

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

422/2021/R/RIF

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

- *ORIENTAMENTI FINALI* -

Mercato di incidenza: ciclo dei rifiuti urbani

12 ottobre 2021

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per la definizione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani, anche differenziati, avviato con la deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF) e integra quanto contenuto nel precedente documento per la consultazione 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF).

Nel presente documento sono dunque illustrati gli orientamenti finali che l'Autorità intende adottare nella regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti e si sottopongono a consultazione alcuni ulteriori aspetti attinenti, in particolare, alla durata del periodo regolatorio, all'attivazione, variazione e cessazione del servizio, alla riscossione, ai servizi di ritiro su chiamata, ai flussi informativi fra gestori in caso di assenza di gestore integrato del servizio, alla continuità e alla sicurezza del servizio, agli obblighi di registrazione comunicazione dei dati. Tali aspetti sono stati sviluppati in considerazione degli ulteriori approfondimenti svolti in materia, in esito alle osservazioni pervenute in merito al precedente documento per la consultazione e agli elementi raccolti nell'ambito degli incontri tecnici con gli stakeholder del settore. Viene posto altresì in consultazione lo Schema di provvedimento finale che costituirà il testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC istituzionale (protocollo@pec.arera.it), **entro il 10 novembre 2021.***

Relativamente alle modalità dell'eventuale pubblicazione delle osservazioni, si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c), di seguito riportata. Si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati

Corso di Porta Vittoria, 27- 20122 Milano

e-mail: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: rpd@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Indice

1.	Introduzione	6
2.	Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio	10
3.	Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	11
4.	Punti di contatto con l'utente	16
5.	Rateizzazione, rettifica degli importi addebitati e modalità di pagamento	18
6.	Modalità di riscossione per la tariffazione puntuale.....	25
7.	Servizi di ritiro rifiuti su chiamata.....	26
8.	Continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.....	29
	<i>Raccolta e trasporto</i>	<i>31</i>
	<i>Spazzamento e lavaggio delle strade</i>	<i>33</i>
9.	Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	34
10.	Indicatori e modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio.....	36
11.	Obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità.....	38

1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 226/2018/R/RIF del 5 aprile 2018, l’Autorità ha avviato un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani, in attuazione di quanto disposto dall’articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17) che contempla tra le funzioni attribuite all’Autorità, tra l’altro, quella della “*definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi*” (comma 527, lettera b)), nonché della “*diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza*” (comma 527, lettera c)).
- 1.2 Con il documento per la consultazione 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF) sono stati illustrati gli obiettivi sottesi all’intervento dell’Autorità in relazione alla regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani e presentati i primi orientamenti in materia, secondo un approccio graduale e asimmetrico volto, da un lato, a rafforzare e omogeneizzare i livelli di tutela degli utenti, tenendo conto delle peculiarità e dei livelli di sviluppo delle diverse gestioni, e dall’altro, a incentivare l’introduzione di standard di qualità ulteriori o migliorativi.
- 1.3 Gli interventi regolatori illustrati nella consultazione hanno pertanto prospettato l’introduzione di un *set* di obblighi in materia di qualità minimi ed omogenei per tutte le gestioni riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni sulla base delle previsioni in materia di qualità contrattuale e/o tecnica contenute nelle diverse Carte della qualità del servizio e Contratti di servizio vigenti.
- 1.4 È stato altresì prospettato che gli Enti territorialmente competenti (di seguito anche ETC) possano definire standard qualitativi migliorativi o ulteriori rispetto a quanto previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, laddove gli stessi siano al contempo anche incrementali rispetto a quelli già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità, che devono essere in ogni caso garantiti.
- 1.5 Gli *stakeholder* intervenuti nella consultazione¹ - tra i quali i gestori del servizio e loro Associazioni rappresentative, Associazioni di consumatori, Associazioni di Enti locali, Enti locali - hanno espresso un generale apprezzamento rispetto all’intervento dell’Autorità in materia di regolazione della qualità, mostrando ampia condivisione degli obiettivi individuati, nonché delle misure illustrate, con particolare riferimento:
 - a) all’approccio graduale e asimmetrico sotteso all’intervento;

¹ Hanno partecipato alla consultazione 46 soggetti fra cui 15 gestori, 3 Regioni, 13 fra Enti locali ed Enti di Governo d’ambito, 1 Consorzio di imprese, 1 Associazione di Enti Locali, 1 Associazione di Enti di Governo d’Ambito, 2 Associazioni di Consumatori, 8 Associazioni di imprese, 1 Fondazione di ricerca e 1 Centro studi.

- b) all'individuazione dei soggetti obbligati all'attuazione della disciplina e alla regolazione dei flussi informativi in capo ai diversi gestori;
- c) all'individuazione dei profili di qualità contrattuale e tecnica da disciplinare nel primo periodo regolatorio.
- 1.6 Alcuni rispondenti hanno al contempo evidenziato la necessità di prevedere un intervento regolatorio anche con riferimento alle operazioni di attivazione, variazione e cessazione del servizio, allo scopo di uniformare le procedure adottate e, in particolare, i termini di decorrenza degli effetti delle stesse. Sono state altresì rilevate alcune perplessità con riferimento ad alcuni aspetti inerenti alla riscossione nelle gestioni in cui si applica la TARI. Un ulteriore punto di attenzione segnalato dagli *stakeholder* riguarda l'accesso generalizzato al ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, anche in considerazione del potenziale incremento dei volumi e, dunque dei costi, per effetto delle recenti novità normative in materia di qualificazione dei rifiuti urbani introdotte dal decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116 (di seguito: d.lgs. 116/20)². Per quanto riguarda, invece, i profili di qualità tecnica sono state evidenziate alcune criticità operative in merito all'attivazione del servizio di pronto intervento e alle casistiche in esso ricomprese, nonché alla definizione di interruzione.
- 1.7 Pertanto, a valle di ulteriori approfondimenti e tenendo conto delle osservazioni pervenute, con il presente documento i cui elementi di dettaglio sono illustrati nello Schema di provvedimento allegato (Allegato A), l'Autorità intende prospettare e sottoporre a consultazione i propri orientamenti finali in materia di regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Tali orientamenti sono stati sviluppati tenendo debitamente conto delle specificità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con l'esperienza di regolazione della qualità maturata negli altri settori regolati.
- 1.8 L'intervento prospettato si pone inoltre l'obiettivo di introdurre regole uniformi valide per l'intero territorio nazionale, al fine di superare le difformità esistenti a livello territoriale con riferimento al livello di qualità erogato agli utenti.
- 1.9 In particolare, rispetto alle misure illustrate nel primo documento per la consultazione, i principali elementi di novità attengono:
- a) per i profili di qualità contrattuale:
- all'introduzione di norme uniformi a livello nazionale relative all'attivazione, alla variazione e cessazione del servizio, al fine di introdurre una regolazione volta a garantire la trasparenza e l'informazione nei confronti degli utenti e dare certezza in merito alla decorrenza dei termini di pagamento;
 - alla differenziazione di alcune misure relative alla riscossione e alla rateizzazione per le gestioni che applicano criteri di determinazione

² Cfr. Articolo 1, comma 10, lettera a), del d.lgs. 116/20.

presuntivi della tariffa (TARI presuntiva) rispetto a quelle che applicano una tariffazione puntuale³, basata su criteri di misurazione puntuale del rifiuto, al fine di introdurre una regolazione che favorisca comportamenti efficienti degli utenti volti alla riduzione dei rifiuti prodotti; tale intervento si inquadra nell'ambito di un quadro regolatorio in corso di definizione finalizzato a supportare, con misure specifiche rivolte alle gestioni in tariffazione puntuale, un'efficace transizione verso l'adozione di strumenti per la quantificazione dei rifiuti effettivamente prodotti, così fornendo all'utente segnali di prezzo corretti, anche in ossequio al principio comunitario del "*pay as you throw*", e maggiore trasparenza rispetto ai costi del servizio;

- alla differenziazione delle modalità di pagamento, sulla base della natura tributaria o corrispettiva della tariffa applicata nel rispetto della normativa vigente.
- b) per i profili di qualità tecnica, alla classificazione delle interruzioni finalizzata a intercettare solo quelle rilevanti in termini di utenze potenzialmente coinvolte, al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti e, dall'altro, la necessità di contenere l'incremento dei costi per i gestori. Un ulteriore elemento di novità concerne l'inserimento delle prestazioni inerenti ai disservizi tra i profili di qualità contrattuale tenuto conto che, nella maggioranza dei casi, gli stessi riguardano il non corretto svolgimento dei servizi rispetto alle condizioni contrattuali, senza tuttavia recare danno o pericolo all'ambiente, persone, e cose. Come anticipato nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, l'Autorità è altresì orientata a rinviare al 2022, a valle di successivi approfondimenti e di un'eventuale raccolta dati, l'elaborazione di orientamenti per la regolazione di ulteriori profili di qualità tecnica⁴ – tenuto conto di quanto previsto dai CAM e in modo da rafforzare e qualificare la collaborazione con le Istituzioni competenti – inerenti in particolare, la fruibilità e l'accessibilità del servizio, la tutela igienico sanitaria e la tutela ambientale.

1.10 Il documento in oggetto, coerentemente con quanto prospettato nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF:

- a) non sviluppa gli aspetti relativi al riconoscimento degli eventuali costi per l'adeguamento alle nuove misure in materia di qualità, per i quali si rinvia a quanto disposto nell'ambito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo

³ La tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'art. 1, comma 651 legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

⁴ Tra questi rientra la definizione della frequenza di raccolta e spazzamento delle strade, nonché di lavaggio e sanificazione dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità, il decoro delle aree di raccolta, la pulizia delle strade, nonché il controllo delle esalazioni e la definizione di regole che favoriscano l'accesso al servizio e la corretta differenziazione dei rifiuti anche tramite l'omogeneizzazione delle modalità e delle caratteristiche delle attrezzature per il conferimento.

regolatorio di cui alla deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF (di seguito: deliberazione 363/2021/R/RIF), recante “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021” e al relativo Allegato A (di seguito anche MTR-2), come sintetizzato nel *box* riportato di seguito;

- b) non individua le modalità per la verifica e la validazione dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all’Autorità per le quali si rinvia a un successivo provvedimento da adottarsi in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati.

Riconoscimento dei costi per l’adeguamento alle misure in materia di qualità ai sensi del MTR-2

Con riferimento alla copertura dei costi per l’adeguamento agli obblighi minimi in materia di qualità e agli standard generali, nel MTR-2 l’Autorità ha previsto l’introduzione - nell’ambito delle entrate tariffarie di riferimento - di due componenti di natura previsionale $CQ_{TV,a}^{exp}$ e $CQ_{TF,a}^{exp}$ destinate rispettivamente alla copertura dei costi variabili e fissi riconducibili all’adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità, laddove incrementali e ulteriori rispetto a quanto previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente.

