignano), e che viene erogato per i cittadini iscritti alle scuole comunali dell'infanzia, alle scuole primarie e alle secondarie di primo grado, nei modi e nelle forme previste dalle leggi e nei limiti stabiliti dal contratto e dai relativi stanziamenti di bilancio. Tale servizio è articolato in modo da assicurare il miglior risultato possibile in termini di efficacia, efficienza ed economicità, tenendo conto della delicatezza del servizio stesso.

L'esecuzione del servizio consiste nel trasporto casa-scuola degli utenti mediante la salita a bordo del mezzo presso i punti di raccolta assegnati e agli orari stabiliti, e la loro discesa presso i relativi plessi scolastici di appartenenza, e viceversa al ritorno.

Il servizio è stato affidato a due operatori economici ed in particolare per le linee 1-3-4-5-6 alla ditta Zanconato S.r.l. e per la linea 2 alla ditta Euro Tours S.r.l..

### B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Servizio di trasporto scolastico per le scuole comunali dell'infanzia, alle scuole primarie e alle secondarie di primo grado.

Il servizio viene affidato per ogni anno scolastico fino al 30 giugno di ogni anno scolastico, in particolare: con provvedimenti di settembre 2020 per l'anno scolastico 2020-2021, con provvedimenti di settembre 2021 per l'anno scolastico 2021-2022, con provvedimenti di settembre 2022 per l'anno scolastico 2022-2023.

Gli obblighi principali posti a carico del gestore sono specificati nel "Foglio Patti e Condizioni":

- art. 38 (Oneri e obblighi a carico dell'appaltatore) comma 1) oneri e obblighi generali, 2) Oneri e obblighi relativi ai mezzi impiegati 3) Oneri e obblighi relativi al personale impiegato 4) Oneri e obblighi relativi alla pianificazione e all'organizzazione del servizio;
- art. 39 (Obblighi speciali a carico dell'appaltatore) comma 1: L'appaltatore si assume ogni onere e rischio, nessuno escluso, inerente l'affidamento in capo del servizio oggetto dell'appalto e si assume ogni responsabilità derivante, comprese quelle relative al non corretto svolgimento del servizio stesso, per proprie deficienze, negligenze e leggerezze, comprese quelle del proprio personale impiegato

nell'esecuzione del servizio o dell'eventuale subappaltatore. In particolare, l'Appaltatore assume piena e diretta responsabilità dei servizi affidati, liberando a pari titolo l'Amministrazione Comunale ed i suoi dipendenti, ed impegnandosi ad eseguire ogni prestazione a "regola d'arte", nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Descrittivo e Prestazionale, di ogni normativa vigente in materia, mediante propria autonoma organizzazione imprenditoriale.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Ditta Zanconato S.r.l. con sede ad Arzignano (VI) via C. Lovato (Linee 1-3-4-5-6)

Ditta Euro Tours S.r.l. con sede a Mogliano Veneto (TV) (Linea 2)

### ANDAMENTO ECONOMICO

Costi trasporto scolastico 2020: € 300.933,00

Proventi 2020: € 8.074,85

Costi trasporto scolastico 2021: € 393.763,90

Proventi 2021: € 27.981,90

Costi trasporto scolastico 2022: € 465.400,00

Proventi 2022: € 63.524,50

Tariffazione a carico dell'utenza:

	TARIFFA ANNUALE 1° figlio	QUOTA MENSILE 1° figlio	TARIFFA ANNUALE Dal 2° figlio
<i>INFANZIA</i>	€ 170,00	€ 19,00	€ 85,00
<i>PRIMARIE</i>	€ 225,00	€ 25,00	€ 112,50
<i>SECONDARIE 1° GRADO</i>	€ 225,00	€ 25,00	€ 112,50

ISEE	QUOTA
fino a € 3.000,00	Riduzione 80%

<b>Da € 3.001,00 a € 8.603,66</b>	<b>Riduzione 50%</b>
<b>Oltre</b>	<b>quota intera</b>

### **3. QUALITA' DEL SERVIZIO**

Nel periodo in oggetto sono stati raggiunti i livelli minimi di qualità previsti per il servizio che si è sempre svolto con regolarità e soddisfazione da parte dell'Ente, sono emersi alcuni casi di ritardo dello svolgimento del servizio oppure di segnalazione di mezzi con capienza sottodimensionata del quale però ne è sempre stata verificata la conformità.

