



**PROVINCIA DELLA SPEZIA**

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

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

*CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI*

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Provincia della Spezia è Ente Territorialmente Competente (ETC) come disposto dalla *deliberazione n. 12/2020* del Comitato d' Ambito di cui alla *legge regionale 1/2014* e come tale provvede a tutte le funzioni connesse all'organizzazione e affidamento dei servizi secondo le previsioni dei rispettivi piani.

La provincia svolge le funzioni di ETC per tutti e 32 i Comuni ricadenti nell' Ambito provinciale e provvede alla redazione e validazione dei Piani Economico finanziari relativi al servizio rifiuti come da deliberazioni ARERA. Il Gestore Unico dell'intero ambito spezzino è Acam Ambiente – Gruppo Iren e il passaggio ad esso è avvenuto gradualmente nel corso degli anni, infatti, dai 23 Comuni del 2020 si è arrivati oggi ad avere un solo gestore per il totale dei Comuni della provincia spezzina.

I servizi svolti dal gestore unico del servizio integrato dei rifiuti dell'Ambito sono le attività di spazzamento e lavaggio delle strade, raccolta - trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti. Il gestore unico svolge anche l'attività di gestore per la tariffa e rapporti con gli utenti per 4 Comuni della Provincia (Comune della Spezia, Comune di Carro, Comune di Castelnuovo Magra e Comune di Riccò del Golfo).

L' ETC, secondo quanto deliberato da Arera, procede alla validazione dei piani economici finanziari grazie alla quale i Comuni deliberano le TARI garantendo la copertura integrale dei costi di investimento e gestione del servizio.

Per garantire la copertura degli oneri di funzionamento dell'ETC, secondo quanto disposto dal Comitato d' Ambito delibera 12/2020, viene corrisposto dai gestori dei servizi un contributo nella misura compresa entro il range tra lo 0.7 e 1.5 euro per abitante del territorio di competenza.

L' ETC ha applicato per periodo regolatorio 2022-2025 il valore più basso del range sopra richiamato e cioè quello pari allo 0,7 per abitanti per un importo complessivo di € 149.995,30 per l'anno 2023.

Il Gestore unico del servizio integrato dei rifiuti urbani e assimilati ex art. 7 del Piano d'Area per la Provincia della Spezia è *Acam Ambiente SpA (controllata di Acam SpA) – Gruppo Iren*, a seguito di un'apposita procedura di gara a doppio oggetto, fino alla naturale conclusione dell'affidamento (31 dicembre 2028).

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

La legge regionale n.1/2014 istitutiva della governance per le funzioni di competenza della Regione e degli Enti locali individua nella Regione Liguria l'Ambito Unico Regionale che coincide con l'intero territorio suddiviso per aree omogenee per organizzare al meglio la gestione integrata dei rifiuti. L' Autorità d' Ambito per il governo del ciclo dei rifiuti è la Regione Liguria ed è l'organismo a cui sono demandate le decisioni strategiche assunte attraverso il Comitato d' Ambito, costituito da Presidente della Regione, Assessore regionale, Sindaci della Città Metropolitana e Presidenti delle province). Il Comitato approva il piano d' ambito che recepisce e coordina i piani d' ambito metropolitani e provinciali compreso il modello gestionale dei servizi, il programma degli

