



***S.R.R. Messina Area Metropolitana***  
*Società consortile per la Regolamentazione del servizio di gestione dei Rifiuti*  
Art. 6 Legge Regionale 08 aprile 2010, n. 9

---

DETERMINA n. 62 del 03/12/2025.

**Oggetto:** Approvazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ai sensi delle Delibere ARERA del 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif e 31 luglio 2025 n. 374/2025/R/Rif.  
**Gestione integrata dei rifiuti nel Comune di Torregrotta.**

**CONSIDERATO**

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso

alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";

- Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif sulle disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;

- Delibere ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif e 29 luglio 2025 n. 374/2025/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

#### **CONSIDERATO in particolare che**

la L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi" ed in particolare che:

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione 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;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

**VISTO** l'art. 5 dell'allegato A (TQRIF) della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF s.m.i. che prevede che L'Ente Territorialmente Competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**VISTA** l'Appendice 1 dell'allegato A (TQRIF) delle Deliberazioni ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF s.m.i. che prevede come obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio l'adozione e la pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio.

**CONSIDERATO CHE** le gestioni integrate del ciclo dei rifiuti per ogni ambito tariffario sono identificate con il Comune territorialmente competente.

**VISTO** il verbale d'Assemblea del Consiglio di Amministrazione del 25.05.2022 nel quale questa SRR, Ente Territorialmente Competente, ha posizionato la gestione nello **SCHEMA REGOLATORIO SCHEMA I**.

**CONSIDERATO CHE** la SRR, in qualità di Ente Territorialmente Competente, per ogni Comune (che identifica il perimetro amministrativo della gestione del ciclo dei rifiuti) provvede ad integrare, ai sensi del comma 5.1 dell'art. 5 dell'allegato A delle delibere 15/2022 e 374/2025, in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

**VISTO** il verbale del Consiglio di Amministrazione del 30.12.2022 nel quale al dirigente, dott. Arturo Vallone, è stato dato mandato di procedere all'approvazione delle Carte della Qualità integrate dei servizi di gestione dei rifiuti urbani.

**VISTO** il verbale del Consiglio di Amministrazione del 28/06/2024 con il quale l'ing. Roberto Lisi è stato nominato dirigente facente funzioni.

**VISTA** la lett. b della L. n. 244/2007, art. 2, c. 461 e quanto ribadito da ARERA nella Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF ossia la condivisione della carta della qualità con le associazioni dei consumatori locali.

**CONSIDERATO CHE** la ditta Siculcoop Soc. s.r.l. subappaltatrice della ditta Dusty s.r.l. aggiudicataria dei servizi, è il gestore dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani a cui fanno riferimento i cittadini.

**CONSIDERATO CHE** il Comune di Torregrotta gestisce il servizio di gestione della tariffa e rapporto con l'utenza.

#### **DETERMINA**

1. di approvare la Carta della Qualità (contrattuale e tecnica) del servizio di gestione dei rifiuti urbani, quale integrazione delle Carte della qualità dei gestori dei singoli servizi, conformemente alle disposizioni di ARERA di cui alle Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF;
2. di pubblicare, ai sensi dell'articolo 3 del TITR, sul sito *web* della SRR, del Comune di Torregrotta della ditta Siculcoop Soc. s.r.l. (subappaltatrice) e della Dusty s.r.l. (aggiudicataria dei servizi) la Carta della Qualità (contrattuale e tecnica) del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
3. di definire un periodo massimo di 10 giorni dalla data di ricevimento del documento da parte delle associazioni dei consumatori locali per inviare le osservazioni;
4. di valutare l'ammissibilità delle osservazioni ricevute entro i termini di cui al comma 4 ed eventualmente recepirle nella carta della qualità.

  
Il Dirigente f.f.  
(giusta delibera del 28/06/2024)\*  
ing. Roberto Lisi