È stato inoltre previsto di ricomprendere nell’ambito delle componenti di natura previsionale $COI_{TV,a}^{exp}$ e $COI_{TF,a}^{exp}$, in ragione della natura incentivante delle stesse, gli oneri variabili e fissi connessi, fra l’altro, all’introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi, o ulteriori, rispetto a quelli minimi fissati dalla regolazione e incrementali rispetto a quelli già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità già adottati.

Infine, rispetto al primo periodo regolatorio, in considerazione degli obiettivi di adeguamento ai nuovi standard di qualità che verranno introdotti e alla contestuale necessità di garantire la copertura dei costi aggiuntivi ai medesimi riconducibili, è stato introdotto per la valorizzazione del parametro QL_a un intervallo più ampio, compreso fra 0% e 4% al fine di poterlo graduare in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza delle gestioni, prevedendo la possibilità di fissare valori più elevati per le gestioni che devono sostenere maggiori oneri per garantire l’adeguamento ai nuovi standard regolatori.

- 1.11 Con riferimento invece all’introduzione dei meccanismi premiali (di penalizzazione), tenuto conto in particolare della natura incentivante delle componenti COI_a^{exp} e delle tempistiche di entrata in vigore delle misure in materia di qualità, l’Autorità ritiene opportuno rinviarne la valutazione nell’ambito del provvedimento recante i criteri

per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie MTR-2. Nelle more della previsione di tali meccanismi, al fine di incentivare il rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio prospettati, si ritiene opportuno prevedere in capo ai gestori l'obbligo di pubblicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, successivamente alla determinazione effettuata dall'ETC, e annualmente, entro il 30 giugno di ciascun anno - a partire 2024 - dei risultati raggiunti in materia di qualità del servizio.

- 1.12 Si ritiene inoltre opportuno evidenziare che, come per l'MTR-2⁵, con riferimento ai soggetti obbligati all'attuazione delle disposizioni regolatorie oggetto del presente provvedimento, la disciplina in materia di qualità trova applicazione solo per i soggetti effettivamente responsabili della gestione del servizio e non anche per i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competenti che, secondo la normativa di settore sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano economico finanziario.
- 1.13 Si evidenzia altresì che le disposizioni introdotte nell'ambito del presente procedimento troveranno applicazione con riferimento a ciascuna gestione intesa come ambito tariffario, ovvero territorio comunale o sovracomunale sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

2. Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio

- 2.1 Per quanto attiene la durata del periodo regolatorio, nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF l'Autorità ha ipotizzato l'entrata in vigore della disciplina, ovvero degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard generali di qualità, a decorrere dal 1° luglio 2022, valutando la possibilità di definire un primo periodo di regolazione di breve durata (2022-2023) per consentire l'aggiornamento graduale e programmato degli obblighi regolatori.
- 2.2 Pur condividendo l'approccio graduale dell'intervento, numerosi rispondenti hanno tuttavia evidenziato difficoltà operative ad adempiere agli obblighi previsti entro la data di attuazione prospettata e suggerito di estendere la durata del primo periodo regolatorio al 2024.
- 2.3 Al fine di garantire una graduale implementazione dei nuovi obblighi di qualità e un congruo periodo di tempo per pianificare gli interventi necessari ad uniformarsi alla nuova disciplina in materia e consentire il riconoscimento dei costi efficienti sostenuti nell'ambito del Piano Economico Finanziario (di seguito: PEF) predisposto ai sensi dell'MTR-2, lo Schema di provvedimento allegato prospetta il posticipo dell'entrata in vigore delle misure fissandone la decorrenza a partire dal 1° gennaio 2023 e una durata del primo periodo regolatorio pari a tre anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025.

⁵ Cfr. art. 1 del MTR-2.

- 2.4 A tal fine, l’Autorità è orientata ad introdurre il termine del 31 marzo 2022 per la determinazione da parte dell’ETC degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore per tutto il periodo di regolazione, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori.
- 2.5 Si ritiene che le tempistiche proposte siano necessarie al fine di consentire al gestore del servizio di quantificare e rappresentare nel PEF gli eventuali oneri fissi e variabili aggiuntivi riconducibili all’adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall’Autorità nell’ambito del presente procedimento, ove non ricompresi nel previgente Contratto di servizio.
- 2.6 Si ritiene, peraltro, che il posticipo di sei mesi dell’entrata in vigore delle misure, faccia venir meno l’esigenza di un’entrata in vigore semplificata (periodo transitorio) laddove, in particolare, gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati dall’Autorità diventerebbero cogenti solo a partire dal 1° gennaio 2023.

Spunti per la consultazione

- S.1** *Si condivide l’ipotesi di introdurre - nelle more della definizione di meccanismi incentivanti di premi e penali - un obbligo, in capo ai gestori, di pubblicazione dei risultati raggiunti in termini di qualità al fine di incentivare il rispetto delle norme introdotte? In alternativa, quali strumenti si ritiene possano essere previsti a tal fine?*
- S.2** *Si condivide la proposta di prevedere un primo periodo regolatorio di durata triennale a decorrere dal 1° gennaio 2023 eliminando pertanto ogni obbligo nei 6 mesi precedenti (periodo transitorio), come invece prospettato nel precedente documento per la consultazione?*
- S.3** *Si ritiene condivisibile il termine del 31 marzo 2022 per il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori da parte dell’ETC?*

Motivare la risposta.

3. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

- 3.1 Con riferimento agli obblighi in materia di qualità contrattuale illustrati nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, alcuni rispondenti hanno segnalato l’esigenza di integrare le disposizioni prospettate con l’introduzione di regole chiare ed uniformi per le prestazioni attinenti all’attivazione, alla variazione e alla cessazione del servizio.
- 3.2 In tal senso, l’Autorità, accogliendo favorevolmente i suggerimenti pervenuti, e a valle di ulteriori approfondimenti, è orientata ad integrare i profili di qualità contrattuale descritti nel primo documento per la consultazione con la disciplina di suddette prestazioni, anche tenendo conto di quanto previsto dall’articolo 198,

comma 2-bis, del d.lgs. 152/06 in materia di autonomo avvio a recupero dei propri rifiuti da parte delle utenze non domestiche⁶.

- 3.3 Nello Schema di provvedimento allegato, l’Autorità prospetta, dunque, per tutte le gestioni, analogamente a quanto disposto a tutela degli utenti negli altri settori regolati, l’obbligo di adozione di una specifica procedura e di un’apposita modulistica⁷ per la gestione delle richieste di attivazione del servizio - ossia le dichiarazioni TARI e le comunicazioni/denunce di attivazione utenza qualora si applichi la tariffa corrispettiva - analogamente a quanto prospettato per la presentazione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati - allo scopo di garantire trasparenza e omogeneità nelle modalità di presentazione delle richieste e nei contenuti delle risposte scritte, nonché la corretta identificazione dell’utente che richiede l’erogazione della prestazione e del corrispettivo dovuto per l’erogazione del servizio, minimizzando eventuali conguagli o ricalcoli degli importi addebitati.
- 3.4 Per quanto riguarda la procedura e la tempistica relativa all’attivazione del servizio, si evidenzia una certa eterogeneità sia in ordine al termine entro il quale presentare le richieste di attivazione (con un termine generalmente più breve nelle gestioni in tariffa corrispettiva rispetto a quelle in cui si applica la TARI), sia rispetto ai termini di decorrenza delle stesse⁸.
- 3.5 Conseguentemente, l’Autorità è orientata ad introdurre un unico termine di presentazione delle richieste, sia in regime tributario che di tariffa corrispettiva, pari a 60-90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell’immobile, che garantisca un migliore allineamento temporale tra utenti che usufruiscono e/o possono usufruire del servizio e soggetti tenuti al suo finanziamento.
- 3.6 Tale misura si rende opportuna sia per responsabilizzare gli utenti in ordine ad una tempestiva adesione al servizio al fine di evitare e/o sfavorire comportamenti opportunistici, ed eventuali addebiti alla generalità degli utenti conseguenti a ricalcoli tariffari dovuti alla possibilità di presentare la richiesta di attivazione

⁶ Tale disposizione, introdotta dall’art. 1, comma 24, lettera c) del Decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116 “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. (20G00135)” stabilisce che “Le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata al soggetto che effettua l’attività di recupero dei rifiuti stessi. Tali rifiuti sono computati ai fini del raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio dei rifiuti urbani”.

⁷ Per maggiori dettagli sulla procedura per la presentazione delle richieste di attivazione del servizio, si rimanda agli articoli 6 e 7 dello Schema di provvedimento allegato.

⁸ Si evidenzia al riguardo che secondo quanto previsto dal Ministero dell’Economia e delle Finanze (si veda la Risoluzione n. 2 del 6 agosto 2019) il termine di presentazione della dichiarazione Tari è quello previsto dall’articolo 1, comma 684, della legge 147/13 (30 giugno dell’anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo), ovvero quello stabilito da parte dei regolamenti tariffari degli enti locali.

- astrattamente fino a 18 mesi⁹ dopo l'inizio del presupposto impositivo e, dunque anche dopo l'approvazione del piano economico finanziario del servizio e dei corrispettivi agli utenti.
- 3.7 Quanto alla decorrenza degli effetti di tali richieste si osserva che, in coerenza con la normativa vigente, la decorrenza delle richieste di attivazione dovrà essere ancorata all'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, fatto salvo il potere di accertamento d'ufficio del titolare dell'entrata in caso di omessa o infedele dichiarazione/comunicazione da parte dell'utente.
- 3.8 In aggiunta, in relazione alla necessità di garantire tempi certi e omogenei di risposta agli utenti rafforzandone la tutela, l'Autorità intende introdurre, per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV, l'indicatore "*Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio*", calcolato come numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta di attivazione dell'utente da parte del gestore del servizio e la data di invio della risposta scritta, cui associare uno standard generale di qualità di 15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni erogate differenziata in relazione allo Schema regolatorio di riferimento, come rappresentato in dettaglio all'articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato.
- 3.9 Laddove è previsto l'utilizzo di specifiche attrezzature per il conferimento dei rifiuti (ad esempio, i mastelli/sacchetti con codice a barre per la raccolta domiciliare o le tessere identificative per i contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato), al fine di assicurare all'utente tempi certi e omogenei per l'ottenimento o la sostituzione - nel caso di attrezzature fallate o danneggiate - di tale dotazione, l'Autorità è orientata a introdurre, per gli Schemi II, III, e IV, l'indicatore *Tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta*.
- 3.10 A tale indicatore - inteso come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio, ovvero della richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate e la data di consegna delle attrezzature all'utente - si intende associare uno standard generale di qualità, pari a 5-10 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni differenziata in relazione allo Schema regolatorio di riferimento, come rappresentato in dettaglio all'articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato.
- 3.11 L'Autorità sta altresì valutando di introdurre uno specifico indicatore sulle tempistiche massime di riparazione delle attrezzature per la raccolta su richiesta dell'utente, come, ad esempio, i bidoni carrellati per la raccolta domiciliare, a cui associare il medesimo standard generale prospettato per la consegna delle attrezzature (5-10 giorni lavorativi).