interventi proposto dall' Agenzia Regionale Ligure per i rifiuti (ARLIR) e i relativi piani economici finanziari nel rispetto del sistema regolatorio definito dall' Autorità di regolazione energia reti ed ambiente ARERA. La Provincia della Spezia, in qualità di Ente territorialmente competente, provvede all' organizzazione e affidamento dei servizi secondo quanto indicato nel piano d' ambito regionale. Le funzioni ad essa assegnate dalla legge 1/2014 sono l'analisi del fabbisogno di servizio per il bacino territoriale di riferimento, in relazione alla quantità e qualità dei rifiuti da raccogliere, la definizione del modello organizzativo connesso alla erogazione dei servizi e l' assunzione delle decisioni relative alle modalità di affidamento dei servizi, coerente con la definizione del modello organizzativo tenuto conto del parere vincolante delle Assemblee locali ed infine il controllo sull'esecuzione dei contratti di servizio. L' Ambito della provincia spezzina coincide con il territorio provinciale e dal 01/07/2023 il ciclo integrato dei rifiuti è affidato al gestore unico Acam Ambiente SpA– Gruppo Iren. I servizi svolti dal gestore unico del servizio integrato dei rifiuti dell' Ambito riguardano lo spazzamento/lavaggio delle strade; la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti. Altresì il gestore unico svolge anche il servizio di tariffa e rapporti con gli utenti per 4 Comuni della provincia (Comune della Spezia, Comune di Carro, Comune di Castelnuovo Magra e Comune di Riccò del Golfo). Nel 2022 l'ETC ha validato i Piani Economici Finanziari per il quadriennio 2022-2025 per i 28 Comuni della provincia che ricadevano nella gestione unica del servizio integrato dei rifiuti e per i 4 Comuni che gestivano il servizio ancora in economia e precisamente per il Comune di Levante, Carrodano, Zignago e Varese Ligure. L' importo complessivo della validazione dei Piani economici finanziari per il quadriennio 2022-2025 è di € 230.966.247 prendendo come riferimento per il 2022 la somma dei costi effettivamente sostenuti dal gestore, sia esso riconducibile al comune per i comuni in economia o al gestore affidatario del servizio nell'anno 2020. Per gli anni successivi, il riferimento contabile per elaborare i Piani economici finanziari è stato l'anno 2021.

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio relativo all' intero ciclo dei rifiuti è stato affidato nel 2005 ai sensi dell'art. 113 comma 5 del D.lgs. 267/2000 ad ACAM S.p.A. società a totale capitale pubblico fino al 2028. La denominata ACAM SpA a totale partecipazione pubblica e capitale ripartito tra i Comuni interessati gestiva tramite le proprie controllate, ACAM Ambiente S.p.A, i servizi pubblici dei Comuni. Nel dicembre del 2013 il gruppo Acam è entrato in crisi finanziaria e ha dovuto concludere con i creditori un accordo di ristrutturazione ai sensi dell'art. 182 bis l. fallimentare. Nel quadro di questo accordo, Acam SpA ha ricercato tra le società a partecipazione pubblica di gestione di servizi pubblici attive sul mercato italiano, un soggetto adatto a concludere l'operazione aggregativa. A seguito di gara pubblica l'Acam SpA ha selezionato la Iren S.p.a. come soggetto col quale aggregarsi. In esecuzione ad un apposito accordo di investimento concluso il 29 dicembre 2017 i Comuni soci aderenti hanno ceduto alla stessa Iren S.p.A. le azioni Acam da loro possedute

e come effetto finale le azioni Acam sono diventate azioni Iren S.p.A. Quest'ultima, perciò, tramite le controllate dell'Acam, divenute controllate proprie, ha continuato a gestire i servizi ad esse in origine affidati. La costituenda aggregazione Acam Ambiente SpA – Gruppo Iren gestirà il servizio integrato dei rifiuti fino al 2028. Il valore dei Piani Economici Finanziari secondo quanto stabilito dalle deliberazioni Arera e validato dalla Provincia per le annualità 2022-2025 è di seguito riportato:

	PEF 2022	PEF 2023	PEF 2023	PEF 2024
Totale PEF Ambito	57.429.248	57.940.727	57.561.451	58.034.821

Le validazioni dei Piani economici finanziari sono state adottate in conformità alla previsione dell'articolo 7.3 della Delibera 363/2021/R/RIF secondo il quale l'Ente territorialmente competente acquisisce da ciascun gestore e relativamente a ciascun ambito tariffario di sua competenza:

- il PEF relativo ai singoli servizi svolti da ciascun gestore;
- la relazione di accompagnamento con il dettaglio di tutte le informazioni e le valutazioni necessarie a illustrare il singolo PEF da trasmettere all'Autorità, precisando i servizi svolti e gli eventuali altri elementi di specificità di livello comunale;
- una dichiarazione attestante la veridicità dei dati trasmessi e la corrispondenza tra i valori riportati nella modulistica e i valori desumibili dalla documentazione contabile di riferimento tenuta ai sensi di legge.

