

CAMB/2023/78 del 26 luglio 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007:
Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza
del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni
di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007.**

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/78

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno 2023 il giorno **26** del mese di **luglio** alle ore 14.30 il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2023/0007166 del 24/07/2023, si è riunito mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sig.ri:

N	Nome	ENTE	Prov.	Carica	P/A
1	Matteo Bongiorno	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	VACANTE		PR		/
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	A
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

Il Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007: Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007.

Visti:

- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23 e ss.mm.ii., recante “*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente*”;
- il comma 461 dell'art. 2 L. 24 dicembre 2007, n. 244, (Legge Finanziaria per il 2008);
- la Delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 “Testo unico della qualità tecnica e contrattuale nel settore rifiuti (TQRIF)”;
- il D. Lgs 23 dicembre 2022, n. 201 *Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*;

visto in particolare il comma 461 art. 2 LF 2008 che alla lettera c) prevede che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

considerato che

- la responsabilità di tale attività di monitoraggio, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria per il 2008), è individuata in capo all'ente locale o all'Ente di Governo dell'Ambito (rappresentato, per la Regione Emilia-

Romagna, da ATERSIR), che deve svolgerla con la partecipazione delle associazioni dei consumatori;

- al fine di adempiere a tale previsione normativa, l’Agenzia ha avviato un percorso di condivisione con ANCI Emilia-Romagna e con i rappresentanti delle associazioni di tutela del consumatore maggiormente rappresentative attive nella regione Emilia-Romagna, al fine di elaborare una regolamentazione organica e puntuale rispetto all’implementazione del sistema di monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza, anche alla luce delle Linee Guida approvate con Accordo della Conferenza Unificata nella seduta del 26.09.2013;
- sebbene il sistema di monitoraggio previsto dal richiamato art. 2 comma 461 L. 244/2007 debba essere nel tempo esteso a tutte le gestioni tanto del servizio idrico integrato (SII) quanto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGR), si è valutato opportuno procedere in via sperimentale con l’attivazione preliminare del sistema di monitoraggio in parola con riferimento alla sola gestione del SGR in tre bacini territoriali definiti, in particolare, nei bacini “Bassa Reggiana”, corrispondente al territorio dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio, Reggiolo (RE), affidato nella forma di gestione dell’in house providing alla società S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.; in quello corrispondente al territorio del Comune di Fidenza (PR), affidato nella forma di gestione dell’in house providing alla società San Donnino Multiservizi S.r.l. ed in quello corrispondente al territorio dei Comuni di Campogalliano, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, Soliera, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero in capo ad AIMAG S.p.A.;
- preliminarmente all’avvio di tale percorso l’Agenzia ha coinvolto i suddetti gestori del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGR) chiedendo agli stessi la trasmissione della documentazione riferita alle ultime indagini sull’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza;
- al fine di ottenere la più ampia rappresentazione delle associazioni di tutela dei consumatori è stata ipotizzata la formazione di un collegio composto da un coordinatore in rappresentanza delle associazioni di livello regionale e 2 coordinatori in rappresentanza delle associazioni di livello provinciale/locale, da individuare nell’ambito delle associazioni appartenenti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Emilia Romagna (CRCU);
- nell’ambito di tale percorso con comunicazione prot. PG.AT/2022/0007005 del 12/07/2022 ATERSIR ha avviato un confronto con la Regione Emilia-Romagna per l’individuazione dei componenti delle associazioni dei consumatori da coinvolgere nel sistema di monitoraggio;
- al termine del percorso di concertazione tra le associazioni appartenenti al CRCU sono stati individuati i componenti delle Associazioni al fine della partecipazione al procedimento *de quo* che di seguito si riportano con l’indicazione del relativo ruolo e della gestione del SGR rispetto alla quale lo stesso sarà svolto:

Gestione	Referente	Ruolo	Associazione	Supplente
San Donnino	Tommaso Calia	<u>Coordinatore regionale</u>	Cittadinanzattiva	Francesco Gussoni
San	Fabrizio Ghidini	Referente territoriale	Federconsumatori	

