

Prime ipotesi di regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Direzione Ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

Milano, 24-25 settembre 2020

SUMMARY

- > Inquadramento generale
- > Esiti ricognizione
- > Finalità e approccio regolatorio



Inquadramento generale

Alberto Grossi Direttore della Direzione Ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

Visione d'insieme (1/2) Qualità contrattuale e qualità tecnica per i profili che hanno impatto direttamente sul singolo utente: continuità, regolarità e sicurezza del servizio I DCO tariffe al II DCO cancello I Focus qualità con group Schema qualità I Delibera I DCO **II Focus** regolazione qualità group qualità qualità Approvazione Avvio Riconoscimento dei maggiori oneri Avvio proposte Contratto di previsti per l'adeguamento agli aggiornamento tariffarie servizio ulteriori obblighi di qualità del **MTR** servizio introdotti dall'Autorità

Settembre-Dicembre 2020

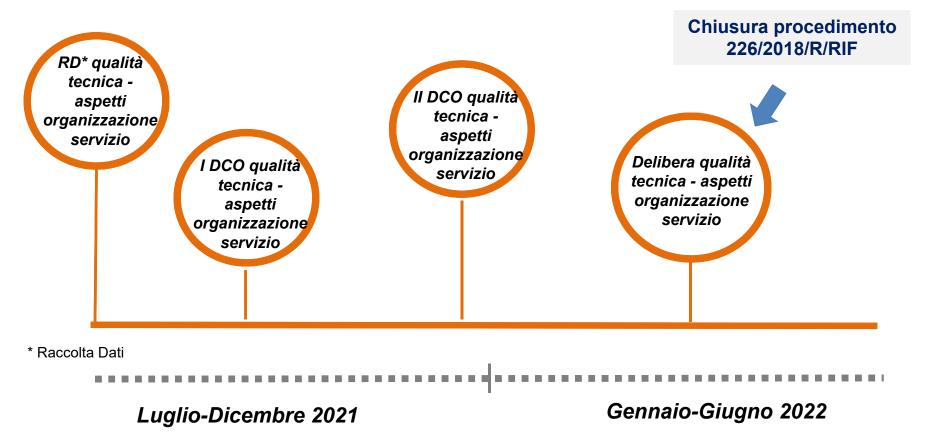
Gennaio-Giugno 2021

Segue...



Visione d'insieme (2/2)

Si prevede di avviare nel secondo semestre 2021 la consultazione sui profili di qualità tecnica inerenti all'organizzazione del servizio (tutela igienico-sanitaria, tutela ambientale e accessibilità), adottando un approccio graduale e in considerazione della complessità dell'argomento e della necessità di svolgere ulteriori approfondimenti





Quadro di riferimento qualità (1/2)

L'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" ha assegnato all'Autorità, tra l'altro, "la 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" e "la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza"



Con la deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF, l'Autorità ha disposto l' avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di regolazione della qualità nel ciclo dei rifiuti urbani



Quadro di riferimento qualità (2/2)

Delibera 226/2018/R/RIF: avvio procedimento

Delibera 444/2019/R/RIF: disposizioni in materia di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati per il periodo di regolazione 1 luglio 2020 - 31 dicembre 2023

Determina 3/DRIF/2019: raccolta dati in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani rivolta ai gestori dell'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade per l'anno 2018

Determina 4/DRIF/2019: raccolta dati relativi alla qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti per l'anno 2018

Testo
Integrato
Trasparenza
Rifiuti

Raccolte dati in materia di qualità del servizio

Partendo dall'inquadramento generale, nella presentazione si illustrano gli esiti della ricognizione e le finalità e l'approccio regolatorio che l'Autorità intende adottare nella regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, avviando fin da subito un confronto con le parti interessate



Esiti ricognizione

Emanuela Peruzzi Unità Qualità e Assetti – Direzione Ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

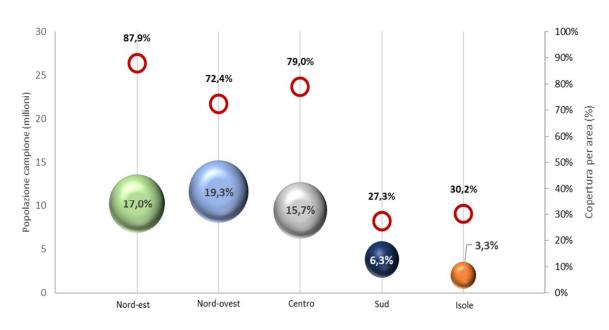
Rappresentatività campione raccolta dati 3/DRIF/2019 (1/14)

Descrizione Panel

Composizione: circa **2.000 gestioni** e più di **700 operatori** che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade

Rappresentatività: 61% della popolazione nazionale (circa 37 milioni di abitanti)

Distribuzione geografica: le gestioni localizzate nel Nord Italia coprono oltre il 36% della popolazione nazionale, il Centro quasi il 16%, e il Sud Italia (comprese le Isole) il 10%



Macro-aree geografiche più rappresentate rispetto alla popolazione residente: Nord-est (88%), Centro (79%), Nord-ovest (72%)



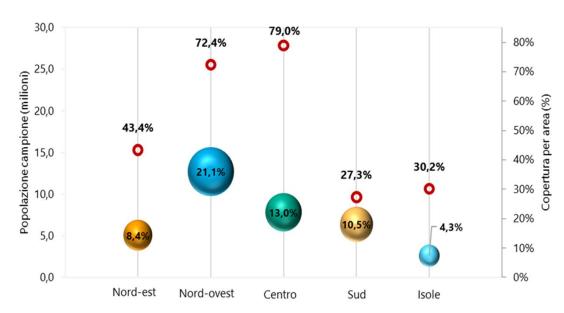
Rappresentatività campione raccolta dati 4/DRIF/2019 (2/14)

Descrizione Panel

Composizione: oltre **4.000 gestioni e operatori** che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

Rappresentatività: 57% della popolazione nazionale (circa 34 milioni di abitanti).

Distribuzione geografica: le gestioni localizzate nel Nord Italia coprono quasi il 30% della popolazione nazionale, quelle del Centro il 13%, mentre il Sud Italia (comprese le Isole) raggiunge appena il 15%



Macro-aree geografiche più rappresentate rispetto alla popolazione residente: Centro (79%), Nord-ovest (72%)



Focus Capoluoghi di Provincia (3/14)

Sulla base dei dati ISTAT, in Italia sono presenti 111 Capoluoghi di Provincia, per un totale di oltre 18 milioni di abitanti (30% della popolazione nazionale).

Raccolta dati 3/DRIF/2019

- 71 Capoluoghi di Provincia, che rappresentano complessivamente il 23% della popolazione nazionale (circa 14 milioni di abitanti).
- Maggiore diffusione degli indicatori di qualità rispetto alla media del campione

Raccolta dati 4/DRIF/2019

- 58 Capoluoghi di Provincia, che rappresentano complessivamente il 19,3% della popolazione nazionale (circa 11,6 milioni di abitanti)
- Percentuali di adozione degli indicatori di qualità più elevate rispetto alla media del campione



Peculiarità del settore dei rifiuti urbani (4/14)

Frammentarietà del servizio

- Suddivisione tra diversi operatori delle attività ricomprese nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, come individuate nel MTR
- Non residuale il ricorso alla suddivisione delle singole attività

Complessa frammentazione della *governance* di settore

Numero ridotto di Enti di governo d'Ambito (45), a fronte di un numero elevato di Enti territorialmente competenti (1334, nella maggioranza dei casi, i Comuni)

Carta della qualità dei servizi

- Assenza di uno schema di riferimento nazionale per la predisposizione della Carta dei Servizi
- Eterogeneità degli strumenti normativi utilizzati ai diversi livelli di governo per la regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- Disomogeneità nei contenuti delle Carte dei servizi, qualora adottate



Peculiarità del settore dei rifiuti urbani (5/14)

Polverizzazione delle gestioni

- Prevalenza di gestioni di dimensione comunale
- Breve durata degli affidamenti (anche annuale o semestrale)

Prevalenza della natura tributaria della tariffa

Nel 92% dei casi, l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti è svolta dai Comuni, quale unica attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Esistenza di diversi livelli di sviluppo del settore tra le macro-aree del Paese

Livello dello stato del servizio (adozione procedure e/o indicatori e relativi standard minimi di qualità) più elevato nelle macro-aree geografiche Nord-est e Nord-ovest rispetto al Centro e al Sud Italia (comprese le Isole)



Profili di qualità contrattuale emersi dalla ricognizione (6/14)

Carta della qualità

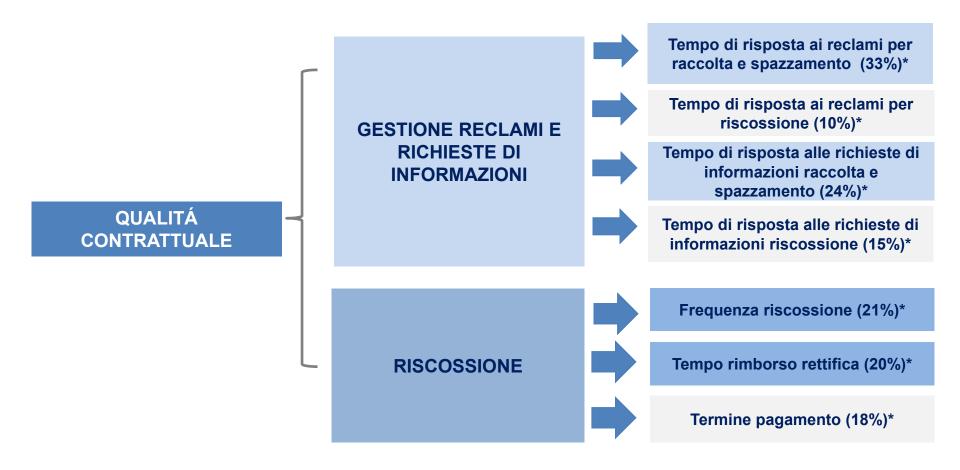
Contratto di servizio

- APPUNTAMENTI (per esempio, per la consegna dei mastelli nel caso di raccolta domiciliare)
- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (servizio telefonico e sportello fisico)
- RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI
- RISCOSSIONE (modalità di pagamento, rateizzazione, rettifica degli importi dovuti)
- RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI (modalità e tempistiche per il ritiro)
- SEGNALAZIONE DISSERVIZI
 (tempistiche di intervento dalla segnalazione dell'utente, per esempio, per contenitori malfunzionanti)

Analogie con gli altri settori regolati dall'Autorità



Diffusione dei principali indicatori di qualità contrattuale (7/14)



^{*} Percentuale delle gestioni del Panel in cui è stato adottato l'indicatore



Diffusione dei principali indicatori di qualità contrattuale (8/14)



Dalla ricognizione non si rileva la disponibilità di norme e prassi di riferimento per la gestione delle segnalazioni e delle richieste da parte dell'utente, funzionali ad assicurare un servizio omogeneo sul territorio nazionale

^{*} Percentuale delle gestioni del Panel in cui è stato adottato l'indicatore



Profili di qualità tecnica emersi dalla ricognizione (9/14)



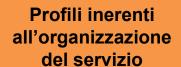


Profili che hanno impatto direttamente sul singolo utente



- CONTINUITÁ (numero interruzioni)
- REGOLARITÁ (capacità di espletare i servizi secondo programma o entro un tempo massimo)
- SICUREZZA (Pronto Intervento)

Contratto di servizio







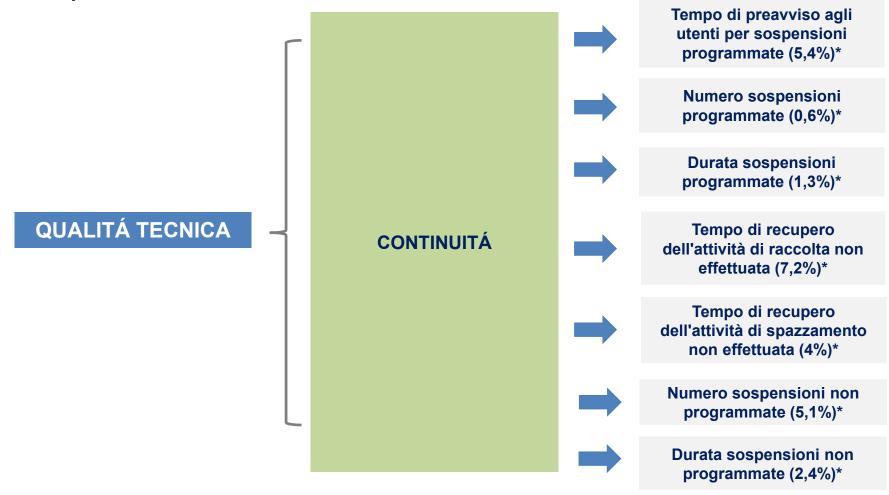


Molteplici variabili in gioco (es. morfologia del territorio, densità abitativa, affluenza turistica, aspetti di *governance*)

- TUTELA IGIENICO-SANITARIA (frequenza della raccolta; pulizia dei contenitori)
- TUTELA AMBIENTALE (qualità della raccolta differenziata; impatto ambientale del servizio)
- ACCESSIBILITÁ (utenti serviti entro una distanza massima; percentuale minima di utenti raggiunti dal servizio; contenitori accessibili da utenti disabili)



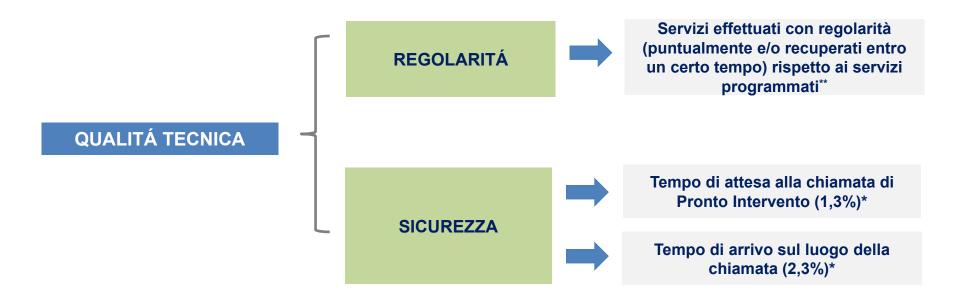
Diffusione dei principali indicatori di qualità tecnica per le prestazioni che hanno impatto direttamente sul singolo utente (10/14)



^{*} Percentuale delle gestioni del Panel in cui è stato adottato l'indicatore



Diffusione dei principali indicatori di qualità tecnica inerenti alle prestazioni che hanno impatto direttamente sul singolo utente (11/14)



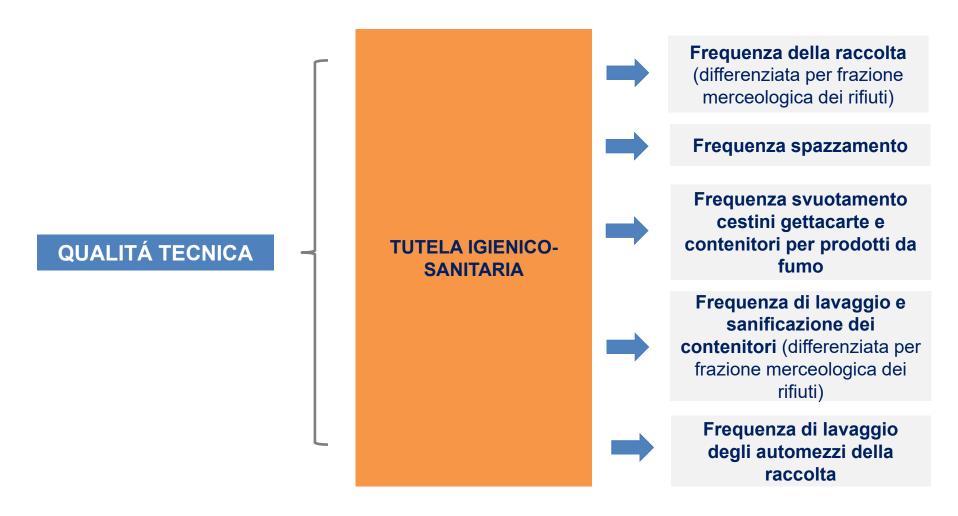
Il servizio di Pronto Intervento risulta attivato solo nel 10% delle gestioni e non sono definite in modo omogeneo le casistiche ricomprese in tale servizio.

^{**} L'indicatore non è stato oggetto della raccolta dati 3/DRIF/2019. Per tale ragione, non si dispone della percentuale di adozione



^{*} Percentuale delle gestioni del Panel in cui è stato adottato l'indicatore

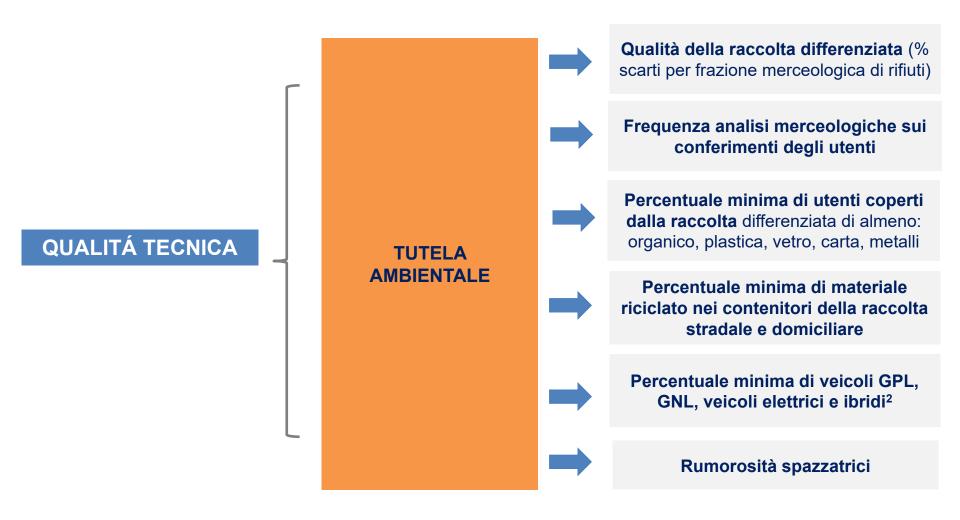
Principali indicatori di qualità tecnica inerenti all'organizzazione del servizio¹ (12/14)



¹ Tali indicatori non sono stati oggetto della raccolta dati 3/DRIF/2019. Per tale ragione, non si dispone della percentuale di adozione

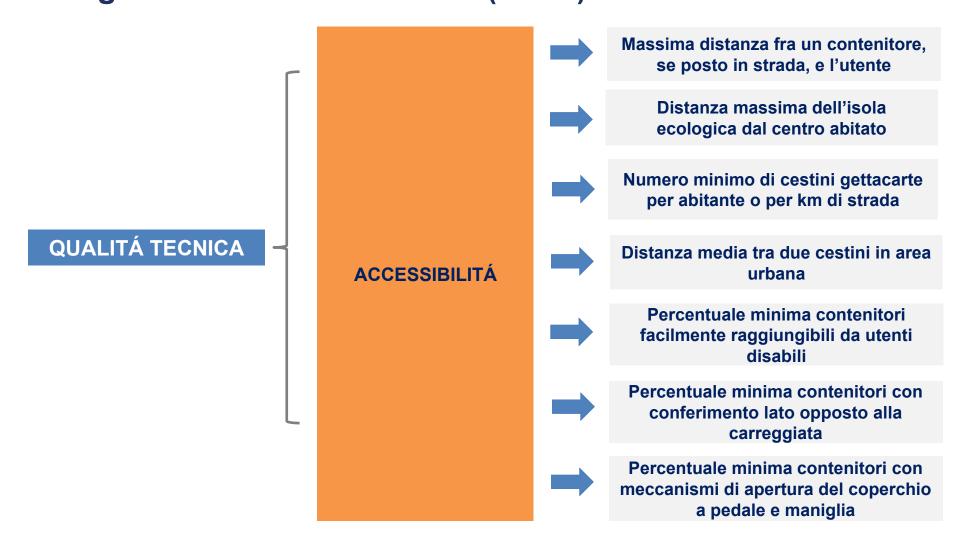


Principali indicatori di qualità tecnica inerenti all'organizzazione del servizio (13/14)





Principali indicatori di qualità tecnica all'organizzazione del servizio (14/14)





inerenti

Finalità e approccio regolatorio

Emma Putzu Vice Direttore e Responsabile Unità Qualità e Assetti – Direzione Ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

Finalità e tempistiche dell'intervento regolatorio

Disciplinare la qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani mediante l'introduzione di **regole uniformi**, valide per l'intero territorio nazionale, prevedendo al contempo **strumenti di gradualità** che tengano conto delle peculiarità e dei diversi livelli di sviluppo del settore.

Aree di intervento prioritarie

Qualità contrattuale:

- Carta della qualità del servizio
- Reclami e richieste scritte di informazioni
- Punti di contatto con l'utente (servizio telefonico e sportello fisico)
- Riscossione
- Rettifica degli importi dovuti
- Ritiro rifiuti ingombranti
- Segnalazione disservizi

Qualità tecnica - profili che hanno impatto direttamente sul singolo utente

- Continuità e Regolarità
- Sicurezza

Qualità tecnica - profili inerenti all'organizzazione del servizio

- Tutela igienico-sanitaria
- Tutela ambientale
- Accessibilità



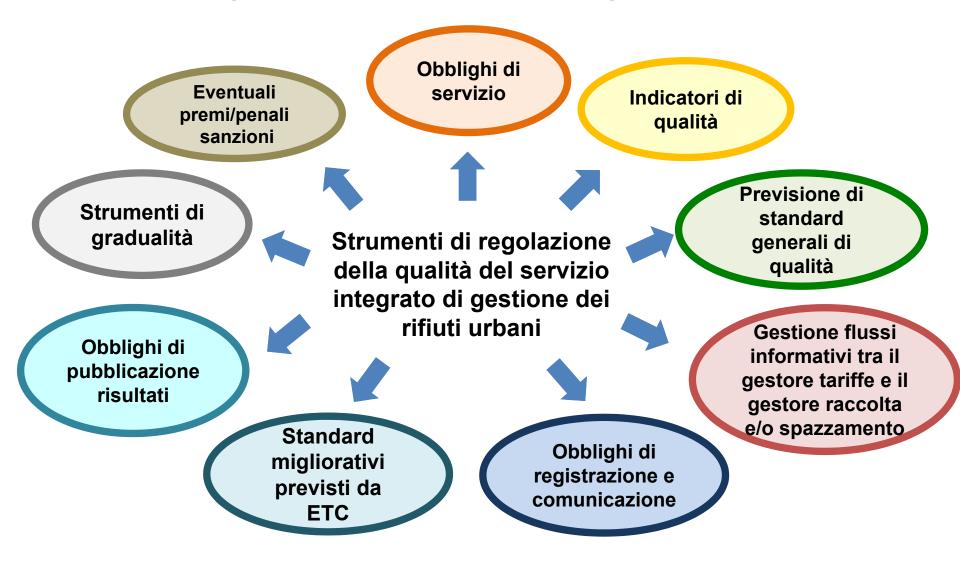
La complessità dell'argomento richiede ulteriori approfondimenti

Delibera entro primo semestre 2021 (entrata in vigore 1° gennaio 2022)



Chiusura procedimento
226/2018/R/RIF con delibera entro il
primo semestre 2022 con la regolazione
dei profili qualità tecnica inerenti
all'organizzazione del servizio (entrata in
vigore 1° gennaio 2023)

Approccio regolatorio: strumenti di regolazione





Qualità contrattuale - Carta della qualità del servizio

Obbligo di adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono



Contenuti minimi della Carta della qualità del servizio:

- obblighi di servizio, indicatori ed eventuali standard di qualità previsti dall'Autorità
- standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC

Adozione della Carta della qualità come specifica condizionalità nell'ambito delle misure che verranno definite in sede di aggiornamento del MTR



Qualità contrattuale - Reclami e richieste scritte di informazioni



Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

> Contenuti informativi minimi del modulo per l'invio del reclamo (nome e cognome dell'utente; indirizzo postale o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo; codice utente)

> Modalità di trasmissione del reclamo

Contenuti informativi minimi della risposta al reclamo (nominativo e riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti; valutazione documentata della fondatezza della lamentela oggetto del reclamo; descrizione e tempi delle eventuali azioni correttive)

Obbligo di pubblicazione sul sito internet del modulo per l'invio del reclamo

Indicatori di qualità

- "Tempo massimo di risposta ai reclami"
- "Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per gli indicatori sopra riportati

Gestione flussi informativi

Regolazione dei flussi informativi tra il gestore delle tariffe e il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade Standard generali di qualità

Standard generale di qualità pari a 30 giorni lavorativi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate agli indicatori:

- "Tempo massimo di risposta ai reclami"
- "Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni"

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Qualità contrattuale - Punti di contatto con l'utente



Obbligo di attivazione di un numero verde gratuito per richiedere informazioni, prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti, e segnalare disservizi

Per le gestioni di maggiori dimensioni, attivazione di almeno uno sportello fisico, dove l'utente può presentare un reclamo o una richiesta di informazione, nonché richiedere la rettifica degli importi dovuti

Indicatori di qualità

- "Tempo massimo di attesa per il servizio telefonico"
- "Tempo massimo di attesa allo sportello"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per gli indicatori sopra riportati.



Standard generale di qualità pari a 240 secondi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di attesa per il servizio telefonico"

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Qualità contrattuale - Riscossione e rettifica importi dovuti

Obblighi di servizio

Accesso alla rateizzazione degli importi dovuti garantito a tutti gli utenti, qualora l'importo superi un determinato ammontare (esclusi i casi di morosità)

Obbligo di prevedere almeno un'opzione di pagamento gratuita per l'utente

Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di rettifica degli importi dovuti

Contenuti informativi minimi della richiesta (come per i reclami)

Modalità di trasmissione della richiesta (come per i reclami)

Contenuti informativi minimi della risposta (come per i reclami e in aggiunta la documentazione della correttezza delle tariffe applicate; il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica; i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato) Indicatori di qualità

- "Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi dovuti"
- "Tempo massimo di rettifica degli importi dovuti"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per gli indicatori sopra riportati.

Standard generali di qualità

Standard generale di qualità pari a 60-90 giorni lavorativi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di rettifica degli importi dovuti".

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Sono in corso approfondimenti sull'immediata applicabilità degli strumenti regolatori prospettati in materia di riscossione anche in presenza di TARI tributo



Qualità contrattuale - Ritiro rifiuti ingombranti



Obbligo di ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti (eventuali esoneri in relazione alla popolazione residente nella gestione)

Obbligo di attivazione di un numero verde gratuito a cui l'utente può rivolgersi per richiedere il ritiro rifiuti ingombranti

Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti (contenuti minimi della richiesta dell'utente; modalità di trasmissione della richiesta; tempistiche di risposta del gestore)

Indicatori di qualità

"Tempo massimo di ritiro rifiuti ingombranti"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per l'indicatore sopra riportato.

Standard generali di qualità

Standard generale di qualità pari a 7-10 giorni lavorativi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di ritiro rifiuti ingombranti".

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Qualità contrattuale - Segnalazione disservizi



Obbligo di attivazione di un numero verde gratuito per le segnalazioni di disservizi (rientra tra gli obblighi di servizio relativi ai punti di contatto con l'utente)

Indicatori di qualità

"Tempo massimo di intervento da segnalazione dell'utente"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per l'indicatore sopra riportato.

Standard generali di qualità

Standard generale di qualità pari a 2 giorni lavorativi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di intervento da segnalazione dell'utente".

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Il numero verde gratuito è unico per le richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti e la segnalazione di disservizi relativi alla raccolta dei rifiuti



Qualità tecnica – Continuità e regolarità del servizio (1/2)

Diverse modalità di raccolta (stradale, di prossimità, e domiciliare)



Differenti scelte progettuali (dimensionamento dei servizi rispetto alla domanda)



Diverse capacità dei sistemi di raccolta e spazzamento di tollerare un servizio programmato non effettuato prima di generare una discontinuità all'utente



Definizione di INTERRUZIONE del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade



SERVIZIO NON EFFETTUATO ENTRO UN TEMPO MASSIMO RISPETTO AL **PROGRAMMA**



Necessità di individuare il tempo massimo entro cui il sistema può tollerare il mancato svolgimento dell'attività di raccolta o spazzamento programmata





Qualità tecnica – Continuità e regolarità del servizio (2/2)



Mappatura dei contenitori della raccolta

Programma di ispezione dei contenitori della raccolta per verificarne il corretto funzionamento e prevenire eventuali disservizi agli utenti

Adozione di un programma dei passaggi per le attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade Indicatori di qualità

- Numero di interruzioni del servizio di raccolta
- Numero di interruzioni del servizio di spazzamento
- "Tempo massimo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta"
- "Tempo massimo di recupero dell'interruzione del servizio di spazzamento"
- Rapporto tra la quantità di servizio espletato con regolarità (puntualmente e/o recuperato entro un tempo massimo) e la quantità di servizio programmata
- Rapporto tra la quantità di servizio effettuata regolarmente e le interruzioni recuperate entro 24 ore (servizi regolari e recuperi) e la quantità di servizio programmata

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per gli indicatori sopra riportati

Standard generali di qualità

- Standard generale di qualità pari a 24 ore per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta"
- Standard generale di qualità pari a 24 ore per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di recupero dell'interruzione del servizio di spazzamento"
- $\frac{SERVIZI\ REGOLARI}{SERVIZI\ PROGRAMMATI} \ge [70\%;90\%]$
- $\frac{SERVIZI REGOLARI E RECUPERI}{SERVIZI PROGRAMMATI} \ge [70\%;90\%]$

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Qualità tecnica – Sicurezza del servizio



Attivazione di un servizio di Pronto Intervento gratuito su richiesta dell'utente

Definizione delle casistiche da ricomprendere nel servizio di Pronto Intervento Indicatori di qualità

"Tempo massimo di intervento dalla chiamata"

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate per l'indicatore sopra riportato.

Standard generali di qualità

Standard generale di qualità pari a 2 giorni lavorativi per un range compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate all'indicatore "Tempo massimo di intervento dalla chiamata"

La definizione del livello esatto sarà oggetto di consultazione



Ulteriori strumenti di regolazione

Obblighi di registrazione e comunicazione

Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate (numero e tempistiche)

 Obbligo di comunicazione con frequenza annuale dei dati e delle informazioni all'Autorità, secondo modalità dalla stessa definite

Standard migliorativi previsti da ETC

L'Ente territorialmente competente può introdurre standard di qualità migliorativi rispetto a quelli definiti dall'Autorità

Obblighi di pubblicazione risultati

Obbligo di pubblicazione dei risultati conseguiti, con riferimento agli indicatori di qualità definiti dall'Autorità

Strumenti di gradualità

Adozione nel primo periodo regolatorio di standard generali di qualità solo per le gestioni con più di 5.000 abitanti

Eventuali premi/penali sanzioni

Previsione di eventuali premi/penalità in funzione del superamento/ mancato rispetto di **standard generali di qualità**



Individuazione del soggetto obbligato all'attuazione della disciplina in materia di qualità

CONTESTO SETTORIALE

Gestioni in cui operano soggetti integrati con buoni risultati in termini di prestazioni erogate all'utente

Gestioni caratterizzate da una significativa parcellizzazione del servizio e affidamenti di breve durata



Obiettivo

Rafforzare il livello di tutela dell'utente, superando la frammentarietà dei punti di contatto con il gestore, tenendo conto delle modalità di gestione adottate (durata affidamenti, livello di integrazione del gestore)



Individuazione del soggetto obbligato all'attuazione della disciplina in materia di qualità contrattuale (1/2)

Segue...

- Reclami e richieste scritte di informazioni
- Punti di contatto con l'utente (servizio telefonico e sportello fisico)
- Riscossione
- Rettifica degli importi dovuti



OPZIONE 1: GESTORE TARIFFE E
RAPPORTI CON GLI UTENTI, in presenza
di frammentazione del servizio integrato di
gestione dei rifiuti urbani e di affidamenti di
breve durata



OPZIONE 2: nelle gestioni in cui opera un gestore integrato e per affidamenti di durata pluriennale, facoltà per l'ETC di individuare come soggetto obbligato:

- il GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di competenza, nonché per la gestione dei relativi canali di comunicazione con l'utente
- il GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI per le prestazioni connesse alla riscossione, ivi inclusa la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, e alla rettifica degli importi dovuti



Individuazione del soggetto obbligato all'attuazione della disciplina in materia di qualità contrattuale (2/2)

OPZIONE 1- I servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade sono svolti da soggetti diversi



Reclami Richieste di informazioni Richieste rettifica importi dovuti I reclami e le richieste di informazioni inerenti alla riscossione, nonché le richieste di rettifica degli importi dovuti sono gestite direttamente dal gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti



TRASPORTO

Regolazione flussi informativi tra le parti

Informazioni funzionali alla predisposizione della risposta motivata scritta per reclami e richieste di informazioni inerenti a raccolta e spazzamento

GESTORE SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Segue...



Individuazione del soggetto obbligato all'attuazione della disciplina in materia di qualità contrattuale

OPZIONE 2 - I servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade sono svolti da un unico soggetto e l'affidamento ha durata pluriennale

Reclami e richieste di informazioni su riscossione Richieste rettifica importi dovuti

UTENTE

Reclami e richieste di informazioni su raccolta e spazzamento Ritiro rifiuti ingombranti Segnalazione disservizi



GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE



Individuazione del soggetto obbligato all'attuazione della disciplina in materia di qualità tecnica

Segue...

- Continuità e Regolarità
- Sicurezza

UTENTE



GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO DELLE STRADE



Ambito di applicazione

Durata del primo periodo regolatorio



Primo periodo regolatorio di durata pari a 2 anni, a decorrere dal 1° gennaio 2022 (provvedimento finale approvato entro il primo semestre 2021)

Tipologia di utenti interessati dalla nuova disciplina



Tutti gli utenti, indipendentemente dal fatto di essere domestici o non domestici



Sintesi delle prime ipotesi di regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Soggetto obbligato e ambito di applicazione

Tema	Ipotesi di regolazione
Entrata in vigore	Dal 1° gennaio 2022 (con delibera finale approvata entro il primo semestre 2021)
Durata primo periodo regolatorio	Dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2023
	Per i profili di qualità contrattuale riguardanti:
	a) la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, la gestione dei punti di contatto con l'utente, la riscossione, e la rettifica degli importi dovuti:
	 OPZIONE 1: il gestore tariffe e rapporti con gli utenti, in presenza di parcellizzazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e di affidamenti di breve durata
Soggetti obbligati all'attuazione della disciplina	OPZIONE 2: nelle gestioni in cui opera un gestore integrato e per affidamenti di durata pluriennale, si prevede la facoltà per l'ETC di individuare come soggetto obbligato: i) il gestore della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di competenza, nonché per la gestione dei relativi canali di comunicazione con l'utente ii) il gestore tariffe e rapporti con gli utenti per le prestazioni connesse alla riscossione, ivi inclusa la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, e alla rettifica degli importi dovuti
	b) il ritiro dei rifiuti ingombranti e la segnalazione dei disservizi: il gestore della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade
	Per i profili di qualità tecnica che hanno impatto direttamente sul singolo utente (continuità e regolarità, sicurezza del servizio): il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade.
	I soggetti sopra individuati sono interessati dagli obblighi della disciplina, indipendentemente dalla modalità di gestione e di affidamento
Tipologie di utenti interessati alla nuova disciplina	Tutti gli utenti, indipendentemente dal fatto di essere domestici o non domestici



Qualità contrattuale

	OBBLIGHI DI SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD GENERALI DI QUALITÁ (*)
1. 2. 3.	Adozione e pubblicazione della Carta della qualità Adozione della procedura di gestione dei reclami definita dall'Autorità Attivazione numero verde gratuito per le	Tempo massimo di risposta ai reclami": tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi
4. 5.	segnalazioni di disservizi, per richiedere informazioni e per prenotare il ritiro rifiuti ingombranti Attivazione di uno sportello fisico (per le gestioni di maggiori dimensioni) Accesso alla rateizzazione degli importi dovuti garantito a tutti gli utenti, qualora l'importo	"Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni": tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte del gestore della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi
6. 7.	dovuto superi un determinato ammontare Previsione di almeno un'opzione di pagamento gratuita per l'utente. Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di rettifica degli importi dovuti	Tempo massimo di attesa per il servizio telefonico": tempo di attesa (in secondi) dell'utente per richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, e assistenza via telefono	240 secondi
8. 9.	Obbligo di ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti, valutando eventuali esoneri in relazione alla dimensione della gestione in termini di popolazione residente Adozione di una procedura per la gestione	"Tempo massimo di rettifica degli importi dovuti": tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di accredito della somma non dovuta	60-90 giorni lavorativi
	delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti, recante i contenuti minimi della richiesta dell'utente, i canali di comunicazione per l'invio della stessa, e le tempistiche di risposta del gestore	"Tempo massimo di ritiro rifiuti ingombranti": tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la data in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti	7-10 giorni lavorativi
		"Tempo massimo di intervento da segnalazione dell'utente", inteso come il tempo (in ore) intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento di intervento del medesimo	2 giorni lavorativi

(*) Si propone che tali standard siano garantiti per un *range* compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate ai rispettivi indicatori. Il valore esatto per ogni indicatore verrà definito in esito alla consultazione



Qualità tecnica per i profili che hanno impatto direttamente sul singolo utente

OBBLIGHI DI SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD GENERALI DI QUALITÁ (*)
Mappatura dei contenitori della raccolta	"Numero di interruzioni del servizio di raccolta": numero di volte in cui il servizio di raccolta non è	()
Programma di ispezione dei contenitori della raccolta per		
verificarne il corretto funzionamento e prevenire		
eventuali disservizi agli utenti.	"Numero di interruzioni del servizio di spazzamento":	
Adozione di un programma dei passaggi per le attività di	•	
raccolta e trasporto e spazzamento delle strade.	effettuato secondo programma e non è recuperato entro	
Attivazione di un servizio di Pronto Intervento gratuito su	, , ,	
richiesta dell'utente	"Tempo massimo di recupero dell'interruzione del	24 ore
Hornesta dell'aterite	servizio di raccolta": tempo, espresso in ore, entro cui	- 1
	l'interruzione del servizio di raccolta deve essere	
	recuperata	
	"Tempo massimo di recupero dell'interruzione del	24 ore
	servizio di spazzamento": tempo, espresso in ore,	
	entro cui l'interruzione del servizio di spazzamento deve	
	essere recuperata	
	Rapporto tra la quantità di servizio espletato con	Si propone inizialmente un <i>range</i> del
	regolarità (puntualmente e/o recuperato entro un	valore del rapporto compreso tra il 70%
	tempo massimo) e la quantità di servizio	e il 90%. Il valore esatto sarà definito in
	programmata	esito alla consultazione
	Rapporto tra la quantità di servizio effettuata	Si propone inizialmente un <i>range</i> del
	regolarmente e le interruzioni recuperate entro 24	valore del rapporto compreso tra il 70%
	ore (servizi regolari e recuperi) e la quantità di	e il 90%. Il valore esatto sarà definito in
	servizio programmata	esito alla consultazione
	"Tempo massimo di intervento sul luogo della	2 giorni lavorativi
	chiamata": tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra	
	l'inizio della conversazione con l'operatore di Pronto	
	intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale	
	incaricato dal gestore per il Pronto intervento	

^(*) Si propone che tali standard siano garantiti per un *range* compreso tra il 70% e il 90% delle prestazioni associate ai rispettivi indicatori. Il valore esatto per ogni indicatore verrà definito in esito alla consultazione



Ulteriori strumenti di regolazione

Tema	Ipotesi di regolazione
Obblighi di registrazione e comunicazione	 Obbligo di registrazione delle prestazioni effettivamente erogate (numero e tempistiche) Obbligo di comunicazione con frequenza annuale dei dati e delle informazioni all'Autorità, secondo modalità dalla stessa definite
Facoltà per ETC di introdurre standard migliorativi	L'Ente territorialmente competente può introdurre standard di qualità migliorativi rispetto a quelli definiti dall'Autorità
Obbligo di pubblicazione dei risultati effettivamente conseguiti	Obbligo di pubblicazione dei risultati conseguiti, con riferimento agli indicatori di qualità definiti dall'Autorità
Strumenti di gradualità	Adozione nel primo periodo regolatorio di standard generali di qualità, solo per le gestioni con più di 5.000 abitanti
Eventuali premi/penali e sanzioni	Previsione di eventuali premi/penalità in funzione del superamento/ mancato rispetto di standard generali di qualità