La procedura di validazione consiste nella verifica della completezza, della coerenza e della congruità dei dati e delle informazioni necessari alla elaborazione del piano economico finanziario e concerne almeno la verifica della coerenza, completezza e congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori, il rispetto della metodologia prevista dal presente provvedimento per la determinazione dei costi riconosciuti e l'equilibrio economico finanziario del gestore. Al fine di migliorare, potenziare e ampliare le infrastrutture provinciali utili ad un'efficiente ed efficace gestione del ciclo integrato dei rifiuti la Provincia con delibera n.15 del 28/07/2023 ha approvato il Piano di investimenti per le annualità 2023-2025. La proposta del piano prevede la pianificazione dei costi operativi incentivanti, ma anche degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per un totale di € 3.224.453,63 comprensivi dell'implementazione/rinnovamento della flotta mezzi, del completamento dei centri di raccolta, della maggiore diffusione dei contenitori e infine di adeguati interventi di adeguamento dei sistemi informativi in materia di qualità del servizio.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato con delibera Arera 15/2022/R/rif/ARERA è lo strumento attraverso il quale Arera ha stabilito gli obblighi di servizio e gli standard generali di qualità contrattuale e qualità tecnica a cui gli operatori dovranno adeguarsi. L' Ente territorialmente competente ha relazionato e fotografato la qualità del servizio offerto in conformità agli obblighi contrattuali previsti da ARERA esaminando in modo puntuale l'ottemperanza relativamente a ciascun obbligo specifico attraverso l'utilizzo di un questionario, somministrato a gestori delle tariffe e rapporto con gli utenti, ai gestori della raccolta e trasporto e ai gestori dello spazzamento e del lavaggio strade. Gli obblighi di qualità tecnica e contrattuale imposti da Arera introducono un set di obblighi minimi ed omogenei affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni. La Provincia della Spezia con deliberazione n. 16 del 28/07/2023 ha approvato la Carta della qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani intregnando le singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Con l'integrazione vengono fotografati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

Il soggetto affidatario del ciclo integrato dei rifiuti è Acam Ambiente SpA società a totale capitale pubblico locale, che si avvale di ACAM Ambiente S.p.A. (società operativa totalmente controllata dalla stessa ACAM S.p.A.), sino all'anno 2028. Con decorrenza dal 1° novembre 2018 ACAM S.p.A è stata fusa per incorporazione in Iren S.p.A. e a seguito della già menzionata fusione Iren S.p.A è dunque subentrata nella titolarità di ogni rapporto, anche in pendenza o in formazione, convenzione, contratto, di ogni negozio definitivo o preliminare, di ogni controversia di qualunque natura e ovunque radicata, e di tutte le concessioni, licenze e autorizzazioni comunque denominate in essere a nome di ACAM S.p.A nei settori idrico ed ambientale. Nello specifico Iren Ambiente S.p.A. sovrintende per la Business Unit Ambientale, le attività di direzione, coordinamento e controllo di ACAM Ambiente S.p.A., che, in continuità, svolge il servizio pubblico di gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani. I servizi forniti dalla Società ACAM Ambiente SpA sono le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani,

trattamento e smaltimento, trattamento e recupero, spazzamento e lavaggio strade e rapporto e tariffe con l'utenza differenziate Comune per Comune in base alle necessità e singoli accordi con gli stessi.

### **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

#### **Dati per la determinazione dei PEF 2022-2025 e delle entrate tariffarie per i gestori**

I PEF sono stati redatti in conformità al modello di cui alla determina 2/DRIF/2021 e sintetizzano tutte le informazioni e i dati rilevanti per la determinazione delle entrate tariffarie per i Gestori relative all'anno a (2022) e successivi (2023-2025) in coerenza con i criteri disposti dal MTR-2.

Per i Comuni della Provincia della Spezia, tali dati sono stati inputati dai gestori sulla base dei dati di bilancio degli anni 2020 e 2021, con l'utilizzo dei fogli di calcolo e delle funzionalità messi a disposizione dei gestori dall'ATO Provincia della Spezia tramite uno specifico portale.

I dati del Gestore unico sono stati inseriti a livello complessivo e sono stati attribuiti ai singoli comuni, secondo opportuni driver.

#### **Gestore unico - Dati di conto economico**

Con riferimento all'anno 2022, le componenti di costo riportate nel PEF sono riconciliate con la somma dei costi effettivamente sostenuti dal gestore nell'anno 2020. Per gli anni successivi, il riferimento sono i costi del 2021.

Sulla base del totale derivante dagli schemi di bilancio di ACAM Ambiente, le singole voci sono state ripartite sulle tre macroaree:

- 1- Servizio integrato rifiuti (nuovo perimetro TARI) – da intendersi come attività afferenti al servizio integrato di gestione rifiuti, così come definito dalla deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF (MTR-2), e relative ai comuni per i quali ACAM Ambiente era gestore del ciclo integrato dei rifiuti o di parte di esso;
- 2- Attività rifiuti extra perimetro– attività connesse al ciclo dei rifiuti, ma non comprese nel perimetro di regolazione come sopra definito;
- 3- Altre attività/servizi – altri costi, necessari per la quadratura del bilancio.

I costi operativi (esclusi ammortamenti, accontamenti e svalutazioni) del bilancio 2020 di ACAM Ambiente risultano pari a € 46.654.705. Per il 2021, l'analogo valore è pari a € 52.107.077, valore in incremento soprattutto in quanto nel corso del 2021 ACAM Ambiente ha acquisito la titolarità della gestione rifiuti in ulteriori 5 comuni della Provincia: Borghetto Vara, Deiva marina, Maissana, Monterosso, Rocchetta Vara

Di seguito le tabelle relative ai dato di conto economico, anni 2020 e 2021.

## COSTI DELLA PRODUZIONE

2020				
	Servizio integrato rifiuti (nuovo perimetro TARI)	Attività rifiuti extra perimetro ARERA	Altre attività/servizi e spese straordinarie (necessario per quadratura bilancio)	Totale Conto economico
	43.947.489	-599.150	3.306.365	46.654.705
B6) Per materie di consumo e merci (al netto di resi, abbuoni e	1.444.992		53.274	1.498.266
B7) Per servizi	26.858.307		1.540.955	28.399.261
di cui per acquisiti da Gestori/Comune che operano all'interno del ciclo RU del Comune (poste da consolidare con i ricavi)	0			0
B8) Per godimento beni di terzi	1.858.560		79.532	1.938.091
di cui Canone, mutuo o leasing Prop1				0
di cui Canone, mutuo o leasing Prop2				0
di cui Canone, mutuo o leasing Prop3	0			0
di cui Leasing	0			0
B9) Per il personale	12.318.270		1.160.389	13.478.659
B10) Ammortamenti e svalutazioni	0			0
di cui valore massimo pari all'80% di quanto previsto dalle norme sul fondo crediti di dubbia esigibilità di cui al punto 3.3 dell'allegato n. 4/2 al Dlgs 118/2011 (TARI tributo)	0			0
di cui valore massimo previsto dalle norme fiscali (tariffa corrispettiva) e accantonamenti relativi ai crediti	0			0
B11) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0			0
B12) Accantonamento per rischi, nella misura massima ammessa dalle leggi e prassi fiscali	0			0
di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	0			0
di cui per crediti	0			0
di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	0			0
di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	0			0
B13) Altri accantonamenti	796.176		77.547	873.723
di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	796.176			796.176
di cui per crediti	0			0
di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	0			0
di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	0			0
B14) Oneri diversi di gestione	671.185	-599.150	394.669	466.704
IVA e altre imposte indebitabili	0			0

COSTI DELLA PRODUZIONE	2021			
	48.075.016	0	4.032.061	52.107.077
B6) Per materie di consumo e merci (al netto di resi, abbuoni e	1.227.852		-38	1.227.814
B7) Per servizi	31.707.342		1.348.682	33.056.024
<i>di cui per acquisiti da Gestori/Comune che operano all'interno del ciclo RU del Comune (poste da consolidare con i ricavi)</i>	0			0
B8) Per godimento beni di terzi	1.853.845		79.964	1.933.809
<i>di cui Canone, mutuo o leasing Prop1</i>				0
<i>di cui Canone, mutuo o leasing Prop2</i>				0
<i>di cui Canone, mutuo o leasing Prop3</i>	0			0
<i>di cui Leasing</i>	0			0
B9) Per il personale	12.318.452		1.282.212	13.600.663
B10) Ammortamenti e svalutazioni	0			0
<i>di cui valore massimo pari all'80% di quanto previsto dalle norme sul fondo crediti di dubbia esigibilità di cui al punto 3.3 dell'allegato n. 4/2 al Dlgs 118/2011 (TARI tributo)</i>	0			0
<i>di cui valore massimo previsto dalle norme fiscali (tariffa corrispettiva) e accantonamenti relativi ai crediti</i>	0			0
B11) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiane, di consumo e merci	0			0
B12) Accantonamento per rischi, nella misura massima ammessa dalle leggi e prassi fiscali	889.818			889.818
<i>di cui costi di gestione post-operativa delle discariche</i>	889.818			889.818
<i>di cui per crediti</i>	0			0
<i>di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento</i>	0			0
<i>di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie</i>	0			0
B13) Altri accantonamenti	0			0
<i>di cui costi di gestione post-operativa delle discariche</i>	0			0
<i>di cui per crediti</i>	0			0
<i>di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento</i>	0			0
<i>di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie</i>	0			0
B14) Oneri diversi di gestione	77.706		1.321.241	1.398.947
IVA e altre imposte indebitabili	0			0