Donnino				
San Donnino	Mara Colla	Referente territoriale	Confconsumatori	
SABAR	Domenico Pecorelli	<u>Coordinatore regionale</u>	Lega Consumatori	Ettore di Cocco
SABAR	Elena Dall'Olio	Referente territoriale	Federconsumatori	
SABAR	Rino Soragni	Referente territoriale	Federconsumatori	Lucia Lusenti
Aimag	Adele Chiara Cangini	<u>Coordinatore regionale</u>	Adiconsum	Massimo Rencati
Aimag	Dedora Ferrari	Referente territoriale	Adiconsum	Giuliana Birolini
Aimag	Marzio Govoni	Referente territoriale	Federconsumatori	Pamela Bussetti

- al fine di sviluppare una proposta organica per l'implementazione del suddetto sistema di monitoraggio la struttura tecnica dell'Agenzia ha condotto plurimi incontri con le associazioni di tutela del consumo ed ANCI Emilia-Romagna istituendo una sede di confronto continuo;
- nell'ambito di tale tavolo di lavoro è stato ipotizzato un modello organizzativo di massima delle attività da svolgere per addivenire alla strutturazione del sistema di monitoraggio e delle relative competenze che, per quanto attiene alla suddetta fase sperimentale, può essere sintetizzato come segue:
 - messa a disposizione del collegio costituito a seguito delle nomine dei rappresentanti delle associazioni del consumo del materiale fornito dai gestori con riferimento alle ultime indagini sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza, perché ne svolga un'analisi indipendente;
 - svolgimento di incontri tra le associazioni del consumo (nella composizione di cui sopra) e gli stakeholders (Comuni, associazioni di categoria, cittadini o gruppi di cittadini) al fine di raccogliere indicazioni per il monitoraggio anche mediante la messa a punto di questionari;
 - svolgimento di incontri tra le associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) e l'Agenzia, per riportare gli esiti della fase consultiva di cui ai precedenti punti, al fine di concordare gli obiettivi e le priorità del monitoraggio da effettuare;
 - sulla base degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio individuate in confronto con le associazioni del consumo, selezione della società che effettuerà il monitoraggio, con procedura curata da ATERSIR;
 - svolgimento del monitoraggio da parte della società individuata da ATERSIR, i cui esiti vengono messi a disposizione delle associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) e sono discussi in appositi incontri tra le associazioni ed ATERSIR;
 - redazione, da parte delle associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) di un'analisi del monitoraggio svolto, che viene messa a disposizione degli stakeholders e diffusa sul territorio attraverso incontri e comunicati stampa di ATERSIR e delle associazioni medesime;

- svolgimento di incontri tra ATERSIR, le associazioni dei consumatori ed il gestore del SGR in relazione al quale il monitoraggio è stato svolto, per focalizzare punti di forza e debolezza emersi dall'indagine;
- rendicontazione dell'attività svolta dalle associazioni dei consumatori e utenti (nella composizione di cui sopra) ad ATERSIR, anche ai fini del riconoscimento del rimborso economico;

considerato che, al fine di disciplinare nel dettaglio il sistema di monitoraggio di cui alla lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, sia opportuno che l'Agenzia rediga apposito Regolamento da cui risultino le attività da svolgersi, le relative competenze e la disciplina in ordine alla rendicontazione delle attività da parte delle associazioni dei consumatori al fine del rimborso dei costi sostenuti;

dato atto che, con deliberazione n. 12 del 27 febbraio 2023, il Consiglio d'Ambito ha deliberato:

1. in attuazione della lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, di dare avvio al procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti secondo il modello organizzativo di massima delle attività e delle relative competenze sopra descritto;
2. di dare mandato alla struttura tecnica, al fine di disciplinare nel dettaglio il sistema di monitoraggio di cui alla lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, alla redazione di apposito Regolamento da cui risultino le attività da svolgersi, le relative competenze e la disciplina in ordine alla rendicontazione delle attività da parte delle associazioni dei consumatori al fine del rimborso dei costi sostenuti;

considerato che, in adempimento a quanto deliberato dal Consiglio d'Ambito:

- l'Agenzia ha messo a disposizione del collegio costituito a seguito delle nomine dei rappresentanti delle associazioni del consumo il materiale fornito dai gestori con riferimento alle ultime indagini sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza, al fine dello svolgimento di un'analisi indipendente da parte delle stesse;
- le Associazioni del consumo (nella composizione di cui sopra) hanno dunque svolto incontri con gli stakeholders (Comuni, associazioni di categoria, cittadini o gruppi di cittadini) al fine di raccogliere indicazioni per il monitoraggio anche mediante la messa a punto di questionari;
- con specifico riferimento al confronto con i Comuni tali incontri si sono svolti in sede di Consigli Locali (CL) dei territori interessati in particolare: CL Parma il 07/04/2023, CL Reggio Emilia il 12/04/2023 e CL Modena il 13/04/2023);
- in data 29 giugno 2023 si è quindi svolto un incontro tra le Associazioni dei consumatori (nella composizione di cui sopra) e l'Agenzia, in occasione del quale le Associazioni hanno riportato ad ATERSIR gli esiti della fase consultiva svolta, al fine di concordare gli obiettivi e le priorità del monitoraggio da effettuare;
- l'Agenzia ha predisposto uno schema di Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007, sul quale ha condotto un'attività di confronto con le associazioni dei consumatori coinvolte nella composizione sopra indicata;

ritenuto dunque

- di approvare l'allegato Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007;
- di dare mandato alla struttura tecnica ad avviare la procedura per la selezione della società che effettuerà il monitoraggio sulla base degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio individuate in confronto con le associazioni del consumo;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto il parere favorevole espresso in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL.;

a voti unanimi e palesi,

DELIBERA

1. di approvare l'allegato *Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007* che costituisce parte integrante della presente Deliberazione;
2. di dare mandato alla struttura tecnica ad avviare la procedura per la selezione della società che effettuerà il monitoraggio sulla base degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio individuate in confronto con le associazioni del consumo;
3. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti;
4. di dichiarare, con separata ed unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi di legge, stante l'urgenza di provvedere.

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 78 del 26 luglio 2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani- Art. 2 comma 461 L. 244/2007: Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) L. n. 244/2007.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e ss.mm.ii.

Il Dirigente
Area Servizio Gestione Rifiuti
F.to Paolo Carini

Bologna, 14 luglio 2023



**AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA
PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI**

**REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEL SISTEMA DI
MONITORAGGIO DELL'ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO
ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA CON IL
COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI TUTELA
DEI CONSUMATORI EX ART. 2 COMMA 461 LETT. C) L.
n. 244/2007**

Approvato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 78 del 26 luglio 2023

Sommario

Premessa	1
Capo I – Oggetto e Modello Organizzativo	2
Art. 1 Oggetto e finalità	2
Art. 2 Fase sperimentale	2
Art. 3 Individuazione delle gestioni oggetto di monitoraggio	3
Art. 4 Costituzione del Collegio di monitoraggio	3
Capo II – Fasi della Procedura di monitoraggio	4
Art. 5 Analisi indipendente da parte del Collegio delle rilevazioni precedentemente effettuate	4
Art. 6 Incontri preliminari tra Collegio e Stakeholders	4
Art. 7 Confronto ATERSIR/Collegio per l'individuazione degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio	5
Art. 8 Procedura selettiva dell'operatore economico cui viene affidato il servizio di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>	5
Art. 9 Discussione dell'esito dell'indagine tra ATERSIR ed il Collegio	5
Art. 10 Relazione del Collegio in ordine al monitoraggio svolto	6
Art. 11 Confronto ATERSIR/Collegio/Concessionario del servizio	6
Art. 12 Eventuale seconda fase dell'attività di monitoraggio	6
Capo III – Rendicontazione ad ATERSIR dell'attività svolta e provvista finanziaria per l'attività di monitoraggio	7
Art. 13 Modalità di rendicontazione ad ATERSIR per il riconoscimento economico	7
Art. 14 Provvista finanziaria per il finanziamento dell'attività di monitoraggio	8

