



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

Atto N. 3471/2024

Oggetto: SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO DEL TIGULLIO - FORMALIZZAZIONE DEROGA AI SENSI DELL'ART. 2.4 DEL TQRIF ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF.

In data 30/12/2024 il dirigente AGOSTINO RAMELLA, nella sua qualità di responsabile, adotta il seguente Atto dirigenziale;

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

Richiamato lo Statuto della Città Metropolitana di Genova;

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

Visto il Decreto del Sindaco metropolitano n. 11 dell'8 febbraio 2024 con cui sono stati approvati il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e relativi allegati, il Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 e il Gender Equality Plan 2024-2026;

Richiamati:

- il D. Lgs. del 03 aprile 2006 n. 152 "*Norme in materia ambientale*" ed in particolare l'art. 200 il quale ha disciplinato l'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani sulla base di ambiti territoriali ottimali;
- il D.L. 13 agosto 2011 n. 138 "*Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo*" e in particolare l'art. 3-bis che ha previsto, tra l'altro, che "*A tutela della concorrenza e dell'ambiente, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica definendo il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del servizio e istituendo o designando gli enti di governo degli stessi*";
- la L. 7 aprile 2014 n. 56, recante "*Disposizioni sulle città metropolitane, province, unioni e fusioni di comuni*", che attribuisce alla Città Metropolitana la strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici e l'organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano;
- la L.R. 24 febbraio 2014 n. 1 "*Norme in materia di individuazione degli ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al Servizio Idrico Integrato e alla gestione integrata dei rifiuti* – come modificata dalla L.R. 7 aprile 2015 n. 12 "*Disposizioni di adeguamento della normativa regionale*" – ed in particolare:
 - ♣ l'art. 14 che dispone, tra l'altro, ai fini dell'organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti:
 - l'individuazione dell'ambito regionale unico – corrispondente all'intero



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

territorio regionale – articolato in quattro aree, coincidenti con il territorio della Città Metropolitana e delle tre Province liguri;

- che nella propria area la Città Metropolitana provveda alla strutturazione ed organizzazione dei servizi relativi alla raccolta e al trasporto dei rifiuti, alla raccolta differenziata e all'utilizzo delle infrastrutture al servizio della raccolta differenziata, definendo i bacini di affidamento, nonché alla gestione dei rifiuti residuali indifferenziati ed al loro smaltimento, tramite uno specifico Piano metropolitano che dovrà essere approvato entro dodici mesi dall'approvazione del Piano Regionale di gestione dei rifiuti;

Richiamate inoltre:

- la Deliberazione del Comitato d'Ambito per il ciclo dei rifiuti n. 12 del 17.02.2020 in base alla quale, *“Alla luce delle disposizioni di cui al titolo III della L.R. 4 febbraio 2014 n. 1 e ss.mm.ii., che assegnano a Città Metropolitana e province le funzioni connesse alla organizzazione ed affidamento dei servizi secondo le previsioni dei rispettivi piani, gli stessi Enti sono da individuarsi a regime come gli Enti di Governo di Ambito e, come tali, soggetti legittimati alla validazione dei piani economici finanziari delle gestioni relative al servizio rifiuti [...]”*;
- la L.R. 29 giugno 2023 n. 13, *“istituzione dell’Agenzia Regionale Ligure per i Rifiuti (ARLIR) e modifiche alla Legge Regionale 24 febbraio 2014, n. 1 (norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l’esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti)”* – come modificata dalla L.R. 28 dicembre 2023 n. 20 *“Disposizioni collegate alla Legge di stabilità 2024 - Stralcio - Misure in materia di acque, energia, rifiuti, territorio”* – che ha chiarito che il ruolo dell’Ente Territorialmente Competente, in particolare rispetto alle funzioni attinenti il regime di regolazione dei servizi (di cui all’art. 1 comma 5 lett. d) della L. R. 13/2023), dovrà essere garantito da parte di Province e Città Metropolitana di Genova fino al 31/12/2024;

Viste:

- le Deliberazioni del Consiglio Metropolitano nn. 23/2022 e 24/2022 del 21/09/2022 con le quali la Città Metropolitana di Genova ha adottato le relazioni, relative a ciascun bacino, di cui all’articolo 34, comma 20, del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, e ha disposto di individuare, sulla base dei vigenti strumenti di pianificazione nazionali, regionali e metropolitani, quale forma di affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti nel bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante e nel bacino del Tigullio, il ricorso al mercato con gara ad evidenza pubblica in applicazione delle norme di cui al D. Lgs. 50/2016;
- la Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 36/2022, avente ad oggetto *“Modifica delle Delibere del Consiglio Metropolitano n. 23 e 24 del 21.09.2022 in merito alla durata dell'appalto relativo al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante e nel Bacino del Tigullio”*, con la quale si è proceduto a modificare le suddette deliberazioni, provvedendo, in particolare, a modificare in 5 anni con opzione di rinnovo per ulteriori 5 anni la durata dell'affidamento in appalto del servizio di gestione integrata dei rifiuti di che trattasi;
- la Determinazione Dirigenziale n. 900 del 19/04/2023 che ha disposto di aggiudicare il Lotto 1 per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio - CIG 9449859E54 CUP D19I22001060004, all’operatore economico Aprica S.p.A.;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

- la Determinazione Dirigenziale n. 1089 del 15/05/2023 che ha dato atto che l'aggiudicazione dell'appalto avente ad oggetto: 'ID. 4548 - Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio e per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante - Lotto n. 1 servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio (10 Comuni: Casarza Ligure; Castiglione Chiavarese; Chiavari; Lavagna; Moneglia; Portofino; Rapallo; Santa Margherita Ligure; Sestri Levante; Zoagli)', disposta con Determinazione dirigenziale n.900 del 19/04/2023 a favore di APRICA S.p.A., è efficace, a seguito di conclusione con esito positivo le verifiche in ordine al possesso dei requisiti generali e di qualificazione, previsti dall'articolo 80 e dall'articolo 83 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;

Premesso che:

- in data 19/12/2023 le Parti hanno proceduto alla sottoscrizione del contratto e che il contratto ha durata pari a 5 anni;
- il servizio è stato regolarmente avviato in data 01 febbraio 2024;

Considerato che:

- la L. 27 dicembre 2017 n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*" ed in particolare l'art. 1, comma 527, ha attribuito all'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico le funzioni di regolazione e controllo anche per il settore dei rifiuti urbani;
- con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani;
- sulla base degli elementi acquisiti e a partire dall'esperienza e dalle disposizioni adottate in materia di qualità negli altri settori regolati, tenendo debitamente conto delle specificità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, con il documento per la consultazione 72/2021/R/RIF l'Autorità ha delineato i propri orientamenti iniziali per la regolazione della qualità del servizio, finalizzati a assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale;
- le misure prefigurate sono pertanto state declinate sulla base di una Matrice a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;
- con il successivo documento per la consultazione 422/2021/R/RIF l'Autorità ha presentato i propri orientamenti finali in ordine alla definizione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, illustrando il dettaglio delle varie misure proposte nello Schema di provvedimento allegato (Allegato A) al documento posto in consultazione;
- con deliberazione 15/2022/R/RIF l'Autorità ha approvato il provvedimento che adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

(TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, 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;

Dato atto che

- dalla lettura del combinato disposto di quanto sopra richiamato, Città Metropolitana di Genova è il soggetto legittimato a svolgere per i Comuni del territorio del Bacino del Tigullio il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC) come definito dall'attività di regolazione di ARERA;
- con riferimento al proprio territorio, il Bacino del Tigullio comprende i comuni di seguito riportati: Casarza Ligure; Castiglione Chiavarese; Chiavari; Lavagna; Moneglia; Portofino; Rapallo; Santa Margherita Ligure; Sestri Levante; Zoagli;

Vista:

- la deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*";
- il "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*", allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF ed in particolare:
 - l'art. 2.2 prevede che "*Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:*
 - a) *al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;*
 - b) *al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X*".
 - l'art. 2.4 prevede che "*In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti*".

Rilevato che nel territorio del Bacino del Tigullio, pur in assenza della formale attivazione della citata deroga di cui all'art. 2.4 dell'Allegato A della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif (TQRIF), i gestori dei servizi operativi curavano già, per gli aspetti di competenza, il contatto con gli utenti



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

gestendo, dove attivi, i servizi a chiamata nonché gli sportelli informativi;

Dato atto che nel territorio del Bacino del Tigullio il ruolo di Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti è ricoperto dalle Amministrazioni comunali, mentre i servizi di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio sono svolti dal Gestore operativo, Aprica S.p.A;

Considerato che il già citato contratto di servizio sottoscritto in data 19/12/2023, nell'allegato Capitolato Speciale d'Appalto (CSA) all'art. 3, comma 3, lettera c) "*Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti*" prevede "*Qualora attivato quale servizio integrativo e con delega ai sensi dell'art. 2.4 della Delibera ARERA 15/2022/R/rif, l'implementazione e gestione di sportelli operativi e numeri di telefono dedicati agli utenti per: - segnalazione di disservizi; - prenotare la raccolta di rifiuti ingombranti e degli sfalci; - segnalare la presenza di rifiuti abbandonati o fuori cassonetto; - segnalare la rottura o il malfunzionamento di contenitori stradali; - avere informazioni circa il servizio offerto; - le funzionalità richieste a seguito degli adempimenti ARERA*";