Eventuali segnalazioni da parte dell'utenza pervenute sono state prontamente gestite direttamente dall'ufficio, con richiesta di chiarimenti da parte del gestore tramite mail o pec e data risposta all'utenza.

Non vi sono state indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza.

### **4. OBBLIGHI CONTRATTUALI**

Gli obblighi contrattuali sono specificati nel "Foglio Patti e Condizioni": "Art. 43 - Modalità di esecuzione del servizio.

L'esecuzione del servizio consiste nel trasporto casa-scuola degli utenti mediante la salita a bordo del mezzo presso i punti di raccolta assegnati e agli orari stabiliti, e la loro discesa presso i relativi plessi scolastici di appartenenza, e viceversa al ritorno. L'utente non può essere fatto scendere ad una fermata diversa da quella assegnata e l'utente non può essere lasciato alla fermata assegnata sino a quando non intervenga la vigilanza dei genitori o di loro delegati, salvo il caso sia stata rilasciata apposita liberatoria, con assunzione di piena responsabilità, da parte dei genitori. Qualora si verifichi il caso in cui la prevista vigilanza non si compia, o non vi sia liberatoria, l'utente dovrà essere accompagnato in un luogo indicato precedentemente dall'Amministrazione (di norma la scuola di provenienza, o qualora questa fosse chiusa o in base ad accordi preventivi, la Direzione Scolastica competente).

Non sono ammesse, se non espressamente previste ed autorizzate formalmente, fermate per cambi di mezzo e/o coincidenze.

Sul mezzo, durante lo svolgimento del servizio, potranno essere fatte salire solo ed esclusivamente le persone autorizzate dall'Amministrazione e munite dell'apposito documento di viaggio. In talune situazioni è prevista la figura dell'accompagnatore, in particolare, come previsto dalla legge, nelle corse riservate alle scuole materne. Ad ogni utente dovrà essere garantito il posto a sedere. E' Vietato il trasporto di utenti in piedi. Ogni mezzo dovrà essere dotato sul parabrezza, di un cartello, chiaramente leggibile dall'esterno, indicante il servizio che sta svolgendo, e, dove sia specificato, il nome della linea che sta effettuando ed il nome della scuola servita. Dimensioni e caratteristiche tecniche del cartello dovranno essere preventivamente accettate ed autorizzate dal competente ufficio comunale. Il servizio dovrà essere svolto attenendosi a quanto previsto dalla legge in materia di circolazione stradale e comunque sempre in modo tale da garantire la massima sicurezza dei trasportati e dei cittadini in genere; a tale proposito in prossimità del plesso scolastico dovrà essere tenuta una velocità a passo d'uomo o comunque di tutta sicurezza. Il mezzo dovrà sempre predisporre per la salita e la discesa degli utenti negli appositi spazi individuati in collaborazione con il Comando della Polizia Locale o comunque nella posizione migliore ai fini della sicurezza. E' fatto obbligo all'appaltatore di garantire il servizio anche in orari che, per motivi eccezionali dovuti a calamità naturali, scioperi, riunioni o altro del personale docente, o comunque per cause impreviste o

imprevedibili, siano diversi da quelli programmati. Nel caso in cui, per guasto al mezzo, incidente o malore dell'autista o per qualsiasi altro valido motivo si debba interrompere lo svolgimento del servizio in corso, l'appaltatore è tenuto ad intervenire con i mezzi e personale di scorta nei minimi tempi possibili e comunque tali da garantire la salute, l'incolumità e la sicurezza dei trasportati, nonché la tranquillità delle famiglie, restando a suo completo carico ogni responsabilità civile e penale in merito alla sicurezza delle persone e degli utenti in particolare, sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità in merito. L'appaltatore è tenuto inoltre a dare immediata e preventiva comunicazione di come intenda intervenire al competente ufficio comunale e alle Direzioni Scolastiche competenti.

