



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

**AFFIDAMENTO IN HOUSE
DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO RIFIUTI
ALLA SOCIETÀ' "GARDA UNO SPA"**

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti è affidato *in house* alla società Garda Uno spa con sede a Padenghe sul Garda, con contratto di servizio della durata di anni 15 con inizio dal 1 gennaio 2013.

Garda Uno S.p.a. (di seguito: la Committente, la Società, il Gestore oppure Garda Uno) è una società multiutility operante in vari settori quali: Energia da Fonti rinnovabili, Idroelettrico, Gestione calore, Impianti e reti GPL, Mobilità sostenibile, Servizi Cimiteriali, Servizio Facility, e Servizi Smart e Telecontrollo. La società opera nel settore dei rifiuti, svolgendo attività relative al Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati soggetto a regolazione e controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA o l'Autorità).

In particolare, nell'ambito del servizio rifiuti sono svolte le seguenti attività: raccolta, trasporto e recupero dei rifiuti, gestione Centri di Raccolta, spazzamenti stradali e igiene cittadina, altri servizi per situazioni specifiche.

Le attività di gestione del servizio rifiuti sono svolte nell'ambito di 27 comuni in provincia di Brescia e precisamente: Calcinato, Calvagese, Dello, Desenzano; Gardone, Gargnano, Limone, Lonato, Magasa, Manerba, Manerbio, Moniga, Offlaga, Padenghe, Polpenazze, Pontevico, Pozzolengo, Prevalle, Puegnago, Salò, San Felice, Soiano, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino, Verolanuova. I comuni sono l'Ente Territorialmente Competente per il servizio rifiuti nel proprio territorio.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Nell'Ambito Territoriale Ottimale cui appartiene il Comune di Desenzano del Garda, non risulta definito e/o operativo l'ente di governo d'ambito (EGATO) di cui all'art. 3 bis del decreto legge n. 138/2011, convertito con modificazioni dalla Legge n. 148/2011 e pertanto nell'assenza di tale ente, le relative funzioni sono di competenza dell'Amministrazione Comunale, anche alla luce delle disposizioni emesse da Regione Lombardia, con le quali si demanda ai Comuni le responsabilità in merito alla gestione dei servizi sul proprio territorio.

Il servizio di riscossione TARI è invece in carico all'ufficio Tributi del Comune.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

L'Oggetto del contratto di servizio è il seguente :

- 1) La gestione dei rifiuti nelle sue varie fasi (conferimento, raccolta, raggruppamento, trasporto, recupero, trattamento finale, pulizia e spazzamento) che costituiscono attività di pubblico interesse.
- 2) Il servizio d'igiene urbana ha per oggetto la/il :
 - a. Raccolta di rifiuti urbani provenienti da insediamenti civili, fabbricati, conferiti ai circuiti di raccolta nelle modalità e nelle forme previste dal regolamento comunale;
 - b. Raccolta di rifiuti urbani prodotti dalle attività produttive, in quanto smaltibili dal servizio pubblico, purché corrispondenti, sotto il profilo merceologico alle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 116 del 2020 di recepimento delle direttive europee in materia di rifiuti e attuazione di altri atti dell'Unione europea, di modifica al D. Lgs. n. 152/2006 - Testo Unico dell'Ambiente (TUA), nella parte IV relativa alla gestione dei rifiuti e alla bonifica dei siti inquinati;
 - c. Raccolta differenziata di rifiuti urbani recuperabili, nonché di rifiuti urbani pericolosi;
 - d. Trasporto e trattamento finale di tutti i rifiuti, di cui ai precedenti punti a), b), c), distinti per singola tipologia ed avviati a trattamento e/o smaltimento presso impianti autorizzati, di proprietà di Garda Uno e/o di terzi.

Più in dettaglio si riportano le attività ricomprese nel servizio rifiuti

Argomento	DESENZANO D/G
Raccolte porta a porta	Raccolta porta a porta RIFIUTO SECCO RESIDUO a tutte le utenze. Zona A, B e C frequenza 1 volta settimana con esposizione zona A nord e B nord tra 21 e 24, zona A sud, B sud e C entro ore 7. Si aggiungono 2 volte settimana zone TA, TB e TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus". Il servizio viene effettuato tramite raccolta di sacchi e svuotamento di contenitori da LT 120/240/1000.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Raccolta porta a porta RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le utenze non domestiche iscritte al servizio Stop & Go in vie specifiche del centro storico. Frequenza 3 volta settimana. Il servizio viene effettuato tramite la raccolta di sacchi neri e lo svuotamento di contenitori da LT 120/240/1000

Raccolta porta a porta ORGANICO a tutte le utenze. Zona A, B e C frequenza 2 volte settimana, 3 volte settimana da aprile a settembre, con esposizione zona A nord e B nord tra 21 e 24, zona A sud, B sud e C entro ore 7.

Si aggiunge 1 volta settimana zona TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus". Si aggiunge 1 volta settimana dalla domenica delle Palme a fine mese di settembre zona TA, TB e TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus".

Il servizio viene effettuato tramite lo svuotamento di contenitori da LT 25/120/240

Raccolta porta a porta VETRO-LATTINE a tutte le utenze. Zone A, B e C frequenza 1 volta settimana con esposizione zona A nord e B nord tra 21 e 24, zona A sud, B sud e C entro ore 7.

Si aggiungono 2 volte settimana zone TA, TB, 3 volte settimana zona TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus". Si aggiunge 1 volta settimana dalla domenica delle Palme a fine mese di settembre zona TA, TB e TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus". Il servizio viene effettuato tramite lo svuotamento di contenitori da LT 25/120/240

Raccolta porta a porta CARTA-CARTONE a tutte le utenze. Zona A, B e C frequenza 1 volta settimana con esposizione zona A nord e B nord tra 21 e 24, zona A sud, B sud e C entro ore 7. Si aggiungono 2 volta settimana zone TA, TB, 3 volte settimana zona TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus".

Il servizio viene effettuato tramite la raccolta di carta sfusa e lo svuotamento di contenitori da LT 40/120/240/1000.

Raccolta porta a porta CARTA-CARTONE presso le utenze non domestiche iscritte al servizio Stop & Go in vie specifiche del centro storico. Frequenza 3 volta settimana. Il servizio viene effettuato tramite la raccolta di carta sfusa e lo svuotamento di contenitori da LT 40/120/240/1000.

Raccolta porta a porta imballaggi in PLASTICA a tutte le utenze. Zona A, B e C frequenza 1 volta settimana con esposizione zona A nord e B nord tra 21 e 24, zona A sud, B sud e C entro ore 7.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

	Si aggiunge 1 volta settimana zona TC per le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plus". Il servizio viene effettuato tramite la raccolta di sacchi gialli/semitrasparenti e lo svuotamento di contenitori da LT 120/240/1000. i aggiunge raccolta imballaggi in PLASTICA zone TA,TB e TC presso le utenze non domestiche iscritte al servizio "Plastica Aziende". Frequenza 1 volta settimana. Il servizio viene effettuato tramite la raccolta di sacchi gialli/semitrasparenti e lo svuotamento di contenitori da LT 120/240/1000.
fornitura attrezzature per la raccolta porta a porta	fornitura contenitori raccolta rifiuti alle nuove utenze
Raccolta stradale a cassonetti	no
Igienizzazione dei contenitori	no
servizio di ritiro su chiamata (ingombranti)	raccolta domiciliare rifiuti solidi ingombranti frequenza 5 giorni a settimana
Servizio di ritiro ad iscrizione: vegetale	Raccolta porta a porta VEGETALE con svuotamento contenitori da lt 240 solo a utenze iscritte al servizio. Periodo da marzo a novembre con frequenza 1 volta settimana
Servizio di ritiro ad iscrizione: pannolini e pannoloni	raccolta porta a porta PANNOLINI tramite raccolta sacco dedicato presso utenza censita con frequenza 1 volta settimana
Raccolta di altre tipologie di rifiuti sul territorio	raccolta pile e farmaci da contenitori stradali e presso negozi con servizio a chiamata; consultare mappa punti di raccolta all'indirizzo https://www.gardauno.it/it/mappa-interattiva-dei-servizi?t=punti-raccolta



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Centri di Raccolta	CENTRO DI RACCOLTA via Cremaschina tutto l'anno da lunedì a venerdì 8:30-12 / 14-17; sabato 8:30-12 per un totale di 36 ore di apertura settimanale CENTRO DI RACCOLTA via Giotto orario INVERNALE (ottobre - maggio) da lunedì a domenica 9-12:30 / 14:30-18 per un totale di 49 ore di apertura settimanale ; orario ESTIVO a lunedì a sabato 9-12:30 / 14:30-18; domenica 9-21 per un totale di 54 ore di apertura settimanale CENTRO DI RACCOLTA via Montecorno tutto l'anno da lunedì a sabato 13-19 per un totale di 36 ore di apertura settimanale gestione Centri del riuso
Spazzamento meccanico	spazzamento meccanizzato con ausiliario appiedato secondo programma come da planimetria
Spazzamento manuale	spazzamento manuale secondo programma come da planimetria
Svuotamento cestini	svuotamento cestini con frequenza da bigiornaliero a settimanale secondo programma consultare planimetria per posizionamento cestini
Pulizia mercato settimanale	Servizio di raccolta rifiuti presso mercati (Desenzano e Rivoltella) frequenza 1 volta settimana
Altri servizi di comunicazione	fornitura: ecoalendari; APP; numero verde; educazione ambientale

La durata dell'affidamento è di anni 15 con scadenza nell'anno 2027 .

Il valore complessivo dell'appalto è stabilito di anno in anno dalle disposizioni ARERA di seguito indicate :

- Deliberazione n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019 di ARERA, con la quale sono stati definiti i "criteri per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio ed investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018 -2021", ed in particolare l'art. 6, rubricato "Procedure di approvazione", che prevede che il Piano Economico Finanziario, predisposto annualmente dal gestore, secondo quanto previsto dal MTR (All. A – delibera n. 443/2019), sia poi validato "... dall'Ente territorialmente competente o da un soggetto terzo dotato di adeguati profili di terzietà rispetto al gestore ...", e quindi, all'esito delle determinazioni assunte dallo stesso ente, trasmesso ad ARERA che, "...verificata la coerenza regolatoria degli atti, dei dati e della documentazione trasmessa ...", in caso positivo, procede all'approvazione
- deliberazione n. 52/2020/rif del 03 marzo 2020 di ARERA, rubricata "Semplificazioni procedurali in ordine alla disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti e avvio procedimento di verifica della coerenza regolatoria delle pertinenti determinazioni dell'ente territorialmente competente";



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

- la deliberazione n. 493/2020 del 24 novembre 2020, avente come oggetto: "Aggiornamento del metodo tariffario rifiuti (MTR) ai fini della predisposizione tariffaria per l'anno 2021";
- la deliberazione n. 363/2021 del 3 agosto 2021, avente come oggetto: "APPROVAZIONE DEL METODO TARIFFARIO RIFIUTI (MTR-2) PER IL SECONDO PERIODO REGOLATORIO 2022-2025", con il quale provvedimento vengono definiti i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento per il periodo 2022-2025, adottando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2);

Per l'anno 2023 i costi complessivi del servizio ammontano ad € 5.882.777,00 iva compresa. Le tariffe TARI sono approvate dal Consiglio comunale con riferimento all'art. 4 del D.P.R. n. 158 del 27.04.1999 – *Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani* – che stabilisce che la tariffa debba essere articolata nelle fasce di utenza domestica e non domestica tramite la relativa ripartizione dei costi da coprire con la tariffa per le due tipologie di utenza indicate.

La ripartizione dei costi tra utenze domestiche e non domestiche è stata orientata, pur sempre in rapporto all'effettivo e oggettivo carico di rifiuti prodotti, ad una ragionevole graduazione (mediante congrue ripartizioni tariffarie, ma anche mediante possibili riduzioni ed esenzioni) coerentemente con la previsione di cui all'art. 49, comma 10 del D.lgs. n. 22/1997) di favorire; anche per ragioni di ordine sociale, le utenze domestiche, con conseguente attribuzione alle utenze non domestiche, al di là del dato meramente proporzionale, come tale suscettibile di ampia ed elastica valorizzazione, dei costi non addebitati alle prime, secondo la percentuale teorica di seguito indicata:

- 46,09 % a carico delle utenze domestiche;
- 53,91% a carico delle utenze non domestiche;

Ai sensi dell'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, il Comune in qualità di *Ente territorialmente competente* (ETC) ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice: *Schema regolatorio I : livello qualitativo minimo*.

Il Contratto di servizio non prevede l'obbligo di investimenti.

Gli ammortamenti riguardanti gli eventuali investimenti da parte del gestore sono disciplinati dalle disposizioni ARERA sopra richiamate.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Il controllo della gestione viene effettuato dall'ufficio tecnico competente sulla scorta delle prestazioni indicate nel Contratto di servizio.

Circa i contenuti del PEF rifiuti, ai sensi dell'art. 6.3 dell'All. A della Delibera n. 443/2019 di ARERA, il Comune, quale ente territorialmente competente provvedere alla validazione del Piano Economico Finanziario, esplicitando le ragioni della completezza, della coerenza e della congruità dei dati e delle informazioni, così come declinati negli artt. 18 (Contenuti minimi del PEF) e 19 (Modalità di aggiornamento del PEF) del Metodo Tariffario Rifiuti approvato con la delibera ARERA citata.

In materia di gestione del servizio, con delibera di ARERA n. 444/2019, recante "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI", è stato posto in carico ai Comuni l'obbligo di approvare la CARTA DEI SERVIZI, rivolta agli utenti e ai contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI, con la quale intendono perseguire le seguenti finalità:

- avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI;
- conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
- fissare i principi per l'erogazione del servizio;
- stabilire gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e gli standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta dei servizi è stata approvata con validità dal 1 gennaio 2023.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio rifiuti è gestito dal 1 gennaio 2013 dalla GARDA UNO spa, società in house, con sede a Padenghe s/Garda con scadenza dell'affidamento diretto al 31.12.2027.

Il n. quote possedute dal Comune è 21,42%

La società è riconducibile ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016.

Il modello gestionale di Garda Uno SpA è da sempre caratterizzato dalla completa autonomia di espletamento del Servizio di Igiene Urbana: il ricorso a prestazioni di Terzi è solo residuale per alcune fasi marginali o territori estremamente disagiati. I benefici derivanti da tale autonomia sono palesi



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

quando si accosta il settore Rifiuti alle problematiche di "infiltrazione" da parte della malavita negli appalti di servizi. Operare sul territorio con sole risorse proprie senza appaltare a Terzi ampie porzioni del Servizio ha reso Garda Uno sempre immune da qualsiasi interferenza esterna, come ampiamente riconosciuto dalla Commissione Parlamentare d'Inchiesta sugli illeciti connessi al Ciclo dei Rifiuti.

La misura di tale autosufficienza operativa è ben rappresentata dalle forze utilizzate sul campo:

- una flotta di mezzi operativi composta da: 105 automezzi fra cui tredici spazzatrici, quarantasette compattatori, ventidue autocarri, sette autocarri scarrabili, tre rimorchi, due lava-cassonetti, otto furgoni/autovetture, due battelli spazzini ed un eradicatore;
- attrezzature di proprietà: duecentosedici container scarrabili per raccolta rifiuti e trentanove presse compattatrici automatiche per rifiuti;
- infrastrutture proprie a supporto dell'attività di raccolta e movimentazione dei Rifiuti (centri di raccolta comunali e sovra-comunali);
- impianti di trattamento finale dei Rifiuti gestiti e di proprietà di Società partecipate e collegate a Garda Uno: attraverso Biociclo srl è effettuato il recupero di materia (compostaggio) di fanghi della depurazione biologica, frazione Organica dei Rifiuti solidi Urbani (FORSU) e scarti vegetali; attraverso SIAT srl vengono trattati ed interamente recuperati i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
- il supporto di uffici tecnici interni dedicati alla progettazione di nuovi Servizi e di nuovi impianti ed infrastrutture ecologiche: ad esempio, i progetti si sono concretizzati in centri di raccolta comunali e sovra-comunali nei comuni sopra citati.

Tale modello gestionale si è consolidato negli anni con particolare attenzione agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, così come dettagliatamente riportati nella CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI approvata con DCC n. 42 del 31.01.2023 .

I benefici per la collettività relativamente al costo del servizio sono stati verificati con riferimento alle "Linee Guida interpretative per l'applicazione del comma 653 dell'art.1 della L. 147/2013", pubblicate in data 23 dicembre 2019 dal MEF quanto della Nota di Approfondimento IFEL di pari data, dalle quali è stato possibile ricavare l'importo del costo unitario effettivo per rifiuto prodotto di cui al punto 5.1 del MTR-2 .



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Per l'anno 2021 tale costo unitario effettivo è inferiore rispetto al costo unitario derivante dai *Fabbisogni standard* per la gestione dei rifiuti per l'anno 2022 relativamente al Comune di Desenzano del Garda come di seguito riportato :

- costo unitario effettivo : € 294,10/ ton
- costo unitario *Fabbisogni standard* : € 310,70/ton .

Ogni anno in sede di approvazione del PEF per l'anno di competenza tale costo unitario effettivo viene verificato affinché sia inferiore al costo unitario derivante dai fabbisogni standard .

La percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività è del **20%** .

I risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio sono i seguenti :

CONTO ECONOMICO PREVISIONALE DESENZANO				
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	2022	2023	2024	2025
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni				
di cui entrate tariffarie	4.768.336	5.035.756	5.287.852	5.554.517
di cui vendite materiali	537.245	448.794	474.494	407.637
da differenze congruagli	108.542	62.920	0	0
2) Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0	0
3) Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0	0
4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0	0
5) Altri ricavi e proventi	80.678	48.614	48.614	48.614
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	5.494.801	5.596.084	5.810.959	6.010.768
B) COSTI DELLA PRODUZIONE				
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	409.714	406.878	420.712	430.389
7) Per servizi	2.440.996	2.557.132	2.644.075	2.704.888
8) Per godimento di beni di terzi	180.450	190.758	197.244	201.781
9) Per il personale	2.192.553	2.581.155	2.581.155	2.581.155
10a) Ammortamenti imm imm	42.426	0	0	0
10b) Ammortamenti imm mat	165.474	232.471	277.503	319.327
10c) Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0	0	0
10d) Svalutazioni crediti	0	0		0
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-8.856 0 0 0	0	0	0



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

12) Accantonamenti per rischi	0	0	0	0
13) Altri accantonamenti	0	0	0	0
14) Oneri diversi di gestione	43.480	37.579	38.856	39.750
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	5.466.237	6.005.973	6.159.545	6.277.290

Le entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto nell'ultimo triennio, secondo le modalità di cui al Piano Economico Finanziario, predisposto annualmente dal gestore, secondo quanto previsto dal MTR (All. A – Deliberazione n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019 e della deliberazione n. 363/2021 del 3 agosto 2021, avente come oggetto: "APPROVAZIONE DEL METODO TARIFFARIO RIFIUTI (MTR-2) PER IL SECONDO PERIODO REGOLATORIO 2022-2025", con il quale provvedimento vengono definiti i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento per il periodo 2022-2025, adottando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2), sono le seguenti:

2021 : Le entrate tariffarie (e tra queste quelle derivanti da bollettazione TARI) € **5.231.304,25** sono in grado di garantire per l'anno 2021 la copertura finanziaria pari al 100% del costo del servizio

2022 : Le entrate tariffarie (e tra queste quelle derivanti da bollettazione TARI) € **5.571.339,00** sono in grado di garantire per l'anno 2023 la copertura finanziaria pari al 100% del costo del servizio.

2023 : Le entrate tariffarie (e tra queste quelle derivanti da bollettazione TARI) € **5.882.777,00** sono in grado di garantire per l'anno 2023 la copertura finanziaria pari al 100% del costo del servizio.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il costo pro capite per cittadino (comprensivo dei costi riguardanti le utenze NON domestiche) nell'ultimo triennio è il seguente:

- 2021: 176,73 € / residente
- 2022: 188,22 € / residente
- 2023 : 198,74 € / residente

Mentre il costo pro capite per cittadino (esclusi i costi riguardanti le utenze NON domestiche) nell'ultimo triennio è il seguente:

- 2021: 81,30 € / residente
- 2022: 86,58 € / residente
- 2023 : 91,42 / residente



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

I costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti sono i seguenti :

	PEF 2021	PEF 2022	PEF 2023
Costi del servizio	€ 5.231.304,25	€ 5.571.340,00	€ 5.882.778,00

Non ci sono ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio .

Gli investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, viene evidenziato di seguito con i relativi ammortamenti:

	2022	2023	2024	2025
COSTO AMMORTAMENTI	165.474	232.471	277.503	319.327

Il costo complessivo ed unitario del personale in carico a Garda Uno spa risulta essere il seguente

	2022	2023	2024	2025
COSTO DEL PERSONALE	2.192.553	2.581.155	2.581.155	2.581.155

Il personale del Comune addetto alla riscossione TARI è in carico al settore Tributi .

Il personale addetto al controllo della gestione del servizio è in carico al settore ecologia .

Il costo del personale del servizio tributi ed ecologia ammontava nel consuntivo 2021 ad € **172.023,31**

Dato atto che le vigenti tariffe sono state determinate assumendo il criterio della ripartizione del territorio comunale in fasce territoriali tramite l'Indice territoriale di cui dell'art. 4 c. 3 del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158:

UTENZE NON DOMESTICHE:

- Zona Turistica A - B - C
- Zona A (nord e sud)
- Zona B (nord e sud)

UTENZE DOMESTICHE:

- Zona C
- Zona A (nord e sud)
- Zona B (nord e sud);



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

La tariffazione per l'anno 2023 , suddivisa con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato è la seguente :