Premessa

- il comma 461 art. 2 LF 2008 alla lettera c) prevede che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- la responsabilità di tale attività di monitoraggio, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria per il 2008), è individuata in capo all'ente locale o all'Ente di Governo dell'Ambito (rappresentato, per la Regione Emilia-Romagna, da ATERSIR), che deve svolgerla con la partecipazione delle associazioni dei consumatori;
- al fine di adempiere a tale previsione normativa, l'Agenzia ha avviato un percorso di condivisione con ANCI Emilia-Romagna e con i rappresentanti delle associazioni di tutela del consumatore maggiormente rappresentative attive nella regione Emilia-Romagna, al fine di elaborare una regolamentazione organica e puntuale rispetto all'implementazione del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza, anche alla luce delle Linee Guida approvate con Accordo della Conferenza Unificata nella seduta del 26.09.2013;
- al fine di ottenere la più ampia rappresentazione delle associazioni di tutela dei consumatori è stata ipotizzata la formazione di un collegio composto da un Coordinatore in rappresentanza delle associazioni di livello regionale e 2 Coordinatori in rappresentanza delle associazioni di livello provinciale/locale, da individuare nell'ambito delle associazioni appartenenti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Emilia Romagna (CRCU);
- nell'ambito di tale percorso con comunicazione prot. PG.AT/2022/0007005 del 12/07/2022 ATERSIR ha avviato un confronto con la Regione Emilia-Romagna per l'individuazione dei componenti delle associazioni dei consumatori da coinvolgere nel sistema di monitoraggio;
- al fine di sviluppare una proposta organica per l'implementazione del suddetto sistema di monitoraggio la struttura tecnica dell'Agenzia ha condotto plurimi incontri con le associazioni di tutela del consumo ed ANCI Emilia-Romagna istituendo una sede di confronto continuo;
- nell'ambito di tale tavolo di lavoro è stato ipotizzato un modello organizzativo di massima delle attività da svolgere per addivenire alla strutturazione del sistema di monitoraggio e delle relative competenze che, per quanto attiene alla suddetta fase sperimentale;
- con deliberazione di Consiglio d'Ambito di ATERSIR n. 12 del 27 febbraio 2023 è stato deliberato:
 1. in attuazione della lett. c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, di dare avvio al procedimento per la strutturazione di un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti secondo il

modello organizzativo di massima delle attività e delle relative competenze sopra descritto;

2. di dare mandato alla struttura tecnica, al fine di disciplinare nel dettaglio il sistema di monitoraggio di cui alla lettera c) dell'art. 2 comma 461 L. 244/2007, alla redazione di apposito Regolamento da cui risultino le attività da svolgersi, le relative competenze e la disciplina in ordine alla rendicontazione delle attività da parte delle associazioni dei consumatori al fine del rimborso dei costi sostenuti;

Capo I – Oggetto e Modello Organizzativo

Art. 1 Oggetto e finalità

1. Il presente Regolamento ha ad oggetto la strutturazione di un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza che veda il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti in attuazione dell'art. 2 comma 461 lett. c) della L. n. 244 del 24 dicembre 2007 al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del Servizio di Gestione integrata Rifiuti urbani (SGR); Servizio Idrico Integrato (SII).
2. Il sistema di monitoraggio prevede lo svolgimento di apposite rilevazioni di *customer satisfaction* nell'ambito del SGR e del SII al fine di verificare l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge. Tali rilevazioni sono svolte da operatori economici selezionati da ATERSIR (di seguito anche l'Agenzia) su bacini gestionali individuati dalla stessa annualmente.
3. Nel presente Regolamento vengono dettagliate la procedura di monitoraggio ed il ruolo ed i compiti che nell'ambito della stessa sono svolti da ATERSIR e dalle Associazioni di tutela dei consumatori coinvolte, nonché la modalità di riconoscimento dei contributi a sostegno delle attività svolte dalle stesse Associazioni anche ai sensi dell'art. 12 della legge n. 241/1990.

