

# SCHEDA TECNICA

## REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

15/2022/R/rif (\*)

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*, prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un *set* di obblighi di servizio di qualità *contrattuale e tecnica*, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi *standard generali*, differenziati per quattro *schemi regolatori*, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i *Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità* vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti (rinviando ad una fase successiva l'adozione di *standard specifici e indennizzi automatici* a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati).

Il *set* di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato:

- per la *qualità contrattuale*, con riferimento a:
  - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
  - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  - c) Punti di contatto con l'utente;
  - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
  - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la *qualità tecnica*, con riferimento a:
  - a) Continuità e regolarità del servizio;
  - b) Sicurezza del servizio.

Entro il 31 marzo 2022, gli ETC dovranno individuare il posizionamento della gestione nella *Matrice* degli schemi di riferimento, determinando lo *schema regolatorio* e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO

Il provvedimento conferma la possibilità per gli ETC, anche su proposta motivata dei gestori, di definire eventuali *standard* qualitativi migliorativi o ulteriori rispetto a quanto previsto dal TQRIF per lo *schema regolatorio* di riferimento.

Si conferma, inoltre, l'adozione per ogni singola gestione di un'unica *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani* conforme alle disposizioni del TQRIF e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello *schema regolatorio* di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi *standard* di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli *standard* ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC.

In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'ETC integra in un unico testo coordinato i contenuti delle *Carte di qualità* predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Infine, la delibera 15/2022/R/rif integra alcune disposizioni in materia di trasparenza introdotte dal *Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani* allegato alla deliberazione 444/2021/R/RIF al fine di garantire agli utenti, sin dalla fase di avvio della regolazione, certezza e facilità di accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei vari servizi a fruizione diretta dell'utente, nonché un'adeguata conoscenza degli obblighi in capo al gestore.

## APPENDICE – Elementi di dettaglio

In dettaglio, la delibera 15/2022/R/rif (che segue i DCO 72/2021/R/rif e 422/2021/R/rif) stabilisce quanto segue:

- **Qualità contrattuale**

- 1) *Attivazione, variazione e cessazione del servizio*

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta;
    - b. Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari), consentendo all'ETC di prevedere tempistiche più stringenti nelle gestioni in tariffazione puntuale;
    - c. Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti, ovvero:
      - i. *per le richieste di attivazione*, dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile;
      - ii. *per le richieste di variazione e cessazione*, dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, se la richiesta di variazione comporta un incremento del corrispettivo dovuto, gli effetti decorrono in ogni caso dalla data in cui è intervenuta la variazione;
    - d. Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgono, in tutto o in parte, della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- e. Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento);
      - f. Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, differenziato in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi oppure 10 giorni lavorativi per percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 2) *Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni*

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta.

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Introduzione di uno *standard generale* sul tempo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 3) *Punti di contatto con l'utente*

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a) Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza;
- b) Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Obbligo di attivazione dello sportello *online* e facoltà per l'ETC (in accordo con il gestore e d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali) di prevedere, in aggiunta o in alternativa allo sportello *online*, l'apertura di uno o più sportelli fisici al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;
- b. Introduzione dell'indicatore *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*, calcolato su base mensile, in analogia con gli altri settori regolati, per tener conto dei picchi riscontrati nei periodi di maggiore richiesta, e relativa registrazione.

Per le gestioni nel solo *schema regolatorio* IV:

- a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*, pari a 240 secondi.

## 4) *Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione*

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale);
- b. Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo minimo pari a 100 €) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi):
  - i. utenti che dichiarino di essere beneficiari del *bonus sociale per disagio economico* previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - ii. ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
  - iii. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

## 5) *Rettifica degli importi non dovuti*

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati;
- b. Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati.

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Introduzione dell'indicatore *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati* a cui associare uno *standard generale* pari a 60 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento;
- b. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di rettifica degli importi non dovuti* (pari a 120 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 6) Ritiro rifiuti su chiamata

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi uniforme a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi);
- b. Possibilità per l'ETC d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore sotto determinate condizioni (disponibilità nelle gestioni di centri di raccolta o sistemi alternativi al ritiro domiciliare) di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento a:
  - i. la riduzione del numero di ritiri minimi;
  - ii. l'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale;
- c. Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica, quali gli utenti beneficiari del *bonus sociale per disagio economico* previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e gli ulteriori utenti individuati sulla base di criteri definiti dall'ETC;
- d. Estensione - laddove già previsto nel *Contratto di servizio* - delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate.

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di ritiro rifiuti su chiamata* (pari a 15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## 7) Interventi per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Fissazione di uno *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi*, differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, definita in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento);
- b. Adozione di misure specifiche per la raccolta domiciliare, introducendo uno *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare* (oppure di sostituzione laddove tale opzione risulti più efficace e/o economicamente conveniente), differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (10 giorni lavorativi, oppure 15 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, definita in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento).

## • Qualità tecnica

### 1) Continuità e regolarità del servizio

A. La regolazione prevede:

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità;
- b. Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade* (prevedendo per ciascuna strada/via l'indicazione della data e fascia oraria di svolgimento del servizio).