La Ditta ha l'obbligo di segnalare immediatamente al Comune tutte quelle circostanze e fatti che, rilevanti ai fini dell'espletamento del servizio, possono pregiudicarne il regolare svolgimento o costituire pericolo per gli utenti e più in generale per persone, cose, animali.

Le linee iniziano, in andata, alla prima fermata prevista per la salita degli utenti, all'orario stabilito, come previsto dal Comune e definitivamente fissato congiuntamente tra Appaltatore ed Ente Appaltante annualmente dopo le prime corse di assestamento del servizio, e, procedono lungo il percorso indicato, terminano al plesso scolastico individuato, e viceversa di norma al ritorno, fino all'ultima fermata prevista. E' comunque ammessa la possibilità che le linee di andata e ritorno non corrispondano nel tragitto e nel numero di fermate. Le fermate, se fisse e stabilizzate negli anni e/o se corrispondenti a strutture di attesa e di messa in sicurezza, potranno essere indicate in loco da apposito segnale stradale, installato a cura dell'Amministrazione. Ogni eventuale soppressione di fermata o istituzione di nuova fermata, anche su proposta dell'appaltatore, verrà comunicata per iscritto dal competente ufficio e l'appaltatore è tenuto ad adeguarsi incondizionatamente. Per nessun motivo sono autorizzate fermate in siti diversi da quelli previsti, salvo casi di forza maggiore e con piena responsabilità della Ditta.

Le linee, con esclusione della linea 1, particolarmente articolata, presentano generalmente una percorrenza massima, per singola tratta, entro la soglia indicativa di 15 km, ed una durata massima, entro la soglia indicativa di 30 minuti. I vari plessi scolastici possono avere diversa articolazione oraria e le linee servire più scuole in successione. Resta inteso che tali limiti, considerati per limitare i disagi dell'utenza, devono ritenersi indicativi e che l'Appaltatore deve in ogni caso assicurare l'organizzazione del servizio in modo da ridurre al minimo i tempi di trasporto e di attesa, pur nel pieno rispetto di tutte le norme in materia, e secondo le indicazioni del Comune.

Non sono calcolati i percorsi di trasferimento dalla rimessa all'inizio della linea e viceversa, sia per quanto riguarda il chilometraggio percorso che il tempo impiegato, perché di ciò si deve essere già tenuto conto in sede di formulazione dell'offerta.

Il servizio effettivo avrà inizio e si concluderà alle date fissate dalle Autorità Scolastiche e si svilupperà negli orari giornalieri stabiliti. Tali termini potranno comunque subire variazioni e aggiustamenti in relazione alle esigenze di servizio, alle quali l'Appaltatore dovrà pienamente adeguarsi.

L'Appaltatore è tenuto ad adeguarsi immediatamente alle variazioni e alle integrazioni apportate, senza poter opporre eccezioni in ogni caso, e senza nessun riconoscimento economico, o alternativamente senza diminuzioni del corrispettivo, qualora le variazioni comportino rispettivamente maggiori o minori percorrenze, e, rispettivamente maggiore o minore tempo di esecuzione, che siano contenuti nel 20% dei valori inizialmente stimati riportati nell'allegato A) al presente documento.

E' altresì facoltà dell'appaltatore proporre all'Amministrazione modifiche ed integrazioni migliorative della struttura organizzativa del servizio, che prevedano anche differenti composizioni delle linee. L'Amministrazione potrà considerare favorevolmente le proposte tese a diminuire i tempi ed i chilometri di percorrenza delle linee ed autorizzerà le modifiche ritenute opportune. Solo in caso di autorizzazione scritta le proposte dell'Appaltatore potranno ritenersi accolte ed autorizzate. Ogni altra variazione introdotta, senza autorizzazione, deve ritenersi

inadempienza contrattuale.

E' ammesso il trasporto con mezzi di capienza superiore a quella minima richiesta, qualora le condizioni di viabilità e percorribilità lo consentano, ma a completo rischio e responsabilità dell'Appaltatore e senza riconoscimento di maggiori oneri. Viceversa, fatte salve tutte le ulteriori responsabilità amministrative, civili e penali in capo all'Appaltatore, è assolutamente vietato il trasporto con mezzi omologati per un numero minore degli utenti effettivamente fatti salire, anche occasionalmente e per brevi tratti, ed il mancato rispetto di questa norma costituisce violazione contrattuale grave.

L'Appaltatore è tenuto a dichiarare, prima dell'inizio del servizio, di essere perfettamente a conoscenza dei luoghi, della viabilità, delle modalità di esecuzione nonché di tutte le condizioni generali e particolari del servizio stesso e di poterlo svolgere correttamente in ogni sua parte.

Il Comune, a mezzo del proprio personale, sorveglierà sulla buona esecuzione del servizio nel rispetto delle norme dettate dal presente Capitolato e potrà disporre controlli sul personale e sui mezzi impiegati e sugli alunni trasportati, salendo a bordo dei mezzi durante l'effettuazione delle corse, anche senza preavviso e da fermate intermedie (in tal caso il vettore, alla esibizione del cartellino di riconoscimento dovrà, garantendo la sicurezza della manovra, accostare e far salire il personale di controllo).

La Ditta e il personale da essa dipendente dovranno attenersi alle direttive, ai controlli ed alle istruzioni che saranno impartite dal Comune a mezzo del personale preposto.

A nessun titolo, e in nessun caso, il mancato controllo da parte del Comune potrà essere invocato a giustificazione del mancato pieno rispetto di norme previste dalla normativa o dal presente documento."

## **5. CONSIDERAZIONI FINALI**

Il Servizio è stato svolto con regolarità e soddisfazione da parte degli utenti e dell'Ente, vi è stata collaborazione nella soluzione dei problemi che sono sovvenuti nel tempo e per modifiche dei percorsi per eventuali aggiunte di utenze durante l'anno scolastico.

Oltre al servizio standard di trasporto scolastico sono state svolte alcune corse per uscite didattiche sul territorio comunale o in comuni limitrofi.

**COMUNE DI ARZIGNANO**

**SITUAZIONE GESTIONALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
A RETE  
DI RILEVANZA ECONOMICA**

**RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022**

**RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022**

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "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».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

## SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è affidato alla società Agno Chiampo Ambiente Srl, società a capitale pubblico locale di cui il Comune di Arzignano è uno dei soci azionari, avente sede legale a Montecchio Maggiore, via Strada Romana n. 2 e sede operativa a Brendola in via Einaudi n. 2.

La società ACA si occupa di tutto il ciclo della gestione dei rifiuti urbani e assimilati, dalla raccolta al trasporto, al trattamento e l'avvio a smaltimento.

Il Servizio, effettuato su tutto il territorio comunale, riguarda specificatamente le seguenti attività:

- Raccolta, trasporto, avvio al recupero e/o smaltimento dei rifiuti solidi urbani R.S.U. e assimilati (rifiuto secco non riciclabile, umido, vetro, carta e cartone domestici e imballaggi in cartone da utenze commerciali, plastica, lattine in alluminio, rifiuti urbani pericolosi).
- Raccolta rifiuti presso il Centro comunale di raccolta e gestione del centro (tramite cooperativa).
- Servizio di pulizia manuale delle aree pubbliche o di uso pubblico, spazzamento strade e piste ciclabili con macchine spazzatrici e/o operatore a terra, servizio di svuoto dei cestini dei rifiuti.
- Servizio di raccolta ramaglie presso i quartieri, a mezzo di appositi cassoni, attivo per le utenze domestiche solo nel periodo da febbraio a novembre.
- Interventi a chiamata per le seguenti attività: raccolta carcasse animali da strade e aree pubbliche, raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti, installazione cestini porta rifiuti, pulizia e manutenzione cassonetti.

I servizi vengono svolti di norma con cadenza settimanale, ad eccezione della frazione di

rifiuto umido che viene raccolto con frequenza trisettimanale. Il vetro viene raccolto con frequenza bisettimanale per le utenze domestiche, settimanale per le utenze non domestiche. La raccolta dei rifiuti avviene con il metodo porta a porta.