Art. 2 Fase sperimentale

1. L'attivazione del sistema di monitoraggio di cui al presente Regolamento sarà soggetta ad una preliminare fase sperimentale che vede l'attivazione del medesimo con riferimento alla sola gestione del SGR nei seguenti bacini territoriali:
 - bacino "Bassa Reggiana", corrispondente al territorio dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio, Reggiolo (RE), affidato nella forma di gestione dell'in house providing alla società S.A.Ba.R. Servizi S.r.l.;
 - bacino corrispondente al territorio del Comune di Fidenza (PR), affidato nella forma di gestione dell'in house providing alla società San Donnino Multiservizi S.r.l.
 - bacino corrispondente al territorio dei Comuni di Campogalliano, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena,

Soliera, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero in capo alla società mista AIMAG S.p.A.

2. L'attività di monitoraggio su ciascun territorio sarà svolta su due annualità non successive tra loro. Nel primo anno sarà svolta l'attività di monitoraggio come descritta ai successivi artt. da 5 a 11, decorso un almeno anno dal termine dell'attività suddetta la medesima società di rilevazione selezionata svolgerà una seconda attività di monitoraggio per verificare l'evoluzione della percezione dell'utenza in ordine all'adeguatezza del servizio, come previsto al successivo art. 12.
3. A seguito dell'analisi dei risultati della suddetta fase sperimentale, il sistema di monitoraggio oggetto del presente Regolamento sarà quindi esteso nel tempo a tutte le gestioni tanto del Servizio Idrico Integrato (SII) quanto del Servizio di Gestione integrata dei Rifiuti urbani (SGR).

Art. 3 Individuazione delle gestioni oggetto di monitoraggio

4. A partire dall'anno successivo alla conclusione della fase sperimentale di cui al precedente art. 2 l'individuazione delle gestioni oggetto di monitoraggio avverrà, previa consultazione delle associazioni partecipanti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Emilia-Romagna (CRCU), ad opera di ATER SIR per ciascun anno, con determinazione del Dirigente dell'Area Servizio Gestione Rifiuti e del Dirigente dell'Area Servizio Idrico Integrato, ciascuno per la propria competenza.
5. L'individuazione delle gestioni oggetto di monitoraggio sarà soggetta a rotazione annuale in modo che l'attività riguardi tutte le gestioni dei servizi SGR e SII presenti sul territorio regionale.
6. Per ciascuna gestione selezionata, anche sulla scorta delle risultanze della fase sperimentale e delle precedenti indagini svolte, l'Agenzia, di intesa con le Associazioni dei consumatori coinvolte, stabilirà la modalità di svolgimento dell'attività di monitoraggio che potrà essere svolta su una o su due annualità non successive tra loro. In questo secondo caso nel primo anno sarà svolta l'attività di monitoraggio come descritta ai successivi artt. da 5 a 11, decorso almeno un anno dal termine dell'attività suddetta la medesima società di rilevazione selezionata svolgerà una seconda attività di monitoraggio per verificare l'evoluzione della percezione dell'utenza in ordine all'adeguatezza del servizio, come previsto al successivo art. 12.

Art. 4 Costituzione del Collegio di monitoraggio

1. Per ciascuna gestione dei servizi SGR e SII oggetto di monitoraggio, individuata ai sensi dell'art. 2, nella fase sperimentale e ai sensi dell'art. 3 dall'anno successivo alla conclusione di quest'ultima, al fine di ottenere la più ampia rappresentazione delle Associazioni di tutela dei consumatori viene formato un Collegio di monitoraggio composto da un Coordinatore in rappresentanza delle Associazioni di livello regionale e due Coordinatori in rappresentanza delle Associazioni di livello provinciale/locale, da individuare nell'ambito delle Associazioni appartenenti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti della Regione Emilia-Romagna (CRCU).

2. Al Collegio possono partecipare ulteriori componenti delle Associazioni di tutela del consumatore comprese nel CRCU laddove ne dimostrino l'interesse e purché siano a tal fine nominalmente indicati.
3. A seguito delle Determinazioni dirigenziali di individuazione delle gestioni oggetto di monitoraggio annuale, ATERSIR procederà ad inviare alla Regione Emilia-Romagna apposita richiesta di individuazione dei componenti delle Associazioni di tutela dei consumatori da coinvolgere nel singolo procedimento di monitoraggio.
4. L'individuazione dei 3 Responsabili avviene, a seguito di candidatura, secondo un criterio di rotazione convenuto tra le Associazioni appartenenti al CRCU.
5. Il Collegio di monitoraggio (nel seguito anche solo il Collegio) così costituito ha il compito di realizzare tutte le fasi della Procedura di monitoraggio descritta nel presente Regolamento con riferimento alla specifica gestione indicata.

