



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona

ATTO DELLA GIUNTA

Seduta del 02/12/2025 n. 187

OGGETTO:

Carta della Qualità del servizio relativo all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del Comune di Numana , ai sensi dell ex art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) ex allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022 - AGGIORNAMENTO

L'Anno **Duemilaventicinque** il giorno **Due** del mese di **Dicembre** alle ore **15:30**, nella Residenza Municipale a seguito di regolare convocazione si e' riunita la Giunta Municipale nelle persone dei Signori:

N.	Cognome e Nome	Carica	Presenza
1	TOMBOLINI GIANLUIGI	SINDACO	Si
2	CALDUCCI GABRIELE	VICESINDACO	Si
3	IPPOLITI ROSSANA	ASSESSORE	No
4	MONACO GIUSEPPE	ASSESSORE	Si
5	CARLETTI GLORIA	ASSESSORE	Si
Presenti N. 4		Assenti N. 1	

Partecipa con funzioni consultive referenti di assistenza e verbalizzazione (Art.97, comma 4,lett. A, del D.Lgs. 267/2000) il SEGRETARIO COMUNALE **GIULIANA SCOGNAMIGLIO**.

Constatato il numero legale degli intervenuti, assume la presidenza il Signor **TOMBOLINI GIANLUIGI** ed invita la Giunta Municipale alla discussione dell'oggetto su riferito.



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona

LA GIUNTA COMUNALE

VISTI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11, *"Qualità dei servizi pubblici"*;
- il D.Lgs. n. 152/2006, artt. 200 e segg. sull'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;
- la L. n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008), art. 2 co. 461, *"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, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi"...."*;
- il D.P.R. n. 168/2010, art. 11;
- il D.L. n. 1/2012 che all'art. 8 (Contenuto delle carte di servizio) prevede che:
 - *"1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*
 - *2. ((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,)) Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente."*
- la L.R. Marche 8 luglio 2021, n. 15 *"Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti"*;

TENUTO CONTO

- delle Deliberazioni ARERA n. 444/2019, n. 443/2019 e n. 414/2019 aventi ad oggetto rispettivamente *"Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati"*, *"Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018-2021"*, *"Memoria dell'Autorità di regolazione per l'Energia Reti e ambiente in merito alla definizione del nuovo metodo tariffario del servizio integrato dei rifiuti"*, con le quali:
 - sono stati definiti gli obblighi di trasparenza amministrativa in materia di ciclo integrato dei rifiuti;
 - è stato approvato il Testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio gestione rifiuti (TITR);

CONSIDERATO che l'art. 3, lettera g.) del TITR, prevede in capo all'Ente, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito, facilmente accessibile, la Carta della qualità;



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona

TENUTO CONTO

- della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", con la quale viene approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF), allegato A alla suddetta deliberazione;
- che il TQRIF definisce "ente territorialmente competente", 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;
- che il TQRIF prevede:
 - all'art. 3.1 che *"l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono"*;
 - all'art. 5.1. che *"l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani"*;

DATO ATTO che, ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti", tramite approvazione e sottoscrizione della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte" da parte dei Comuni della Provincia di Ancona e dalla Provincia stessa, è stata costituita l'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 2 - Ancona con il fine di assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani;

VERIFICATO che l'ATA, quindi, si occupa della programmazione, del coordinamento e del controllo dei servizi di igiene urbana per i Comuni che la costituiscono, nonché dell'affidamento e dell'esecuzione dei servizi a gestori individuati con specifiche procedure;

CONSIDERATO, pertanto, che spetta all'ATA:

- determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono;
- approvare per ogni singola gestione un'unica "Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani";

OSSERVATO che:

- nell'ambito territoriale della provincia di Ancona le attività afferenti al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, ovvero l'attività di gestione delle tariffe, l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade fanno capo a soggetti diversi, caratterizzandosi per una certa eterogeneità;
- il Comune di Numana gestisce direttamente l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;



COMUNE di NUMANA Provincia di Ancona

CONSTATO che l'ATA ha provveduto con le Deliberazioni dell'Assemblea:

- n. 5 del 06.04.2022:
 - o ad adottare, ai sensi del TQRIF, lo schema regolatorio "I" tra quelli indicati da ARERA, ovvero dello schema regolatorio che prevede obblighi di qualità contrattuale e tecnica, senza vincoli di performance;
 - o a dare atto che restano validi gli obblighi di servizio e di qualità previsti dai contratti di servizio vigenti e, pertanto, i Gestori delle diverse attività afferenti al servizio di igiene urbana sono tenuti al rispetto delle condizioni contrattuali già adottate, anche qualora le stesse risultino maggiormente performanti rispetto allo schema regolatorio indicato;
- n. 31 del 03.11.2022:
 - o ad approvare uno schema di Carta d'ambito della carta della qualità dei servizi al fine di individuare le linee di indirizzo comuni per i differenti Gestori delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti;

DATO ATTO che

* il Comune di Numana con Delibera di Giunta n. 30 del 20.02.2024 ha provveduto a approvare la nuova Carta della qualità del servizio in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ma, per errore materiale, l'allegato A contenente la Carta della qualità non veniva pubblicato contestualmente alla Delibera di approvazione;

* il Comune di Numana con Delibera di Giunta n. 194 del 10.12.2024 approvava l'aggiornamento della Carta integrata della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, visto che l'ATA rifiuti con il Decreto del Presidente n. 39 del 24.10.2024 provvedeva a sua volta ad integrare ulteriormente ed approvare la Carta integrata della qualità del servizio di gestione dei rifiuti;

VERIFICATO che l'ATA

con il Decreto del Presidente n. 40 del 25.11.2025 ha provveduto ad approvare la Carta aggiornata integrata della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Numana;

Dato atto che la Carta è stata aggiornata come segue:

- alla pagina 15 e alla pagina 21 è stato aggiunto il numero verde ed è stato inserito il nuovo indirizzo e-mail dell'ufficio competente;

- alla pagina 23 è stato aggiunto: **"Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati (Art. 18 TQRIF). Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata";**

- alla pagina 25 è stato aggiunto: **"Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente";**

- alla pagina 26 è stato aggiunto: **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti (ART. 28.1 TQRIF);**



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1.

RITENUTO, pertanto, di dover provvedere ad approvare la Carta aggiornata integrata della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Numana e di dover provvedere alla pubblicazione della stessa nella sezione dedicata del sito web istituzionale;

VISTI:

- il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i;
- la L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i.;
- la Deliberazione ARERA n. 15/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- ACQUISITO il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n.267/2000 dalla Dott.ssa A. Cialabrini Responsabile Ufficio Tributi, nella proposta di cui al presente atto;
- Con voti unanimi favorevoli palesemente espressi per alzata di mano

DELIBERA

Per i motivi di cui in narrativa:

- 1) Di approvare le premesse che costituiscono parte sostanziale del presente atto;
- 2) Di approvare l'aggiornamento della Carta integrata della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Numana, così come contenuta nell'allegato A alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale e di pubblicare la stessa nella sezione dedicata del sito web istituzionale;
- 3) Di pubblicare il presente atto nelle forme di legge.

Stante l'urgenza a provvedere, con separata unanime votazione favorevole palesemente espressa per alzata di mano

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134, comma 4, del D.Lgs 267/2000



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona



COMUNE di NUMANA

Provincia di Ancona

Il presente atto viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO COMUNALE

GIULIANA SCOGNAMIGLIO

*(Sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. N.82/2005
e ss.mm.)*

IL SINDACO

TOMBOLINI GIANLUIGI

*(Sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. N.82/2005 e
ss.mm.)*