Il Comune, con propri dipendenti, si occupa delle attività di pianificazione, amministrazione, controllo e gestione della tariffa provvedendo all'attività di bollettazione, accertamento e riscossione. Il Comune si occupa altresì della gestione dei reclami relativi alla tariffa e del rapporto con gli utenti che possono recarsi presso lo sportello oppure tramite contatto telefonico. I reclami relativi al sistema di raccolta dei rifiuti sono invece in capo al Gestore del servizio attraverso apposito numero verde dedicato.

## **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Y **Oggetto**: gestione integrata dei servizi di igiene ambientale.
- Y **Durata**: il contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani è stato sottoscritto con la società Agno Chiampo Ambiente Srl in data 03/11/2008 con validità fino al 31/12/2015, successivamente prorogato fino al 31/12/2018 con provvedimenti comunali n. 94 del 17/12/2015, n. 104 del 19/12/2016 e n. 53 del 26/10/2017. Con delibera di Consiglio Comunale n. 70 del 07/11/2018 è stata estesa la gestione del Servizio alla società Agno Chiampo Ambiente Srl per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2029.
- Y **Valore su base annua del servizio affidato**: € 2.541.299,00 (PEF 2022).
- Y **Criteri tariffari**: dal dicembre 2017 il servizio è sottoposto agli atti di indirizzo e controllo di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) in conformità alla legge n. 205 del 27/12/2017 che ha attribuito all'Autorità anche le funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti.  
La direttiva ARERA n. 443/2019 ha introdotto il Metodo Tariffario dei Rifiuti (MTR) con il quale viene disposto di determinare le tariffe TARI sulla base del Piano economico finanziario (PEF), redatto dall'Ente gestore del servizio in base alle direttive ARERA, che fissa le nuove modalità e criteri di quantificazione dei costi di esercizio e di investimento stabilendo i limiti delle tariffe, ovvero il limite del prelievo che l'Ente Locale può attuare verso i contribuenti. La delibera ARERA n. 363/2021/R/RIF ha introdotto il nuovo Metodo Tariffario Rifiuti MTR-2.  
La tariffa, determinata secondo il metodo normalizzato ai sensi dell'art. 3 del DPR n. 158/99, è articolata nelle fasce di utenza domestica e non domestica. L'ente locale ripartisce tra le categorie di utenza domestica e non domestica l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali. La tariffa è composta da una parte fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio e riferite in particolare agli investimenti per le opere e dai relativi ammortamenti, e da una parte variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. Per il calcolo delle tariffe vengono applicati i coefficienti stabiliti dal citato DPR relativi alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di utenza (domestica o non domestica);
- Y **Piano economico finanziario (PEF)**: il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 42 del 31/05/2022, ha approvato il Piano Economico Finanziario (PEF) relativo all'anno

2022 predisposto ai sensi del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) ARERA.

Il Piano finanziario (PEF 2022) è stato validato dal Consiglio di Bacino "Vicenza" per la gestione dei rifiuti urbani con propria deliberazione n. 13 del 17/05/2022, secondo quanto previsto dall'art. 28 dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 363/2021/R/RIF del 03/08/2021 e degli schemi previsti dalla successiva determina ARERA n. 2/DRIF/2021 del 04/11/2021.

La validazione concerne la verifica:

- a) della coerenza, della completezza e della congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
- b) del rispetto della metodologia prevista dal provvedimento per la determinazione dei costi riconosciuti in quanto desumibili dalla documentazione trasmessa.

La verifica riguarda altresì il rispetto dell'equilibrio economico finanziario del Gestore, sulla base dei dati e delle informazioni trasmesse all'ETC.