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

##### Schemi regolatori di ARERA: Obblighi di Qualità contrattuale e tecnica e Obblighi di servizio

Nel primo anno di applicazione della Deliberazione 15/2022/R/RIF di ARERA, secondo quanto riportato negli specifici atti di validazione dei PEF 2022-2025 a livello comunale, nell'individuazione del livello qualitativo del servizio fornito nelle gestioni ricadenti nel perimetro di affidamento dell'ATO EST Provincia della Spezia, si è ritenuto opportuno differenziare il posizionamento nello Schema regolatorio tra le gestioni nelle quali i servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio sono svolti in economia dal Comune e le gestioni in cui il ruolo di gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio è già ricoperto da ACAM Ambiente S.p.A.

La tabella seguente riporta l'elenco dei 32 Comuni dell'ATO EST Provincia della Spezia, con l'indicazione delle gestioni svolte da ACAM Ambiente e delle gestioni svolte in economia dai Comuni, alla data di validazione dei PEF 2022-2025.

COMUNI	GESTORE TARIFFE	GESTORE RACCOLTA E SPAZZAMENTO	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
AMEGLIA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
ARCOLA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
BEVERINO	Comune	ACAM Ambiente	servizio non attivo
BOLANO	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
BONASSOLA	Comune	ACAM Ambiente	Comune
BORGHETTO DI VARA	Comune	ACAM Ambiente	Comune
BRUGNATO	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
CALICE AL CORNOVIGLIO	Comune	ACAM Ambiente	servizio non attivo
CARRO	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
CARRODANO	Comune	Comune	Comune
CASTELNUOVO MAGRA	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
DEIVA MARINA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
FOLLO	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
FRAMURA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
LA SPEZIA	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
LERICI	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
LEVANTO	Comune	Comune	Comune
LUNI	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
MAISSANA	Comune	ACAM Ambiente	servizio non attivo
MONTEROSSO AL MARE	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
PIGNONE	Comune	ACAM Ambiente	Comune
PORTOVENERE	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
RICCÒ DEL GOLFO	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
RIOMAGGIORE	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
ROCCHETTA DI VARA	Comune	ACAM Ambiente	Comune
SANTO STEFANO MAGRA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
SARZANA	Comune	ACAM Ambiente	ACAM Ambiente
SESTA GODANO	Comune	ACAM Ambiente	Comune
VERNAZZA	Comune	ACAM Ambiente	Comune
VEZZANO LIGURE	Comune	ACAM Ambiente	Comune
VARESE LIGURE	Comune	Comune	Comune
ZIGNAGO	Comune	Comune	Comune

Si è ritenuto che il livello qualitativo del servizio per i Comuni a gestione in economia, ovvero i Comuni di Carrodano, Levanto, Varese Ligure e Zignago, sia coerente con il posizionamento all'interno dello SCHEMA I della matrice riportata nel TQRIF all'Articolo 3 "Schemi regolatori" (tabella sotto richiamata), con la previsione di assolvere agli obblighi mancanti, secondo le tempistiche previste da ARERA. In tale schema ricadono infatti le gestioni che si trovano in una situazione di partenza nella quale gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica definiti nell'Appendice I del TQRIF sono rispettati solo parzialmente, richiamando la necessità di avviare un percorso di convergenza verso il modello ottimale coerente con l'approccio di gradualità richiamato dallo stesso regolatore nella Delibera 15/2022/R/rif.

Per quanto concerne i Comuni in cui ACAM Ambiente S.p.A ricopre il ruolo di gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio, si è ritenuto che il livello qualitativo del servizio attualmente fornito nei Comuni di Ameglia, Arcola, Beverino, Bolano, Bonassola, Borghetto, Brugnato, Calice al Cornoviglio, Deiva Marina, Follo, Framura, Lerici, Luni, Maissana, Monterosso, Pignone, Portovenere, Riomaggiore, Rocchetta, Santo Stefano Di Magra, Sarzana, Sesta Godano, Vernazza e Vezzano Ligure, così come quello fornito nei Comuni di La Spezia, Carro, Castelnuovo Magra e Riccò del Golfo sia coerente con il posizionamento all'interno dello SCHEMA III della matrice riportata all'Articolo 3 "Schemi regolatori", considerando che in tale schema ricadono le gestioni che si trovano in una situazione di partenza nella quale gli obblighi di qualità contrattuale definiti nell'Appendice I del TQRIF non sono pienamente rispettati, mentre quelli di qualità tecnica sono coerenti con il servizio svolto dal gestore, richiamando la necessità di avviare un percorso di convergenza verso il modello ottimale coerente con l'approccio di gradualità richiamato dallo stesso regolatore nella Delibera 15/2022/R/rif.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA=NO	QUALITÀ TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Nel TQRIF, l'Articolo 53 definisce gli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi di gestione dei servizi urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, in rapporto con il posizionamento all'interno della matrice dello Schema regolatorio.

Si tratta di indicatori che misurano in termini percentuali il rispetto degli obblighi previsti dal TQRIF sulla qualità contrattuale e tecnica, quali a titolo di esempio:

- le consegne agli utenti delle attrezzature per la raccolta, con e senza sopralluogo, nei termini previsti
- i tempi di attesa per le conversazioni con gli operatori telefonici
- i tempi di intervento per le segnalazioni di disservizi, con e senza sopralluoghi
- la puntualità dei servizi di raccolta
- la durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto
- la puntualità dei servizi di spazzamento
- la durata delle interruzioni del servizio di spazzamento

A partire dall'anno 2023 e per ciascuna gestione, il gestore ha predisposto la registrazione di tutte le informazioni e i dati relativi alle prestazioni, che devono essere garantite secondo gli standard di qualità del TQRIF: entro il 31 marzo 2024, il gestore provvederà a comunicare all'Autorità e all'ATO i dati e le informazioni registrate nel corso del 2023 in merito alle prestazioni soggette alla valutazione dei livelli di qualità, secondo le specifiche modalità indicate da ARERA.

Tutti i dati e le informazioni comunicate dal gestore possono essere utilizzati dall'Autorità e dall'ATO, per verificare la qualità dei servizi, il rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF e il posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice dello Schema Regolatorio.

Nel TQRIF l'Appendice I definisce anche gli obblighi di servizio previsti per ogni Schema Regolatorio, quali:

- l'adozione della Carta della qualità del servizio
- le modalità per l'attivazione, la variazione e la cessazione del servizio
- la procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte e di rettifica degli importi
- gli obblighi in merito agli sportelli fisici e online e ai servizi telefonici per gli utenti
- gli obblighi per i servizi di ritiro su chiamata
- la predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività e spazzamento delle strade.

### **Carta della Qualità**

L'ATO EST Provincia della Spezia ha approvato quest'anno la Carta della qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani, integrando i contenuti delle Carte della qualità predisposte dai singoli gestori per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della Qualità è il documento che contiene per ciascuna gestione: gli obblighi di servizio, gli indicatori e gli standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità. Può essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO Rifiuti, dalle Associazioni degli utenti, dal gestore e dall'utenza: le modifiche saranno valutate ed approvate dall'ATO.

## **5. OBBLIGHI CONTRATTUALI**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è improntata al rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti e non discriminazione per gli stessi
  - il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'ATO e compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali;
- Imparzialità
  - il gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità
  - il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore interviene per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio;
- Partecipazione
  - il gestore garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori; l'utente può produrre reclami, memorie e documenti nonché prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro;
- Efficienza ed efficacia
  - il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- Cortesia
  - il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo;
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
  - il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi;
- Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute
  - il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente;

- Privacy
  - il gestore si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali degli utenti in conformità agli obblighi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la “tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati” (di seguito “GDPR”), dal D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, nonché ad ogni ulteriore disposizione in materia ed ai provvedimenti dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- Trasparenza
  - Il gestore mette a disposizione una sezione del sito web dedicata (<https://www.acamambiente.com/trasparenza.html>), così come previsto dalla Deliberazione ARERA 444/2019/R/rif - "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati", con lo scopo di indirizzare correttamente i cittadini nel reperimento delle informazioni sul servizio di gestione rifiuti e igiene ambientale.