TARIFFE UTENZE DOMESTICHE 2023 - ZONA C Tariffa parte fissa in (€ / mq) Tariffa parte variabile (€)		
Numero componenti il nucleo familiare	ZONA C Tariffa parte fissa 2023	ZONA C Tariffa parte variabile 2023
1 componente	0,3412	47,31
2 componenti	0,4010	94,62
3 componenti	0,4479	118,27
4 componenti	0,4862	153,77
5 componenti	0,5246	189,23
6 e più componenti	0,5545	218,81

TARIFFE UTENZE DOMESTICHE 2023 - ZONA ESTERNA C Tariffa parte fissa in (€ / mq) Tariffa parte variabile (€)		
Numero componenti il nucleo familiare	ZONA ESTERNA C Tariffa parte fissa 2023	ZONA ESTERNA C Tariffa parte variabile 2023
1 componente	0,3242	44,94
2 componenti	0,3809	89,88
3 componenti	0,4255	112,36
4 componenti	0,4619	146,08
5 componenti	0,4984	179,77
6 e più componenti	0,5268	207,88

	AREA TC - TARIFFE ANNO 2023	tariffa 2023 parte fissa	tariffa 2023 parte variabile	Tariffa Totale 2023
	TIPOLOGIE DI ATTIVITA'	Totale €/mq	Totale €/mq	Totale €/mq
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto			



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

2	Cinematografi e teatri			
3	Autorimesse e magazzini senza vendita diretta			
4	Campeggi, distributori carburante, impianti sportivi			
5	Stabilimenti balneari	0,5554	1,2319	1,7873
6	Esposizioni autosaloni			
7	Alberghi con ristorante	1,4240	3,1585	4,5825
8	Alberghi senza ristorante	1,1142	2,4715	3,5857
9	Case di cura e riposo	1,2881	2,8572	4,1452
10	Ospedali	1,3622	3,0214	4,3836
11	Uffici, agenzie e studi professionali			
12	Banche ed istituti di credito			
13	Negozi (abbigliamento, calzature, librerie, cartolerie)			
14	Edicola, farmacia e tabaccaio			
15	Negozi (tappeti, cappelli, antiquariato, tende e tessuti)			
16	Banchi di mercato di beni durevoli			
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere e barbiere			
18	Attività artigianali tipo: falegname, idraulico, elettricista, fabbro			
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto			
20	Attività industriali con capannone di produzione			
21	Attività artigianali di produzione di beni specifici			
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub (compreso plateatico)	6,6046	14,6497	21,2544
23	Mense, birrerie, amburgherie	5,7521	12,7589	18,5110
24	Bar, caffè, pasticceria (compreso plateatico)	4,6928	10,4091	15,1019
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari (compreso plateatico)	2,6966	5,9813	8,6779
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	2,2610	5,0152	7,2762



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

27	Ortofrutta, pescherie, fori e piante, pizza al taglio	8,4991	18,8518	27,3509
28	Ipermercati di generi misti	2,3350	5,1792	7,5143
29 a	Banchi di mercato generi alimentari			
29 b	Banchi di mercato generi misti			
30	Discoteche, night club	1,5926	3,5326	5,1252

	AREA TA -TB - TARIFFE ANNO 2023	tariffa 2023 parte fissa	tariffa 2023 parte variabile	Tariffa Totale 2023
	TIPOLOGIE DI ATTIVITA'	Totale €/mq	Totale €/mq	Totale €/mq
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto			
2	Cinematografi e teatri			
3	Autorimesse e magazzini senza vendita diretta			
4	Campeggi, distributori carburante, impianti sportivi			
5	Stabilimenti balneari	0,5110	1,1333	1,6443
6	Esposizioni autosaloni			
7	Alberghi con ristorante	1,3100	2,9058	4,2159
8	Alberghi senza ristorante	1,0251	2,2738	3,2989
9	Case di cura e riposo	1,1850	2,6285	3,8135
10	Ospedali	1,2532	2,7797	4,0330
11	Uffici, agenzie e studi professionali			
12	Banche ed istituti di credito			
13	Negozi (abbigliamento, calzature, librerie, cartolerie)			
14	Edicola, farmacia e tabaccaio			
15	Negozi (tappeti, cappelli, antiquariato, tende e tessuti)			
16	Banchi di mercato di beni durevoli			
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere e barbiere			



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

18	Attività artigianali tipo: falegname, idraulico, elettricista, fabbro			
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto			
20	Attività industriali con capannone di produzione			
21	Attività artigianali di produzione di beni specifici			
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub (compreso plateatico)	6,0763	13,4778	19,5540
23	Mense, birrerie, amburgherie	5,2920	11,7381	17,0301
24	Bar, caffè, pasticceria (compreso plateatico)	4,3174	9,5763	13,8937
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari (compreso plateatico)	2,4809	5,5029	7,9837
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	2,0801	4,6140	6,6941
27	Ortofrutta, pescherie, fori e piante, pizza al taglio	7,8192	17,3437	25,1629
28	Ipermercati di generi misti	2,1482	4,7650	6,9132
29 a	Banchi di mercato generi alimentari			
29 b	Banchi di mercato generi misti			
30	Discoteche, night club	1,4608	3,2499	4,7107

	AREA T - TARIFFE ANNO 2023	tariffa 2023 parte fissa	tariffa 2023 parte variabile	Tariffa Totale 2023
	TIPOLOGIE DI ATTIVITA'	Totale €/mq	Totale €/mq	Totale €/mq
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	0,3984	0,8838	1,2823
2	Cinematografi e teatri	0,3466	0,7690	1,1156
3	Autorimesse e magazzini senza vendita diretta	0,5403	1,1988	1,7391
4	Campeggi, distributori carburante, impianti sportivi	0,7584	1,6823	2,4407



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

5	Stabilimenti balneari			
6	Esposizioni autosaloni	0,3996	0,8864	1,2860
7	Alberghi con ristorante			
8	Alberghi senza ristorante			
9	Case di cura e riposo			
10	Ospedali			
11	Uffici, agenzie e studi professionali	1,2209	2,7079	3,9288
12	Banche ed istituti di credito	0,5677	1,2592	1,8269
13	Negozi (abbigliamento, calzature, librerie, cartolerie)	1,1330	2,5131	3,6461
14	Edicola, farmacia e tabaccaio	1,3409	2,9742	4,3151
15	Negozi (tappeti, cappelli, antiquariato, tende e tessuti)	0,6767	1,5008	2,1775
16	Banchi di mercato di beni durevoli			
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere e barbiere	1,2206	2,7074	3,9280
18	Attività artigianali tipo: falegname, idraulico, elettricista, fabbro	0,8918	1,9780	2,8698
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1,1967	2,6544	3,8511
20	Attività industriali con capannone di produzione			
21	Attività artigianali di produzione di beni specifici	0,7325	1,6249	2,3575
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub (compreso plateatico)			
23	Mense, birrerie, amburgherie			
24	Bar, caffè, pasticceria (compreso plateatico)			
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari (compreso plateatico)			
26	Plurilicenze alimentari e/o miste			
27	Ortofrutta, pescherie, fori e piante, pizza al taglio			
28	Ipermercati di generi misti			
29 a	Banchi di mercato generi alimentari			
29 b	Banchi di mercato generi misti			



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

30 Discoteche, night club

AREA ESTERNA T - TARIFFE ANNO 2023		tariffa 2023 parte fissa	tariffa 2023 parte variabile	Tariffa Totale 2023
	TIPOLOGIE DI ATTIVITA'	Totale €/mq	Totale €/mq	Totale €/mq
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	0,3795	0,8417	1,2212
2	Cinematografi e teatri	0,3301	0,7322	1,0624
3	Autorimesse e magazzini senza vendita diretta	0,5146	1,1416	1,6562
4	Campeggi, distributori carburante, impianti sportivi	0,7223	1,6021	2,3245
5	Stabilimenti balneari	0,4443	0,9855	1,4298
6	Esposizioni autosaloni	0,3806	0,8442	1,2248
7	Alberghi con ristorante	1,1392	2,5269	3,6660
8	Alberghi senza ristorante	0,8914	1,9771	2,8685
9	Case di cura e riposo	1,0304	2,2857	3,3162
10	Ospedali	1,0897	2,4172	3,5070
11	Uffici, agenzie e studi professionali	1,1627	2,5789	3,7417
12	Banche ed istituti di credito	0,5407	1,1991	1,7398
13	Negozi (abbigliamento, calzature, librerie, cartolerie)	1,0790	2,3934	3,4724
14	Edicola, farmacia e tabaccaio	1,2770	2,8326	4,1096
15	Negozi (tappeti, cappelli, antiquariato, tende e tessuti)	0,6445	1,4294	2,0739
16	Banchi di mercato di beni durevoli			
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere e barbiere	1,1625	2,5786	3,7411
18	Attività artigianali tipo: falegname, idraulico, elettricista, fabbro	0,8493	1,8840	2,7333
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1,1397	2,5279	3,6676
20	Attività industriali con capannone di produzione			



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

21	Attività artigianali di produzione di beni specifici	0,6976	1,5475	2,2451
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub (compreso plateatico)	5,2837	11,7199	17,0036
23	Mense, birrerie, amburgherie	4,6017	10,2071	14,8088
24	Bar, caffè, pasticceria (compreso plateatico)	3,7542	8,3273	12,0815
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari (compreso plateatico)	2,1573	4,7851	6,9424
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	1,8088	4,0121	5,8210
27	Ortofrutta, pescherie, fori e piante, pizza al taglio	6,7992	15,0815	21,8808
28	Ipermercati di generi misti	1,8680	4,1435	6,0115
29 a	Banchi di mercato generi alimentari			
29 b	Banchi di mercato generi misti			
30	Discoteche, night club	1,2741	2,8260	4,1001

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con riferimento per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza, vale a dire la Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF che ha fissato una serie di indicatori di qualità e di standard generali di qualità che dovranno essere raggiunti nel tempo, si elencano di seguito gli standard di qualità nel rispetto dei criteri di efficacia economicità ed efficienza che si intendono raggiungere nel tempo al massimo 3 anni, ovvero a dicembre 2025, salvo precedenti interventi dell'autorità ARERA.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Carta della qualità dei servizi	Adozione e pubblicazione	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
	Contenuti	Contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ATO



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempo massimo di attesa	Servizio effettuato dallo Sportello del Gestore stesso in caso di TARIP Corrispettiva: cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
		Servizio effettuato dallo Sportello dell'Ente Locale in caso di TARI Tributi: cinque (5) giorni lavorativi per la trasmissione della richiesta di consegna da parte dell'Ente al Gestore cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Reclami scritti	Procedura di presentazione dei reclami scritti	Modulo di reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente ovvero compilabile online contenete i campi obbligatori
	Tempo di risposta	Trenta (30) giorni lavorativi
	Contenuti della risposta	Conforme a quanto indicato all'art. 9.1 della presente Carta
	Recapito della risposta	Posta elettronica qualora indicato dall'utenza nel reclamo l'indirizzo email
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Consente inoltre di: reclami, richieste di informazioni, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	Sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	Consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
	Tempo massimo di attesa	<i>Duecentoquaranta (240) secondi</i>
Ritiro rifiuti ingombranti - per la	Oneri economici aggiuntivi	Nessuno