⁹Tale periodo è calcolato applicando il termine di presentazione della dichiarazione Tari previsto dalla legge 147/13 nell'ipotesi in cui il presupposto impositivo si verifichi in data 1 gennaio.

- 3.12 Qualora, invece, le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, al fine di consentire al gestore della raccolta e trasporto di consegnare le attrezzature entro i termini prospettati, si valuta di prevedere che il conteggio di tale termine decorra dalla data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente, inviata entro 5 giorni (in adempimento a quanto prospettato nel successivo Capitolo 10) da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 3.13 Infine, tenuto conto che la richiesta di attivazione del servizio rappresenta il primo contatto tra l'utente e il gestore, si ritiene utile - al fine di favorire la consapevolezza dell'utente e la trasparenza riducendo, al contempo, gli oneri amministrativi in capo ai gestori - prevedere che vengano inserite direttamente nel modulo per la richiesta di attivazione, piuttosto che nella risposta scritta che il gestore è tenuto a fornire all'utente successivamente all'attivazione, le principali informazioni sui servizi effettuati, sulle corrette modalità di conferimento, nonché la Carta della qualità, anche con rinvio al sito internet del gestore.

Spunti per la consultazione

- S.4** *Si condivide la procedura prospettata per la presentazione delle richieste di attivazione del servizio?*
- S.5** *Si condivide la tempistica prospettata per la decorrenza delle richieste di attivazione del servizio? Si ritiene vi siano ulteriori elementi da tenere in considerazione?*
- S.6** *Si ritiene congrua la quantificazione dello standard generale associato all'indicatore di qualità Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?*
- S.7** *Si condivide l'introduzione e la quantificazione dello standard associato all'indicatore Tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta?*
- S.8** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di introdurre un indicatore sul tempo massimo di riparazione delle attrezzature per la raccolta su richiesta dell'utente a cui associare il medesimo standard prospettato per la consegna della dotazione? Si ritiene vi siano ulteriori profili da tenere in considerazione?*

Motivare le risposte.

- 3.14 Come per le richieste di attivazione, anche per quelle di variazione e di cessazione, al fine di omogeneizzare e semplificare le modalità di accesso alla prestazione da parte dell'utente rendendolo al contempo facilmente identificabile dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si prospetta, sia per le gestioni in TARI che per le gestioni in tariffa corrispettiva, l'obbligo di adozione di una specifica procedura¹⁰ che individui le informazioni che l'utente è tenuto a fornire e ricevere dal gestore, anche attraverso un'apposita modulistica, i canali di

¹⁰ Per maggiori dettagli sulla procedura per la presentazione delle richieste di variazione e cessazione del servizio, si rimanda agli articoli 10 e 11 dello Schema di provvedimento allegato.

comunicazione per la presentazione della richiesta, e i contenuti minimi della risposta scritta del gestore.

- 3.15 Valgono anche per le richieste di variazione e di cessazione le medesime considerazioni già svolte al precedente punto 3.5 in ordine al termine per la loro presentazione e alla decorrenza dei loro effetti: anche per esse l’Autorità è pertanto orientata ad introdurre un termine unico di presentazione, pari a quello delle richieste di attivazione, precisando che l’effetto della variazione e/o cessazione retroagirà alla data del fatto che ha determinato la variazione/cessazione, se la richiesta è presentata entro il termine, mentre in caso contrario essa avrà effetto dalla data della presentazione della richiesta. Anche per tali richieste rimane salvo il potere di accertamento d’ufficio del titolare dell’entrata in caso di omessa o infedele dichiarazione da parte dell’utente.
- 3.16 Si ritiene opportuno precisare che tra le ipotesi che integrano variazione di servizio rientrano anche tutte quelle conseguenti alla scelta delle utenze non domestiche di poter gestire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico (articolo 198, comma 2-bis, del d.lgs. 152/06), con la specificazione che per quelle disciplinate dall’articolo 238, comma 10, del d.lgs. 152/06, per la richiesta di variazione vale il termine di legge e la decorrenza stabiliti dall’articolo 30, comma 5, del decreto legge 41/21¹¹, mentre per quelle disciplinate dall’articolo 1, comma 649, secondo periodo, della legge 147/13¹² valgono le regole generali di cui al precedente punto 3.15.
- 3.17 Inoltre, in considerazione della prescrizione cui la normativa subordina l’ammissibilità di tale scelta e della rilevanza che i rifiuti gestiti al di fuori del servizio pubblico mantengono ai fini del raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio, l’Autorità è orientata a disciplinare in modo omogeneo anche la procedura per la dimostrazione dell’avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze che si avvalgano, in tutto o in parte, della facoltà di gestire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico. In particolare, l’Autorità è orientata a prevedere l’obbligo per tali utenze di trasmettere al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, con periodicità semestrale, la documentazione a tal fine richiesta dalla richiamata normativa.

¹¹ L’art. 30, comma 5 del decreto legge del 22 marzo 2021 n. 41 recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*” stabilisce che “*La scelta delle utenze non domestiche di cui all' articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 , deve essere comunicata al comune, o al gestore del servizio rifiuti in caso di tariffa corrispettiva, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo. Solo per l'anno 2021 la scelta deve essere comunicata entro il 31 maggio con effetto dal 1° gennaio 2022*”.

¹² L’art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge del 27 dicembre 2013, n. 147 recante Disposizioni per la formazione del Bilancio annuale e pluriennale dello Stato stabilisce che “*Per i produttori di rifiuti speciali assimilati agli urbani, nella determinazione della TARI, il comune disciplina con proprio regolamento riduzioni della quota variabile del tributo proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati*”.

- 3.18 Infine, tenuto conto della rilevanza per l'utente, ai fini del pagamento della tariffa, della data di decorrenza degli effetti della richiesta di variazione o cessazione del servizio, l'Autorità è orientata a prevedere per le sole gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti volte a garantire tempi certi di risposta, individuando l'indicatore di qualità *Tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio*, inteso come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data ricevimento da parte del gestore della richiesta e la data di invio all'utente della risposta scritta, cui associare uno standard generale di qualità, pari a 30 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni differenziata in relazione allo Schema regolatorio di riferimento, come rappresentato in dettaglio all'articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato.

Spunti per la consultazione

- S.9** *Si condivide la procedura prospettata per le richieste di variazione e di cessazione del servizio?*
- S.10** *Si condivide la tempistica prospettata per la decorrenza delle richieste di variazione e di cessazione del servizio? Si ritiene vi siano ulteriori elementi da tenere in considerazione?*
- S.11** *Si condivide la procedura prospettata per la dimostrazione dell'effettivo avvio a recupero da parte delle utenze che si avvalgono della facoltà ex articolo 198, comma 2-bis, del d.lgs. 152/06?*
- S.12** *Si condivide la quantificazione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio?*
- S.13** *Si ritiene opportuno introdurre specifiche misure per la restituzione delle attrezzature per la raccolta da parte dell'utente nel caso di cessazione del servizio?*

Motivare le risposte

4. Punti di contatto con l'utente

- 4.1 Relativamente ai punti di contatto con l'utente, si rileva una generale condivisione degli orientamenti presentati dall'Autorità nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF.
- 4.2 Per quanto riguarda l'obbligo di attivazione di uno sportello fisico prospettato per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III e IV, numerosi rispondenti ritengono che tale strumento di comunicazione con l'utente sia oneroso e ormai obsoleto, considerato lo sviluppo di tecnologie informatiche che consentono di erogare le stesse prestazioni con tempi e costi inferiori.
- 4.3 Sul tema, alcuni soggetti - al fine di contenere l'incremento dei costi del servizio - suggeriscono di prevedere l'introduzione di tale obbligo in capo al solo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, tenuto conto che presso la maggioranza dei Comuni risulta già attivo uno sportello fisico per la gestione dei

tributi, che funge da punto di contatto con l'utente e potrebbe erogare le prestazioni previste con riferimento allo sportello fisico.

- 4.4 Al riguardo, sulla base di quanto emerso dalla consultazione, l'Autorità è orientata a:
- a) introdurre l'obbligo di attivazione dello sportello *online*, in considerazione dell'esteso utilizzo di strumenti *web* per la comunicazione con gli utenti che dovrà consentire all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni e rettifica degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi e richiedere ogni altra prestazione resa dal gestore;
 - b) lasciare all'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali e in accordo con il gestore - con la finalità di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione - la facoltà di prevedere, in aggiunta o in alternativa allo sportello *online*, l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, laddove non previsti dal Contratto di servizio.
- 4.5 In particolare, rispetto alle informazioni e alle indicazioni che il gestore è tenuto a fornire all'utente tramite i punti di contatto, anche sulla base di alcune delle osservazioni ricevute, si precisa che non si intendono ricomprendere anche quelle relative al compostaggio di comunità, in quanto generalmente non di competenza dei gestori del servizio.
- 4.6 Per quanto riguarda, invece, l'autocompostaggio si intende limitare tali informazioni alle eventuali agevolazioni tariffarie e alle modalità per l'ottenimento della compostiera, ritenendo più efficaci altri strumenti di comunicazione - quali, ad esempio, gli opuscoli o le campagne informative dedicate - per le indicazioni di tipo tecnico sul corretto funzionamento del processo.
- 4.7 Relativamente allo standard associato all'indicatore *Tempo di attesa per il servizio telefonico*, prospettato nel precedente documento per la consultazione 72/2021/R/RIF - pari a 240 secondi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, - alcuni soggetti hanno rilevato come tale valore sia troppo stringente, in particolare nelle gestioni caratterizzate da picchi nelle chiamate telefoniche concentrati in limitati periodi dell'anno (ad esempio, località turistiche). In tali contesti, infatti, il rispetto dello standard nei periodi di maggiore richiesta richiederebbe l'impiego di risorse aggiuntive (mezzi e personale), con un onere molto elevato in capo al gestore.
- 4.8 Al riguardo, accogliendo alcuni dei suggerimenti presentati dagli *stakeholder*, nel primo periodo regolatorio, l'Autorità è orientata ad applicare anche al settore dei rifiuti urbani, in analogia agli altri settori regolati, l'indicatore di qualità *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico* che, calcolato su base mensile, consentirebbe una gestione efficace ed efficiente dei picchi.
- 4.9 A tale indicatore sarà associata la previsione di uno standard generale di 240 secondi solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV al fine di assicurare la sostenibilità economica della misura in un'ottica costi-benefici.

4.10 Per una puntuale descrizione degli orientamenti dell’Autorità in materia di punti di contatto, si rimanda al Titolo IV dello Schema di provvedimento allegato.

Spunti per la consultazione

S.14 *Si condivide quanto prospettato dall’Autorità in materia di punti di contatto con l’utente?*

S.15 *In particolare, si condivide l’introduzione dell’indicatore di qualità Tempo medio di attesa per il servizio telefonico?*

Motivare le risposte.