Capo II – Fasi della Procedura di monitoraggio

Art. 5 Analisi indipendente da parte del Collegio delle rilevazioni precedentemente effettuate

1. Preliminarmente all'avvio di ciascuna attività di monitoraggio il Collegio di monitoraggio analizza le risultanze delle indagini sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza svolte in precedenza sul medesimo bacino territoriale e relative ad altri bacini, al fine di individuare potenziali criticità e proposte di miglioramento da implementare nella nuova attività di monitoraggio da svolgere, anche sulla scorta delle evidenze già raccolte dalle Associazioni nel corso della propria attività sui territori interessati.
2. Nella fase sperimentale, al fine di svolgere la suddetta attività di analisi, ATERSIR fornisce al Collegio le ultime indagini sull'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza fornite dai gestori del servizio SGR nei tre bacini oggetto di monitoraggio nella fase medesima.

Art. 6 Incontri preliminari tra Collegio e Stakeholders

1. A seguito dell'analisi di cui all'art. 5 il Collegio procede allo svolgimento di incontri con gli stakeholders (Comuni, associazioni di categoria, cittadini o gruppi di cittadini) al fine di raccogliere indicazioni per il monitoraggio.
2. Per contenere i tempi di effettuazione di questa fase, ridurre il numero di incontri e raccogliere il maggior numero di suggerimenti, il Collegio predispone un breve questionario da inviare agli stakeholder interessati.
3. Nell'ambito di tale fase il confronto con i Comuni avviene in sede di Consiglio Locale di ATERSIR. A tal fine l'Agenzia convoca una seduta del Consiglio Locale della provincia

o delle province in cui ricade il bacino di affidamento oggetto di monitoraggio con apposito ordine del giorno.

Art. 7 Confronto ATERSIR/Collegio per l'individuazione degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio

1. Gli esiti della fase consultiva di cui al precedente art. 6 sono oggetto di discussione in appositi incontri tra ATERSIR, nella persona del Dirigente di Area competente con riferimento alla gestione oggetto di monitoraggio e/o funzionari dallo stesso delegati, ed il Collegio di monitoraggio, al fine di concordare gli obiettivi e le priorità del monitoraggio da effettuare.
2. Gli obiettivi e le priorità del monitoraggio individuate nell'ambito del confronto di cui al comma precedente vengono inseriti da ATERSIR nel Capitolato speciale posto a base della procedura di cui al successivo art. 8.

Art. 8 Procedura selettiva dell'operatore economico cui viene affidato il servizio di rilevazione della *customer satisfaction*

1. Sulla base degli obiettivi e delle priorità del monitoraggio individuate a seguito del confronto di cui al precedente art. 7 l'Agenzia procede, tramite la procedura ritenuta più opportuna nel rispetto della disciplina vigente, alla selezione dell'operatore economico cui viene affidato il servizio di rilevazione della *customer satisfaction* al fine di verificare l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge.
2. Ad esito della selezione, preliminarmente all'avvio dell'esecuzione del servizio di rilevazione affidato, l'Agenzia promuove il confronto tra il Collegio e l'operatore economico affidatario del servizio al fine di condividere il dettaglio dell'attività da svolgere.
3. L'Agenzia prevede nel Capitolato speciale posto a base della procedura di selezione l'assunzione dello specifico impegno dell'aggiudicatario a partecipare a tale confronto.