- Y Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi: il Comune di Arzignano riconosce ad Agno Chiampo Ambiente la possibilità di convenzionarsi con associazioni di volontariato nell'ambito di iniziative per il servizio di raccolta. Per i servizi di gestione del centro di raccolta, svuotamento cestini, raccolta ingombranti a domicilio il Gestore ricorre ad operatori economici ai sensi dell'art. 112 del DLgs, 50/2016 al fine di favorire l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità e svantaggiate.
- Y Gli obiettivi e le politiche in materia ambientale, comprese le misure adottate e i miglioramenti apportati all'attività d'impresa che hanno avuto maggior impatto sull'ambiente sono:
- Ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
  - Minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
  - Diffondere la cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali;
  - Adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali;
  - Acquisto di automezzi a bassa emissione di inquinanti.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- Y La società Agno Chiampo Ambiente Srl, quale società partecipata, è sottoposta a controllo ai sensi dell'art. 147-quater del Tuel. Il Comune di Arzignano, ai sensi dell'art. 10 del vigente regolamento comunale in materia di controlli interni, definisce gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società e gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati ed impartisce gli indirizzi alle società partecipate. Il Servizio economico-finanziario del Comune di Arzignano acquisisce i dati e le informazioni necessarie tramite gli uffici delle società partecipate e verifica gli scostamenti rispetto agli obiettivi definiti. Agno Chiampo Ambiente è soggetta agli obblighi in materia di amministrazione trasparente e pubblica sul proprio sito internet istituzionale gli atti, i documenti di pertinenza ed le informazioni sulla gestione della società e lo svolgimento del servizio.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Y Dati identificativi: Agno Chiampo Ambiente Srl con sede legale a Montecchio Maggiore in via Strada Romana n. 2 – codice fiscale 03052780248.
- Y Oggetto sociale: società a capitale interamente pubblico locale che si occupa della gestione del ciclo integrato dei rifiuti da utenze domestiche e non domestiche nel territorio dell'Ovest Vicentino, in un'area di 430 Kmq per oltre 170.000 abitanti. Ne fanno parte 22 Comuni.
- Y tipologia di partecipazione: partecipazione diretta;
- Y tipo di controllo: controllo analogo congiunto;
- Y scadenza dell'affidamento diretto: l'attuale contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani è valevole fino al 31/12/2029 (delibera di consiglio comunale n. 70 del 07/11/2018);
- Y quota di partecipazione posseduta dal Comune: 11,40 % capitale sociale;
- Y valore nominale della partecipazione: € 91.170,00;
- Y n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune: 0;
- Y riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016: produzione di un servizio di interesse generale ex art. 4, comma 2, lett. a)
- Y percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 14,15% ;
- Y risultati economici di pertinenza di Agno Chiampo Ambiente nell'ultimo triennio:

Tipologia	2022 Euro	2021 Euro	2020 Euro
Risultato d'esercizio	276.187,00	358.625,00	113.223,00
Costo del gestore (PEF ACA)	2.305.602,00	2.368.896,37	2.529.922,61

- Y spese, competenza e residui, dell'Ente Comune di Arzignano, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio:

Tipologia	2022 Euro	2021 Euro	2020 Euro
Spese	2.704.130,08	2.563.226,16	2.367.480,54

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

Y Si riassumono di seguito i costi pro capite, complessivi e i ricavi di competenza del servizio nell'ultimo triennio:

Tipologia	2022	2021	2020
Costo complessivo*	2.549.549,86	2.576.620,97	2.496.389,39
Costo pro capite	99,89	102,23	98,91
Ricavi	2.305.602,01	2.436.248,29	2.375.869,25

\* Fonte: bilancio dell'Ente

Y Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio:

Nel corso del 2022 sono terminati i lavori di messa a punto del depuratore dell'impianto per il trattamento delle terre da spazzamento.

E' stata ultimata l'attività di bonifica ambientale dell'area di compostaggio di Arzignano in località Canove, come impianto trivalente (stazione di travaso per i rifiuti secco, umido e ingombranti, lavorazione del verde (compost) e impianto per il trattamento e recupero delle terre da spazzamento; si prosegue nella fornitura gratuita a tutti i cittadini del compost presso via Canove 16 ad Arzignano.

La società ha inoltre sostenuto significativi investimenti per il rinnovo del parco automezzi aziendale in conformità al Piano d'investimenti quadriennale 2022-2025.