5. Rateizzazione, rettifica degli importi addebitati e modalità di pagamento

5.1 Con riferimento alla rateizzazione, rispetto alla quale l’Autorità aveva ipotizzato l’introduzione di una regolazione omogenea indipendente dal regime tariffario (TARI o tariffa corrispettiva) - in particolare l’accesso alla rateizzazione gratuita per almeno due rate semestrali e la possibilità di richiedere una rateizzazione ulteriore qualora gli importi addebitati siano sensibilmente superiori a quelli ordinariamente pagati - diversi rispondenti e, in particolare, un’Associazione di Enti locali hanno sollevato alcune perplessità in merito alla potestà dell’Autorità di disciplinare le modalità di rateizzazione della TARI, rispetto a quanto stabilito dalla normativa primaria di carattere generale e, in particolare, dall’articolo 149, comma 3 del d.lgs. 267 del 2000 - Testo Unico degli Enti Locali - che richiama e conferma il potere regolamentare degli Enti locali in ordine alle proprie entrate già previsto dall’ articolo 52 del d.lgs. 446 del 1997¹³, precisando che esso può derogare alla disciplina posta dalle norme di rango primario ad eccezione degli elementi coperti dalla riserva di legge relativa.

5.2 Rispetto a tali osservazioni, si evidenzia come l’intervento prospettato in consultazione appaia in linea con le disposizioni di cui all’art. 1, comma 527 della legge 205/17 che ha assegnato all’Autorità competenze in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti con specifico riferimento alla definizione dei livelli di qualità del servizio, indipendentemente dal regime tariffario applicato a livello locale, da esercitarsi con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, stabiliti dalla legge 481/95.

¹³L’art. 149, comma 3 del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 recante “*Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali a norma dell’articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265*” stabilisce che “*La legge assicura, altresì, agli enti locali potestà impositiva autonoma nel campo delle imposte, delle tasse e delle tariffe, con conseguente adeguamento della legislazione tributaria vigente. A tal fine i comuni e le province in forza dell’art. 52 [...] possono disciplinare con regolamento le proprie entrate, anche tributarie [...] salvo per quanto attiene alla individuazione e definizione delle fattispecie imponibili, dei soggetti passivi e dell’aliquota massima dei singoli tributi, nel rispetto delle esigenze di semplificazione degli adempimenti dei contribuenti. Per quanto non regolamentato si applicano le disposizioni di legge vigenti.*”

- 5.3 Peraltro, in tema di regolazione della qualità dei servizi, la legge 481/95 prevede ampie competenze e poteri in capo all’Autorità, da esercitare per il perseguimento della finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità, nonché di garantire adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione sull’intero territorio nazionale (articolo 1).
- 5.4 A tal fine, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, l’Autorità emana direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti, definendo, segnatamente, i livelli generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente, potendo anche prevedere, ai sensi della lettera g) del medesimo comma 12, ipotesi di indennizzi automatici a carico dell’esercente, nel caso di prestazioni rese con livelli inferiori a quelli stabiliti dall’Autorità; la regolazione in tal modo adottata, costituisce, ai sensi dell’articolo 2, comma 37, della legge 481/95 modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio.
- 5.5 Pertanto, le norme di carattere generale che sanciscono l’autonomia regolamentare degli Enti locali in ordine alle proprie entrate richiamate da alcuni rispondenti devono essere lette alla luce del quadro normativo nazionale come rinnovato nel 2017 con la citata legge 205/17 che ha attribuito specifiche competenze all’Autorità in materia di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti indipendentemente dal regime tariffario applicato a livello locale: tale autonomia infatti non osta ad un intervento regolatorio che, senza modificare le norme speciali tributarie, introduca standard di qualità del servizio relativi alla riscossione, rispetto al quale, in regime di TARI, il Comune si configura non solo come ente impositore ma anche come soggetto gestore di tale servizio.
- 5.6 Per quanto riguarda l’orientamento iniziale di non differenziare le disposizioni regolatorie relative alla TARI e alla tariffa corrispettiva, in considerazione di alcune osservazioni pervenute sulle tematiche inerenti alla rateizzazione, l’Autorità, anche alla luce di ulteriori approfondimenti, ha valutato l’opportunità di differenziare alcune delle misure ipotizzate nel menzionato documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, distinguendole in funzione dell’applicazione o meno di sistemi di misurazione puntuale del rifiuto, al fine di incentivare comportamenti dell’utente più virtuosi sotto il profilo ambientale e favorire una corretta trasmissione del segnale di prezzo, anche in un’ottica di convergenza settoriale.
- 5.7 In particolare, si ritiene che le norme in materia di riscossione debbano tener in considerazione che, per le gestioni in cui si applica la TARI presuntiva, la misura annuale del tributo è comunque indipendente dal comportamento concreto dell’utente e conseguentemente dalle modalità di riscossione; diversamente, per le gestioni che adottano sistemi di tariffazione puntuale, il comportamento concreto dell’utente, che determina la quantificazione dell’importo dovuto per l’erogazione

del servizio, può essere influenzato dai segnali di produzione effettiva dei rifiuti riportati nel documento di riscossione.

5.8 Per quanto riguarda la rateizzazione, nello Schema di provvedimento allegato si prospetta, come peraltro già illustrato nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, di garantire all'utente la possibilità di suddividere il pagamento in almeno due rate semestrali, in linea con quanto disposto dalla normativa di cui alla legge 147/13¹⁴. Conseguentemente:

- per le gestioni in cui si applica la TARI presuntiva, si conferma l'ipotesi di prevedere l'emissione di un unico documento di riscossione all'anno, comprensivo delle informazioni e delle modalità di pagamento relative alle due rate semestrali;
- per le gestioni in cui si adotta una tariffazione puntuale, dove l'importo pagato dall'utente è in parte connesso ai rifiuti prodotti, al fine di incentivare un comportamento virtuoso dell'utente e garantire al contempo la possibilità di pagare gli importi suddivisi in almeno due rate semestrali, si è valutato di introdurre un nuovo obbligo regolatorio connesso alla periodicità di riscossione. In particolare, nell'articolo 27 dello Schema di provvedimento allegato si prevede che il gestore invii il documento di riscossione, almeno ogni sei mesi, fatta salva la possibilità del gestore di stabilire una maggiore frequenza di riscossione definita in accordo con l'Ente territorialmente competente.

5.9 Per quanto riguarda inoltre la rateizzazione per importi sensibilmente superiori a quelli ordinariamente pagati, l'Autorità alla stregua di quanto previsto negli altri settori regolati, sia per le gestioni in cui si applica la TARI presuntiva sia in quelle in cui si applica la tariffazione puntuale, sta valutando di disciplinare le modalità di rateizzazione al fine di dare certezza dei termini di pagamento e agevolare gli utenti buoni pagatori nel caso in cui sia previsto il pagamento di importi particolarmente elevati contenendo in tal modo fenomeni di morosità. In particolare:

- per le gestioni in cui si applica la TARI presuntiva, l'Autorità nel confermare quanto prospettato nel precedente documento per la consultazione, intende introdurre la possibilità per gli utenti di richiedere la rateizzazione ulteriore di ciascuna delle due rate di pagamento semestrali nel caso in cui l'importo annuale superi del 30% - 50% il valore medio annuo dell'importo addebitato all'utente calcolato sui 2 anni precedenti;
- per le gestioni che adottano una in tariffazione puntuale, in ragione della periodicità di riscossione almeno semestrale che si valuta di introdurre, l'Autorità sta ipotizzando di introdurre la facoltà dell'utente di richiedere la rateizzazione di ciascuno dei documenti di riscossione qualora l'importo superi

¹⁴ Art. 1, comma 688, della legge 147/13 recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”.

del 30%-50% il valore dell'addebito medio dell'utente riferito ai documenti di riscossione emessi nel corso degli ultimi dodici mesi.

Per tutte le gestioni si prospetta, inoltre:

- la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative in base alle condizioni economiche dell'utente e indipendentemente dall'importo dovuto;
- di introdurre un valore soglia minimo della singola rata pari a 50 euro;
- di fissare il termine per l'inoltro della richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto al decimo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

5.10 Al contempo, al fine di limitare eventuali comportamenti opportunistici degli utenti si ritiene opportuno introdurre il pagamento degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato. In particolare, per gli interessi di dilazione si prevede che gli stessi non possano essere applicati qualora la soglia per l'applicazione della rateizzazione sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Spunti per la consultazione

- S.16** *Si condivide la proposta di introdurre una periodicità di riscossione almeno semestrale per le gestioni che adottano una tariffazione puntuale?*
- S.17** *Si ritiene opportuno introdurre una periodicità di riscossione maggiore per le utenze non domestiche?*
- S.18** *Per le gestioni in cui si applica la TARI presuntiva si ritiene opportuno segnalare ulteriori elementi da tenere in considerazione riguardo la soglia del 30-50 % rispetto al valore medio dell'importo annuale calcolato sui due (2) anni precedenti?*
- S.19** *Per le gestioni in cui si applica la tariffazione puntuale, si ritiene condivisibile la soglia del 30-50% del valore dell'addebito medio riferito ai documenti di riscossione emessi nel corso degli ultimi dodici (12) mesi?*
- S.20** *Si condivide la proposta di introdurre un valore soglia della singola rata pari a 50 euro e la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative in base alle condizioni economiche dell'utente?*
- S.21** *Si condivide la proposta di maggiorare le rate degli interessi di dilazione e degli interessi di mora e di non prevedere l'applicazione degli interessi di dilazione qualora la soglia per l'applicazione della rateizzazione sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore?*
- S.22** *Si condivide la proposta di introdurre un termine per la richiesta della rateizzazione da parte dell'utente? Si ritiene congruo il termine fissato per la richiesta di*

rateizzazione pari ai 10 giorni solari successivi alla scadenza del termine di pagamento riportato sul documento di riscossione?

Motivare le risposte.

- 5.11 Per quanto attiene al tema delle rettifiche per le gestioni in cui si applica la TARI, alcuni rispondenti e un'Associazione di Enti locali hanno sollevato alcune perplessità in ordine alla fase del processo di riscossione in cui si collocherebbe la richiesta di rettifica, ovvero nell'ambito della riscossione ordinaria del tributo o in quella di riscossione coattiva.
- 5.12 Al riguardo si precisa che l'Autorità è orientata ad adottare per il servizio rifiuti urbani la definizione di richiesta di rettifica degli importi non dovuti già implementata nell'ambito degli altri settori regolati, laddove per richiesta di rettifica si intende qualsiasi comunicazione scritta fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati. Ne consegue che la regolazione dell'Autorità interesserà esclusivamente le richieste di rettifica, come sopra definite, che pervengono nell'ambito della sola riscossione ordinaria.
- 5.13 Sempre in analogia a quanto disposto per gli altri servizi regolati ed in un'ottica di tutela degli utenti, si precisa che la richiesta di rettifica avvia un procedimento comprensivo sia della fase di verifica, ricalcolo dell'importo addebitato e riscontro di merito alla lamentela dell'utente, sia della fase (eventuale) del rimborso all'utente.
- 5.14 Ciò premesso, in ordine alle osservazioni pervenute in merito alla specialità del procedimento di rimborso dei tributi locali, si osserva che l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche nell'ipotesi in cui sia riferito ad un tributo, rimane un'attività di erogazione di un servizio agli utenti e, come tale, soggetto ai poteri di direttiva che l'articolo 2, comma 12, della legge 481/95 riconosce all'Autorità.
- 5.15 Si conferma pertanto l'orientamento dell'Autorità di introdurre l'obbligo in capo ai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, sia in regime di TARI che di tariffa corrispettiva, fatte salve le norme speciali sull'autotutela, sul rimborso e sul giudizio tributario, di adottare, la procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati illustrata nel precedente documento per la consultazione e descritta in dettaglio all'Articolo 30 dello Schema di provvedimento allegato, al fine di tutelare ulteriormente l'utente e prevenire eventuali contenziosi.
- 5.16 Con riferimento alle modalità di rimborso, si conferma, per entrambi i regimi tariffari, che l'accredito debba essere effettuato dal gestore attraverso la detrazione dell'importo addebitato nel primo documento di riscossione utile, ovvero con rimessa diretta nei casi in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nel documento di riscossione o la data emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto del livello generale di qualità prospettato per l'indicatore *Tempo di rettifica degli importi non dovuti*. Resta salva la facoltà del gestore di

accreditare l'importo dovuto nel primo documento di riscossione utile qualora tale importo sia inferiore a 50 euro.

- 5.17 Rispetto al menzionato indicatore, già illustrato nel precedente documento per la consultazione, alcuni rispondenti hanno formulato delle osservazioni sulla quantificazione dello standard prospettato, pari a 60-90 giorni lavorativi ritenendo lo stesso troppo stringente rispetto alle prassi correntemente adottate.
- 5.18 A tal proposito, l'Autorità - tenuto conto dei tempi di rimborso riscontrati nelle raccolte dati 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019¹⁵, in media pari a valori inferiori o uguali a 90 giorni lavorativi per la tariffa corrispettiva e a 110 giorni lavorativi per la TARI - accogliendo in parte le osservazioni pervenute - è orientata a prevedere per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV e per il primo periodo regolatorio uno standard generale compreso fra gli 80-100 giorni lavorativi al fine di contemperare le esigenze gestionali e organizzative dei gestori con quelle di tutela degli utenti finali favorendo al contempo la graduale convergenza verso lo standard garantito negli altri settori regolati¹⁶.
- 5.19 L'Autorità è, inoltre, orientata a prevedere che tutti gli utenti che inviano al gestore una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati debbano ricevere, indipendentemente dall'esito della verifica, una comunicazione motivata nella quale sia esplicitato, in particolare, anche il dettaglio del calcolo effettuato corredato dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente.
- 5.20 Conseguentemente, l'Autorità intende introdurre per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, un ulteriore indicatore di qualità, ovvero il *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati* cui associare uno standard generale nel rispetto del limite massimo variabile compreso fra i 40-60 giorni lavorativi differenziato in relazione allo Schema regolatorio di riferimento, secondo quanto indicato all'articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato¹⁷.
- 5.21 Con riferimento, infine, a quanto prospettato nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF in relazione alle modalità di pagamento, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'obbligo per tutti i gestori di offrire - sino a quando non si giungerà

¹⁵ Con la determina 3/2019 – DRIF l'Autorità ha dato avvio a una raccolta dati finalizzata all'acquisizione di informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade. Con la successiva determina 4/2019 – DRIF è stata aperta una seconda raccolta dati rivolta ai soggetti che al 31 dicembre 2018 effettuavano l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in quanto non espressamente ricompresi tra i soggetti interessati dagli obblighi della precedente determina.

¹⁶ Nel servizio idrico integrato il termine per il rimborso è fissato a 60 giorni lavorativi (art. 44 RQSII, delibera 655/2015/R/IDR), laddove l'utente abbia già pagato o richiesto la rateizzazione degli importi. Nel settore elettrico e del gas, nel caso di fattura già pagata o rateizzabile, sono previsti 60 giorni solari; 90 giorni, in caso di fatturazione quadrimestrale (articolo 15 TIQV, delibera 413/2016/R/COM).

¹⁷ Nel servizio idrico integrato il termine per la risposta alle richieste di rettifica è fissato a 30 giorni lavorativi (artt. 43 e 44 e tabelle 1 e 2, RQSII delibera 655/2015/R/ IDR). Nel servizio elettrico e del gas il termine è fissato a 40 giorni solari (articoli 8 e 14, TIQV, delibera 413/2016/R/ COM).

all'esclusivo utilizzo della piattaforma *PagoPA* per tutti i pagamenti verso la pubblica amministrazione¹⁸ - almeno una modalità di pagamento gratuita per la fruizione del servizio di gestione dei rifiuti.

5.22 Per le sole gestioni in cui si applica la tariffa corrispettiva si prospetta, inoltre, che i gestori, analogamente a quanto previsto per gli altri settori regolati, mettano a disposizione dell'utente almeno i mezzi di pagamento di seguito indicati, lasciando ai gestori stessi la facoltà di offrirne di ulteriori, in accordo con l'Ente territorialmente competente:

- a) versamento presso gli uffici postali;
- b) versamento tramite sportello bancario;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carte di credito;
- e) assegni circolari o bancari.

5.23 Da ultimo, in analogia con gli altri settori regolati e a maggior tutela degli utenti, l'Autorità è inoltre orientata a fissare per tutte le gestioni, indipendentemente dalla tariffa applicata, il termine di scadenza per il pagamento dei documenti di riscossione, in almeno 20-30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione, prevedendo altresì che sia il termine di pagamento che quello di emissione vengano chiaramente riportati nel documento medesimo.

Spunti per la consultazione

S.23 *Si condivide la definizione di richiesta di rettifica degli importi non dovuti che l'Autorità intende adottare in analogia con quanto disposto per la rettifica di fatturazione negli altri settori regolati?*

S.24 *Si condivide quanto prospettato per l'indicatore tempo di rettifica degli importi non dovuti?*

S.25 *Si condivide quanto prospettato per l'indicatore tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica?*

S.26 *Si condivide quanto prospettato in relazione alle modalità di pagamento?*

S.27 *Si condivide il termine di scadenza per il pagamento pari ad almeno 20-30 giorni solari dall'emissione del documento di riscossione?*

¹⁸ I Comuni sono attualmente tenuti ad integrare nei propri sistemi di incasso la piattaforma *PagoPa* entro il 28 febbraio 2021 al fine di consentire ai cittadini di effettuare i pagamenti con uno qualsiasi dei mezzi elettronici messi a disposizione dalla piattaforma *PagoPa*. Tuttavia, possono utilizzare tutti gli strumenti di incasso previsti all'articolo 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, ovvero versamento diretto sul conto corrente di tesoreria dell'ente impositore, versamento diretto sul conto corrente postale dell'ente impositore, delega bancaria - F24 -, strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dagli enti impositori. Si veda al riguardo il chiarimento del Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione in risposta alle richieste di chiarimento dell'Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato (n. S4007 del 5 novembre 2020) e di ANCI (richiesta di chiarimento del 13 novembre 2015 a seguito della segnalazione dell'AGCM relativa alla disciplina delle modalità di pagamento alle pubbliche amministrazioni).

Motivare le risposte.

6. Modalità di riscossione per la tariffazione puntuale

- 6.1 Come anticipato, su alcuni profili relativi alla riscossione, per le gestioni in cui si applica la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale, l’Autorità è orientata a integrare l’impostazione illustrata nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, introducendo in un’ottica di convergenza settoriale e alla luce delle diverse prassi in materia già in parte riscontrate nelle Carte della qualità vigenti, alcune misure finalizzate ad accrescere la trasparenza e la comprensione degli utenti circa gli importi addebitati e i processi di riscossione.
- 6.2 In particolare, le misure che si intendono adottare sono volte a favorire una corretta trasmissione del segnale di prezzo al fine di incentivare comportamenti virtuosi di efficienza e di riduzione della produzione di rifiuti da parte degli utenti, anche attraverso una rappresentazione degli importi addebitati coerenti con i conferimenti realmente effettuati nel periodo oggetto di riscossione.
- 6.3 A tal proposito, l’Autorità ritiene necessario definire puntualmente il periodo di riferimento cui si riferisce il documento di riscossione, ovvero il tempo intercorrente tra il primo e l’ultimo giorno cui è riferito il documento di riscossione, e assicurare, allo stesso tempo, che sia garantita la coerenza dello stesso con la periodicità di riscossione.
- 6.4 In relazione al periodo di riferimento si ritiene inoltre opportuno specificare che l’indicazione dello stesso possa non applicarsi: a) nei casi in cui l’attivazione o la variazione del servizio avvenga nel corso del periodo di riscossione prestabilito; b) al documento di riscossione di chiusura per cessazione del servizio, qualora il periodo che rimane da riscuotere non coincida con la periodicità di riscossione prestabilita.
- 6.5 Il documento di riscossione inviato dal gestore nel caso di chiusura per cessazione, definita all’articolo 33 dello Schema di provvedimento allegato, dovrà inoltre riportare eventuali conguagli relativi alla riscossione di periodi precedenti o derivanti da richieste di rettifiche degli importi addebitati.
- 6.6 Con l’obiettivo, quindi, di promuovere una modalità di riscossione più efficace e incentivare così il rispetto della corrispondenza tra la periodicità di riscossione e il periodo di riferimento, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, si intende introdurre l’indicatore *Tempo per l’emissione del documento di riscossione* misurato come il tempo intercorrente tra l’ultimo giorno del periodo di riferimento del documento di riscossione e il giorno di emissione del medesimo da parte del gestore, cui associare uno standard generale pari a 30-50 giorni solari per una percentuale di prestazioni erogate compresa tra il 70% e il 95%, in relazione allo Schema regolatorio

di riferimento, secondo quanto indicato all'articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato¹⁹.

- 6.7 In aggiunta, l'Autorità ipotizza che il *Tempo di emissione dei documenti di riscossione*, così definito, vada rispettato anche con riferimento al documento di riscossione di chiusura per cessazione del servizio. In tal caso, il tempo per la verifica dell'indicatore decorre dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione da parte del gestore, ovvero dalla data in cui interverrà la cessazione se successiva alla data di ricevimento della richiesta.

Spunti per la consultazione

- S.28** *Si concorda con quanto prospettato in tema di periodo di riferimento dei documenti di riscossione?*
- S.29** *Si ritiene congrua la quantificazione dello standard generale associato all'indicatore di qualità Tempo di emissione dei documenti di riscossione?*
- S.30** *Si condividono le proposte dell'Autorità in materia di documento di riscossione di chiusura a seguito della cessazione servizio?*
- S.31** *Si condivide l'ipotesi di non differenziare lo standard generale di qualità associato all'indicatore di qualità Tempo di emissione anche con riferimento al documento di riscossione per cessazione del servizio?*

Motivare le risposte.

7. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata

- 7.1 Per quanto riguarda il ritiro dei rifiuti ingombranti, numerosi rispondenti hanno condiviso l'orientamento dell'Autorità di garantire in tutte le gestioni il ritiro a domicilio di tali rifiuti senza oneri aggiuntivi per l'utente che lo richieda, ferma restando l'esigenza di introdurre specifiche limitazioni sul numero di ritiri e di rifiuti ingombranti ritirati, al fine di contenere l'incremento dei costi derivante dal prevedibile aumento delle richieste per effetto delle modifiche normative in materia di qualificazione dei rifiuti urbani introdotte dal d.lgs. 116/2020 e in considerazione dell'esigenza di fornire comunque all'utente un corretto segnale di costo del servizio nel rispetto del principio "chi inquina paga".
- 7.2 Peraltro, sul tema, diversi *stakeholder* hanno suggerito di valutare l'introduzione della misura in relazione alla disponibilità sul territorio di Centri di raccolta o di sistemi alternativi al servizio domiciliare, nonché alla diffusione di fenomeni di abbandono, prevedendo comunque un contributo minimo (pari al costo del trasporto)

¹⁹ Per gli altri settori regolati il tempo di emissione è pari a 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e costituisce uno standard specifico il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico (artt. 36 e 67.1, RQSII, delibera 655/2015/R/IDR, artt. 4.2 e 16.1, TIF, delibera 463/2016/R/COM).

in capo all'utente per il ritiro a domicilio nei contesti in cui il modello di gestione adottato preveda invece il conferimento gratuito presso i Centri di raccolta, allo scopo di promuovere comportamenti virtuosi da parte degli utenti anche con riferimento alla sostenibilità ambientale, riducendo, al contempo, la pressione sul servizio pubblico di raccolta, con conseguenti benefici in termini di contenimento dei costi del servizio.

- 7.3 Inoltre, alcuni soggetti hanno proposto di estendere la regolazione prospettata dall'Autorità per i rifiuti ingombranti a tutti i servizi di ritiro a domicilio su chiamata, al fine di garantire regole chiare ed omogenee per l'erogazione della prestazione, anche con riferimento ad altre frazioni merceologiche di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate nelle singole gestioni (ad esempio, sfalci e potature, RAEE).
- 7.4 Ciò premesso, l'Autorità, in considerazione della necessità di garantire il servizio a tutti gli utenti che già beneficiano di questa misura, di disincentivare l'abbandono dei rifiuti in particolare nelle gestioni prive di servizi alternativi o integrativi al ritiro domiciliare, e di proteggere alcune categorie di utenti "fragili" - quali, ad esempio, le persone anziane o diversamente abili che non possono recarsi fisicamente presso i Centri di raccolta ovvero gli utenti domestici in condizioni economico-sociali disagiate - intende confermare gli orientamenti presentati nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF, accogliendo tuttavia favorevolmente alcuni suggerimenti pervenuti. In particolare, si valuta:
- a) di estendere - laddove previsto nel Contratto di servizio - le disposizioni prospettate per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate, allo scopo di garantire uniformità nell'erogazione di prestazioni analoghe;
 - b) nelle gestioni in cui sono stati attivati servizi integrativi o alternativi al servizio domiciliare (ad esempio, Centri di raccolta o *ecopoint*), e al fine di contenere l'incremento dei costi a fronte di benefici attesi marginali, di consentire all'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali e con il gestore, di applicare - qualora già previsto - un corrispettivo minimo in capo all'utente (non superiore al costo del trasporto) per il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e delle altre frazioni di rifiuti di cui alla precedente lettera a), ad eccezione degli utenti fragili a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.
- 7.5 Per quanto riguarda invece le limitazioni all'accesso alla prestazione senza oneri aggiuntivi, poiché i criteri e i valori soglia individuati dagli *stakeholder* risultano eterogenei, l'Autorità - allo scopo di facilitare l'accesso alla prestazione - valuta di assicurare agli utenti come minimo uno - due ritiri mensili a domicilio (almeno a bordo strada) per un massimo di 5 pezzi ciascuno, fatte salve le eventuali condizioni di ritiro migliorative previste dal Contratto di servizio/Carta della qualità vigenti. Ne consegue che, nelle gestioni in cui il servizio di ritiro viene programmato in giorni

prestabiliti del calendario della raccolta, la frequenza di passaggio dovrà essere almeno quindicinale. In tali casi, lo standard generale associato all'indicatore *Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata* si intende pari a 15 giorni lavorativi. Diversamente, in assenza di una frequenza programmata di erogazione della prestazione, al fine di ridurre il rischio di un'esposizione anticipata dei rifiuti rispetto alla data concordata con il gestore, come evidenziato da un'Associazione di Consumatori, si ritiene opportuno fissare lo standard generale pari a 10 giorni lavorativi.

- 7.6 Inoltre, tenuto conto che alcuni gestori programmano l'erogazione della prestazione in giorni prestabiliti indicati nel calendario della raccolta, e al fine di favorire la presentazione delle richieste mediante servizio telefonico (così abbreviando i tempi per l'ottenimento della prenotazione), l'Autorità intende definire i contenuti minimi che il gestore è tenuto a registrare in presenza di una richiesta di ritiro da parte dell'utente - necessari a consentire l'identificazione dell'utente e della relativa utenza, nonché dei rifiuti da ritirare - senza, tuttavia, prevedere anche l'obbligo di adozione di una specifica modulistica, così semplificando le procedure in capo ai gestori.

Spunti per la consultazione

- S.32** *Si concorda con quanto prospettato dall'Autorità in materia di servizi di ritiro su chiamata?*
- S.33** *In particolare, si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC la possibilità di estendere le disposizioni prospettate per il ritiro dei rifiuti ingombranti anche al ritiro su chiamata di altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione (ad esempio, sfalci e potature, RAEE), e laddove già previsto dal Contratto di servizio?*
- S.34** *Si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore, la facoltà di applicare, laddove già previsto, un contributo minimo in capo all'utente per il servizio di ritiro su chiamata, sulla base di determinate condizioni (ad esempio, disponibilità di infrastrutture alternative al servizio domiciliare)?*
- S.35** *Nello specifico, si condivide che tale contributo non possa superare il costo del trasporto e che agli utenti fragili venga sempre garantito il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi? Quali criteri possono essere adottati per individuare tali utenti e quali modalità operative devono essere prospettate per favorire l'applicazione della misura?*
- S.36** *Si ritiene corretto il valore soglia di almeno due ritiri annui mensili almeno bordo strada e di 5 pezzi per ciascun ritiro?*
- S.37** *Si condivide la quantificazione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? Nello specifico, si condivide l'introduzione di uno standard differenziato in relazione all'organizzazione del servizio di ritiro (servizio programmato in giorni prestabiliti del calendario della raccolta vs servizio pianificato in relazione alla richiesta dell'utente)?*

Motivare le risposte.

8. Continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade

- 8.1 Per quanto riguarda le proposte di regolazione in materia di continuità e regolarità del servizio, i rispondenti, pur esprimendo una generale condivisione degli orientamenti prospettati dall'Autorità nel precedente documento per la consultazione, hanno suggerito alcune modifiche e/o integrazioni in considerazione delle attuali modalità di organizzazione del servizio, anche al fine di contenere l'incremento dei costi sottostanti le misure prospettate.
- 8.2 Sul tema della classificazione delle interruzioni, alcuni soggetti ritengono opportuno registrare solo quelle di media-alta intensità, espressa in termini di utenze potenzialmente coinvolte dalla mancata esecuzione del servizio. Più in dettaglio, è stato evidenziato che il servizio non effettuato regolarmente possa generare un disagio rilevante sia nel caso in cui interessi aree estese - come, ad esempio, un intero Comune o quartiere di una città - sia aree più limitate, quali intere vie o porzioni significative di queste, ovvero in assenza di altre forme di conferimento (come nel caso della raccolta domiciliare).
- 8.3 Relativamente alla quantificazione del parametro *tempo di recupero* del servizio non effettuato puntualmente, i valori emersi dalla consultazione sono eterogenei e variano da 12-24 ore a 5 giorni lavorativi. Nello specifico, alcuni *stakeholder* ritengono che la quantificazione di tale parametro debba essere differenziata in relazione a molteplici fattori, quali - a titolo non esaustivo - la modalità di raccolta (stradale/di prossimità o domiciliare), la frazione di rifiuto, la morfologia del territorio, la densità abitativa, l'affluenza turistica, la frequenza programmata. Inoltre, viene evidenziato che nei contesti in cui il servizio è organizzato per fasce orarie (e, dunque, non continuo) - ad esempio, nel primo semiperiodo giornaliero (dalle 6.00 alle 12.00) - un tempo di recupero pari a 12 ore comporterebbe la necessità di lavoro straordinario, con conseguente incremento dei costi a fronte di benefici attesi non sempre percepiti dall'utente.
- 8.4 Infine, relativamente all'individuazione delle cause di forza maggiore, la maggioranza dei rispondenti ritiene opportuno considerare, in aggiunta a quanto già previsto negli altri settori regolati dall'Autorità (dove fra le cause di forza maggiore si indicano: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi), ulteriori cause peculiari del settore dei rifiuti, quali, ad esempio, situazioni di traffico veicolare molto intenso o interrotto, situazioni meteorologiche avverse, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento per il servizio di raccolta e trasporto. Per quest'ultima causa, diversi soggetti evidenziano la difficoltà nell'attribuzione della responsabilità dell'interruzione tra le parti (gestore della raccolta e trasporto vs gestore dell'impianto trattamento). Ciò può dipendere infatti da quanto previsto nel Contratto di servizio e dalla corretta condotta del gestore della raccolta e trasporto rispetto all'utilizzo di tutta la capacità di deposito disponibile.

- 8.5 Alla luce delle evidenze emerse, l’Autorità, accogliendo favorevolmente alcuni dei suggerimenti presentati, è orientata a classificare le interruzioni in relazione all’estensione dell’area interessata (intero Comune, zone ampie che interessano interi quartieri o zone limitate ad alcune vie o alcune utenze) dalla mancata esecuzione del servizio - in quanto rappresentativa del numero di utenze potenzialmente coinvolte - rimodulando gli obblighi posti in capo al gestore al fine di bilanciare i maggiori costi a carico dell’utente con i benefici incrementali garantiti dall’introduzione di misure più stringenti. Ai fini della corretta individuazione del tempo di recupero in relazione al disagio recato all’utente, per il servizio di raccolta e trasporto si intende tenere conto altresì della disponibilità per l’utente di altre forme di conferimento (non presenti nel caso di raccolta domiciliare)²⁰.
- 8.6 Per quanto riguarda invece il parametro tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente (al fine di non generare l’interruzione), l’Autorità è orientata a prevedere valori differenziati in relazione alle caratteristiche della gestione (densità abitativa e affluenza turistica) e al tipo di servizio. Nello specifico, si intendono prevedere, per la raccolta e trasporto, valori diversificati anche sulla base del modello di raccolta (domiciliare vs stradale/di prossimità) e della frazione di rifiuto interessata dalla mancata esecuzione del servizio (organico vs altre frazioni per tener conto del maggiore disagio arrecato in termini di esalazione maleodoranti dalla frazione organica), mentre per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in funzione della frequenza programmata.
- 8.7 Infine, in considerazione del fatto che alcuni disservizi possono non essere imputabili al gestore, l’Autorità è orientata a tener conto di quanto segnalato dai rispondenti rispetto alle specificità del settore rifiuti, integrando le cause di forza maggiore già previste negli altri settori regolati con le situazioni di traffico interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di atti di pubblica autorità e con le situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate. Inoltre, con particolare riferimento all’indisponibilità degli impianti di trattamento, in considerazione dell’eterogeneità delle casistiche emerse dalla consultazione, si rilevano profili di criticità in merito all’attribuzione a priori delle responsabilità tra i diversi soggetti coinvolti, valutando pertanto di attribuire all’ETC il compito di verificare l’effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all’utilizzo da parte dello stesso di tutta la capacità di deposito disponibile.

Spunti per la consultazione

S.38 *Si concorda con l’orientamento di classificare le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade in relazione all’estensione*

²⁰ Per maggiori dettagli sulla classificazione delle interruzioni e sul parametro *tempo di recupero* si rimanda agli articoli 40, 41, 47, e 48 dello Schema di provvedimento allegato. Confermando quanto illustrato nel precedente documento per la consultazione, l’Autorità prospetta l’applicazione di tali misure solo alle gestioni dello Schema IV.

dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio, nonché alla disponibilità di modalità di conferimento alternative?

S.39 *Si condividono i criteri di differenziazione del parametro tempo di recupero e la relativa quantificazione?*

S.40 *Si ritengono esaustive le cause di forza maggiore prospettate dall'Autorità?*

S.41 *Nello specifico, si condivide il coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per le cause di interruzioni dovute all'indisponibilità degli impianti di trattamento?*

Motivare le risposte.

Raccolta e trasporto

- 8.8 Con riferimento all'obbligo di mappatura dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità prospettato nel precedente documento per la consultazione, numerosi soggetti ritengono che l'informazione sull'età dei contenitori non sia rilevante ai fini della loro funzionalità. Dal momento che la mappatura ha la finalità di fornire una rappresentazione aggiornata delle aree di raccolta presenti nella gestione - e non, invece, del singolo contenitore - accogliendo, quanto suggerito dagli *stakeholder*, in un'ottica di semplificazione delle procedure in capo ai gestori e al fine di contenere l'incremento dei costi del servizio, l'Autorità ritiene opportuno limitare il *set* informativo al numero di contenitori stradali e di prossimità installati e alle frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato all'interno della singola area, tenuto conto che a ciascuna frazione merceologica può corrispondere una diversa frequenza di svolgimento del servizio.
- 8.9 Per quanto riguarda invece l'obbligo di predisposizione del *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, alcuni rispondenti ritengono che l'indicazione della fascia oraria riduca in modo significativo la flessibilità e l'ottimizzazione gestionale. Sul tema, l'Autorità ritiene non accoglibile tale suggerimento, tenuto conto che l'indicazione della fascia oraria per strada/via (e non per singolo operatore/automezzo) risulta necessaria ai fini della rilevazione delle interruzioni e della durata delle stesse, nonché degli indicatori di puntualità del servizio. Inoltre, per una corretta rilevazione delle interruzioni, l'Autorità intende prevedere che, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, sia possibile evincere la data e la fascia oraria di programmazione del servizio e la frazione merceologica di rifiuto oggetto di raccolta.
- 8.10 Relativamente all'obbligo di adozione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree raccolta stradale e di prossimità*, previsto per le gestioni degli Schemi III e IV, alcuni rispondenti propongono di modulare l'introduzione della misura in relazione al grado di digitalizzazione della gestione. Al riguardo, l'Autorità - accogliendo tale suggerimento - intende prevedere tale obbligo solo nelle gestioni in cui non siano già

stati installati sistemi di controllo da remoto del livello di riempimento dei contenitori.

- 8.11 Inoltre, allo scopo di garantire l'efficacia dei controlli, l'Autorità prospetta di ricomprendere tra i contenuti minimi del Piano la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio, basso), definito anche sulla base dei reclami e delle segnalazioni di disservizi ricevuti dal gestore, al fine di garantire il presidio - e, dunque, una maggiore frequenza dei controlli - delle aree più critiche. Infine, si intende prevedere il coinvolgimento dell'ETC sia nell'approvazione del Piano predisposto dal gestore sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità, sia nello svolgimento delle ispezioni, in quanto ritenuto dalla maggioranza dei rispondenti il soggetto dotato di adeguati profili di terzietà.
- 8.12 Riguardo invece alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, alcuni rispondenti ritengono necessario modulare le tempistiche di recupero delle stesse (e, dunque, la durata) in relazione a diversi aspetti - quali, ad esempio, la frequenza del servizio, l'affluenza turistica, le caratteristiche del territorio - e suggeriscono un allungamento dello standard prospettato per la raccolta domiciliare (pari a 12 ore), considerato troppo stringente. Sul tema, l'Autorità ritiene che la differenziazione ipotizzata per il parametro *tempo di recupero* al precedente punto 8.6 consenta già di intercettare le peculiarità organizzative del servizio nelle diverse gestioni. Inoltre, si intende prevedere l'introduzione - solo per le gestioni dello Schema IV - dell'indicatore *Durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto*, inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, cui associare uno standard generale pari a 24 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra l'85% e il 90%.
- 8.13 Infine, in considerazione dell'allungamento del periodo regolatorio rispetto a quanto prospettato nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF e in analogia con gli altri settori regolati, l'Autorità valuta altresì di prevedere - a partire dal 1° gennaio 2025 e solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV - l'introduzione dell'indicatore *Numero di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto*, rimandando la quantificazione del relativo standard di qualità all'analisi dei dati e delle informazioni sulle interruzioni comunicati all'Autorità in ottemperanza agli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Capitolo 11, con riferimento ai primi due anni del periodo regolatorio (2023 e 2024).

Spunti per la consultazione

- S.42** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo ai profili di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto?*
- S.43** *In particolare, si ritiene esaustivo il set di informazioni prospettato per il Programma delle attività di raccolta e trasporto, anche ai fini delle successive attività di*

rilevazione degli indicatori di puntualità del servizio, nonché di registrazione delle interruzioni?

- S.44** *Si condivide l'orientamento di prevedere il coinvolgimento dell'ETC nell'approvazione del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità e nello svolgimento dei controlli, in qualità di soggetto dotato di adeguati profili di terzietà?*
- S.45** *Si concorda con la previsione di modulare l'introduzione dell'obbligo di adozione del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al grado di digitalizzazione della gestione?*
- S.46** *Si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali di qualità associati agli indicatori di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto?*
- S.47** *In particolare, si condivide l'orientamento dell'Autorità di non introdurre elementi di differenziazione nella quantificazione degli standard di qualità associati a tali indicatori, in relazione, per esempio, al modello di raccolta e alla frazione di rifiuti?*
- S.48** *Si condivide la previsione di introdurre, a partire dal 1° gennaio 2025 e solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, l'indicatore Numero di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?*

Motivare le risposte.

Spazzamento e lavaggio delle strade

- 8.14 Per quanto riguarda l'obbligo di predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*, , alcuni soggetti evidenziano la difficoltà di pianificare le attività di spazzamento delle strade, in ragione delle modifiche anche repentine a cui è soggetta tale attività per condizioni meteorologiche avverse, manifestazioni, eventi o particolari situazioni di traffico veicolare. Sul tema, peraltro, si ritiene che l'eventuale variazione dei servizi pianificati sia giustificabile solo in presenza di eventi riconducibili alle cause di forza maggiore. Infine, per assicurare la corretta rilevazione delle interruzioni, l'Autorità intende prevedere che, per ciascuna strada/area mercatale della gestione e su base giornaliera, sia possibile evincere la data e la fascia oraria di programmazione del servizio.
- 8.15 Relativamente alle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in analogia con quanto prospettato per il servizio di raccolta e trasporto, l'Autorità intende prevedere solo per le gestioni dello Schema IV:
- a) l'introduzione dell'indicatore *Durata dell'interruzione del servizio spazzamento e lavaggio delle strade*, inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, a cui associare uno standard generale pari a 24 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra l'85% e il 90%;

- b) a partire dal 1° gennaio 2025, l'adozione dell'indicatore *Numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*, rimandando la fissazione dello standard di qualità all'analisi dei dati e delle informazioni sulle interruzioni comunicati all'Autorità in ottemperanza agli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Capitolo 11, con riferimento ai primi due anni del periodo regolatorio (2023 e 2024).

8.16 Per una più puntuale descrizione degli obblighi e degli indicatori di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, si rimanda al Titolo IX e al Titolo X dello Schema di provvedimento allegato.

Spunti per la consultazione

S.49 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo ai profili di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?*

S.50 *In particolare, si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali di qualità associati agli indicatori di puntualità del servizio e durata delle interruzioni?*

Motivare le risposte.

9. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

- 9.1 Per quanto riguarda gli orientamenti in materia di sicurezza del servizio illustrati nella precedente consultazione, tenuto conto delle osservazioni ricevute, nel presente documento l'Autorità prospetta la semplificazione delle casistiche ricomprese nel pronto intervento del gestore e il rafforzamento della trasparenza nei confronti degli utenti, valutando di integrare gli obblighi informativi già previsti dal TITR con la pubblicazione dei recapiti telefonici per il servizio di Pronto intervento e le casistiche in esso ricomprese.
- 9.2 Più in dettaglio, per quanto riguarda la tassonomia degli interventi effettuati dai gestori, a seguito di ulteriori approfondimenti, è emerso che nella maggioranza dei casi le segnalazioni degli utenti si riferiscono a disagi dovuti al mancato rispetto delle condizioni contrattuali (a titolo non esaustivo, contenitori maleodoranti, abbandono di rifiuti, non adeguate condizioni igieniche delle aree di raccolta), ovvero a richieste di intervento (quali, ad esempio, l'errato posizionamento o il rovesciamento dei cassonetti della raccolta o la rimozione dei rifiuti abbandonati, laddove non ostacolano la normale viabilità) che non generano situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, e le cose. In considerazione di ciò, l'Autorità è orientata a ricomprendere tali prestazioni tra i profili di qualità contrattuale, classificandole come segnalazioni per disservizi e non più richieste di pronto intervento, così contribuendo anche a contenere l'incremento dei costi del servizio.

- 9.3 L'Autorità ritiene altresì opportuno, ai fini di garantire la sicurezza, ricomprendere nel pronto intervento gli interventi finalizzati a prevenire situazioni di pericolo o danni all'ambiente, persone o cose, quali:
- a) la rimozione di rifiuti abbandonati se ostacolano la normale viabilità o generano situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
 - b) la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
 - c) l'errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.
- 9.4 Considerate le osservazioni di alcuni soggetti che hanno segnalato come spesso tali interventi non siano inclusi nel contratto di affidamento del servizio, l'Autorità è orientata a demandare all'Ente territorialmente competente la facoltà di individuare il soggetto responsabile dell'effettuazione di tale servizio.
- 9.5 Oltre a ciò, dato che numerosi rispondenti hanno evidenziato che l'attivazione del servizio di pronto intervento in situazioni di pericolo (inclusa la rimozione dei rifiuti in seguito ad incidenti stradali) sia di competenza delle Forze dell'ordine/Autorità locali - che provvedono a mettere in sicurezza il luogo dell'incidente attraverso fornitori specifici - al fine di evitare che questo strumento venga utilizzato in modo improprio dagli utenti, l'Autorità sta valutando la possibilità di consentire all'ETC (d'intesa con le Associazioni di Consumatori locali) di individuare il soggetto abilitato ad effettuare le richieste di pronto intervento.
- 9.6 Infine, relativamente alla quantificazione dello standard generale di qualità associato all'indicatore *Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento*, alcuni rispondenti ritengono eccessiva la previsione di 2 ore, in particolare per la rimozione dei rifiuti abbandonati, tenuto conto di tutti gli aspetti relativi alla gestione e caratterizzazione del rifiuto. Sul tema, l'Autorità è orientata ad accogliere alcuni dei suggerimenti pervenuti, incrementando lo standard generale fino a 4 ore. Inoltre, in presenza di richieste di intervento riguardanti il ritiro dei rifiuti abbandonati, si valuta di calcolare il tempo di esecuzione della prestazione al netto della durata delle attività prodromiche alla loro rimozione, che in ogni caso non potrà superare i 5 giorni lavorativi, al fine di garantire tempi certi e omogenei di risoluzione della situazione di pericolo. L'Autorità intende altresì introdurre l'obbligo in capo al gestore di mettere in sicurezza l'area oggetto dell'abbandono entro due-quattro (2-4) ore dalla richiesta di pronto intervento.

Spunti per la consultazione

S.51 *Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di ricomprendere la gestione dei disservizi tra i profili di qualità contrattuale?*

S.52 *Si ritiene esaustiva la classificazione delle richieste di pronto intervento prospettate dall’Autorità?*

S.53 *Si condivide la quantificazione degli standard associati all’indicatore Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento?*

Motivare le risposte

10. Indicatori e modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio

- 10.1 Nel precedente documento per la consultazione, con riferimento alle gestioni caratterizzate dall’assenza di un gestore integrato del servizio, l’Autorità - allo scopo di semplificare e favorire l’accesso alle prestazioni - ha prospettato di individuare il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti come referente per i profili di qualità contrattuale, ad eccezione del ritiro dei rifiuti ingombranti, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade come ad esempio in caso di reclami e richieste scritte di informazioni. Contestualmente, l’Autorità ha ipotizzato l’introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori, al fine di assicurare che le informazioni e i dati funzionali all’espletamento della prestazione siano trasmessi a ciascun operatore entro tempi congrui per garantire il rispetto degli standard generali.
- 10.2 Come già anticipato al Capitolo 1, poiché dalla consultazione è emersa una generale condivisione dell’approccio presentato, di seguito vengono illustrati gli orientamenti dell’Autorità in merito alle tempistiche e alle modalità di comunicazione tra gestori volte a favorire certezza ed efficienza dei relativi flussi informativi, necessari al fine di garantire all’utente prestazioni che rispettino gli standard qualitativi minimi.
- 10.3 In primo luogo, con riferimento alle modalità di comunicazione tra gestori si ritiene opportuno stabilire che i relativi flussi siano gestiti esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, da un lato, la massima rapidità, dall’altro, la certezza e la verificabilità dell’avvenuto scambio di dati.
- 10.4 Per quanto riguarda invece le tempistiche di trasmissione dei flussi informativi fra i gestori, si ritiene che le stesse debbano essere definite in modo tale da:
- a) consentire al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade - che deve garantire l’esecuzione della prestazione richiesta dall’utente - di erogare tale prestazione nel rispetto degli standard minimi di qualità prospettati;
 - b) minimizzare i tempi necessari per permettere le interazioni tra i gestori coinvolti.

- 10.5 In particolare, con riferimento ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, ovvero alle richieste di attivazione del servizio e sostituzione delle attrezzature, l’Autorità intende porre in capo al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti l’obbligo di:
- a) inoltrare la richiesta ricevuta dall’utente al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade;
 - b) inviare all’utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.
- 10.6 In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, per le sole gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV, l’Autorità valuta di prevedere tempistiche chiare e certe, per garantire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di svolgere adeguatamente le operazioni di cui al precedente punto 10.5, con un incremento complessivo dello standard di qualità associato alla specifica prestazione di dieci (10) giorni lavorativi.
- 10.7 Più in dettaglio, lo standard garantito all’utente potrebbe essere incrementato di 5 giorni lavorativi per assicurare i flussi di cui al punto 10.5, lettera a), e di ulteriori 5 giorni lavorativi per le comunicazioni di cui al punto 10.5, lettera b), da garantire per una percentuale di prestazioni differenziata in relazione allo Schema regolatorio di riferimento, come indicato all’articolo 57 dello Schema di provvedimento allegato.
- 10.8 Per consentire all’Autorità di verificare il rispetto di un determinato standard generale garantito all’utente, i gestori sono altresì tenuti a registrare i flussi informativi secondo le modalità precisate nel successivo Capitolo 11 e al Titolo XIV dello Schema di provvedimento allegato.
- 10.9 Inoltre, in tutti i casi in cui il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti abbia provveduto tempestivamente ad inoltrare la comunicazione al gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento e lavaggio delle strade e non abbia da questi ricevuto risposta entro il tempo massimo definito per la specifica prestazione, al fine di garantire la massima trasparenza verso l’utente, l’Autorità è orientata a prevedere che lo stesso debba inviare all’utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.
- 10.10 Infine, in un’ottica di tutela dell’utente in ragione della novità dell’intervento regolatorio per il settore, l’Autorità è orientata a disciplinare anche i casi in cui il gestore riceva reclami o richieste scritte di informazioni inerenti a servizi non di sua competenza. In tali casi si prevede che quest’ultimo inoltri il reclamo o la richiesta di informazioni al gestore competente nel rispetto dello standard generale prospettato al precedente punto 10.7. In tali casi, i tempi massimi di trasmissione della risposta all’utente per il gestore competente decorrono a partire dalla data di ricevimento del

reclamo o della richiesta scritta di informazioni da parte del gestore a cui l'utente medesimo si è rivolto fino all'invio a quest'ultimo della risposta scritta.

Spunti per la consultazione

- S.54** *Si condivide la proposta di prevedere che i flussi informativi tra gestori avvengano solo tramite canali che ne assicurano l'immediatezza e la tracciabilità? Si ritiene altresì vi siano altri canali da includere?*
- S.55** *Si ritengono congrui gli incrementi individuati per gli standard, considerando che occorre garantire da un lato una corretta gestione dei flussi e, dall'altro lato, tempi rapidi di risposta all'utente?*
- S.56** *Si condivide l'ipotesi di garantire comunque una prima risposta all'utente in caso di mancata comunicazione da parte del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade?*
- S.57** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere obblighi di trasmissione anche nei casi in cui il gestore riceva reclami o richieste scritte di informazioni inerenti a servizi non di sua competenza?*

Motivare le risposte.

11. Obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità

- 11.1 Al fine di monitorare l'effettiva *performance* conseguita dai gestori e verificare la *compliance* regolatoria, l'Autorità nel documento per la consultazione 72/2021/R/RIF ha prospettato di introdurre obblighi di registrazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità contrattuale e tecnica e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, prevedendo in capo al gestore del servizio l'obbligo di predisporre un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità. La comunicazione, anche in forma sintetica, dei dati registrati all'Autorità verrà poi effettuata mediante un'apposita raccolta dati, con cadenza annuale.
- 11.2 Inoltre, in considerazione dell'elevata frammentazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità ha altresì prospettato il coinvolgimento dell'ETC nel processo di validazione dei dati registrati dal gestore - finalizzato alla verifica della completezza, della coerenza e della congruità dei dati registrati con le informazioni in suo possesso - valutando, in analogia a quanto già previsto per la trasmissione del PEF nell'ambito del MTR (poi confermato anche nel MTR-2), che la comunicazione all'Autorità sia effettuata dall'ETC stesso per tutti i soggetti obbligati che operano nella medesima gestione.
- 11.3 Sul tema, diversi rispondenti ritengono che la comunicazione dei dati all'Autorità debba essere effettuata direttamente dal gestore del servizio, in quanto responsabile dello svolgimento dell'attività e della registrazione dei relativi dati. In particolare, alcuni Enti d'ambito e la loro Associazione hanno espresso perplessità in merito al

coinvolgimento dell'ETC nel processo di validazione dei dati registrati dal gestore, anche tenuto conto delle limitate risorse a disposizione di tali Enti, ritenendo opportuno al più un loro intervento limitatamente alla raccolta delle rendicontazioni (e non anche alla loro validazione), al fine di migliorare la gestione complessiva del sistema dal punto di vista informatico.

- 11.4 Sulla base di quanto emerso dalla consultazione, l'Autorità - allo scopo di semplificare il processo di comunicazione dei dati, alleggerendo al contempo gli oneri amministrativi in capo all'ETC - è orientata a prevedere in capo al gestore del servizio l'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC, il *set* di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione, analogamente a quanto avviene nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato²¹.
- 11.5 Infine, in considerazione della complessità - anche in termini di risorse impegnate - dell'intervento regolatorio prospettato, e tenuto conto dei frequenti avvicendamenti gestionali che caratterizzano il settore per effetto della durata temporalmente limitata degli affidamenti del servizio, l'Autorità è orientata a prevedere per il gestore entrante - allo scopo di garantire la sostenibilità della regolazione - un periodo di adeguamento pari a 6 mesi, a decorrere dalla data di aggiudicazione del bando, ovvero di affidamento del servizio, nel quale non saranno cogenti gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati.
- 11.6 Per una descrizione puntuale dei dati da registrare e di quelli da comunicare all'Autorità e all'ETC, si rimanda al Titolo XIV dello Schema di provvedimento allegato.

Spunti per la consultazione

S.58 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere in capo al gestore del servizio, l'obbligo di comunicare i dati registrati all'Autorità e all'ETC?*

S.59 *Si condivide quanto prospettato dall'Autorità nel caso di avvicendamento gestionale? In particolare, si ritiene congrua la durata del periodo transitorio di adeguamento indicata dall'Autorità?*

S.60 *Si condividono le informazioni da registrare e quelle da comunicare all'Autorità di cui al Titolo XIV dello Schema di provvedimento allegato?*

Motivare le risposte.

²¹ Cfr. Articolo 77 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR e s.m.i. (RQSII).