Art. 9 Discussione dell'esito dell'indagine tra ATERSIR ed il Collegio

1. Alla conclusione del servizio affidato da parte dell'operatore economico selezionato dall'Agenzia, gli esiti dell'indagine vengono messi a disposizione del Collegio di monitoraggio e sono discussi in appositi incontri tra il Collegio medesimo ed ATERSIR.
2. Laddove ritenuto opportuno a taluni degli incontri di cui al comma precedente potrà essere invitato a partecipare anche l'operatore economico che ha svolto il servizio al fine di offrire chiarimenti ed informazioni utili alla discussione.
3. L'Agenzia prevede nel Capitolato speciale posto a base della procedura di selezione l'assunzione dello specifico impegno dell'aggiudicatario a partecipare a tali incontri.

Art. 10 Relazione del Collegio in ordine al monitoraggio svolto

1. Il Collegio di monitoraggio redige una Relazione a commento del servizio di rilevazione svolto, che viene messa a disposizione degli stakeholders e diffusa sul territorio attraverso incontri e comunicati stampa di ATER SIR e delle Associazioni componenti il Collegio di monitoraggio.
2. La presentazione della suddetta Relazione ai Comuni avviene in sede di Consiglio Locale di ATER SIR. A tal fine l'Agenzia convoca una seduta del Consiglio Locale della provincia o delle province in cui ricade il bacino di affidamento oggetto di monitoraggio con apposito ordine del giorno.
3. I risultati dell'indagine effettuata e la conseguente Relazione redatta dal Collegio sono presentati dall'Agenzia al Comitato Consultivo degli Utenti e dei Portatori di interesse istituito presso ATER SIR. Alla seduta del Comitato Consultivo degli Utenti partecipa almeno un rappresentante del Collegio di monitoraggio.
4. La Relazione è soggetta a pubblicazione sul sito delle Associazioni di tutela dei consumatori componenti il Collegio di monitoraggio.

Art. 11 Confronto ATER SIR/Collegio/Concessionario del servizio

1. L'Agenzia promuove il confronto sui risultati dell'attività di rilevazione e sulla Relazione del Collegio di monitoraggio tramite svolgimento di incontri tra ATER SIR, il Collegio ed il concessionario della gestione del servizio in relazione alla quale il monitoraggio è stato svolto, per focalizzare punti di forza e debolezza emersi dall'indagine ed informa il Consiglio di Ambito ed il Comitato Consultivo degli Utenti sull'esito della rilevazione.

Art. 12 Eventuale seconda fase dell'attività di monitoraggio

1. Laddove l'Agenzia, di intesa con le Associazioni dei consumatori coinvolte, dovesse optare per l'indagine svolta sul corso di due annualità non successive tra loro, sulla scorta delle indicazioni emerse a seguito del confronto di cui al precedente art. 11, il gestore orienterà la propria attività al fine di migliorare la percezione dell'utenza in ordine all'adeguatezza del servizio.
2. Decorso almeno un anno dal termine dell'attività suddetta la medesima società di rilevazione selezionata svolgerà una seconda attività di monitoraggio per verificare l'evoluzione della percezione dell'utenza in ordine sull'adeguatezza del servizio.
3. Nel caso di cui al presente articolo il Collegio redige, al termine della seconda fase dell'indagine una Relazione integrativa a quella di cui al comma 1 del precedente art. 10 che dia rilievo dell'evoluzione della percezione dell'utenza in ordine sull'adeguatezza del servizio.

Capo III – Rendicontazione ad ATERSIR dell'attività svolta e provvista finanziaria per l'attività di monitoraggio