Per ottemperare alle disposizioni dell'Autorità ARERA, al fine di garantire un adeguato livello qualitativo del servizio per la tariffa corrisposta, Agno Chiampo Ambiente ha avviato investimenti quali l'Applicazione APP con molteplici funzionalità per aiutare gli utenti nella realizzazione della raccolta differenziata e l'appoggio ad un Call Center con un numero verde per raccogliere le segnalazioni sui disservizi ma anche per l'ufficio tariffa e i servizi su chiamata (ingombranti).

Il Consiglio di Bacino "Vicenza", con propria deliberazione dell'Assemblea n. 5/2022, ha approvato il Testo Unico della qualità nel settore dei rifiuti urbani, determinando gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del Servizio. Al fine di ottemperare a tali obblighi, Agno Chiampo Ambiente si è dotato di nuovi gestionali per garantire la corretta registrazione dei dati, che permette all'Autorità ARERA di accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati.

(Fonte: Relazione sulla gestione, bilancio ordinario 2022 Agno Chiampo Ambiente)

Y Personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo al 31/12/2022:

personale dipendente	31/12/2022
dirigenti	1
quadri	1
impiegati	16
operai	100

- Y Il costo complessivo del personale, per l'esercizio 2022, ammonta a € 6.024.180 (34,46%).
- Y Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: le tariffe della TARI sono redatte sulla base del Piano Economico Finanziario – PEF del Servizio di Igiene Ambientale; la ripartizione dei costi viene addebitata per il 51% alla macrocategoria “utenze domestiche” e per il 49% alla macrocategoria “utenze non domestiche”, e sulla base dei coefficienti di cui al DPR n. 158/99. Le tariffe, domestica e non domestica, sono costituite da una componente fissa e da una variabile. Per le utenze domestiche, la quota fissa della tariffa è espressa in €/mq di superficie dell'immobile di riferimento, mentre la quota variabile è espressa in €/utente del nucleo familiare. Per le utenze non domestiche, entrambe le quote fissa e variabile della tariffa sono espresse in €/mq di superficie dell'immobile di riferimento.
- Y Validazione del Piano economico finanziario  
Dalla Relazione di validazione del PEF 2023 in data 27/04/2023 a cura del Consiglio di Bacino “Vicenza” risulta che:
- l'Ente Locale non ha evidenziato situazioni di squilibrio strutturale del bilancio, ricorsi pendenti rilevanti, sentenze rilevanti passate in giudicato nell'ultimo biennio.
  - Il Gestore non ha evidenziato uno stato giuridico-patrimoniale di crisi.

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le percentuali di raccolta differenziata dell'ultimo triennio nel Comune di Arzignano ammontano a (fonte catasto nazionale rifiuti ISPRA):

76,6% nel 2021 – 77,1% nel 2020 – 77,0% nel 2019

Il dato è superiore rispetto alla media nazionale riferita alla macroarea NORD:

71,3% nel 2021 – 71,0% nel 2020 – 69,8% nel 2019

Dal PEF 2023, si evidenzia un costo unitario effettivo pari a 23,18 Eurocent/Kg (con riferimento al 2021), inferiore al benchmark pari a 25,03 Eurocent/Kg.

Dal PEF 2022, si evidenzia un costo unitario effettivo pari a 23,37 Eurocent/Kg (con riferimento al 2020), inferiore al benchmark pari a 25,03 Eurocent/Kg.

##### Standard qualitativi

Le modalità esecutive e gli standard qualitativi che caratterizzano l'esecuzione dei servizi da parte del Gestore sono puntualmente descritte nella “Carta dei Servizi di Igiene Ambientale” un documento di garanzia della qualità del servizio fornito all'utente, redatto dalla società Agno Chiampo Ambiente e pubblicato sul proprio sito internet istituzionale (<https://www.agnochiampoambiente.it/>) nella sezione “Amministrazione trasparente”.