## **MODALITÀ CONTRATTUALI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione della pianificazione prevista da ATO RIFIUTI, che tiene conto delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari (porta a porta)
- isole ecologiche con accesso controllato e riconoscimento dell’utenza;
- postazioni stradali di prossimità
- raccolte domiciliari su prenotazione;
- centri di raccolta.

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite postazioni stradali e isole ecologiche con accesso controllato, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.

L’ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l’intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “porta a porta”) possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, organico, imballaggi in plastica e metalli, vetro, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, sfalci ecc.).

### **Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata**

- **Carta e cartone.** La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro;
- **Imballaggi in plastica e metalli.** La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro;
- **Imballaggi in vetro.** La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso i centri di raccolta e/o altro;
- **Rifiuti non riciclabili.** La raccolta differenziata dei rifiuti non riciclabili è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari e/o altro;
- **Rifiuti ingombranti** La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso i centri di raccolta e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale 800.487711, tramite sito internet <https://www.acamambiente.com/>, app Iren Ambiente;
- **Sfalci** La raccolta differenziata degli sfalci viene effettuata presso i centri di raccolta e, se prevista, tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale 800.487711, tramite sito internet <https://www.acamambiente.com/>, app Iren Ambiente;
- **Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)** I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta e con ritiro a domicilio gratuito per le utenze domestiche previa prenotazione al Servizio Customer Care Ambientale 800.487711, tramite sito internet <https://www.acamambiente.com/>, app Iren Ambiente;
- **Rifiuti urbani pericolosi.** La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta. Possono essere portati presso i centri di raccolta anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.;

- Altri servizi di raccolta differenziata. Il gestore può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente, quali ad esempio le cartucce usate da processi di stampa (toner) e gli oli e grassi alimentari.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet <https://www.acamambiente.com/> e nell'app Iren Ambiente.

### **Centri di raccolta**

I centri di raccolta, come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i., sono aree recintate ed organizzate con contenitori e spazi delimitati dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto degli appositi regolamenti.

I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

L'ubicazione e gli orari di apertura dei centri di raccolta si possono trovare sul sito internet <https://www.acamambiente.com/> e nell'app Iren Ambiente.

### **Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico**

I servizi di spazzamento manuale e meccanizzato e lavaggio strade del suolo pubblico sono organizzati secondo modalità che tengono conto delle caratteristiche delle aree e delle esigenze territoriali ed utilizzano attrezzature rispondenti alle norme di legge.

I suddetti servizi sono effettuati sulla base di programmi concordati e definiti economicamente nei PEF di ciascun Comune.

## **CONTINUITÀ E REGOLATA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Con riferimento agli adempimenti previsti dalla Deliberazione 15/2022/R/RIF di ARERA, in particolare nei Titolo VIII e IX del TQRIF, il Gestore ha provveduto a trasmettere ad ATO i documenti relativi alla Continuità e Regolarità dei servizi di Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio strade:

- Il Programma delle attività di raccolta e trasporto (art. 35.2 del TQRIF) e delle attività di spazzamento e lavaggio (art. 42.1 del TQRIF) per i comuni gestiti da ACAM Ambiente;
- Il documento di descrizione dei criteri di redazione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (art. 35.2 del TQRIF) e delle attività di spazzamento e lavaggio (art. 42.1 del TQRIF), corredato della proposta metodologica per l'approvazione delle modifiche sostanziali;

- Il Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento nelle aree di raccolta stradale e di prossimità previsto dall'art. 35.3 del TQRIF, con i contenuti previsti dal successivo art. 35.4.

Poiché i documenti intendono descrivere in dettaglio la programmazione dei servizi e fornire una proposta di metodo circa le modalità di aggiornamento, non sono stati inclusi in questa prima versione i Comuni attualmente posizionati nel I Quadrante, annessi nel corso del 2023 nella Gestione Unica (Carrodano, Levanto, Varese Ligure e Zignago), in quanto per questi Comuni è in corso il reperimento di dettaglio delle informazioni tecnico-puntuali necessarie ad una corretta registrazione dei report gestionali.

## **6. CONSIDERAZIONI FINALI**

In sede di prima applicazione dell'art. 30 D.gs 201/20022, la presente relazione estrae quale principale dato di valutazione sulle risultanze dell'affidamento in corso, il rispetto degli investimenti approvati dall'ente d'ambito [in ultimo DCP15/2023 e precedente DCP n. 44/2021], nonché quanto sancito in termini di correttezza regolatoria, con la validazione dei piani economici finanziari.