Preso atto che il Gestore ha già reso disponibili ed attivi call center, sportelli informativi nonché un portale per ricevere eventuali richieste di servizi a chiamata, informazioni e/o raccogliere eventuali reclami;

Rilevato che l'attivazione e la formalizzazione della deroga di cui all'art. 2.4 della Delibera ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif (TQRIF) permette all'utenza di avere risposte più immediate, agili e dirette da parte del Gestore delle attività di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggi, senza necessità di inoltrare da parte del Comune delle richieste;

Considerato che l'attivazione della citata deroga permette di alleggerire gli oneri di registrazione e comunicazione, a carico dei Comuni in qualità di gestori dell'attività di tariffazione e contatto con gli utenti, di cui all'art. 58.1 del *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (TQRIF);

Rilevato che, dalle relazioni inviate dai Comuni del Bacino ad ARERA ed inoltrate a Città Metropolitana di Genova nel 2024, emerge che molti di tali Enti non erano dotati di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, anche per le richieste relative all'attività del Gestore delle attività di spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti;

Considerato che con nota protocollo n. 75088/2024 Città Metropolitana di Genova ha informato la Società Aprica, in qualità di Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio, le Associazioni dei Consumatori e i Comuni afferenti al suddetto Bacino in merito alla volontà di attivare formalmente la succitata deroga di cui all'art. 2.4 della Delibera ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif (TQRIF) individuando il gestore operativo (Aprica S.p.A.), in luogo dei Comuni, quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nello stesso TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio e delle strade;

Vista la comunicazione della società Aprica del 23/12/2024 (assunta al protocollo della Città metropolitana di Genova n. 76197 in medesima data) dalla quale non emergono motivi ostativi alla



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

formale attivazione della deroga di cui all'art. 2.4 della Delibera ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif (TQRIF);

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

Atteso che eventuali dati particolari contenuti nei documenti e negli atti richiamati nella presente autorizzazione restano custoditi presso gli uffici e sono consultabili solo dagli interessati e controinteressati (Linee Guida Garante Privacy del 15.05.2014 e Parere Garante Privacy del 07.02.2013);

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

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto il Dirigente, ai sensi della L.190/2012 art.12 comma 42, della L. 241/1990 art. 6 bis e del PTPCT 2020/2022 paragrafo 9.8, attesta:

- ♣ di non essere in situazioni di conflitto di interessi, anche potenziali, in relazione al presente atto;
- ♣ che, in base alla dichiarazione allegata, tutti i soggetti coinvolti nel procedimento (responsabile del procedimento e titolari degli uffici competenti ad adottare pareri, valutazioni tecniche, atti endoprocedimentali e provvedimento finale) non hanno segnalato situazioni di conflitto di interessi, anche potenziali, che comportino l'astensione;

Rilevato che il presente provvedimento non comporta introiti o riscontri contabili né alcuna assunzione di spesa a carico del bilancio della Città Metropolitana di Genova;

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

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

Ritenuto che sussistano i presupposti per procedere con il rilascio del presente atto sulla base di tutto quanto sopra rappresentato, poiché l'istruttoria da parte degli uffici competenti si è conclusa favorevolmente con le prescrizioni riportate nella successiva parte dispositiva;

DISPONE

per quanto espresso in premessa che si considera integralmente richiamato:

- 1) avvalendosi della deroga di cui all'art. 2.4 TQRIF, di individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nello stesso TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Ambiente

Servizio Gestione risorse in rete

cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il Gestore delle suddette attività, Società APRICA S.p.A., in luogo del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- 2) di prendere atto che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani deve rispettare quanto riportato all'art. 56 del Capitolato Speciale d'Appalto (CSA) allegato al contratto sottoscritto in data 19/12/2023 ed in premessa richiamato;
- 3) di dare comunicazione al Gestore integrato del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ai Comuni interessati e alle Associazioni dei Consumatori dell'esito della presente determinazione.

Modalità e termini di impugnazione

La determinazione dirigenziale può essere impugnata al Tribunale Amministrativo Regionale (T.A.R.) entro 60 giorni dalla data di pubblicazione, oppure con ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni dalla data di pubblicazione.

**Sottoscritta dal Dirigente
(AGOSTINO RAMELLA)
con firma digitale**