Art. 13 Modalità di rendicontazione ad ATERSIR per il riconoscimento economico

1. Al termine della attività il Collegio di monitoraggio procede alla rendicontazione ad ATERSIR dell'attività svolta dalle Associazioni di tutela dei consumatori e utenti componenti il Collegio stesso ai fini del riconoscimento del contributo per l'attività svolta.
2. In ragione delle finalità e della specificità delle attività svolte, si stabilisce per l'attività di monitoraggio svolta su bacini gestionali comprendenti i bacini di utenza superiori a 170.000 utenti un importo medio del contributo da riconoscersi per l'attività di monitoraggio per ciascun Responsabile pari ad € 3.166 per un totale di € 9.500.
3. Per le attività di monitoraggio svolte su bacini gestionali che non comprendono il Comune capoluogo la misura del contributo è calcolato in ragione del 70% dell'importo del contributo medio indicato al comma 3.
4. In ragione della particolare complessità legata alla componente demografica, per le attività di monitoraggio (tanto per il SGR quanto per il SII) relative a bacini gestionali comprendenti i Comuni di Parma, Modena e Reggio Emilia si applica una maggiorazione di € 1.500. Per quelle relative al bacino gestionale comprendente il Comune di Bologna la maggiorazione applicata è pari a € 2.000.
5. In aggiunta al contributo relativo all'attività dei tre Coordinatori componenti il Collegio di monitoraggio viene riconosciuto un rimborso complessivo massimo pari a € 300 per rimborso trasferita con documentazione a piè di lista.
6. Laddove vi sia la partecipazione al Collegio di monitoraggio di componenti delle Associazioni di tutela del consumatore comprese nel CRCU ulteriori rispetto ai tre Coordinatori, nel caso di partecipazione degli stessi a tutti gli incontri svolti nell'ambito della singola procedura di monitoraggio, alle Associazioni di appartenenza dei medesimi viene riconosciuto un contributo pari a € 250.
7. Laddove l'Agenzia, di concerto con le Associazioni dei consumatori, opti per l'indagine svolta sul corso di due annualità non successive gli importi suddetti saranno maggiorati di un valore forfetario pari al 50%.
8. In via riassuntiva di seguito è riportato il prospetto degli importi da riconoscere per l'attività svolta dalle Associazioni:

Prestazione	Importo contributo prima annualità	Maggiorazione per seconda annualità	Totale
Bacini di utenza inferiori a 170.000 abitanti	6.650 €	3.325 €	9.975 €
Bacini di utenza superiori a _n. 170.000____abitanti	9.500 €	4.750 €	14.250 €
Comuni Reggio Emilia, Parma, Modena	11.000 €	5.500 €	16.500 €
Comune Bologna	11.500 €	5.750 €	17.250 €

9. La corresponsione del contributo avviene al termine delle attività svolte relativamente a ciascuna annualità ed a seguito della rendicontazione – con esito positivo – dell'attività svolta per l'attività di monitoraggio, che viene documentata attraverso una relazione di sintesi, ferma restando la facoltà di ATERSIR di effettuare controlli a campione e richiedere chiarimenti.
10. Fatta salva l'ipotesi di riduzione del contributo in conseguenza della mancata e parziale attività svolta, si procede alla corresponsione del contributo mediante presentazione di idoneo documento contabile, nel rispetto della disciplina vigente e tenuto conto della disciplina particolare inerente al regime giuridico delle associazioni di tutela dei consumatori.

Art. 14 Provvista finanziaria per il finanziamento dell'attività di monitoraggio

1. L'attività di monitoraggio di cui al presente Regolamento sarà finanziata tramite la tariffa del servizio interessato (SGR o SII).
2. A tal fine il concessionario del servizio interessato dall'indagine sarà firmatario, contestualmente ad ATERSIR ed alla società di rilevazione dalla stessa selezionata, del contratto di affidamento. Nel contratto di affidamento il Gestore del SGR o del SII assume l'impegno a divenire destinatario diretto della fatturazione dell'attività della società di rilevazione ed a corrispondere alla stessa gli importi fatturati.
3. Per evitare duplicazione di attività e relativi costi a carico della tariffa del servizio interessato, laddove il contratto di servizio del territorio interessato preveda l'obbligo a carico del Gestore di effettuare indagini di *customer satisfaction* annuali, lo stesso è esonerato dallo svolgimento di tale attività per le annualità in cui sul medesimo territorio il monitoraggio sarà svolto ai sensi del presente Regolamento.
4. Al termine di ciascuna annualità dell'attività di monitoraggio l'importo del contributo economico da riconoscere alle Associazioni sarà corrisposto direttamente dal Gestore del SGR/SII interessato dall'attività di monitoraggio, su indicazione di ATERSIR, e sarà poi rendicontato dal Gestore all'Agenzia per gli adempimenti conseguenti.

Approvato e sottoscritto

Il Presidente
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore
F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124, D.lgs. 18.08.2000, n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 27 luglio 2023

Il Direttore
F.to Vito Belladonna