Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ai sensi della Deliberazione ARERA 18 Gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF
aggiornata con la Deliberazione 374/2025/R/rif, Allegato B

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

Ambito tariffario: Comune di Capranica Prenestina

Città Metropolitana di Roma Capitale

Periodo di riferimento: ANNO 2025

INDICE

1. Premessa 3
2. Lo schema regolatorio di riferimento 3
3. Qualità tecnica e contrattuale 5
4. Carta della qualità 5
5. Titolo III: Reclami e richieste scritte di informazioni 5
6. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente 6
7. Titolo VI: Servizio di ritiro su chiamata ..... Errore. Il segnalibro non è definito.
8. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto 6
8. Titolo IX: Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 6
9. Titolo X: Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani 6
10. Livelli generali di qualità 7

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

1. Premessa

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

La nuova regolazione, nel rispetto dell'art.2 "*Ambito di applicazione*" Delibera 15/2022, si applica a tutti i gestori che svolgono i servizi che compongono il servizio rifiuti.

Minerva (di seguito gestore), in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la nuova regolazione della qualità del servizio rifiuti.

Il gestore, ai fini dell'applicazione dell'art.56 del TQRIF "*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità*" si è dotato di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni, di competenza, richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

L'allegato B alla Delibera 374/2025/R/rif, l'Autorità ha aggiornato la Delibera 15/2022 e il TQRIF. L'art.58.2 del TQRIF aggiornato prevede che: "*Entro la medesima data di cui al precedente comma (31/03), per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, l'Ente territorialmente competente, a seguito delle verifiche svolte ai sensi dell' Articolo 57 bis trasmette all'Autorità una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I da parte dei gestori operanti nell'ambito*". In applicazione del presente articolo il gestore trasmette all'Ente Territorialmente Competente la relazione di propria competenza.

2. Lo schema regolatorio di riferimento

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell'art. 3 "*Schemi regolatori*" della Delibera 15/2022 ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L'Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello Schema I "obblighi minimi" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF.

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

		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

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 del TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[2]
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

3. Qualità tecnica e contrattuale

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif è articolato in **qualità contrattuale** (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e **qualità tecnica** (attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade).

Nell'ambito territoriale del Comune le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono erogate da più gestori, in particolare:

Minerva : è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade. Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, si applicano le seguenti disposizioni:

- Titolo VI: ritiro dei rifiuti su chiamata
- Titolo VII: gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII;
- Titolo VIII e Titolo IX: le disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio
- Titolo X: la sicurezza del servizio.

4. Carta della qualità

Minerva, in applicazione dell'art.5 del TQRIF, ha predisposto la Carta della Qualità per i servizi di rispettiva competenza. Il documento è stato inviato al Comune che in qualità di Ente Territorialmente Competente ha approvato un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. La Carta della qualità è pubblicata sul sito web della Società (https://www.minervambiente.it/website/pdf/azienda/Minerva-Carta-dei-Servizi.pdf) ai sensi dell'art.3 del TITR e sul portale della Trasparenza rifiuti

5. Titolo III: Reclami e richieste scritte di informazioni

In applicazione dell'art.2.4 del TQRIF la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni disciplinate dal Titolo III aventi ad oggetto le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade sono in capo al gestore in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade.

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

Gli utenti possono inviare i reclami compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore www.minervambiente.it/website/images/pdf/SEGNALAZIONI_RECLAMI.pdf

6. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.
Il Comune mette a disposizione delle utenze uno sportello fisico presso la sede comunale al quale l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, informazioni relativamente al servizio rifiuti e consultazione del documento di riscossione della tassa rifiuti.

Minerva, in qualità di gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade, in applicazione dell'art.20 "*Obbligo di servizio telefonico*" ha attivato un numero verde 800 714090 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente ai servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il servizio telefonico garantisce all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art.22.1 del TQRIF "*Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente*".

7. Titolo VIII: Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Minerva, in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto, ha predisposto il "*programma delle attività di raccolta e trasporto*" dal quale si evince per zona servita e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Il gestore non ha predisposto la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità in quanto la raccolta sul territorio è caratterizzata dal sistema porta a porta.

8. Titolo IX: Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Minerva, in qualità di gestore del servizio di spazzamento e lavaggio strade, ha predisposto il "*programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade*" dal quale si evince per ciascuna zona servita la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

9. Titolo X: Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Minerva, in qualità di gestore dell'attività di raccolta e trasporto, in applicazione dell'art.48 "*Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" ha attivato un numero

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

10. Livelli generali di qualità

Nella tabella seguente sono riportati i livelli di qualità tecnica e contrattuale rilevati nell'anno 2025.

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SCHEMA I	PRATICHE REGISTRATE
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	2
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (1 20) giorni lavorativi	n.a.	

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	

COMUNE DI CAPRANICA PRENESTINA
Protocollo Arrivo N. 1236/2026 del 23-03-2026
Doc. Principale - Class. 6 - Copia Documento