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
generalità degli utenti ed in caso di presenza di CdR o sistema alternativo di raccolta	Limiti di conferimento	3 ritiri ad utenza per massimo 2 volte all'anno (quantità in deroga ex Art. 29 c.4). Quantità come da delibera per gli utenti in disagio economico o fragilità economica/fisica ex art 29 c.5);
	Rifiuti conferibili	Possibilità di conferimento di frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione
	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	Telefonicamente o presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal Gestore. La richiesta di ritiro deve essere completa dei dati obbligatori
	Tempo di attesa	Quindici (15) giorni
Servizio di intervento su segnalazione disservizi	Modalità per la segnalazione disservizi	Gestore del pronto intervento
	Tempo di intervento	<i>ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungolago, aree pedonali, etc); quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc)</i>
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Modalità per la segnalazione disservizi	A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (es. numero verde)
	Tempo di intervento	dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	Per la <u>raccolta domiciliare</u>: ☐ dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14.00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata). ☐ 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14.00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo). Per la <u>raccolta stradale e di prossimità</u>: ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili
Servizio di pronto intervento	Utilità	Per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità
	Accessibilità	Raggiungibile 24 ore su 24 tramite Numero Verde a) con passaggio diretto b) tramite richiamata dell'utente da parte del Gestore del pronto intervento
	Tempo di arrivo	Quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo indicato
	Tempo rimozione rifiuti (se ricorre il caso)	Quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti

Mentre per quanto riguarda l'attività di riscossione TARI si evidenziano di seguito i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicando con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Numeri telefonici	Sito web	Fax	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello on line	Sportello fisico
Informazioni	X	X		X	X	X	X
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani				X	X	X	X
Richiesta di variazione o cessazione del servizio				X	X	X	X
Assistenza alla compilazione della modulistica	X				X	X	X
Esame pratiche contribuenti				X	X	X	X
Controllo riscossione				X	X	X	X
Accesso agli atti dell'Ente				X	X	X	X
Segnalazioni	X	X		X	X	X	X
Reclami	X	X		X	X	X	X
Richiesta rettifica importi	X	X		X	X	X	X

Nonché, di seguito, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di Attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; i dati identificativi dell'utente: il nome, il cognome e il codice fiscale; il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio; delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
		importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore; l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; i dati identificativi dell'utente: il nome, il cognome e il codice fiscale; il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune ha attivo lo sportello fisico e uno sportello <i>on line</i> . Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta.
	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Numero Verde	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta.
	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva devo essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale.
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati; a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. <i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i>



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
		la richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Rettifiche degli Importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

E' possibile desumere i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con l'affidamento a società *in house providing*, relativamente agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, in base alla RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO AL PEF ai sensi della Deliberazione ARERA 3 agosto 2021 n. 363/2021/R/rif di REVISIONE STRAORDINARIA INFRAPERIODO EX ART. 4.7 DELIBERA 363/2021/R/rif con la quale vengo evidenziati i coefficienti adottati per definire i miglioramenti del servizio che di seguito si riportano :

- Per quanto riguarda il livello di raccolta differenziata, l'impegno ad applicare le migliori metodologie nel periodo 2022-2025 si traduce, senza assunzione di obbligo di risultato, nel mantenimento, o incremento se possibile, del livello raggiunto nell'anno 2021 che è pari al 73,61%.
- Per gli anni 2022-2025 sono state previste le seguenti iniziative collegate al miglioramento della qualità del servizio: Integrazione del Servizio di Spazzamento delle Strade sul territorio Comunale
- Per il periodo 2022-2025 è stato valorizzato il coefficiente QL_a nella misura massima per garantire la copertura dei costi emergenti di natura previsionale (CQ^{EXP}) per la conformità alla qualità regolata e riequilibrare lo squilibrio economico e finanziario della gestione a causa della straordinaria congiuntura economica che si è creata nel corso dell'anno 2022 in occasione del conflitto bellico Ucraino e le conseguenti tensioni sui mercati energetici dai quali dipendono taluni costi Esogeni: in particolare i carburanti e gli smaltimenti/trattamenti dei Rifiuti raccolti.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

DESCRIZIONE	SIGLA	2022	2023	2024	2025
Coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti	QL	3,92%	4,00%	4,00%	4,00%
Coefficiente connesso alle modifiche del perimetro gestionale con riferimento ad aspetti tecnici e/o operativi	PG	0,98%	0,00%	0,00%	0,00%

Relativamente agli investimenti abbiamo per il biennio 2024-2025

Investimenti

Per la determinazione degli investimenti previsti negli anni 2021-2023 per lo svolgimento del servizio erogato, utili per la determinazione dei costi d'uso del capitale per gli anni 2023-2025 si sono considerati:

- gli investimenti effettivamente realizzati nel corso dell'anno 2021 e inseriti nel Libro Cespiti che formerà il Bilancio di esercizio per l'anno 2021;
- gli investimenti previsti nel budget 2022 – 2024 e approvato dall'Assemblea di Garda Uno SpA il 26/11/2021;
- gli investimenti previsti nel progetto di introduzione del sistema di misura puntuale dei rifiuti e del conseguente passaggio da TARI Tributo a TARI Tariffa Corrispettiva;
- gli investimenti previsti nel progetto di implementazione della qualità secondo la Regolazione dell'Autorità di cui alla Delibera 15/2022/R/rif;
- gli investimenti specificamente necessari, se del caso, sul territorio al fine di integrare/attivare un Servizio;

SALDI PER PEF 2022-2025 - COMPETENZA GARDA UNO SPA				
DESCRIZIONE	Valore Invest. 2024	Valore Invest. 2025	Q.P. Comune 2024	Q.P. Comune 2025
Investimenti per implementazione Qualità Tecnica e Contrattuale ARERA	539.990,36 €	230.000,00 €	100.090,05	43.768,08
Software gestione qualità	66.200,00 €	0,00 €	12.597,60	0,00



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Dotazioni informatiche (PC, stampanti, ...)	6.000,00 €	8.000,00 €	1.141,78	0,00
Investimenti x magazzino (scaffalature, software, ...)	0,00 €	100.000,00 €	0,00	19.029,60
Costi esportazione BD Comuni in Ambiente.it	100.770,36 €	0,00 €	19.176,20	0,00
Costi importazioni BD Comuni in Ambiente.it	100.000,00 €	0,00 €	19.029,60	0,00
Mezzi servizio ingombranti	90.000,00 €	90.000,00 €	17.126,64	17.126,64
Mezzi servizio pronto intervento	50.000,00 €	25.000,00 €	9.514,80	4.757,40
Mezzo servizio consegna riparazione	45.000,00 €	0,00 €	8.563,32	0,00
Autovetture per Coordinatore e Ispettori	30.000,00 €	15.000,00 €	5.708,88	2.854,44
Nuova informatizzazione mappe spazzamenti (una tantum)	10.000,00 €	0,00 €	1.902,96	0,00
Implementazione controllo spazzole (una tantum)	20.000,00 €	0,00 €	3.805,92	0,00
Dotazioni informatiche (PC, stampanti, ...)	8.000,00 €	0,00 €	1.522,37	0,00
Accertamento superfici dichiarate (una tantum)	3.720,00 €	0,00 €	0,00	0,00
Investimenti per implementazione Servizi nel Comune	10.300,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00
Attrezzature CdR Prevalle	10.300,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00
Investimenti Budget 2022 - 2024	1.732.000,00	1.486.500,00	329.592,67	282.875,00
Spazzatrice 4 mc	408.000,00 €	0,00 €	77.640,77	0,00 €
Spazzatrice 2 mc	190.000,00 €	0,00 €	36.156,24	0,00 €
Scarrabile 4 assi senza gru	132.000,00 €	0,00 €	25.119,07	0,00 €
Minicompattatore 75 Q.li	456.000,00 €	0,00 €	86.774,97	0,00 €
Porter maxxi con vasca	51.000,00 €	0,00 €	9.705,10	0,00 €
Porter maxxi pianale	21.000,00 €	0,00 €	3.996,22	0,00 €
Container vari	72.000,00 €	0,00 €	13.701,31	0,00 €
Presse	72.000,00 €	0,00 €	13.701,31	0,00 €
Adeguamento isole ecologiche	300.000,00 €	0,00 €	57.088,80	0,00 €
Auto/Furgone	30.000,00 €	0,00 €	5.708,88	0,00 €
Spazzatrice 6 mc	0,00 €	165.000,00 €	0,00 €	31.398,84
Spazzatrice 4 mc	0,00 €	136.000,00 €	0,00 €	25.880,26
Spazzatrice 2 mc	0,00 €	95.000,00 €	0,00 €	18.078,12



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

Scarrabile 4 assi con gru	0,00 €	163.000,00 €	0,00 €	31.018,25
Minicompattatore 75 Q.li	0,00 €	304.000,00 €	0,00 €	57.849,98
Porter maxx con vasca	0,00 €	21.000,00 €	0,00 €	14.557,64
Porter maxx pianale	0,00 €	60.000,00 €	0,00 €	3.996,22
Container vari	0,00 €	120.000,00 €	0,00 €	11.417,76
Presse	0,00 €	120.000,00 €	0,00 €	22.835,52
Adeguamento isole ecologiche	0,00 €	76.500,00 €	0,00 €	62.797,68
Auto/Furgone	0,00 €	16.000,00 €	0,00 €	3.044,74

Confronto con il benchmark di riferimento

Per quanto riguarda il confronto tra il costo unitario effettivo della gestione interessata e il *Benchmark* di riferimento, relativamente all'anno 2020 si hanno le seguenti risultanze:

- CU_{eff} 2021: 5.231.304 € / 17.786,12 ton = 29,41 cent€/kg;
- Fabbisogni standard 2022 (ultimo dato disponibile): 31,07 cent€/kg.

Pertanto, il CU_{eff} relativo all'anno 2021 di cui al punto 5.1 del MTR-2 è inferiore al benchmark di riferimento rappresentato dai Fabbisogni Standard.

6. VINCOLI

Gli obblighi gestionali sono stabiliti dalle disposizioni normative di ARERA in precedenza richiamate :

- Deliberazione n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019
- Deliberazione n. 52/2020/rif del 03 marzo 2020
- Deliberazione n. 493/2020 del 24 novembre 2020
- la deliberazione n. 363/2021 del 3 agosto 2021.

I vincoli tecnici e/o tecnologici derivano dagli impianti di recupero / smaltimento individuati da Enti sovracomunali .

Le tariffe di accesso agli impianti sono stabilite di anno in anno con Deliberazione della provincia di Brescia .

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio rifiuti risulta una sostanziale compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

amministrativa, nonostante non vi siano questionari rivolti alla cittadinanza di in grado di fornire una verifica del gradimento dell'utenza .

La gestione del servizio è in equilibrio e non incide quindi in modo negativo sul bilancio del Comune

Per i prossimi 3 anni non sono previste modifiche sostanziali nella gestione del servizio circa le modalità di erogazione delle diverse attività in materia di rifiuti .

Può essere opportuno introdurre dei report di verifica della gestione del servizio con cadenza settimanale .

Il Dirigente
Area Servizi al Territorio
Arch. Cinzia Pasin

.....