La Carta dei Servizi precisa il livello dei servizi offerti nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utenti, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e le modalità di intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della “Carta”.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti principi:

- rispetto della normativa vigente relativa alle attività di gestione, trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati;
- continuità e regolarità del Servizio di igiene urbana, utilizzando la propria struttura organizzativa;
- Agno Chiampo assicura che eventuali reclami, istanze e osservazioni sui servizi delle raccolte RSU otterranno una risposta entro 6 giorni lavorativi dal ricevimento;
- Agno Chiampo persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo;
- Costituiscono standard di qualità del servizio la continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito, la tutela ambientale, la completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente, il comportamento del personale.

### Indagini di soddisfazione dell'utenza

Sul sito internet istituzionale del Gestore, all'indirizzo [www.agnochiamoambiente.it](http://www.agnochiamoambiente.it), nella sezione "Amministrazione trasparente" è pubblicato l'esito del "Report sondaggio per le utenze 2022" condotto dall'applicazione APP "Junker" in collaborazione e per conto della società Agno Chiampo Ambiente e avente ad oggetto la percezione e gradimento dei servizi di ACA in materia di raccolta rifiuti e igiene urbana. L'esito del sondaggio eseguito tra un campione di utenti che hanno scaricato l'app Junker è il seguente:

la maggioranza dei rispondenti è soddisfatta del servizio di raccolta, il 30,5 % lo ritiene molto soddisfacente e il 61,4 % soddisfacente.

Per quanto concerne i singoli servizi, il servizio a domicilio di ritiro ingombranti è stato utilizzato solo dal 16,9 % dei rispondenti, il quale si dichiara soddisfatto del servizio. La quasi totalità dei rispondenti ha invece usufruito del conferimento presso i centri di raccolta, ritendendosi soddisfatta del servizio offerto. Solo il 14,7% dei rispondenti ha usufruito dei servizi a sportello dando comunque un giudizio positivo.



## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

La gestione del Servizio integrato dei rifiuti urbani e assimilati è regolata dal Contratto di servizio sottoscritto con la società Agno Chiampo Ambiente Srl in data 03/11/2008 con validità fino al 31/12/2015, poi prorogato fino al 31/12/2018.

Successivamente, con delibera di Consiglio Comunale n. 70 del 07/11/2018, è stata estesa la gestione del Servizio alla società Agno Chiampo Ambiente Srl per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2029. Le modalità di gestione del servizio sono disciplinate, oltre che dal contratto di gestione, anche dal Capitolato speciale d'oneri dell'ottobre 2018 e relativi allegati tecnici ovvero l'elenco prezzi e il piano economico finanziario (PEF).

Gli obblighi posti a carico del Gestore e i servizi garantiti da ACA si possono riassumere come segue:

- Esecuzione dei servizi di igiene ambientale elencati e descritti nel Contratto di servizio e nel Capitolato speciale d'oneri, da eseguirsi su tutto il territorio comunale con le modalità ivi indicate, nel rispetto dei calendari predisposti;
- Garantire la continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Trattandosi di servizi pubblici i servizi di igiene ambientale non possono essere sospesi o abbandonati salvo che per dimostrata "causa di forza maggiore" (art. 2 Capitolato);
- Lo svolgimento dei servizi deve avvenire tramite l'utilizzo di attrezzature e personale idoneo, in misura ritenuta dal Gestore sufficiente a garantire gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi contrattualmente prefissati;
- Il Gestore si impegna a mantenere gli automezzi e le attrezzature utilizzati in perfetta efficienza, nel rispetto delle normative al tempo vigenti in materia di circolazione stradale, antinquinamento (atmosferico, acustico, ecc.), antinfortunistica e sicurezza sul lavoro, nonché obbligo dell'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi.

Per ottemperare alle disposizioni dell'Autorità ARERA, al fine di garantire un adeguato livello qualitativo del servizio, Agno Chiampo Ambiente ha attivato:

- l'Applicazione APP "Junker" con molteplici funzionalità per aiutare gli utenti nella realizzazione della raccolta differenziata;
- il call center con un numero verde per raccogliere le segnalazioni sui disservizi, per l'ufficio tariffa e per i servizi su chiamata (ingombranti).



**Per segnalazioni e  
disservizi sul territorio**

**tel. 800 95 93 66**

[utentiaca@agnochiampoambiente.it](mailto:utentiaca@agnochiampoambiente.it)