Per le gestioni negli *schemi regolatori* III e IV:

- a. Predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità* laddove non siano stati già implementati sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori o qualora tali sistemi non garantiscano ancora un'adeguata copertura del territorio;
- b. Introduzione di indicatori di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

Per le gestioni nel solo *schema regolatorio* IV:

- a. Classificazione delle interruzioni in relazione all'estensione dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio:
  - i. Interruzioni rilevanti riguardanti un intero Comune o interi quartieri,

- ii. Interruzioni limitate che interessano zone circoscritte (alcune vie o porzioni di vie);
  - b. Differenziazione del parametro tempo di recupero sulla base di criteri rappresentativi delle caratteristiche della gestione (densità abitativa e affluenza turistica) e del tipo di servizio: ad esempio, per il servizio di raccolta e trasporto, il modello di raccolta e la frazione di rifiuto, mentre per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in funzione della frequenza programmata;
  - c. Integrazione delle cause di forza maggiore già previste negli altri settori regolati con le specificità del settore dei rifiuti (coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per i casi di indisponibilità degli impianti di trattamento).
- B. La regolazione prevede inoltre l'introduzione dei seguenti *indicatori di continuità e regolarità del servizio*:
- di “raccolta e trasporto”, con i relativi *standard generali*:  
Per le gestioni negli *schemi regolatori III e IV*:
    - a. “Puntualità del servizio” (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;
    - b. “Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti” (rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nelle singole ispezioni effettuate nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori*) compreso tra l'80% e il 90%.
 Per le gestioni nel solo *schema regolatorio IV*:
    - a. “Durata delle interruzioni” (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto) pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;
    - b. “Numero di interruzioni” (nota: l'indicatore e il relativo *standard* saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).
  - di “spazzamento e lavaggio delle strade”, con i relativi *standard generali*:  
Per le gestioni negli *schemi regolatori III e IV*:
    - a. Puntualità del servizio (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;
 Per le gestioni nel solo *schema regolatorio IV*:
    - a. “Durata delle interruzioni” (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto), pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;
    - b. “Numero di interruzioni” (nota: l'indicatore e il relativo *standard* saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).

## 2) Sicurezza del servizio

Per le gestioni in tutti gli *schemi regolatori*:

- a. Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo;
- b. Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione - per le diverse situazioni di pericolo prospettate dall'Autorità - del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento.

Per le gestioni negli *schemi regolatori II, III e IV*:

- a. Introduzione dello *standard generale* associato all'indicatore *Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento* (pari a 4 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento);
- b. Definizione di un tempo massimo per lo svolgimento delle attività di messa in sicurezza dell'area oggetto dell'abbandono di rifiuti (4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata) e della loro rimozione, ove previsto (15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza).

- **Flussi informativi fra gestori (in caso di servizio non integrato)**

- 1) *Soggetti obbligati*

Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (fatta eccezione per il ritiro dei rifiuti su chiamata, per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per la segnalazione dei disservizi, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, come nel caso dei reclami);

L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

- 2) *Gestione degli obblighi di qualità*

Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori, al fine di garantire il rispetto degli *standard generali* di qualità:

- a. Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati);
- b. Definizione delle tempistiche di trasmissione dei flussi informativi fra i gestori da garantire per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo *schema regolatorio* di riferimento:
  - i. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare il reclamo, e/o la richiesta scritta di informazioni e/o la richiesta di attivazione del servizio (che prevedono la consegna delle attrezzature), dell'utente al gestore competente (gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade);
  - ii. 30 gg lavorativi (per reclami e richieste scritte di informazioni): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade per inviare la risposta scritta per l'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, pari allo *standard minimo* di qualità previsto per la specifica prestazione;
  - iii. 5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi in presenza di un sopralluogo (per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto per la consegna dell'attrezzature all'utente, pari allo *standard minimo* di qualità previsto per la specifica prestazione;
  - iv. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare la risposta scritta all'utente ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.

- **Obblighi di registrazione e comunicazione**

Per le gestioni nel solo *schema regolatorio* I:

- a. Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio (con la precisazione che per tali gestioni, ricomprese nello *schema* I, non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità);

Per le gestioni negli *schemi regolatori* II, III e IV:

- a. Introduzione di modalità predefinite di registrazione e comunicazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità;
- b. Predisposizione di un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale il gestore deve riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità;
- c. Introduzione in capo al gestore del servizio dell'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC il *set* di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione (come nel RQSII);

- d. Per i casi di avvicendamento gestionale nel corso del periodo regolatorio, introduzione di un periodo transitorio di 6 mesi dalla data di affidamento del servizio, in cui non sono cogenti gli obblighi di registrazione.

- **Verifica e pubblicazione dei dati di qualità**

Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di *sunshine regulation*:

- a. obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito *internet*:
  - i. del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli *schemi regolatori*;
  - ii. degli *standard* di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali *standard* (a partire dal 2024);
  - iii. della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,
  - iv. dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- b. l'Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento