

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

72/2021/R/RIF

**PRIMI ORIENTAMENTI PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

Mercato di incidenza: ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

23 febbraio 2021

Premessa

Il presente documento si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF), per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: rifiuti urbani), ai sensi dell'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" (di seguito: legge n. 205/2017).

Nel presente documento sono illustrati gli elementi di inquadramento generale e i primi orientamenti che l'Autorità intende seguire nella regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Gli orientamenti illustrati tengono conto sia delle evidenze emerse dalle raccolte dati avviate con le determine 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019, sia degli elementi raccolti nell'ambito degli incontri tecnici con gli stakeholder del settore.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, **entro il 2 aprile 2021**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.

Per quanto riguarda le modalità di pubblicazione delle osservazioni, si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali di seguito riportata.

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 n. 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, Via dei Crociferi, 19, 00187, Roma, 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 e oggetto della consultazione..... | 4 |
| | <i>Oggetto della consultazione</i> | 6 |
| | <i>Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio</i> | 8 |
| 2 | Risultanze e criticità emerse dalla ricognizione..... | 9 |
| 3 | Strategia d'intervento | 12 |
| | <i>Obiettivi dell'intervento dell'Autorità</i> | 12 |
| | <i>Approccio regolatorio</i> | 15 |
| | <i>Descrizione degli Schemi regolatori</i> | 18 |
| | <i>Soggetti obbligati alla disciplina della qualità</i> | 19 |
| 4 | Obblighi, indicatori e standard di qualità contrattuale | 21 |
| | <i>Carta della qualità dei servizi</i> | 21 |
| | <i>Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni</i> | 23 |
| | <i>Gestione dei punti di contatto con l'utente</i> | 26 |
| | <i>Rateizzazione e modalità di pagamento</i> | 28 |
| | <i>Richieste di rettifica e rimborso degli importi non dovuti</i> | 31 |
| | <i>Ritiro dei rifiuti ingombranti</i> | 33 |
| 5. | Obblighi, indicatori e standard di qualità tecnica..... | 36 |
| | <i>Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani</i> | 39 |
| | <i>Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade</i> | 40 |
| | <i>Sicurezza del servizio</i> | 42 |
| 6. | Obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità | 46 |
| 7. | Meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio | 47 |
| | ALLEGATO 1 – Sintesi delle misure regolatorie | 50 |

1 Introduzione e oggetto della consultazione

- 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 e assimilati, in attuazione di quanto disposto dall’articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205¹(di seguito: legge n. 205/2017) 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. Le citate funzioni sono attribuite dal legislatore all’Autorità *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*, e *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull’intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione [...]”*.
- 1.3. Nell’ambito del menzionato procedimento, l’Autorità ha ritenuto prioritario, contestualmente all’adozione del nuovo metodo tariffario² (di seguito: MTR) per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, definire i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all’utente tenuto al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva (di seguito: “tariffa”) per la fruizione del servizio. Nello specifico, con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo allegato recante il “Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito: TITR), sono stati individuati: gli elementi informativi minimi da rendere disponibili attraverso i siti internet, i documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura), e le comunicazioni individuali agli utenti relative a variazioni di rilievo nella gestione, rinviando³ a successivi documenti per la consultazione, da adottarsi a valle di una raccolta dati dedicata, la formulazione di proposte relative a indicatori e standard minimi di qualità del servizio medesimo.
- 1.4. A tale scopo, con le successive determinazioni 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019 sono state avviate due raccolte dati finalizzate ad acquisire i primi dati relativi alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, dei singoli servizi

¹ Legge 27 dicembre 2017, n. 205¹, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*.

² Con la deliberazione 443/2019/R/RIF e il relativo Allegato A, recante il *“Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2018- 2021, MTR”*, l’Autorità ha definito i criteri per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2018-2021.

³ Cfr. il punto 1.5, lettera b), del documento per la consultazione 352/2019/R/RIF.

di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché alla qualità dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

- 1.5. Dall'analisi delle informazioni rilevate tramite le suddette raccolte dati⁴ è emerso un settore fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti. In generale, si rileva la prevalenza di gestori di piccole dimensioni che svolgono singole attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani in ambiti di dimensioni comunali, caratterizzati nella maggioranza dei casi da bassi livelli di qualità, nonché dalla scarsa diffusione di indicatori, relativi standard prestazionali e indennizzi all'utente nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore del servizio.
- 1.6. In tale contesto, il presente documento per la consultazione, al fine di garantire a tutte le categorie di utenti (domestici e non), secondo un percorso di gradualità, un adeguato livello qualitativo del servizio, prospetta gli orientamenti iniziali dell'Autorità in materia di qualità del servizio che andranno anche a integrare alcune disposizioni in materia di trasparenza introdotte dal TITR. Tali orientamenti sono stati formulati a partire dalle evidenze emerse dalle citate raccolte dati e dagli incontri tecnici (*focus group*) con i principali *stakeholder* del settore e con le relative associazioni rappresentative.
- 1.7. Si è altresì tenuto conto di quanto previsto dai Criteri Ambientali Minimi⁵ (CAM) che le stazioni appaltanti, ai sensi del c.d. Codice dei Contratti pubblici, devono inserire nella procedura selettiva per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono. I CAM definiti dal Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e attualmente in corso di revisione anche per tener conto delle novità introdotte con il recente "pacchetto economia circolare"⁶, individuano criteri per la selezione dei candidati, specifiche tecniche del servizio, clausole contrattuali, criteri premianti, oltre a previsioni strumentali alle verifiche di conformità ai requisiti richiesti⁷. Attualmente l'inserimento dei CAM negli atti di gara per la selezione dell'affidatario del servizio

⁴ Per maggiori dettagli sugli esiti delle raccolte dati si rimanda al *Capitolo 2* del presente documento.

⁵ I Criteri ambientali minimi adottati dal Decreto 13 febbraio 2014 del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare risultano attualmente in revisione, a seguito dell'emanazione del nuovo Codice dei contratti pubblici, che all'articolo 34 prevede come obbligatorio l'inserimento delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali nella documentazione progettuale e di gara, e delle direttive del "pacchetto economia circolare".

⁶ Il "pacchetto economia circolare" ricomprende le direttive 849/2018/UE, 850/2018/UE, 851/2018/UE e 852/2018/UE, che modificano e integrano la direttiva 2008/98/CE e le direttive in materia di rifiuti di imballaggio (1994/62/CE), discariche (1999/31/CE), rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (2012/19/CE) e rifiuti di pile e accumulatori (2006/66/CE).

⁷ A titolo esemplificativo, i CAM attualmente in vigore includono alcuni standard e disposizioni rilevanti in tema di qualità contrattuale del servizio, quali ad esempio l'orario di apertura dei centri di raccolta, l'obbligo di attivazione di un call-center, il tempo massimo di risposta alle comunicazioni trasmesse dagli utenti, la predisposizione di una sezione *web* dedicata al servizio dei rifiuti urbani. Per i profili di qualità tecnica, i CAM riguardano, ad esempio, le modalità di raccolta, al fine di assicurare il raggiungimento di *target* ambientali in materia di raccolta differenziata e riciclo, nonché la riduzione dell'impatto ambientale del servizio.

è obbligatorio per tutte le procedure competitive previste dal menzionato Codice dei contratti pubblici⁸, mentre rimane nella facoltà dell'ente appaltante utilizzarli in caso di affidamento *in house*⁹.

- 1.8. Le misure illustrate nel seguito del documento sono state pertanto individuate in coordinamento con le Istituzioni competenti, al fine di armonizzare le misure inerenti ai profili di qualità contrattuale e tecnica oggetto della regolazione dell'Autorità con quanto disposto dai CAM, giungendo a definire, in un'ottica di semplificazione amministrativa, un quadro di regole certo e stabile, che dovrà essere applicato in modo uniforme e omogeneo da tutti i gestori del servizio.

Oggetto della consultazione

- 1.9. Ciò premesso, il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito:
- a) ai profili di qualità che attengono alle prestazioni rese dal gestore generalmente su richiesta dell'utente e che possono essere ricompresi nella definizione di "qualità contrattuale" - tra questi rientrano ad esempio le modalità per la gestione dei reclami, delle richieste di rettifica della fatturazione e delle risposte alle richieste di informazioni - in analogia con quanto disposto per gli altri settori regolati, nonostante nel settore dei rifiuti urbani non sia previsto un contratto tra gestore e utente e gli obblighi in materia di qualità siano disciplinati nel contratto di servizio stipulato tra l'Ente Territorialmente Competente¹⁰ (di seguito: ETC) e il gestore;
 - b) agli aspetti ricompresi nella definizione di qualità tecnica inerenti in particolare a:
 - la continuità nell'erogazione del servizio agli utenti, attraverso la definizione di misure volte a contenere e disciplinare le interruzioni del servizio;
 - la regolarità nell'erogazione del servizio, mediante la previsione di misure atte a garantire il rispetto della programmazione (frequenza) dei servizi medesimi effettuata dai soggetti competenti;
 - la sicurezza, attraverso la definizione di misure che dovranno essere eseguite dai gestori sia a livello preventivo sia a livello correttivo - cioè quando il disservizio o l'incidente è già avvenuto - volte a limitare e gestire gli effetti

⁸ Ai sensi del combinato disposto degli articoli 34, 164 c.2 e 179 c.1 del d.lgs. 50/2016, tali procedure includono l'affidamento mediante appalto, concessione o società mista.

⁹ Cfr. punto 3.1 dell'Allegato al Decreto 13 febbraio 2014.

¹⁰ Ai sensi della regolazione tariffaria dell'Autorità, gli Enti territorialmente competenti sono i soggetti istituzionali - Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente - responsabili della validazione del Piano Economico Finanziario dell'ambito tariffario di competenza.

dei disservizi o di situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose.

1.10. Più precisamente, in relazione ai profili di qualità, contrattuale e tecnica, l'Autorità sta valutando l'introduzione - secondo un approccio graduale e asimmetrico che tenga conto dell'eterogeneità dei livelli di partenza delle gestioni¹¹ - di:

- a) *un set di obblighi di servizio*, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- b) *indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello di partenza delle gestioni*, allo scopo di assicurare un livello qualitativo minimo delle prestazioni, di cui alla precedente lettera, valutando altresì eventuali forme di gradualità nell'implementazione per consentirne l'applicazione da parte di tutti i soggetti obbligati;
- c) *obblighi di registrazione dei dati* relativi alle *performance* effettivamente conseguite dal gestore, riguardo in particolare agli indicatori di cui alla precedente lettera b);
- d) *obblighi di comunicazione all'Autorità dei dati registrati*, al fine di consentire il monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e, più in generale, la verifica della *compliance* regolatoria;
- e) *meccanismi incentivanti in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite da gestori*, offrendo agli utenti livelli prestazionali dei servizi migliorativi rispetto a quanto stabilito dalla regolazione in materia.

1.11. I profili attinenti al riconoscimento dei costi generati dagli obblighi regolatori in materia di qualità del servizio verranno considerati nell'ambito del procedimento per l'aggiornamento del MTR previsto per il primo semestre del 2021. Al riguardo, l'Autorità è orientata a valutare il riconoscimento degli oneri incrementali sostenuti dal gestore per l'adeguamento alla nuova disciplina della qualità, qualora le misure introdotte non siano già previste nel contratto di affidamento o nella Carta della qualità del gestore medesimo.

1.12. L'Autorità è altresì orientata a rinviare al primo semestre del 2022, a valle di ulteriori approfondimenti tecnici e di un'eventuale raccolta dati, la consultazione sugli orientamenti per la regolazione di ulteriori profili di qualità tecnica inerenti in particolare:

- a) agli aspetti di tutela igienico sanitaria, atti a garantire, anche attraverso la definizione della frequenza di raccolta e spazzamento delle strade, nonché di

¹¹ Per gestione si intende l'ambito tariffario, ovvero il territorio sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva). Ha necessariamente dimensione comunale nel caso di applicazione del tributo TARI, mentre può avere dimensione comunale o sovracomunale nel caso di applicazione della tariffa corrispettiva.

lavaggio e sanificazione dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità, il decoro delle aree di raccolta (assenza di rifiuti fuori dai cassonetti), la pulizia delle strade, nonché il controllo delle esalazioni;

- b) ad alcuni aspetti relativi alla tutela ambientale, intesa come capacità di contenere gli impatti sull'ambiente delle attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, per esempio, premiando l'incremento del riciclo a fronte di una raccolta differenziata di qualità o definendo obblighi in materia di frequenza delle analisi merceologiche sui rifiuti conferiti;
- c) all'accessibilità, ovvero la fruibilità del servizio, da parte di tutti gli utenti, senza discriminazioni per quelle categorie che necessitano di sistemi di conferimento particolari. A titolo esplicativo, l'accessibilità riguarda quegli aspetti che garantiscono il conferimento in condizioni di sicurezza, quali, ad esempio, la distanza dei contenitori della raccolta stradale dagli utenti più svantaggiati (come nei quartieri periferici o in zone caratterizzate da elevata dispersione abitativa).

1.13. La regolazione degli ulteriori profili di qualità tecnica verrà effettuata tenendo conto degli obblighi qualitativi previsti dai CAM, in collaborazione con le Istituzioni competenti, comunque in un'ottica di neutralità tecnologica e nel rispetto delle scelte gestionali degli operatori, nonché delle prerogative di programmazione attribuite ai soggetti competenti.

Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio

1.14. Sulla base degli elementi acquisiti dalla ricognizione e in considerazione della novità della disciplina per il settore, l'Autorità intende assicurare agli operatori interessati un periodo di tempo adeguato all'implementazione degli interventi necessari per l'effettiva applicazione delle misure oggetto del presente documento, fissando l'entrata in vigore della disciplina a decorrere dal 1° luglio 2022. Inoltre, si ritiene altresì opportuno garantire ai gestori il tempo necessario per un'adozione graduale delle misure regolatorie prospettate, valutando la possibilità di prevederne un'entrata in vigore semplificata per i primi 6 mesi del periodo regolatorio (periodo transitorio). In tale fase non saranno cogenti gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati. I controlli sui dati comunicati dai gestori verranno pertanto effettuati a partire dal termine del periodo transitorio.

1.15. Allo sviluppo del presente procedimento potranno contribuire anche gli elementi emersi nell'ambito del parallelo aggiornamento dei criteri per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il secondo periodo regolatorio, nonché del "Procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono" avviato con la deliberazione

362/2020/R/RIF, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 527, lettera e), della legge n. 205/2017.

- 1.16. Ciò premesso, al fine di garantire un intervento regolatorio graduale che, in un'ottica di tutela dell'utente, favorisca l'applicazione delle norme anche da parte dei gestori di minori dimensioni, l'Autorità sta valutando la possibilità di definire un primo periodo di regolazione di breve durata, che consenta l'aggiornamento graduale e programmato degli obblighi regolatori.

Spunti per la consultazione

- S.1** *Si ritiene congruo il percorso temporale prospettato per la definizione e l'implementazione della regolazione sulla qualità? In particolare, si ritiene condivisibile l'ipotesi di prevedere nel primo periodo regolatorio l'entrata in vigore di un primo set di obblighi di servizio e standard generali di qualità riconducibili alla qualità contrattuale e alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, per poi rinviare al secondo periodo regolatorio la disciplina di ulteriori profili relativi alla qualità tecnica?*
- S.2** *Si individuano ulteriori profili di qualità da disciplinare nel primo periodo regolatorio in un'ottica di tutela dell'utente?*
- S.3** *Si concorda con la previsione di un primo periodo transitorio di attuazione della disciplina, pari a 6 mesi?*
- S.4** *Si condivide l'orientamento di prospettare un periodo regolatorio di durata breve (2022-2023)?*

Motivare le risposte.

2 Risultanze e criticità emerse dalla ricognizione

- 2.1 Con le raccolte dati 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019¹², relative all'anno solare 2018 e conclusesi ad aprile 2020¹³, sono stati richiesti ai gestori dell'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, nonché dell'attività di gestione tariffe e

¹² Con la determina 3/DRIF/2019, 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/DRIF/2019 è stata aperta una seconda raccolta dati rivolta ai soggetti che al 31 dicembre 2018 effettuavano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, in quanto non espressamente ricompresi tra i soggetti interessati dagli obblighi della precedente determina.

¹³ Le raccolte dati 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019 sono state avviate, rispettivamente, il 10 ottobre 2019 e 18 dicembre 2019, e si sono concluse il 30 aprile 2020, in seguito a successive proroghe, in ragione delle numerose richieste di partecipazione ricevute e della sopravvenuta emergenza sanitaria.

rapporti con gli utenti, ivi inclusi i Comuni che gestiscono tali attività in economia, informazioni e dati, al fine di verificare, per ogni singola gestione¹⁴:

- a) l'adozione della Carta della qualità dei servizi;
- b) la diffusione di un *set* di indicatori¹⁵ e dei relativi livelli minimi prestazionali, inerenti ai principali profili di qualità contrattuale e di qualità tecnica. Il *set* è stato definito partendo dai profili comunemente oggetto di disciplina nel rapporto contrattuale fra Ente affidante e gestore del servizio, rinvenibili nelle Carte della qualità e nei Contratti di servizio e in continuità con quanto previsto dall'Autorità negli altri settori regolati per prestazioni analoghe;
- c) le modalità di applicazione del menzionato *set* di indicatori, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore;
- d) la diffusione di sistemi di registrazione della *performance* effettivamente conseguita dal gestore;
- e) la presenza di eventuali relazioni tra il modello di organizzazione del servizio e la qualità effettivamente garantita dal gestore;
- f) la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi.

2.2 Le raccolte dati hanno registrato un'ampia partecipazione da parte degli operatori del settore. Al riguardo, il *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019¹⁶ ha ricompreso oltre 700 gestori della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade e circa 2.000 gestioni, equivalenti al 61% della popolazione nazionale (circa 37 milioni di abitanti). La successiva raccolta dati 4/DRIF/2019 ha registrato la partecipazione di 4.000 operatori¹⁷ con circa 4.000 gestioni configurate, corrispondenti al 57% della popolazione nazionale (circa 34 milioni di abitanti). In generale, dall'analisi dei dati si rileva l'elevata rappresentatività¹⁸ del Nord-est, del Nord-ovest e del Centro

¹⁴ Ai fini delle raccolte dati, per gestione si intende l'ambito territoriale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, oggetto di affidamento o di gestione in economia.

¹⁵ In dettaglio, per quanto attiene alla qualità contrattuale il *set* di indicatori riguardava: la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, la gestione dei punti di contatto con l'utente, il ritiro dei rifiuti ingombranti, la segnalazione dei disservizi, la riscossione, e la rettifica delle somme richieste. Con riferimento alla continuità e alla sicurezza del servizio, gli indicatori si riferivano a: numero e durata delle interruzioni programmate e non, alla gestione dei servizi di raccolta e spazzamento non effettuati puntualmente, nonché alle prestazioni del servizio di Pronto Intervento.

¹⁶ Per una più puntuale descrizione delle evidenze emerse dalla raccolta dati 3/DRIF/2019 si rimanda al Capitolo 6, del Volume 1 sullo Stato dei Servizi, Relazione annuale 2020.

¹⁷ Si evidenzia che i soggetti che hanno partecipato a tale raccolta dati sono prevalentemente i Comuni, che nella maggioranza dei casi svolgono unicamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

¹⁸ Per rappresentatività del campione per macro-area geografica si intende il rapporto tra la popolazione residente nelle gestioni del *Panel* localizzate in una determinata macro-area rispetto alla popolazione totale ivi residente.

Italia, rispetto al Sud e alle Isole, per effetto della scarsa partecipazione alle raccolte dati da parte dei gestori che operano in tali macro-aree¹⁹.

- 2.3 Gli elementi acquisiti descrivono un Paese fortemente differenziato, con il Nord Italia caratterizzato da gestioni più virtuose in termini di prestazioni e livelli qualitativi minimi garantiti agli utenti e il Sud Italia (comprese le Isole) scarsamente rappresentato e con risultati in molti casi al di sotto della media nazionale. Più in generale, la ricognizione ha evidenziato:
- a) *il mancato rispetto dell'obbligo di adozione della Carta della qualità dei servizi da parte del gestore*, previsto dalla legge n. 244/2007²⁰. Inoltre, la Carta della qualità, laddove disponibile, presenta contenuti eterogenei, riguardo sia agli obblighi di servizio, sia ai livelli minimi qualitativi garantiti agli utenti per prestazioni omogenee;
 - b) *l'esigua diffusione di standard di qualità contrattuale*, fatta eccezione per gli standard inerenti alla gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, e al ritiro dei rifiuti ingombranti, che comunque si attestano su percentuali inferiori al 30% delle gestioni del *Panel* delle raccolte dati. La percentuale di adozione risulta più elevata della media del campione negli ambiti di maggiori dimensioni (≥ 150.000 abitanti); viceversa è scarsa nelle realtà con meno di 5.000 abitanti;
 - c) *la scarsissima adozione di indicatori e relativi standard di continuità e regolarità del servizio*, con percentuali al di sotto del 10% delle gestioni del *Panel* della raccolta 3/DRIF/2019. Emerge anche l'assenza di una definizione univoca di interruzione del servizio, non sempre individuata nel mancato espletamento del servizio, bensì nel superamento di un tempo massimo entro cui il servizio non effettuato deve essere svolto;
 - d) *la quasi totale assenza di indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore del servizio*. In particolare, dall'analisi dei dati risulta che solo il 14% delle gestioni del *Panel* che ha adottato l'indicatore "*Tempo di risposta ai reclami*", con riferimento alle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento, ha previsto un indennizzo (generalmente non automatico) nei confronti dell'utente. Tale percentuale si riduce al 4% per i reclami relativi alla riscossione;
 - e) *l'esigua diffusione del servizio di Pronto Intervento* (inferiore al 10% delle gestioni del *Panel* della raccolta 3/DRIF/2019) e la disomogeneità delle casistiche ricomprese in tale servizio;

¹⁹ Più in dettaglio, per quanto riguarda il *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019, il Nord-est ha una rappresentatività dell'88%, seguito dal Centro con il 79% e dal Nord-ovest con il 72%. Il Sud Italia e le Isole non raggiungono il 30%. Con riferimento al *Panel* della raccolta dati 4/DRIF/2019, al primo posto troviamo il Centro Italia (79%), seguito dal Nord-ovest (72%), e dal Nord-est (43%), mentre il Sud e le Isole anche in questo caso non superano il 30%.

²⁰ Art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)".

- f) *la mancanza di strumenti di registrazione della performance effettivamente conseguita dal gestore. Nella maggioranza dei casi i livelli qualitativi effettivamente conseguiti e dichiarati nelle raccolte dati derivano da stime e non da una puntuale rilevazione delle informazioni funzionali al calcolo degli indicatori a cui si applica lo standard;*
 - g) *la carenza nel settore dei rifiuti urbani di norme e prassi di riferimento, funzionali a garantire uniformità a livello nazionale nell'erogazione delle prestazioni agli utenti. A tale scopo, con la deliberazione 71/2020/A, l'Autorità ha siglato un Protocollo d'Intesa con l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), finalizzato, tra l'altro, all'elaborazione, redazione e aggiornamento di linee guida, prassi di riferimento e norme tecniche in materia di requisiti delle prestazioni fornite agli utenti, di classificazione e misura delle sospensioni/interruzioni dei servizi, nonché di sicurezza nella gestione degli stessi, laddove non siano già presenti specifiche norme tecniche.*
- 2.4 Non meno critica è la gestione estremamente frammentata del servizio, ovvero la *presenza di affidamenti parcellizzati di singole attività riconducibili ad uno dei segmenti del ciclo di gestione dei rifiuti urbani*, che spesso risultano di breve durata (anche annuale o addirittura semestrale). Sono pochi, infatti, i gestori di maggiore dimensione, attivi in più Regioni o in ambiti di estensione provinciale, che svolgono tutte o quasi le attività del ciclo dei rifiuti urbani.
- 2.5 Il contesto settoriale sopra descritto è stato confermato dagli *stakeholder* nei *focus group*, nell'ambito dei quali, al fine di favorire un processo di graduale convergenza del livello qualitativo delle prestazioni erogate agli utenti, è stata evidenziata all'Autorità la necessità di tenere conto dell'eterogeneità dei livelli di partenza delle gestioni nella definizione della regolazione della qualità, ponendo particolare attenzione alle realtà più piccole, prive degli strumenti necessari per l'attuazione della disciplina.

3 Strategia d'intervento

Obiettivi dell'intervento dell'Autorità

- 3.1 L'Autorità, con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A, ha approvato il Quadro strategico 2019-2021 che prevede, fra l'altro, una graduale convergenza a livello nazionale verso standard minimi di qualità dei servizi resi, attraverso *“l'identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (nonché del conseguente obbligo di adozione della Carta dei servizi), prevedendo meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni”* (OS9, lettera a)), nonché *“l'individuazione degli standard minimi di*

qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance” (OS9, lettera b)).

3.2 In attuazione di tali linee strategiche e stante il quadro settoriale delineato dalla ricognizione, gli obiettivi che l’Autorità intende perseguire nel primo periodo regolatorio sono i seguenti:

- a) *il rafforzamento e l’omogeneizzazione dei livelli di tutela degli utenti, attraverso l’introduzione di regole uniformi valide per l’intero territorio nazionale, prevedendo strumenti di gradualità e di incentivo che tengano conto delle peculiarità e dei diversi livelli di sviluppo delle gestioni e, al contempo, garantiscano il mantenimento dei livelli qualitativi raggiunti dai gestori più virtuosi;*
- b) *la necessaria corrispondenza tra la tariffa corrisposta dall’utente e la qualità del servizio erogato, assicurando la coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti urbani in ciascun ambito tariffario, secondo le modalità che, come già anticipato, verranno definite in fase di aggiornamento del MTR;*
- c) *la trasparenza e la diffusione della conoscenza della performance dei gestori, mediante l’introduzione di obblighi di registrazione e pubblicazione dei risultati effettivamente conseguiti;*
- d) *la tutela degli utenti nel rispetto delle differenti specificità territoriali, consentendo all’ETC la possibilità di introdurre standard ulteriori o migliorativi rispetto a quelli definiti dall’Autorità;*
- e) *l’armonizzazione, a tutela dell’utente, ove possibile e considerate le specificità del settore dei rifiuti, con i criteri di regolazione della qualità contrattuale adottati negli altri settori regolati dall’Autorità.*

3.3 Nello specifico, l’Autorità si propone di favorire la progressiva convergenza delle diverse realtà gestionali verso un modello ottimale in termini di prestazioni garantite agli utenti e di condizioni per l’erogazione del servizio efficienti e ambientalmente sostenibili, caratterizzato:

- a) dal rafforzamento delle misure di tutela degli utenti, garantendo obblighi di servizio, livelli minimi di qualità e indennizzi agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi per le prestazioni inerenti prevalentemente al rapporto tra gestore e utente (ad esempio, reclami e richieste scritte di informazioni, punti di contatto con l’utente, e riscossione);
- b) dal mantenimento di adeguate condizioni igienico-sanitarie, ovvero del decoro delle aree di raccolta (assenza di rifiuti fuori dai cassonetti), della pulizia delle strade, nonché del controllo delle esalazioni, attraverso la corretta definizione della frequenza di raccolta e spazzamento e di lavaggio e sanificazione dei contenitori, tenuto conto delle peculiarità territoriali delle gestioni;

- c) dal mantenimento delle normali condizioni di erogazione del servizio, attraverso l'adozione di sistemi in grado di garantire la continuità del conferimento da parte dell'utente e il monitoraggio e controllo dei servizi non eseguiti puntualmente dal gestore, nonché l'attivazione dei servizi di Intervento e Pronto Intervento per la gestione delle segnalazioni relative a disservizi e a situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose;
- d) dalla fruibilità del servizio, in condizioni di sicurezza e accessibilità da parte di tutti gli utenti, senza discriminazioni per quelle categorie che necessitano di sistemi di conferimento particolari;
- e) dalla riduzione di fenomeni illeciti di abbandono dei rifiuti, anche mediante il ritiro di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi per gli utenti, salvo limitazioni finalizzate a non disincentivare gli utenti a conferire direttamente i propri rifiuti ingombranti presso i centri di raccolta, nel rispetto del principio "*chi inquina paga*";
- f) dal contenimento degli impatti sull'ambiente delle attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, mediante il potenziamento del riciclo a fronte di una raccolta differenziata di qualità.

3.4 Tuttavia, in considerazione del notevole divario tra il livello qualitativo prestato dalla maggior parte delle gestioni e il modello ottimale di riferimento evidenziato dall'esito della ricognizione e dai partecipanti al *focus group*, l'Autorità ritiene necessario considerare la sostenibilità delle misure, prevedendo percorsi di convergenza graduale verso il modello ottimale che non si esauriscano nel primo periodo regolatorio. Nello specifico, si valuta, dunque, di adottare un processo dinamico di miglioramento con obiettivi crescenti tra il primo e il secondo periodo regolatorio, prospettando inizialmente l'introduzione di obblighi prestazionali minimi, differenziati in relazione ai livelli di partenza delle singole gestioni, e rinviando al successivo periodo regolatorio l'introduzione di standard specifici e indennizzi automatici.

3.5 Infine, allo scopo di preservare le efficienze già conseguite nelle gestioni più virtuose, nonché di anticipare il processo di convergenza verso il modello ottimale, si valuta di consentire all'ETC la possibilità di introdurre standard ulteriori o migliorativi rispetto a quelli definiti dall'Autorità. Più precisamente, si ritiene che, nella definizione degli interventi di miglioramento della qualità, l'ETC dovrà partire dalle risultanze di indagini di soddisfazione degli utenti del servizio, che si riflettono nel parametro γ_3 ²¹ previsto dal MTR, in ragione del fatto che in contesti con soddisfazione elevata, la percezione di benefici marginali derivanti dal conseguimento di livelli qualitativi migliorativi potrebbe risultare inferiore a quella dei relativi costi marginali.

²¹ Cfr. articolo 16.2 del MTR, il parametro γ_3 è determinato sulla base delle risultanze di indagini di soddisfazione degli utenti del servizio, svolte in modo indipendente, o con riferimento al grado di rispetto della Carta dei servizi.

Spunti per la consultazione

- S.5** *Si condivide l'adozione di un processo di convergenza verso il modello ottimale di riferimento secondo obblighi di miglioramento crescenti tra i diversi periodi regolatori?*
- S.6** *Si ritiene che gli obiettivi indicati possano esaurire tutti gli aspetti del servizio di gestione dei rifiuti urbani sui quali impostare livelli di miglioramento della qualità contrattuale e tecnica?*

Motivare le risposte.

Approccio regolatorio

- 3.6 Alla luce degli obiettivi sopra descritti, l'Autorità è orientata ad adottare un approccio regolatorio *asimmetrico e graduale* - in relazione alle condizioni di partenza delle gestioni - allo scopo di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di contenere l'incremento dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente l'aumento della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio.
- 3.7 Gli interventi illustrati nel presente documento per la consultazione sono stati pertanto modulati in modo tale da favorire, nel tempo, la progressiva convergenza verso il modello ottimale di gestione del servizio, assicurando al contempo un livello minimo di tutela degli utenti crescente e omogeneo sull'intero territorio nazionale.
- 3.8 In dettaglio, per il primo periodo regolatorio, l'Autorità è orientata a individuare un *set* di obblighi di servizio minimo per tutte le gestioni riguardante i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati alla previsione di standard generali di qualità, differenziati per Schemi. Al contempo, anche in considerazione della scarsa diffusione degli standard qualitativi specifici evidenziata dalla ricognizione e delle rilevanti misure organizzative che dovrebbero essere adottate in particolare dai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti coincidenti in prevalenza con i Comuni, come già anticipato, l'Autorità ritiene opportuno rinviare al secondo periodo regolatorio l'eventuale introduzione obbligatoria degli standard specifici, nonchè la previsione dei relativi indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore.
- 3.9 L'introduzione delle misure regolatorie sopra prospettate può determinare un aumento dei costi sostenuti dal gestore. Al riguardo, l'Autorità è orientata a valutare il riconoscimento degli eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento alla nuova disciplina della qualità, tenuto anche conto della possibilità di calibrare efficacemente il vincolo alla crescita delle entrate tariffarie. Ai fini del riconoscimento di tali costi, l'ETC dovrà evidenziare il livello di partenza effettivo

della gestione (Schema regolatorio di riferimento), nonché individuare gli obiettivi di miglioramento qualitativo, declinando puntualmente gli obblighi di servizio e gli standard di qualità previsti dalla regolazione che si intendono conseguire, incrementali rispetto a quelli eventualmente già adottati nel contratto di affidamento o nella Carta della qualità del gestore medesimo.

3.10 Inoltre, in un'ottica di tutela dell'utente, nonché allo scopo di preservare le efficienze qualitative già conseguite, valorizzando e incentivando allo stesso tempo i gestori più virtuosi, l'Autorità sta valutandoli prevedere:

- a) il riconoscimento dei costi connessi all'eventuale introduzione di ulteriori standard migliorativi definiti dall'ETC, in considerazione delle specifiche esigenze e aspettative delle comunità locali, del modello di organizzazione del servizio, nonché della *willingness to pay*²² degli utenti per i miglioramenti di qualità del servizio;
- b) l'adozione di meccanismi di regolazione reputazionale (*sunshine regulation*), attraverso la pubblicazione dei risultati delle *performance* conseguite dal gestore, con riferimento agli indicatori definiti dalla regolazione, allo scopo specifico di: *i*) promuovere il miglioramento delle prestazioni conseguite dai gestori; *ii*) aumentare la conoscenza degli utenti relativamente al livello di qualità del servizio offerto e dei risultati ambientali conseguiti nella gestione; *iii*) rafforzare la consapevolezza degli Enti affidanti riguardo allo stato del servizio reso dal gestore e alla possibilità di esigere livelli di qualità più elevati;
- c) l'eventuale introduzione di ulteriori meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio.

3.11 In dettaglio, l'Autorità prospetta l'introduzione di specifici Schemi regolatori differenziati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni (di seguito: Schemi) e individuati sulla base:

- a) *della previsione nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità di obblighi in capo al gestore aventi ad oggetto la qualità contrattuale e, in dettaglio, le prestazioni inerenti prevalentemente al rapporto tra gestore e utente - quali, a titolo non esaustivo: la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, la gestione dei punti di contatto con l'utente, il ritiro dei rifiuti ingombranti e la gestione del servizio di riscossione;*
- b) *della previsione nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità di obblighi in capo al gestore aventi ad oggetto la qualità tecnica e, in particolare, la gestione delle interruzioni, dei disservizi o di situazioni di pericolo/disagio per l'ambiente, persone e cose, ovvero l'introduzione di strumenti di controllo da parte dell'ETC inerenti alla regolarità del servizio, come il rispetto del*

²²In questa sede per *willingness to pay* si intende la somma massima che un utente è disposto a pagare per ottenere un miglioramento della qualità del servizio.

programma dei passaggi della raccolta e trasporto e dello spazzamento delle strade.

3.12 Pertanto, gli interventi regolatori in materia di qualità del servizio che dovranno essere applicati in ciascun ambito tariffario vengono declinati in quattro Schemi regolatori (Figura 1) che prevedono nel primo periodo regolatorio misure differenziate in modo da richiedere, in tutte le situazioni riscontrate, un miglioramento sostenibile della qualità.

| | | 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 |

Fig. 1. Schemi di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Spunti per la consultazione

- S.7** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di introdurre Schemi regolatori differenziati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nei singoli ambiti tariffari? In particolare, si ritiene opportuno modulare gli interventi in modo da favorire, nel tempo, la progressiva convergenza verso un livello di tutela degli utenti crescente e omogeneo?*
- S.8** *Si condivide l'ipotesi che sia l'ETC ad individuare il livello di partenza della gestione sulla base della previsione nella Carta della qualità e/o nel Contratto di servizio di specifici obblighi in materia di qualità contrattuale, continuità, regolarità, e sicurezza del servizio? Quali ulteriori variabili si ritiene possano essere prese in considerazione per individuare tale livello?*
- S.9** *Si ritengono adeguate le misure che l'Autorità sta valutando di prevedere allo scopo di preservare le efficienze qualitative già conseguite, valorizzando e incentivando i gestori più virtuosi, anche mediante l'adozione di meccanismi di regolazione reputazionale?*
- S.10** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di rinviare al secondo periodo regolatorio, in particolare, l'introduzione di standard specifici, nonché la previsione dei relativi indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore?*

Motivare le risposte.

Descrizione degli Schemi regolatori

- 3.13 Nello Schema I l'ETC potrà ricomprendere le gestioni con il divario più ampio tra il livello di partenza, in termini di prestazioni e standard minimi di qualità garantiti agli utenti e le misure regolatorie prospettate dall'Autorità nel presente documento. Con il duplice obiettivo di contenere l'incremento dei costi del servizio e al contempo assicurare il rafforzamento graduale della tutela degli utenti, l'Autorità, integrando quanto già disposto dal TITR, è orientata a prevedere per tutte le gestioni ricomprese in tale Schema esclusivamente l'adozione del *set* di obblighi di servizio - individuati nei successivi Capitoli 4 e 5 - relativi alla qualità contrattuale e alla qualità tecnica che, pur non comprendendo previsioni in materia di rilevazione delle interruzioni, favoriscano il controllo periodico del corretto svolgimento dei servizi.
- 3.14 Nello Schema II potranno essere comprese le gestioni in cui risultino già adottati obblighi di servizio e livelli minimi di qualità in materia di qualità contrattuale. Per tali gestioni, in aggiunta al *set* minimo di obblighi di servizio previsti per le gestioni che ricadono nello Schema I, l'Autorità valuta:
- a) *l'introduzione dell'obbligo di attivazione di almeno uno sportello fisico*, dove l'utente possa presentare un reclamo o una richiesta di informazioni, la rettifica delle somme richieste, nonché prenotare il ritiro rifiuti ingombranti;
 - b) *l'adozione di indicatori di qualità contrattuale e relativi standard generali*, inerenti a:
 - la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni;
 - la gestione delle richieste di rettifica e il rimborso degli importi non dovuti;
 - il ritiro dei rifiuti ingombranti;
 - c) *l'introduzione di indicatori di qualità tecnica e relativi standard generali*, che assicurino la qualità del servizio di Intervento del gestore in seguito a una segnalazione dell'utente per disservizi o per situazioni di pericolo o disagio all'ambiente o a persone o cose (servizio di Pronto Intervento);
- 3.15 Nello Schema III potranno ricadere le gestioni in cui, nonostante non siano adottati obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali in materia di qualità contrattuale, risultino già introdotti obblighi in materia di qualità tecnica e in particolare di continuità, regolarità, e sicurezza del servizio. Per tali gestioni l'Autorità sta valutando l'introduzione del medesimo *set* di obblighi di servizio e di indicatori individuato per le gestioni che ricadono nello Schema II, sebbene con la previsione di standard generali di qualità contrattuale meno stringenti, in considerazione della mancata adozione di previsioni in materia, e l'introduzione di ulteriori obblighi di servizio, indicatori e standard migliorativi di qualità tecnica.
- 3.16 Nello Schema IV potranno invece ricadere le gestioni più virtuose - in termini di prestazioni e relativi livelli di qualità garantiti agli utenti - per le quali l'Autorità prospetta l'introduzione di ulteriori obblighi regolatori. Nello specifico, per tali

gestioni, in aggiunta al *set* minimo di obblighi di servizio, indicatori e standard generali individuati negli Schemi II e III, l’Autorità è orientata a prevedere:

- a) standard generali di qualità contrattuale migliorativi nei confronti dell’utente;
- b) l’obbligo di registrazione del numero di interruzioni, nonché indicatori e standard generali migliorativi e ulteriori standard finalizzati al recupero delle interruzioni del servizio di raccolta e spazzamento entro un tempo massimo prestabilito.

3.17 In aggiunta a quanto sopra, al fine di verificare le *performance* effettivamente conseguite dal gestore, l’Autorità è orientata a prevedere per gli Schemi II, III, e IV obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori di qualità prospettati per ciascuno Schema e connessi obblighi di comunicazione all’Autorità, in modo da verificare, successivamente al termine del periodo transitorio, anche mediante l’attività di monitoraggio *ex post*, il rispetto di tali prescrizioni. L’Autorità è inoltre orientata a rimandare al secondo periodo regolatorio l’adozione di una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati comunicati dagli operatori, associata ad un sistema di penalità predeterminate in caso di trasmissione di dati non validi/non conformi.

3.18 Per una puntuale descrizione degli obblighi di servizio, indicatori e standard generali si rimanda ai Capitoli 4 e 5 del documento.

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condividono le misure prospettate per i diversi Schemi? Nello specifico, si ritengono tali misure adeguate al livello di partenza della gestione?*

Motivare la risposta.

Soggetti obbligati alla disciplina della qualità

3.19 In ambiti tariffari caratterizzati dall’assenza di un gestore integrato del servizio²³, i soggetti a cui l’utente può rivolgersi per presentare un reclamo, una richiesta di informazioni, ovvero prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti o segnalare un disservizio, possono essere difficilmente individuabili. Inoltre, la durata limitata degli affidamenti e le differenze esistenti tra i livelli qualitativi delle gestioni rendono meno sostenibili, nel breve periodo, i costi necessari per garantire l’adeguamento alle disposizioni previste nei differenti contesti territoriali.

3.20 Stante il quadro sopra delineato, al fine di favorire l’accesso alle prestazioni rese dai gestori, evitando al contempo incrementi tariffari rilevanti connessi

²³ Si cita, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il caso in cui l’attività di spazzamento delle strade è parcellizzata tra il Comune, che tipicamente effettua lo svuotamento dei cestini e/o lo spazzamento manuale, e il gestore della raccolta o un ulteriore soggetto terzo a cui vengono affidate le operazioni che richiedono l’utilizzo di particolari macchinari, come lo spazzamento meccanizzato.

all'adempimento in materia di qualità del servizio, l'Autorità, per gli ambiti tariffari in cui non opera un gestore integrato, sta valutando di individuare quale soggetto obbligato all'attuazione della disciplina della qualità:

- a) *il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti*²⁴ con riferimento ai profili di qualità contrattuale e in particolare agli obblighi relativi alla gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, dei punti di contatto con l'utente, nonché quelli in materia di riscossione, rettifica delle somme richieste e rimborso degli importi non dovuti;
- b) *il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade*, ognuno per le attività di propria competenza, per quanto riguarda le prestazioni relative alla disciplina in materia di qualità tecnica del servizio e al ritiro dei rifiuti ingombranti che richiedono l'utilizzo di mezzi e *know-how* specifici, nell'esclusiva disponibilità del gestore che fornisce tale servizio. Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti ingombranti fosse affidata a un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sarà l'ETC a individuare il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione.

3.21 Al fine di consentire l'erogazione della prestazione nei tempi e modi prospettati dal presente documento per la consultazione, laddove il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti rappresenti l'unica interfaccia nei confronti dell'utente per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni attinenti a tematiche non di sua diretta competenza, l'Autorità, in linea con quanto già stabilito nel TITR²⁵, sta valutando di introdurre specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori, allo scopo 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 illustrati nel presente documento.

3.22 Infine, in considerazione delle molteplici specificità territoriali che caratterizzano l'organizzazione del servizio di gestione dei rifiuti, l'Autorità, in deroga a quanto illustrato nei punti precedenti, è orientata a prevedere la possibilità per l'ETC di individuare quale soggetto responsabile delle prestazioni inerenti ai punti di contatto con l'utente, nonché alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni per le attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade, il gestore integrato del servizio - previa intesa con quest'ultimo - in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, qualora in ragione della stabilità organizzativa acquisita nel tempo, tale operatore sia più agevolmente identificabile dagli utenti.

²⁴ Negli altri settori regolati dall'Autorità, il soggetto interessato dagli obblighi di qualità contrattuale è il soggetto che svolge l'attività di fatturazione. Nello specifico, nei settori dell'energia elettrica e del gas, tale soggetto coincide con il venditore; nel settore idrico con il gestore dell'acquedotto.

²⁵ Cfr. articolo 11 del TITR.

Spunti per la consultazione

S.12 *Si condivide quanto prospettato relativamente all'individuazione dei soggetti obbligati all'attuazione della disciplina in materia di qualità?*

S.13 *Si concorda con l'orientamento di prevedere per l'ETC la possibilità di individuare un gestore diverso dal gestore tariffe per alcuni profili di qualità contrattuale?*

S.14 *Si condivide l'ipotesi di introdurre specifici obblighi di trasmissione dei dati e delle informazioni in capo ai diversi gestori?*

Motivare le risposte.

4 Obblighi, indicatori e standard di qualità contrattuale

4.1 Di seguito si illustrano gli obblighi di servizio, gli indicatori e i livelli generali di qualità che l'Autorità è orientata a prevedere nel primo periodo di regolazione per ciascuno Schema regolatorio, in relazione ai seguenti profili di qualità contrattuale:

- a) Carta della qualità dei servizi;
- b) gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni;
- c) gestione dei punti di contatto con l'utente;
- d) rateizzazione e modalità di pagamento;
- e) gestione delle richieste di rettifica e rimborso degli importi non dovuti;
- f) ritiro dei rifiuti ingombranti.

Spunti per la consultazione

S.15 *Si ritiene ci siano ulteriori profili di qualità contrattuale che dovrebbero essere oggetto di regolazione nel primo periodo regolatorio?*

Motivare la risposta.

Carta della qualità dei servizi

4.2 A livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si considera, *in primis*, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994²⁶ che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

²⁶ "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43.

- 4.3 Con la legge n. 244/2007, il legislatore ha previsto l'obbligo per il gestore di redigere e pubblicare la Carta della qualità dei servizi, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inadempienza del gestore. Tuttavia, a differenza di altri settori regolati²⁷, nel settore dei rifiuti urbani la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi.
- 4.4 Dalla ricognizione effettuata dall'Autorità è emerso²⁸ che l'obbligo di adozione della menzionata Carta dei Servizi non risulta sempre ottemperato, in particolare nei casi in cui il gestore svolga esclusivamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, quale unica attività del servizio. Inoltre, in assenza di specifiche indicazioni da parte del legislatore, gli strumenti normativi utilizzati dalle Regioni, dagli Enti di governo degli ambiti territoriali ottimali e dai Comuni per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono diversi e le Carte dei Servizi, qualora adottate, presentano contenuti disomogenei.
- 4.5 In tale contesto l'Autorità è intervenuta con il TITR²⁹, prevedendo tra gli obblighi di trasparenza in capo al gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero al gestore delle tariffe e ai gestori dei singoli servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, la pubblicazione tramite siti *web* della Carta della qualità del servizio vigente.

Analisi dati

La Carta della qualità risulta adottata nel 35% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019. La disponibilità del documento risulta invece esigua tra i gestori del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (7% delle gestioni del campione della raccolta dati 4/DRIF/2019). Inoltre, la Carta della qualità dei servizi ha un'elevata diffusione tra i gestori della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade che operano nelle gestioni con più di 500.000 abitanti (88%), al contrario si registrano percentuali al di sotto del 30% nelle realtà con popolazione residente non superiore a 5.000 abitanti. Tale percentuale si riduce al 5%, con riferimento al servizio di riscossione (*Panel* raccolta dati 4/DRIF/2019).

- 4.6 Date le premesse, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, l'Autorità sta valutando di prevedere l'obbligo di

²⁷ Per il settore elettrico e il settore gas, gli schemi generali di riferimento della Carta dei Servizi sono stati emanati con i d.P.C.M 18 settembre 1995, successivamente abrogati per le disposizioni in contrasto con i provvedimenti dell'Autorità in materia (deliberazioni 236/00 e 47/2000). Invece, il d.P.C.M. 29 aprile 1999, n. 126 di approvazione dello "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato", costituisce lo strumento applicativo con cui la citata direttiva riceve una traduzione settoriale per il settore idrico.

²⁸ Si rinvia, al riguardo, al precedente capitolo 2 del presente documento.

²⁹ Cfr. articolo 3.1, lettera g) ed articolo 8.1, lettera d) del TITR.

adozione di un'unica Carta della qualità dei servizi per gestione, approvata dall'ETC come parte integrante del Contratto di servizio. Tale Carta recante gli obblighi di servizio, gli eventuali indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC, in conformità a quanto disposto dal TITR in materia di contenuti informativi minimi che i gestori sono tenuti a garantire sui siti internet e nei documenti di riscossione, dovrà essere pubblicata sui siti *web* del gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, nonché del gestore del servizio di raccolta e trasporto.

- 4.7 In un'ottica di semplificazione, l'Autorità sta infatti valutando l'opportunità di esonerare dall'obbligo di pubblicazione del documento i gestori che svolgono unicamente l'attività di spazzamento delle strade.
- 4.8 Infine, allo scopo di incentivare il rispetto dell'obbligo di adozione, pubblicazione e aggiornamento della Carta della qualità, l'Autorità è orientata a considerare la mancata adozione della Carta come una specifica condizionalità per l'approvazione tariffaria nell'ambito delle misure che verranno definite in sede di aggiornamento del MTR.

Spunti per la consultazione

S.16 *Si condivide quanto prospettato dall'Autorità in materia di adozione e pubblicazione della Carta della qualità dei servizi? In particolare, si valuta positivamente l'orientamento di esonerare dall'obbligo di pubblicazione del documento i gestori che svolgono unicamente l'attività di spazzamento?*

Motivare la risposta.

Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

- 4.9 Per *reclamo* si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente o, per suo conto, un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, riferisca la non conformità del servizio prestato ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di servizio, ovvero su ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente. Diversamente, per *richiesta scritta di informazioni* si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale chiunque formuli una richiesta di informazioni in merito al servizio di gestione dei rifiuti urbani non inerente a un disservizio percepito.
- 4.10. Al riguardo, nell'ambito del TITR l'Autorità ha introdotto per tutti i gestori l'obbligo di pubblicazione sul proprio sito *internet* dei recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni e reclami, nonché della

modulistica per l'invio dei reclami³⁰. Inoltre, ha disposto che tali recapiti siano chiaramente indicati dal gestore integrato del servizio, ovvero dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti nel documento di riscossione³¹.

Analisi dati

Dalla ricognizione emerge una discreta diffusione della procedura di gestione dei reclami inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade (62% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019), tuttavia, non esiste una procedura uniforme e solo nel 36% dei casi le istruzioni e i moduli necessari risultano reperibili sul sito internet del gestore. La percentuale di adozione della procedura risulta nettamente più bassa, se riferita al servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (25% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 4/DRIF/2019). Per quanto riguarda la previsione di indicatori e relativi standard di qualità, gli indicatori “*Tempo massimo di risposta ai reclami*” e “*Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni*” rientrano tra quelli più adottati dai gestori della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade (rispettivamente, 33% e 24% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019). In merito ai reclami e alle richieste scritte di informazioni inerenti alla riscossione, le percentuali di adozione degli indicatori non superano il 10% (*Panel* della raccolta dati 4/DRIF/2019). Inoltre, nell'ambito dei *focus group* è stata espressa preoccupazione relativamente alla capacità delle piccole realtà, in particolare dove si presentano gestioni dirette da parte dei Comuni o appalti di affidamento dei servizi di piccole dimensioni e di breve durata, di attuare le disposizioni in materia di reclami prospettate dall'Autorità.

4.11. Sulla base degli elementi acquisiti, fermo restando quanto previsto dal TITR, l'Autorità è orientata introdurre, per tutte le gestioni, l'obbligo di adozione di una specifica procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, prevedendo che:

- a) ogni gestore adotti e renda disponibile una modulistica per l'invio del reclamo scritto che contenga le seguenti informazioni minime:
 - il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
 - indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento delle strade, gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti);
 - la predisposizione di campi *ad hoc* in cui l'utente possa inserire i propri dati identificativi ovvero: nome e cognome, indirizzo postale o telematico e il codice utente (con indicazione per quest'ultimo di dove è possibile reperirlo, per esempio sui documenti di riscossione);

³⁰ Cfr. articolo 3.1, lettere b) e c), del TITR.

³¹ Cfr. articolo 5.1, lettera f), del TITR.

- b) sia consentita la presentazione di un reclamo scritto anche senza l'impiego del modulo di cui alla precedente lettera a), purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo, l'oggetto e i dati necessari all'invio da parte del gestore della risposta motivata scritta;
- c) sia consentita almeno una modalità di invio telematico del reclamo e delle richieste scritte di informazioni;
- d) il gestore debba predisporre una risposta scritta da inviare all'utente contenente i seguenti contenuti informativi minimi: riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni; indicazione del nominativo e del ruolo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti; valutazione motivata della fondatezza o meno del reclamo; descrizione e tempi delle iniziative assunte o delle eventuali azioni correttive da attuare.

4.12. In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, l'Autorità è orientata a prevedere un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti per le sole gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV:

- a) individuando due indicatori di qualità, uno per i reclami e uno per le richieste scritte di informazioni, quali: il *Tempo di risposta motivata ai reclami*, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi³², intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata scritta, e il *Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni*, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta motivata scritta;
- b) associando a entrambi gli indicatori uno standard generale di qualità, pari a 30 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni erogate compresa tra il 70% e il 90%, differenziata e crescente in relazione allo Schema regolatorio di riferimento.

Spunti per la consultazione

S.17 *Si condividono le misure regolatorie prospettate dell'Autorità in materia di gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni per ciascuno Schema regolatorio? In particolare, si condivide l'impostazione volta a confermare il conteggio dello standard in giorni lavorativi?*

S.18 *Si condividono le condizioni procedurali previste per la presentazione dei reclami e quelle per la relativa risposta da parte del gestore del servizio? Nello specifico, si condivide l'utilizzo del codice fiscale come codice utente?*

³² Per giorno lavorativo si intende un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

S.19 *Si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali relativi agli indicatori di qualità “Tempo di risposta motivata ai reclami” e “Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni”?*

Motivare le risposte.

Gestione dei punti di contatto con l'utente

- 4.13. Lo sportello fisico e il servizio telefonico rappresentano i più diffusi, benché non gli unici, canali di comunicazione tra gestore e utente per la presentazione di un reclamo o di una richiesta di informazione, per prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti, per segnalare un disservizio e per richiedere la rettifica delle somme erroneamente addebitate. In aggiunta ai canali di comunicazione tradizionali, negli ultimi anni si sta assistendo all'impiego - sempre più frequente - da parte dei gestori di soluzioni *smart*, come per esempio gli sportelli *web*, in grado di erogare le medesime prestazioni dei punti di contatto tradizionali, riducendo o addirittura eliminando i tempi di attesa degli utenti.
- 4.14. Sul tema dei punti di contatto, il TITR prevede, tra gli obblighi di trasparenza tramite siti *web* e tra le informazioni dei documenti di riscossione, la pubblicazione dei recapiti telefonici, postali e di posta elettronica nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti³³.

Analisi dati

Dalla ricognizione emerge la significativa diffusione di punti di contatto (sportello fisico e servizio telefonico) sull'intero territorio nazionale, che risultano attivi anche nelle gestioni di piccole dimensioni (≤ 5.000 abitanti). Per quanto riguarda i servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade, viene generalmente assicurata agli utenti l'attivazione del servizio telefonico (80% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019), nella maggioranza dei casi mediante numero verde gratuito. La disponibilità dello sportello fisico è invece garantita nel 57% dei casi. Viceversa, per quanto attiene all'attività di riscossione, si constata la maggiore diffusione dello sportello fisico in luogo del servizio telefonico, come strumento di comunicazione con l'utente (98% *vs* 53% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 4/DRIF/2019). Nell'ambito dei *focus group* alcuni *stakeholder* hanno ritenuto oneroso e non sempre efficace l'orientamento illustrato dall'Autorità di prevedere l'attivazione di uno sportello fisico per Comune, nel caso in cui il gestore dell'attività di raccolta e/o spazzamento non svolga anche l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. Inoltre, in considerazione anche della situazione di emergenza sanitaria, è stata suggerita l'attivazione di sportelli *web* e, più in generale, l'applicazione di soluzioni *smart* come piattaforme dedicate al servizio su dispositivi mobili quali *smartphone*.

³³ Cfr. articoli 3.1, lettera b), 5.1, lettera f), 6.1, lettera j), del TITR.

- 4.15. Fermo restando quanto disposto dal TITR, sulla base degli elementi acquisiti, l’Autorità è orientata a garantire a tutti gli utenti l’accesso al servizio telefonico, valutando, in un’ottica di gradualità dell’intervento regolatorio, l’introduzione di indicatori e standard generali di qualità associati alle prestazioni di tale servizio.
- 4.16. Per quanto riguarda il servizio di sportello, si ritiene che l’attivazione esclusiva di sportelli *web* - pur rappresentando una soluzione efficace in termini di contenimento dei costi e di benefici per gli utenti (ad esempio, drastica riduzione dei tempi di attesa e semplificazione logistica) - possa presentare profili di criticità per alcune categorie di utenti più fragili.
- 4.17. Ciò premesso, in materia di punti di contatto con l’utente, si prospetta per tutte le gestioni:
- a) di introdurre l’obbligo di attivazione di un numero verde gratuito per le richieste di informazioni, nonché per la prenotazione del ritiro rifiuti ingombranti;
 - b) di prevedere che il numero verde gratuito debba almeno consentire all’utente di prenotare il ritiro degli ingombranti, dei RAEE, nonché servizi di supporto all’autocompostaggio e al compostaggio di comunità e, più in generale, tutti i servizi a chiamata. Inoltre, tramite tale punto di contatto l’utente potrà ottenere informazioni e istruzioni in merito a:
 - frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;
 - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e il riuso gestiti dall’affidatario o con esso convenzionati;
 - corretta conduzione dell’autocompostaggio (con compostiere, in cumulo o con altre tecniche) e del compostaggio di comunità;
 - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
- 4.18. In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, l’Autorità, per il primo periodo regolatorio, è orientata a prevedere per le sole gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti:
- a) garantendo il monitoraggio delle prestazioni associate al servizio telefonico, mediante l’introduzione dell’indicatore di qualità *Tempo di attesa per il servizio telefonico*, inteso come il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o di conclusione

della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore;

- b) prevedendo l'obbligo di attivazione di almeno uno sportello fisico, dove l'utente possa presentare un reclamo o una richiesta di informazioni, la rettifica delle somme richieste, nonché prenotare il ritiro rifiuti ingombranti.

4.19. Inoltre, esclusivamente per le gestioni più virtuose ricadenti nello schema IV, l'Autorità sta valutando di assicurare un adeguato livello di qualità dei servizi telefonici, correlando all'indicatore *Tempo di attesa per il servizio telefonico* lo standard generale di qualità, pari a 240 secondi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%.

4.20. Con riferimento a quanto previsto al punto 4.18 e 4.19, ferma restando l'esigenza di razionalizzazione degli operatori e di rafforzamento dell'efficacia delle gestioni pluricomunali, l'Autorità è orientata a graduare ulteriormente le misure prospettate in ragione delle dimensioni dell'ambito tariffario, ad esempio prevedendo eventuali esenzioni nell'applicazione della norma per le piccole gestioni, quali quelle inferiori alla soglia di 5.000 abitanti residenti.

4.21. Infine, riguardo all'obbligo di cui al punto 4.18, lettera b), l'Autorità sta valutando di riconoscere all'ETC, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali, la facoltà di prevedere, come alternativa allo sportello fisico, l'attivazione da parte del gestore di uno sportello *web*, dove l'utente possa presentare un reclamo o una richiesta di informazioni, richiedere il ritiro rifiuti ingombranti, nonché la rettifica delle somme richieste.

Spunti per la consultazione

- S.20** *Si condividono le misure prospettate per ciascuno Schema di riferimento in relazione alla gestione dei punti di contatto con l'utente? In particolare, si ritiene che tali misure siano state adeguatamente commisurate al livello di partenza della gestione?*
- S.21** *Si condividono gli obblighi informativi minimi che il gestore deve garantire all'utente mediante il servizio telefonico e lo sportello fisico (ove previsto)?*
- S.22** *Si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali, la facoltà di scegliere il canale di comunicazione più adeguato alla specifica gestione tra lo sportello fisico e lo sportello web?*
- S.23** *Si condivide l'introduzione dello standard generale di qualità Tempo di attesa per il servizio telefonico solo per le gestioni dello Schema IV?*
- S.24** *In generale, si condivide la quantificazione dello standard?*
- S.25** *Si condivide la previsione del punto 4.20 di graduare le misure in relazione alla dimensione gestionale?*

Motivare le risposte.

Rateizzazione e modalità di pagamento

4.22. Nel caso di TARI tributo, i profili inerenti alla riscossione e, più precisamente, alle modalità di rateizzazione e pagamento risultano già disciplinati dalla normativa vigente. Tra l'altro, nello specifico, in presenza di TARI si rileva che:

- a) secondo quanto disposto dalla legge n. 147/2013, “*Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, prevedendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale*” (articolo 1, comma 688), sebbene sia consentito il pagamento in un'unica rata entro il 16 giugno di ogni anno;
- b) gli strumenti di pagamento, il calcolo delle rate e le modalità di riscossione³⁴ sono regolati a livello comunale nel rispetto della normativa nazionale vigente; in particolare, con riferimento alle modalità di riscossione, il Comune può optare per la liquidazione di quanto dovuto con l'invio di un avviso/invito di pagamento oppure per l'autoliquidazione a carico dell'utente.

4.23. Al riguardo, il TITR ha definito i contenuti informativi minimi da rendere sempre disponibili agli utenti attraverso il documento di riscossione che va comunque inviato all'utente anche nel caso in cui il Comune opti per l'autoliquidazione. Ciò premesso, alla luce del quadro normativo di riferimento e degli elementi acquisiti dalla ricognizione, l'Autorità è orientata a garantire a tutti gli utenti - indipendentemente dal regime tariffario (TARI o tariffa corrispettiva) e dal pertinente Schema regolatorio - l'accesso alla rateizzazione gratuita per almeno due rate semestrali. Inoltre, si ritiene opportuno prevedere un incremento del numero di rate, nelle ipotesi in cui gli stessi utenti siano tenuti a pagare importi sensibilmente superiori a quelli ordinariamente pagati, ovvero qualora il documento di riscossione emesso superi notevolmente il valore dell'addebito medio riferito ai 3 anni precedenti. Sono esclusi dalla presente disciplina i casi di morosità, che verranno disciplinati in un successivo procedimento.

4.24. Riguardo alle modalità di pagamento, il quadro normativo appare articolato. Più precisamente, per quanto qui di interesse, dall'analisi delle disposizioni vigenti riportate nel *Box normativo* si evince che, nel caso di TARI tributo, il legislatore ha previsto una modalità di pagamento interamente gratuita per il contribuente, tramite F24.

³⁴ Sul punto, infatti, l'articolo 1, comma 688, della legge n. 147/2013, precisa che “*il versamento della TARI [...] è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 [modello F24], ovvero tramite bollettino di conto corrente postale o tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (...)*”. Inoltre, è utile ricordare che “*Con uno o più decreti del direttore generale del Dipartimento delle finanze del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il direttore dell'Agenzia delle entrate e sentita l'Associazione nazionale dei comuni italiani, sono stabilite le modalità di versamento, assicurando in ogni caso la massima semplificazione degli adempimenti da parte dei soggetti interessati, e prevedendo, in particolare, l'invio di modelli di pagamento preventivamente compilati da parte degli enti impositori*” (legge n. 147/13, articolo 1, comma 689).

Box normativo

Si riportano nel seguito le principali disposizioni normative in materia di pagamento della tariffa corrisposta dall'utente per la fruizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In dettaglio:

- l'articolo 2-bis del decreto-legge n. 193/2016³⁵ prevede che il versamento delle entrate tributarie dei Comuni e degli altri enti locali, ivi inclusa la TARI, sia effettuato direttamente sul conto corrente di Tesoreria dell'ente impositore ovvero mediante modello F24, o mediante il sistema dei versamenti unitari³⁶, o attraverso gli strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dagli enti impositori o attraverso le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al d.lgs. n. 82/2005, tra le quali, la piattaforma *PagoPa*³⁷;
- l'articolo 65, comma 2, del d.lgs. n. 217/2017, stabilisce l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma *PagoPa* per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni a decorrere dal 28 febbraio 2021 e, al fine di consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, prevede che, per quanto di rilievo in questa sede, i Comuni e i gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ivi comprese le società quotate³⁸, sono tenuti, entro il 28 febbraio 2021, a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma *PagoPa*, ovvero ad avvalersi, a tal fine, anche di fornitori di servizi di incasso già abilitati ad operare sulla piattaforma;
- il recente decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 21 ottobre 2020 ha inoltre definito, a decorrere dall'annualità 2021, le specifiche funzionali per il versamento della TARI, della tariffa corrispettiva, oltre che del tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente (TEFA), mediante la piattaforma *PagoPa*, prevedendo tra l'altro che gli "Avvisi di pagamento *PagoPa*" emessi dai Comuni o, nel caso di TARI-corrispettiva, dai soggetti affidatari del servizio di gestione dei rifiuti urbani, includano le informazioni necessarie all'incasso unificato TARI e TEFA e al corretto trasferimento delle somme incassate.

Analisi dati

Dalla raccolta dati 4/DRIF/2019 emerge che generalmente l'utente può scegliere tra diverse opzioni di pagamento. Tra le modalità di pagamento consentite agli utenti, il modello F24 risulta il più diffuso (60%), in considerazione anche dell'elevata diffusione della TARI tributo, seguito dal conto corrente postale (14%). Nella voce "ALTRO", che rappresenta il 15%, rientrano il bonifico bancario e il sistema *PagoPa*.

³⁵ Il decreto-legge n. 193/2016 è stato convertito, con modificazioni, dalla legge n. 225/2016.

³⁶ Cfr. articolo 17 del d.lgs. n. 241/1997.

³⁷ Cfr. articolo 5 del d.lgs. n. 82/2005. La piattaforma *PagoPa* è una modalità per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata.

³⁸ Cfr. articolo 2, comma 2, del d.lgs. n. 82/2005.

4.25. Allo scopo di omogenizzare i livelli di tutela degli utenti sull'intero territorio nazionale, si ritiene opportuno consentire la gratuità del pagamento anche agli utenti in regime di tariffa corrispettiva, prevedendo l'obbligo in capo al gestore di offrire almeno una modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio non onerosa per l'utente, non comprendente, dunque, alcun costo per l'utilizzo del relativo strumento di pagamento eventualmente sostenuto dal gestore stesso. Al contempo, qualora il gestore preveda anche modalità di pagamento onerose, non potrà essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Spunti per la consultazione

S.26 *Si condivide quanto prospettato dall'Autorità in materia di rateizzazione e modalità di pagamento? In particolare, quale valore soglia, si ritiene debba essere utilizzato per garantire il pagamento rateizzato dell'importo dovuto?*

Motivare la risposta.

Richieste di rettifica e rimborso degli importi non dovuti

4.26. Per *richiesta scritta di rettifica* si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente contesta la correttezza delle somme addebitate in relazione ad inesattezze o errori nel calcolo degli importi dovuti - ad esempio, in ragione del mancato recepimento nella quantificazione degli importi delle dichiarazioni dell'utente inerenti alla modifica delle condizioni sottese al calcolo³⁹ (ricalcolo della superficie calpestabile, variazione del numero di componenti del nucleo familiare), ovvero nei casi di addebito di importi anomali rispetto a quelli generalmente addebitati all'utente medesimo.

Analisi dati

Dalla raccolta dati 4/DRIF/2019 emerge che l'indicatore "*Tempo di rimborso degli importi non dovuti*" risulta adottato nel 20% delle gestioni del *Panel* con un livello qualitativo inferiore o uguale a 110 giorni lavorativi per il 50% dei valori dichiarati. A riguardo, l'articolo 1, comma 164, della legge n. 296/2006, prevede un termine di rimborso massimo di 180 giorni, decorrenti dalla presentazione della domanda di rimborso dell'utente al Comune, in qualità di ente impositore. Inoltre, nell'ambito dei *focus group*, sono state evidenziate le difficoltà dei Comuni - in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - relativamente all'attuazione dell'obbligo di adozione di una procedura per la gestione delle richieste di rettifica.

³⁹ Ai sensi dell'articolo 1, comma 685, della legge n. 147/2013, la dichiarazione di eventuali variazioni dei presupposti impositivi va presentata al Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute le predette variazioni.

- 4.27. Sulla base degli elementi acquisiti, l’Autorità è orientata a prevedere, per tutte le gestioni, oltre a quanto già disposto dal TITR⁴⁰, l’obbligo in capo al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti di adottare una procedura per la gestione delle relative richieste scritte di rettifica - fermo restando la facoltà dell’utente di richiedere la rettifica medesima anche attraverso i punti di contatto messi a disposizione dal gestore - nonché per la restituzione all’utente di eventuali somme non dovute.
- 4.28. Più nel dettaglio, per quanto riguarda i contenuti minimi della richiesta scritta e le modalità di trasmissione, si ritiene opportuno prospettare quanto già illustrato per i reclami al precedente punto 4.11. In relazione, invece, alla risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica, si intende prevedere che il gestore delle tariffe indichi:
- il nominativo e il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti;
 - valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica;
 - il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica;
 - i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffa puntuale.
- 4.29. Infine, qualora le verifiche effettuate dal gestore in seguito ad una richiesta di rettifica effettuata dall’utente evidenzino un credito a favore dell’utente, allo scopo di assicurare certezza nei tempi di pagamento a tutela di tutti gli utenti, indipendentemente dalle modalità di gestione del servizio, l’Autorità è altresì orientata a disporre che la detrazione dell’importo erroneamente addebitato venga effettuata automaticamente dal gestore - e, dunque, senza ulteriori richieste da parte dell’utente - nel primo documento di riscossione utile, ovvero, gratuitamente con bonifico bancario, assegno bancario, vaglia postale, contanti o nota di credito, nei casi in cui l’importo da accreditare sia superiore all’importo addebitato nel documento di riscossione.
- 4.30. In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, per quelle ricomprese negli Schemi II, III, e IV, l’Autorità è orientata a prevedere un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti:
- introducendo l’indicatore *Tempo di rimborso degli importi non dovuti*, ovvero il tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall’utente relativa a un documento di riscossione già pagato e la data di accredito/restituzione della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta;
 - prospettando l’adozione di uno standard generale, associato a tale indicatore, con un livello minimo variabile tra 60 e 90 giorni lavorativi da garantire per una percentuale di prestazioni erogate compresa tra il 70% e il 90%, da definirsi

⁴⁰ Cfr. articolo 5.1, lettere d) e f) del TITR.

in relazione allo Schema regolatorio di riferimento. Il livello qualitativo prospettato risulta più stringente di quanto previsto dall'attuale quadro normativo in materia di TARI tributo, con l'obiettivo di stimolare l'incremento dell'efficienza della prestazione, a beneficio di tutti gli utenti, indipendentemente dal regime tariffario applicato.

Spunti per la consultazione

S.27 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di rettifica degli importi non dovuti?*

S.28 *Si condividono le misure regolatorie prospettate per gli Schemi II, III, e IV?*

S.29 *Si ritengono esaustive le casistiche ricomprese nella richiesta scritta di rettifica?*

S.30 *Si ritiene adeguata la quantificazione dello standard generale di qualità associato all'indicatore Tempo di rimborso degli importi non dovuti?*

Motivare le risposte

Ritiro dei rifiuti ingombranti

4.31. Nella normativa primaria vigente non si rinviene una specifica definizione di rifiuti ingombranti, anche se generalmente nella Carta della qualità del servizio di diversi gestori con questo termine si fa riferimento ai rifiuti urbani di grandi dimensioni, non compatibili con le metodologie correnti di raccolta⁴¹. Inoltre, non vi sono disposizioni specifiche per il ritiro di tali rifiuti che peraltro non sempre viene regolarmente garantito dai gestori del servizio.

4.32. Sul tema, nell'ambito dei *focus group* con gli *stakeholder* l'Autorità ha evidenziato la necessità di garantire il servizio a tutti gli utenti che ne facciano richiesta senza oneri aggiuntivi. Al riguardo, gli *stakeholder* hanno evidenziato profili di criticità sull'orientamento di voler includere i relativi costi nella tariffa corrisposta dalla generalità degli utenti, anziché ammetterne la copertura da parte dei soli utenti che richiedono la prestazione del servizio. Tale orientamento potrebbe disincentivare comportamenti virtuosi degli utenti che già conferiscono i propri rifiuti ingombranti direttamente presso i centri di raccolta, non gravando sul servizio pubblico e così contribuendo a contenerne i costi. Inoltre, è stato evidenziato che per effetto delle recenti novità normative sul perimetro dei rifiuti urbani introdotte dal d.lgs. n. 116/2020⁴² potrebbe aumentare la quantità di rifiuti ingombranti provenienti da utenti non domestici che le imprese si troveranno a gestire, con il conseguente incremento dei costi del servizio e, non da ultimo, il rischio di allungamento delle tempistiche di ritiro di questa tipologia di rifiuti.

⁴¹ Tale definizione è analoga a quella disposta dall'articolo 3.2.17 della norma UNI 11664:2017 - Parte 2, la cui adozione è su base volontaria.

⁴² Cfr. articolo 1, comma 10, lettera a), del d.lgs. n. 116/2020, di recepimento delle direttive europee sui rifiuti, 2018/851/UE, e sugli imballaggi e rifiuti di imballaggio, 2018/852/UE.

4.33. Al riguardo, pur condividendo l'esigenza di non disincentivare gli utenti a conferire direttamente i propri rifiuti ingombranti presso i centri di raccolta e al contempo quella di contenere l'incremento dei costi sottesi a tale prestazione l'Autorità ritiene altresì che l'inclusione del costo di questo servizio nella tariffa corrisposta dalla generalità degli utenti potrebbe scoraggiare il diffuso fenomeno dell'abbandono illecito dei rifiuti ingombranti in strada. In aggiunta, si è potuto osservare che a oggi nella maggior parte delle gestioni tale prestazione è già inclusa nel servizio base di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e viene erogata senza oneri aggiuntivi per gli utenti.

Analisi dati

La ricognizione ha evidenziato che in più dell'87% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019 viene garantito il ritiro dei rifiuti ingombranti; tale prestazione viene erogata senza oneri aggiuntivi a carico degli utenti nel 61% dei casi, con specifiche limitazioni riguardanti, per esempio, il numero di pezzi, il volume, il numero di ritiri in un anno. Rispetto alla dimensione della gestione, la prestazione risulta erogata senza nuovi oneri nel 56% degli ambiti di piccole dimensioni (≤ 5.000 abitanti), mentre si registrano percentuali superiori al 70% e anche all'80% nelle gestioni con popolazione residente superiore a 10.000 abitanti, ad esclusione delle gestioni di grandi dimensioni (> 500.000 abitanti), dove il servizio di ritiro rifiuti ingombranti è reso senza oneri aggiuntivi nel 67% dei casi. Nell'ambito dei *focus group*, alcuni *stakeholder* hanno ritenuto troppo stringente il livello minimo prestazionale di 7-10 giorni lavorativi che l'Autorità ha prospettato di associare all'indicatore "*Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti*".

4.34. Alla luce degli elementi acquisiti e delle analisi sopra riportate, l'Autorità valuta l'opportunità di confermare il proprio orientamento, tenendo tuttavia conto delle raccomandazioni degli *stakeholder*, relativamente alle limitazioni all'accesso al servizio senza oneri aggiuntivi per l'utente, nonché alla richiesta di tempistiche di erogazione della prestazione meno stringenti. In dettaglio, si prospetta per tutte le gestioni:

- a) la garanzia di ritiro dei rifiuti ingombranti;
- b) l'erogazione del servizio senza oneri aggiuntivi per l'utente che ne richieda la prestazione, salve le limitazioni definite sulla base di specifici criteri indicati dall'Autorità (a titolo non esaustivo: dimensione della gestione, disponibilità di un centro di raccolta facilmente raggiungibile, tipologia di utenti), e fatta eccezione per le categorie di utenti più fragili, impossibilitate al conferimento dei rifiuti ingombranti direttamente presso i centri di raccolta;
- c) la pubblicazione nella sezione *web* attivata dal gestore, in attuazione degli obblighi informativi previsti dal TITR, dei recapiti telefonici e, ove previsti, dei recapiti e degli orari degli sportelli fisici, per la presentazione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti;

- d) l'adozione di una procedura per la gestione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti, prevedendo che:
- la modulistica, da rendere disponibile e scaricabile sul sito *web*, per la presentazione della richiesta contenga le seguenti informazioni minime: il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare la richiesta di ritiro; la predisposizione di campi *ad hoc* in cui l'utente possa inserire i propri dati identificativi, ovvero nome e cognome, indirizzo telematico, codice utente, indirizzo presso cui effettuare il ritiro dei rifiuti ingombranti; i dati relativi al numero e alla tipologia di tali rifiuti;
 - sia consentita la presentazione della richiesta di ritiro di rifiuti ingombranti senza l'impiego del modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'espletamento del servizio da parte del gestore, e sia garantita all'utente almeno una modalità di invio telematico della richiesta;
 - la prenotazione del servizio possa essere effettuata anche mediante servizio telefonico;
 - il gestore debba fornire all'utente la data e la fascia oraria per il ritiro dei rifiuti ingombranti oggetto della richiesta.

4.35. In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, l'Autorità è orientata a prevedere per il primo periodo regolatorio un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV:

- a) l'introduzione di un indicatore di qualità *Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti*, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data in cui il gestore riceve la richiesta da parte dell'utente (sia quelle che rientrano nel ritiro senza oneri aggiuntivi che quelle a pagamento) e la data in cui viene effettuato il ritiro;
- b) l'adozione di uno standard generale di qualità da associare a tale indicatore, con un livello minimo variabile tra 10-15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni erogate compresa tra il 70% e il 90%, i cui valori esatti saranno definiti in esito alla consultazione, in relazione allo Schema regolatorio di riferimento⁴³.

Spunti per la consultazione

S.31 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativamente al ritiro dei rifiuti ingombranti senza oneri aggiunti per l'utente? In particolare, si condividono le misure regolatorie prospettate per ciascuno Schema?*

⁴³ Si precisa che non rientreranno nel conteggio delle prestazioni le prenotazioni personalizzate su richiesta dall'utente con tempistiche di ritiro superiori allo standard di qualità prospettato.

S.32 *Quali criteri e relativi valori soglia si ritengono adeguati ai fini della definizione del numero massimo di ritiri di rifiuti ingombranti garantito all'utente senza ulteriori oneri? Nello specifico, si condividono i criteri prospettati dall'Autorità (dimensione della gestione, disponibilità di un centro di raccolta, tipologia di utenti)?*

S.33 *Si condivide la quantificazione dello standard generale di qualità associato all'indicatore Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti?*

Motivare le risposte.

5. Obblighi, indicatori e standard di qualità tecnica

- 5.1 Nel presente Capitolo si illustrano gli orientamenti dell'Autorità in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani per gli aspetti che hanno impatto direttamente sul singolo utente, come la continuità, la sicurezza e la regolarità nell'erogazione del servizio medesimo.
- 5.2 A livello nazionale, il legislatore non ha introdotto prescrizioni specifiche in materia di continuità e sicurezza del servizio, tuttavia, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994⁴⁴ include la continuità tra i principi fondamentali cui dev'essere conformata l'attività di ciascun soggetto che eroghi un servizio pubblico.
- 5.3 In particolare, l'art. 3 comma 1 di suddetta direttiva stabilisce che *“l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile”*.
- 5.4 Per sicurezza del servizio, in mancanza di prescrizioni specifiche, ci si può convenzionalmente riferire alla gestione delle variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio, tali da recare pericolo o disagio all'ambiente, alle persone o alle cose.
- 5.5 Si evidenzia inoltre che, seppur con specifico riferimento alle problematiche connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19, l'Autorità ha già affrontato e considerato centrale nell'ambito della regolazione del settore il tema della continuità e sicurezza del servizio. Con la delibera 238/2020/R/RIF, infatti, ha introdotto, a garanzia della continuità del servizio di gestione dei rifiuti, alcune misure di flessibilità nella definizione delle entrate tariffarie in applicazione delle regole previste dal MTR per far fronte alla fase di emergenza.

⁴⁴ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

Analisi dati

La ricognizione ha evidenziato che tra i profili di qualità tecnica più frequentemente rinvenibili nella Carta della qualità e nei Contratti di servizio rientrano la continuità e la regolarità del servizio. In generale, la continuità è intesa come la capacità del sistema di non interrompere il processo di conferimento dei rifiuti da parte dell'utente; la regolarità invece è associata alla capacità di garantire un servizio espletato secondo programma, ovvero nel rispetto della frequenza di raccolta e spazzamento prevista dal Contratto di servizio, ove disponibile. Inoltre, dalla ricognizione emerge la scarsa diffusione nel settore dei rifiuti urbani di indicatori relativi alla durata e al numero delle interruzioni programmate e non, e al tempo di recupero del servizio non effettuato (percentuali inferiori al 10% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019), nonché di strumenti di registrazione delle stesse. Inoltre, si rileva l'eterogeneità delle condizioni che generano le interruzioni; in alcuni casi l'interruzione coincide con il servizio non espletato puntualmente, mentre in altri viene consentito un "*tempo di recupero*" del servizio rispetto al programma, entro il quale si presume che il sistema di raccolta sia in grado di garantire la continuità di conferimento da parte degli utenti.

- 5.6 Stante il quadro settoriale sopra delineato, l'Autorità ritiene opportuno disciplinare gli aspetti di qualità tecnica, quali la continuità, la regolarità, e la sicurezza del servizio, che hanno impatto direttamente sull'utente, mediante l'individuazione di opportuni obblighi di servizio a cui associare indicatori e standard generali di qualità.
- 5.7 In particolare, nel presente provvedimento, sulla base degli elementi acquisiti nell'ambito della ricognizione, l'Autorità è orientata a concentrare l'attenzione sulla definizione di interruzione del servizio e dei primi indicatori per il relativo monitoraggio.
- 5.8 Al riguardo si evidenzia come, a differenza di altri settori regolati, dove l'interruzione del servizio anche di breve durata può generare un disservizio all'utente, nel settore dei rifiuti la definizione di interruzione è necessariamente legata oltre che alla durata dell'interruzione medesima anche alla possibilità di recuperare entro un congruo intervallo di tempo il servizio non effettuato senza arrecare disagi all'utente.
- 5.9 Ciò premesso, l'Autorità è orientata a intendere come interruzione un *servizio non effettuato puntualmente e recuperato oltre un tempo massimo ammissibile* (definito di seguito: tempo di recupero), individuato in modo tale da non creare un disservizio all'utente e conseguentemente differenziato in relazione ai diversi fattori che possono influenzarlo quali, in particolare:
- a) il modello di raccolta adottato (stradale/di prossimità vs domiciliare);
 - b) la densità abitativa;
 - c) la stagionalità del servizio (con particolare riferimento all'affluenza turistica);

d) la morfologia del territorio (zona montuosa vs pianeggiante).

- 5.10 A titolo esemplificativo, può essere utile in questa sede rammentare che, in presenza di raccolta stradale o di prossimità, la velocità con cui viene raggiunto il livello di saturazione dei contenitori nel caso di mancato svolgimento del servizio da parte del gestore può essere condizionata da diverse variabili, come: il dimensionamento del sistema di raccolta rispetto alla domanda di conferimento, la prevedibilità delle fluttuazioni di tale domanda, la stagionalità, la resilienza del sistema - intesa come la tempestività con cui il modello di organizzazione è in grado di reagire a eventuali variazioni delle condizioni di erogazione del servizio - e la densità abitativa dell'area. In particolare, maggiore è la popolazione residente in una determinata area, maggiore è la velocità con cui il volume dei contenitori raggiunge il limite massimo; conseguentemente, minore è il tempo a disposizione per recuperare il servizio non effettuato e così evitare l'interruzione. Analogamente, in alcuni periodi dell'anno, caratterizzati per esempio da una maggiore affluenza turistica, l'aumento della quantità di rifiuti mediamente conferita rende necessario l'incremento della frequenza di raccolta, ovvero tempi di recupero del servizio non effettuato più stringenti.
- 5.11 Nel caso di raccolta domiciliare, diversamente, il mancato passaggio secondo programma può generare, tra l'altro, un problema di decoro urbano e di cattivi odori (in particolare, nei mesi estivi e per alcune frazioni merceologiche di rifiuti, come l'organico) - per effetto della prolungata esposizione dei sacchetti/mastelli - in particolare nei contesti caratterizzati da elevata densità abitativa o in determinati periodi dell'anno nelle realtà a vocazione turistica.
- 5.12 Per quanto riguarda la morfologia del territorio, invece, si evidenzia che nelle aree montuose i tempi di recupero del servizio non effettuato potrebbero essere più lunghi, in ragione dell'isolamento e della dispersione abitativa di tali aree, nonché dello stato della rete stradale, in genere poco sviluppata rispetto a contesti più densamente abitati.
- 5.13 Infine, nella valutazione della continuità e della regolarità del servizio, analogamente a quanto fatto per gli altri settori regolati, si terrà conto anche di eventuali cause di forza maggiore, tra cui potrebbero - a titolo non esaustivo - annoverarsi gli atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, nonché cause esterne, ovvero cause provocate da terzi (ad esempio, manifestazioni).

Spunti per la consultazione

S.34 *Si condivide la definizione di interruzione del servizio che l'Autorità valuta di adottare?*

S.35 *Si condividono i criteri di differenziazione del parametro tempo di recupero prospettati dall'Autorità? Si ritiene che vi siano ulteriori elementi in grado di condizionare il tempo di recupero del servizio non effettuato?*

S.36 *Quale quantificazione del parametro tempo di recupero si ritiene adeguata in relazione ai diversi criteri?*

Motivare le risposte.

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

5.14 Come anticipato, l’Autorità ritiene opportuno affiancare alla definizione di interruzione, la previsione di specifici obblighi di servizio, indicatori e standard generali, i quali verranno differenziati in relazione agli Schemi in cui si colloca la gestione e al modello di raccolta e trasporto adottato, prospettando l’obbligo:

- a) per tutti i gestori, di predisporre un Programma delle attività di raccolta, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/area della gestione, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle menzionate attività, consentendo una rendicontazione giornaliera dei servizi espletati rispetto a quelli programmati, ai fini della verifica dell’indicatore di regolarità di cui alla successiva lettera c) del punto 5.15;
- b) esclusivamente per i gestori che effettuano la raccolta stradale/di prossimità, di mappatura dei contenitori della raccolta, con indicazioni dell’età e della funzionalità di ciascun contenitore, lasciando al gestore la facoltà nella scelta del tipo di cartografia da adottare (informatizzata, parzialmente informatizzata, cartacea).

5.15 In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, l’Autorità è orientata a prevedere per il primo periodo regolatorio un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti per le sole gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, valutando in particolare per i gestori che effettuano la raccolta stradale/di prossimità:

- a) l’obbligo di predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori della raccolta, secondo modalità definite, almeno nel primo periodo regolatorio, dal gestore e approvate dall’ETC, atte a garantire la terzietà dei controlli e il presidio delle zone più a rischio, come per esempio le periferie;
- b) l’introduzione dell’indicatore di continuità “*Rapporto tra il numero di contenitori della raccolta stradale/di prossimità sovra-riempiti⁴⁵ e il numero di contenitori controllati*”, inteso come la media dei valori ottenuti in esito alle attività di verifica effettuate, a cui associare un livello qualitativo minimo compreso tra il 70% e il 90%, da definirsi a valle della consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione;
- c) l’introduzione dell’indicatore di regolarità “*Rapporto tra i servizi di raccolta stradale/di prossimità espletati puntualmente e i servizi programmati*”, a cui

⁴⁵ Un contenitore si considera sovra-riempito se il volume di conferimento risulta saturato, comportando il deposito di rifiuti nell’area circostante al contenitore.

associare un valore minimo compreso tra il 70% e il 90%, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.

- 5.16 Nel caso di gestori che effettuano la raccolta domiciliare in ambiti ricompresi negli Schemi III e IV, in aggiunta all'obbligo di predisporre un Programma delle attività di raccolta, di cui al punto 5.14, l'Autorità sta valutando l'introduzione dell'indicatore di regolarità "*Rapporto tra i servizi di raccolta domiciliare espletati puntualmente e i servizi programmati*", a cui associare un valore minimo compreso tra il 70% e il 90%, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.
- 5.17 Infine, esclusivamente per le gestioni più virtuose ricadenti nello Schema IV, in cui viene effettuata la raccolta stradale/di prossimità, si prospetta:
- l'introduzione dell'indicatore "*Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta stradale/di prossimità*", inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal momento in cui si verifica l'interruzione del servizio di raccolta al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto;
 - l'adozione per tale indicatore di uno standard generale di qualità, pari a 24 ore, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, da definire in esito alla consultazione;
 - l'obbligo di registrazione del numero di interruzioni del servizio di raccolta.
- 5.18 Diversamente, per quanto riguarda le gestioni del IV Schema in cui viene effettuata la raccolta domiciliare dei rifiuti, l'Autorità è orientata ad affiancare l'obbligo di registrazione delle interruzioni alla previsione dell'indicatore "*Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta domiciliare*" inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal momento in cui si verifica l'interruzione del servizio di raccolta al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, a cui associare uno standard generale di qualità, pari a 12 ore, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% da definirsi in esito alla consultazione.

Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade

- 5.19 Per quanto riguarda il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, l'Autorità è orientata a introdurre per tutte le gestioni l'obbligo di predisporre un Programma dell'attività di spazzamento e lavaggio, analogamente a quanto indicato per l'attività di raccolta.
- 5.20 In aggiunta a quanto prospettato nel precedente punto, si propone di prevedere per le sole gestioni ricomprese negli Schemi III e IV l'introduzione dell'indicatore di regolarità "*Rapporto tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade espletati puntualmente e i servizi programmati*", a cui associare un valore minimo compreso

tra il 70% e il 90%, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.

5.21 Infine, esclusivamente per le gestioni più virtuose ricadenti nello Schema IV, l’Autorità è orientata a prevedere:

- a) l’adozione dell’indicatore “*Tempo di recupero dell’interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio*”, inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal momento in cui si verifica l’interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, a cui associare uno standard generale di qualità, pari a 24 ore, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%. I valori esatti saranno definiti in esito alla consultazione;
- b) la registrazione del numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio.

Spunti per la consultazione

S.37 *Si concorda con la differenziazione delle misure in relazione al modello di raccolta adottato?*

S.38 *Si ritengono adeguate le misure regolatorie prospettate per ciascuno Schema?*

S.39 *Quale soggetto si ritiene possa essere dotato di adeguati profili di terzietà rispetto al gestore per lo svolgimento dei controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori della raccolta, di cui al punto 5.15, lettera a)?*

S.40 *Quali sono gli strumenti generalmente adottati dal gestore per garantire la rilevazione puntuale e il controllo dei servizi effettivamente svolti?*

S.41 *Con quali modalità viene generalmente gestita la ripartizione delle responsabilità tra i diversi gestori del servizio nel caso in cui si verifichi un’interruzione del servizio di raccolta, causata dall’indisponibilità degli impianti di trattamento? Quale dei soggetti coinvolti viene considerato responsabile della discontinuità nei confronti dell’utente?*

S.42 *Si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali di qualità associati agli indicatori di continuità e regolarità del servizio?*

S.43 *Si condividono le misure regolatorie prospettate per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?*

Motivare le risposte.

Sicurezza del servizio

- 5.22 Come già anticipato, negli altri settori generalmente la regolazione della sicurezza del servizio è finalizzata a limitare e gestire, per quanto possibile, disservizi o situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose, attraverso misure che devono essere adottate dai gestori a livello preventivo e/o correttivo, cioè in quest'ultimo caso quando il disservizio o l'incidente è già avvenuto.
- 5.23 Nel settore dei rifiuti urbani, le principali misure a carattere preventivo desumibili dalle Carte della qualità e dai Contratti di servizio analizzate in occasione delle raccolte dati possono individuarsi ad esempio nella prevenzione dell'abbandono di rifiuti, tramite campagne informative e di sensibilizzazione, ovvero nell'erogazione senza oneri aggiuntivi e con tempistiche certe e contenute del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti. Potrebbero rientrare nella medesima categoria di misure anche la manutenzione preventiva e il controllo periodico del corretto funzionamento delle attrezzature della raccolta, nonché la previsione di una frequenza di espletamento dei servizi coerente con il ciclo di conferimento da parte dell'utente e il lavaggio periodico dei contenitori della raccolta.
- 5.24 Per quanto riguarda invece le misure correttive, la ricognizione ha evidenziato che ineriscono prevalentemente agli interventi per disservizi segnalati dall'utente, nonché al servizio di Pronto Intervento, seppur scarsamente diffuso. Costituiscono comunemente ipotesi di disservizio le disfunzioni nelle normali condizioni di erogazione delle prestazioni che, benché non determinino interruzioni nel servizio medesimo e pericoli o danni all'ambiente, persone o cose, richiedono l'intervento del gestore sul luogo della segnalazione seppur in tempi meno stringenti rispetto a una situazione di pericolo ed emergenza.

Analisi dati

La ricognizione ha evidenziato che il servizio di Pronto Intervento è garantito da meno del 10% delle gestioni del *Panel* della raccolta dati 3/DRIF/2019, nonché la disomogeneità delle casistiche in esso ricomprese che riguardano - più frequentemente - il ritiro dei rifiuti pericolosi abbandonati e di rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti. Nell'ambito dei *focus group* è stato rappresentato che il servizio rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti in alcuni casi viene affidato a un soggetto terzo rispetto al gestore del servizio dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade.

Gli *stakeholder* hanno espresso la necessità di circoscrivere le situazioni di pericolo che possono essere ricomprese nel Pronto Intervento, al fine di evitare che tale strumento venga utilizzato in modo inappropriato dagli utenti. Hanno inoltre suggerito la differenziazione degli standard di qualità da associare alle tempistiche di intervento in relazione alla pericolosità e al rischio sottostante alla segnalazione (per esempio, rifiuti abbandonati, rimozioni rifiuti dalla carreggiata in seguito a incidenti stradali), senza tuttavia fornire elementi utili alla quantificazione dello standard.

5.25 Ciò premesso, e fatte salve le misure preventive già prospettate in materia di rifiuti ingombranti (punto 4.34) e di controllo sul corretto funzionamento dei contenitori della raccolta (punto 5.15, lettera a)), l’Autorità sta valutando di intervenire altresì con la regolazione delle misure correttive finalizzate alla gestione dei disservizi o delle situazioni di pericolo o disagio per l’ambiente, persone o cose, distinguendo:

- a) le segnalazioni per disservizi (**servizio di Intervento**), che a titolo esemplificativo e non esaustivo potrebbero includere:
 - gli interventi effettuati su segnalazione dell’utente per ripristinare la funzionalità dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità, qualora gli stessi pregiudichino il conferimento da parte dell’utente o siano maleodoranti;
 - il non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio delle strade da parte del gestore, laddove l’espletamento del servizio non risulti conforme agli standard contrattuali di pulizia e decoro;
 - la rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi di piccola taglia, che non costituiscono impedimento alla normale viabilità;
- b) le segnalazioni per situazioni di pericolo o disagio per l’ambiente, persone o cose (**servizio di Pronto Intervento**) per le quali è necessario un intervento tempestivo da parte del gestore del servizio. Una delle casistiche che l’Autorità ritiene vada ricompresa nel servizio di Pronto Intervento è la rimozione dei rifiuti abbandonati⁴⁶ di grandi dimensioni pericolosi e non. Si evidenzia al riguardo che anche un rifiuto abbandonato non pericoloso di grandi dimensioni (quale, per esempio, un materasso) può presentare profili di criticità in tema di sicurezza, laddove ostacoli la normale viabilità ovvero generi situazioni di degrado o cattive condizioni igienico-sanitarie. Tuttavia, in tali circostanze si ritiene ammissibile un tempo di intervento per la sua rimozione meno stringente rispetto a un rifiuto abbandonato classificato come pericoloso o che costituisca ostacolo alla viabilità.

5.26 Oltre alla rimozione dei rifiuti abbandonati di grandi dimensioni, l’Autorità è orientata a ricomprendere nel servizio di Pronto Intervento anche le seguenti ulteriori casistiche:

- a) la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, con tempi di intervento differenziati in relazione alle condizioni della viabilità; tale attività potrebbe conseguentemente essere inclusa nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, come definito ai sensi del MTR;

⁴⁶ Ai sensi dell’articolo 184, comma 2, del d.lgs. n. 152/2006, sono rifiuti urbani e, dunque, ricompresi nel perimetro di regolazione dell’Autorità, “i rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d’acqua”.

- b) l'errato posizionamento o il rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

5.27 In conclusione, l'Autorità valuta di introdurre per tutte le gestioni:

- a) criteri omogenei per l'individuazione delle casistiche che devono essere gestite nell'ambito del servizio di Intervento e del servizio di Pronto Intervento;
- b) l'obbligo di attivazione di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile dall'utente 24 ore su 24, sia da rete fissa, sia da rete mobile, con passaggio diretto per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo a un operatore di centralino di Pronto Intervento o a un operatore di Pronto Intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del Pronto Intervento. Tale numero telefonico potrebbe essere dedicato anche al Pronto Intervento di altri servizi di pubblica utilità (es.: gas naturale o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di Pronto Intervento o abbiano una finalità diversa (es.: attività commerciali).

5.28 In aggiunta a quanto prospettato per tutte le gestioni, l'Autorità è orientata a prevedere per il primo periodo regolatorio un rafforzamento delle misure di tutela degli utenti per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, valutando:

- a) l'introduzione di due indicatori atti a garantire la qualità del servizio di Intervento del gestore, quali: il *Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi*, inteso come il tempo (in ore) intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui interviene per la risoluzione del disservizio (può coincidere con l'arrivo sul luogo della segnalazione) e il *Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento*, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il Pronto Intervento, a cui associare uno standard generale di qualità differenziato in relazione alla casistica e alla pericolosità della segnalazione in termini di impatti sull'ambiente e sulla salute;
- b) l'adozione di standard generali di qualità da associare agli indicatori di cui alla precedente lettera a), differenziati in relazione alle casistiche sottese alla segnalazione.

5.29 In dettaglio, per l'indicatore *Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi* l'Autorità è orientata a garantire - per un numero di prestazioni compreso tra il 70% e il 90%, da definirsi in relazione allo Schema regolatorio di riferimento - uno standard di qualità pari a:

- a) 2-3 giorni lavorativi per segnalazioni riguardanti guasti o malfunzionamenti dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità che impediscano le operazioni di conferimento da parte dell'utente;

- b) 3-5 giorni lavorativi per segnalazioni riguardanti: contenitori maleodoranti; controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità nei casi in cui non risultino sospese le operazioni di conferimento; rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi di piccola taglia che non costituiscono impedimento alla normale viabilità; non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio delle strade rispetto agli standard contrattuali di pulizia e decoro.
- 5.30 Per quanto riguarda l'indicatore *Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento*, l'Autorità sta valutando di fissare - per un numero di prestazioni compreso tra l'80% e il 90%, da definirsi in relazione allo Schema regolatorio di riferimento - uno standard di qualità pari a:
- a) 2 ore per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti o di rifiuti abbandonati, nonché per segnalazioni inerenti all'errato posizionamento o al rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, laddove costituiscano impedimento alla normale viabilità;
- b) 1 giorno lavorativo per le altre casistiche ricomprese nel servizio di Pronto Intervento che non rappresentino ostacolo alla normale viabilità.
- 5.31 Infine, con particolare riferimento all'accessibilità al servizio di Pronto Intervento, prospettata per 24 ore su 24, l'Autorità sta valutando di graduare ulteriormente tale obbligo in ragione delle dimensioni degli ambiti tariffari, prevedendo eventuali riduzioni dell'orario della disponibilità del servizio telefonico di Pronto Intervento per le gestioni inferiori alla soglia di 5.000 abitanti residenti.

Spunti per la consultazione

- S.44** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di sicurezza del servizio? In particolare, si condivide la distinzione tra misure correttive e preventive prospettata dall'Autorità e, in caso di risposta affermativa, quali ulteriori misure si ritiene debbano essere adottate?*
- S.45** *Nello specifico, si condivide l'orientamento di prevedere un unico numero verde sia per i disservizi, sia per il Pronto Intervento?*
- S.46** *Si condividono le casistiche che l'Autorità valuta di ricomprendere tra i disservizi e nel Pronto Intervento? Quali ulteriori casistiche/segnalazioni si ritiene debbano essere tenute in considerazione?*
- S.47** *Si condividono le misure regolatorie che l'Autorità è orientata a introdurre per ciascuno Schema regolatorio?*
- S.48** *Si condivide la quantificazione degli standard associati agli indicatori Tempo di intervento da segnalazione dell'utente per disservizi e Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento?*
- S.49** *Si ritiene che vi siano ulteriori casistiche rispetto alle quali differenziare tali standard?*

S.50 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di ridurre l'orario di disponibilità del servizio di Pronto Intervento per le gestioni con meno di 5.000 abitanti residenti? Motivare le risposte.*

6. Obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità

- 6.1 A completamento delle proposte illustrate nel presente documento, al fine di monitorare l'effettiva *performance* conseguita dal gestore e verificare la *compliance* regolatoria, l'Autorità è orientata a introdurre obblighi di registrazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità contrattuale e tecnica e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità. Inoltre, tali obblighi consentiranno di acquisire informazioni utili per l'aggiornamento della regolazione in materia.
- 6.2 La registrazione e la successiva comunicazione dei dati dovrà essere effettuata nel rispetto di modalità predefinite, che verranno meglio dettagliate nel secondo documento per la consultazione, a partire dal termine del periodo transitorio. In generale, allo scopo di consentire l'effettuazione di eventuali controlli finalizzati all'accertamento della veridicità dei dati comunicati e del rispetto delle prescrizioni regolatorie, l'Autorità sta valutando di prevedere in capo al gestore 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 specifici e generali di qualità. La comunicazione, anche in forma sintetica, dei dati registrati all'Autorità verrà effettuata mediante un'apposita raccolta dati, con cadenza annuale.
- 6.3 Inoltre, in considerazione della presenza di affidamenti parcellizzati di singole attività riconducibili ad uno dei segmenti del ciclo di gestione dei rifiuti urbani e conseguentemente dell'elevato numero di gestori, l'Autorità è orientata a coinvolgere l'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 Piano Economico Finanziario (PEF) nell'ambito del MTR, che la comunicazione all'Autorità sia effettuata dall'ETC stesso per tutti i soggetti obbligati che operano nel medesimo ambito tariffario.
- 6.4 Infine, per le gestioni ricomprese nel I Schema, per le quali è prospettata l'introduzione del *set* di obblighi di servizio in materia di qualità contrattuale e tecnica, e non anche di indicatori e standard di qualità, l'Autorità è orientata a prevedere che l'ETC trasmetta una Relazione, predisposta dal gestore e firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto di tali obblighi.
- 6.5 Laddove inoltre l'ETC risulti identificabile con il gestore, analogamente a quanto già previsto nell'ambito del MTR per la validazione del PEF, la procedura di validazione potrà essere svolta da un soggetto, che può esser inteso come una specifica struttura o un'unità organizzativa, nell'ambito dell'Ente medesimo o

identificabile in un'altra amministrazione territoriale, dotato di adeguati profili di terzietà rispetto all'attività gestionale, al fine di evitare sovrapposizioni tra chi è investito della responsabilità di dichiarare la veridicità dei dati da considerare, ossia il responsabile dell'attività gestionale, e chi è chiamato a validarli.

Spunti per la consultazione

S.51 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di registrazione e comunicazione dei dati?*

S.52 *Si ritiene opportuno prevedere il coinvolgimento dell'ETC nel processo di validazione e comunicazione dei dati registrati?*

Motivare le risposte.

7. Meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio

- 7.1 L'Autorità è orientata a introdurre meccanismi di premi e penalità volti, da una parte, a valorizzare lo stato di efficienza già conseguito da alcuni gestori e, dall'altra, a incentivare i miglioramenti delle *performance* di qualità anche dei gestori meno virtuosi, collegando, ad esempio, l'acquisizione dei premi al conseguimento di puntuali obiettivi che saranno definiti dall'Autorità.
- 7.2 Tali meccanismi saranno sviluppati secondo una logica volta a diversificare l'attribuzione dei premi (e delle eventuali penali), considerando lo Schema regolatorio di riferimento. In tal senso, come esposto nel seguito, si prospetta di coinvolgere gli ETC nella verifica della sussistenza delle condizioni per l'accesso alle premialità e nella scelta dei meccanismi incentivanti da attivare.
- 7.3 In particolare, per quanto riguarda il riconoscimento dei premi, che dovrà comunque tenere conto anche del livello di efficienza del gestore, si prospetta di consentirne la richiesta:
- a) a tutti i gestori, sulla base di obiettivi di miglioramento dei livelli prestazionali, ad esempio, in caso di adozione di uno Schema regolatorio migliorativo rispetto a quello automaticamente applicabile al proprio ambito tariffario;
 - b) ai gestori più virtuosi, già ricadenti nello Schema IV, anche in relazione a obiettivi di mantenimento dei livelli prestazionali di qualità.
- 7.4 L'Autorità è altresì orientata a prevedere che l'accesso ai meccanismi premianti non sia consentito ai gestori che richiedono il riconoscimento dei costi operativi previsionali per l'attuazione della nuova disciplina della qualità del servizio.
- 7.5 In linea generale, in considerazione dell'estrema frammentarietà e delle forti disomogeneità territoriali che caratterizzano il settore, l'Autorità è comunque orientata a coinvolgere gli ETC anche nel processo di selezione e approvazione dei meccanismi premianti, tenuto conto delle loro maggiori informazioni sui contesti

di competenza e, in particolare, sulla *willingness to pay* degli utenti per i miglioramenti di qualità del servizio.

7.6 Pertanto, a tutela degli utenti, l’Autorità è orientata a prevedere che siano gli ETC a scegliere quali meccanismi di miglioramento dei livelli prestazionali attivare fra quelli individuati dall’Autorità che, in via generale, potrebbero attenere ai seguenti aspetti:

- a) la selezione di uno Schema regolatorio migliorativo rispetto a quello automaticamente applicabile al proprio ambito tariffario, secondo la matrice illustrata in figura 1;
- b) il conseguimento di standard migliorativi per un *set* di indicatori, ritenuti prioritari in un’ottica di tutela dell’utente;
- c) l’introduzione di standard migliorativi definiti dall’ETC;
- d) l’adozione di meccanismi di regolazione reputazionale (*sunshine regulation*).

7.7 Per quanto riguarda invece la copertura degli oneri relativi all’attivazione di tali meccanismi alcuni *stakeholder* hanno suggerito la possibilità di introdurre un sistema di perequazione nazionale o per macroarea in relazione all’attività di spazzamento, tenuto conto che i beneficiari degli eventuali miglioramenti di qualità di tale servizio non sono solo gli utenti che pagano la TARI nello specifico ambito tariffario, bensì anche ulteriori cittadini provenienti da ambiti tariffari diversi (per esempio, turisti e pendolari). In alternativa, è stato suggerito di individuare componenti premiali/penalizzanti nell’ambito dei meccanismi già previsti dal MTR, come ad esempio attraverso il fattore di *sharing* applicato ai ricavi CONAI, in funzione sia del raggiungimento degli standard di qualità, sia del costo medio del gestore oppure impiegando il coefficiente QL ⁴⁷.

7.8 Al fine di favorire il contenimento dei costi per l’utente, l’Autorità sta inoltre ipotizzando, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati⁴⁸, l’introduzione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale, volto a incentivare il miglioramento della qualità in tutti gli ambiti territoriali. In tal senso, si prevede di istituire un apposito conto per la promozione

⁴⁷ Cfr. articolo 4.3 del MTR. QL è il coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti. Riguarda in particolare le variazioni - approvate dall’ETC - delle modalità e caratteristiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono o dal miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti quali, ad esempio, una frequenza maggiore nelle attività di spazzamento e di raccolta, eventuali incrementi dei livelli di riutilizzo e riciclaggio e/o incrementi significativi della percentuale di raccolta differenziata.

⁴⁸ Nel servizio idrico integrato, la copertura dei premi relativi alla promozione della qualità avviene attraverso la componente perequativa UI2 pagata dagli utenti del servizio idrico, che alimenta uno specifico conto di gestione istituito presso CSEA. Un’analoga componente è prevista anche nel settore elettrico, componente UC6, finalizzata alla copertura dei riconoscimenti stabiliti per incentivare il miglioramento del servizio reso ai clienti finali elettrici dalle imprese di distribuzione, compresa l’incentivazione degli investimenti in ottica *output-based*, e nel settore del gas dove la componente aggiuntiva della tariffa di distribuzione, RS, copre i costi degli incentivi per il miglioramento della qualità del servizio.

della qualità nel servizio di gestione dei rifiuti presso la Cassa per i servizi energetici e ambiente (CSEA).

- 7.9 Alla stregua delle premialità, l'Autorità sta valutando altresì l'introduzione di meccanismi di penali che potrebbero essere attivate ad esempio in caso di prestazioni del gestore inferiori ai livelli minimi previsti dalla regolazione o in caso di inadempienza del gestore a obblighi ulteriori stabiliti dall'ETC rispetto a quelli regolatori. Le penali applicate al gestore non potrebbero, comunque, in nessun caso essere poste a carico degli utenti, ma dovrebbero essere decurtate dai costi riconosciuti.
- 7.10 Si precisa infine che, in considerazione dei temi trattati, si rinvia la trattazione della quantificazione dei premi e delle modalità di finanziamento dei meccanismi prospettati nell'ambito del procedimento per l'aggiornamento del MTR, al fine di garantire la coerenza con i criteri di riconoscimento dei costi efficienti.

Spunti per la consultazione

- S.53** *Si condivide l'introduzione di un meccanismo incentivante di tipo premiale a partire dal primo periodo regolatorio? Quali ulteriori proposte si ritengono percorribili ai fini dell'incentivazione della qualità?*
- S.54** *Si condividono le proposte avanzate dall'Autorità con riguardo ai meccanismi incentivanti e in particolare alle condizioni di ammissibilità ai meccanismi premianti?*
- S.55** *Si condivide quanto prospettato dall'Autorità in relazione al finanziamento dei meccanismi incentivanti? In particolare, si ritiene compatibile con i principi di contabilità pubblica il meccanismo di finanziamento dei premi prospettato mediante la CSEA? Quali strumenti si ritengono altrimenti implementabili?*
- S.56** *Si condivide il coinvolgimento dell'ETC nella verifica della sussistenza delle condizioni per l'accesso ai meccanismi incentivanti e nella selezione e quantificazione degli stessi?*
- S.57** *Si ritiene opportuno segnalare altri aspetti in relazione ai quali potrebbero essere attivati i meccanismi incentivanti?*
- S.58** *Si ritiene opportuna l'introduzione di meccanismi di penali a partire già dal primo periodo regolatorio?*

Motivare le risposte.

ALLEGATO 1 – Sintesi delle misure regolatorie

Set di obblighi di servizio in materia di qualità contrattuale

| | <i>Schema I</i> | <i>Schema II</i> | <i>Schema III</i> | <i>Schema IV</i> |
|---|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
| Adozione e pubblicazione della Carta unica della qualità dei servizi | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Adozione della procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni secondo i criteri minimi e le modalità individuate dall’Autorità | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Attivazione di un numero verde gratuito per le richieste di informazioni e per la prenotazione del ritiro rifiuti ingombranti | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Attivazione di uno sportello fisico o, in alternativa di uno sportello <i>web</i> (facoltà di scelta dell’ETC, d’intesa con le Associazioni dei Consumatori locali) dove l’utente può presentare un reclamo o una richiesta di informazioni, la rettifica delle somme richieste, nonché prenotare il ritiro rifiuti ingombranti | <i>NO</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Accesso alla rateizzazione gratuito a tutti gli utenti per almeno due rate semestrali, e incremento del numero di rate nelle ipotesi in cui gli stessi utenti siano tenuti a pagare importi sensibilmente superiori a quelli ordinariamente pagati | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Previsione di almeno un'opzione di pagamento gratuita degli importi dovuti | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Adozione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica e per il rimborso dell'importo erroneamente addebitato conforme ai criteri minimi e alle modalità individuate dall'Autorità | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Obbligo di ritiro dei rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi per gli utenti, con eventuali limitazioni sulla base di criteri indicati dall'Autorità, e fatta eccezione per le categorie di utenti più fragili | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Pubblicazione nella sezione <i>web</i> attivata dal gestore, ai sensi del TITR, dei recapiti telefonici e, ove previsti, dei recapiti e degli orari degli sportelli fisici, per la presentazione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |

Set di obblighi di servizio in materia di qualità tecnica

| | <i>Schema I</i> | <i>Schema II</i> | <i>Schema III</i> | <i>Schema IV</i> |
|--|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
| Adozione di un Programma dei passaggi per le attività di raccolta stradale/di prossimità e domiciliare | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | |
| Adozione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta stradale/di prossimità | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>SI</i> |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta domiciliare | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>SI</i> |
| Adozione di un Programma dei passaggi per le attività di spazzamento e lavaggio delle strade | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>SI</i> |
| Attivazione di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile dall'utente 24 ore su 24, sia da rete fissa sia da rete mobile, per le segnalazioni di disservizi (servizio di Intervento) e di situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, persone o cose (Pronto Intervento) | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> |

Set di indicatori e relativi livelli minimi prestazionali

| | <i>Schema I</i> | <i>Schema II</i> | <i>Schema III</i> | <i>Schema IV</i> |
|--|-----------------|---|---|--|
| Tempo di risposta ai reclami | <i>NO</i> | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni meno stringente dello <i>Schema II</i> | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i> |
| Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni | <i>NO</i> | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni meno stringente dello <i>Schema II</i> | 30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i> |
| Tempo di attesa per il servizio telefonico | <i>NO</i> | Registrazione dell'indicatore. NO standard di qualità | Registrazione dell'indicatore. NO standard di qualità | 240 secondi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% |
| Tempo di rimborso degli importi non dovuti | <i>NO</i> | 60-90 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% | 60-90 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni meno stringente dello <i>Schema II</i> | 60-90 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i> |

| | | | | |
|---|-----------|---|---|--|
| Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti | <i>NO</i> | 10-15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% | 10-15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni meno stringente dello <i>Schema II</i> | 10-15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i> |
| Rapporto tra il numero di contenitori della raccolta stradale/di prossimità sovra-riempiti e il numero di contenitori controllati | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 70%-90% | 70%-90% (valore più stringente dello <i>Schema III</i>) |
| Rapporto tra i servizi di raccolta stradale/di prossimità espletati puntualmente e i servizi programmati | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 70%-90% | 70%-90% (valore più stringente dello <i>Schema III</i>) |
| Rapporto tra i servizi di raccolta domiciliare espletati puntualmente e i servizi programmati | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 70%-90% | 70%-90% (valore più stringente dello <i>Schema III</i>) |
| Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta stradale/di prossimità | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 24 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% |
| Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta domiciliare | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 12 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% |

| | | | | |
|---|-----------|---|--|---|
| Rapporto tra i servizi di spazzamento espletati puntualmente e i servizi programmati | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 70%-90% | 70%-90% (valore più stringente dello <i>Schema III</i>) |
| Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di spazzamento | <i>NO</i> | <i>NO</i> | <i>NO</i> | 24 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% |
| Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (contenitori maleodoranti; controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità nei casi in cui non risultino sospese le operazioni di conferimento da parte dell'utente; rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi di piccola taglia che non costituiscono impedimento alla normale viabilità; non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio delle strade rispetto agli standard contrattuali di pulizia e decoro) | <i>NO</i> | 3-5 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90% | 3-5 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i> | 3-5 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema III</i> |

| | | | | |
|--|------------------|--|---|--|
| <p>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (guasti o malfunzionamenti dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità che impediscano il conferimento da parte dell'utente)</p> | <p><i>NO</i></p> | <p>2-3 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%</p> | <p>2-3 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i></p> | <p>2-3 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema III</i></p> |
| <p>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti e di rifiuti abbandonati, nonché per segnalazioni inerenti all'errato posizionamento o al rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, laddove costituiscano impedimento alla normale viabilità</p> | <p><i>NO</i></p> | <p>2 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra l'80% e il 90%</p> | <p>2 ore per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i></p> | <p>2 ore per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema III</i></p> |
| <p>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti e di rifiuti abbandonati, nonché per segnalazioni inerenti all'errato posizionamento o al rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, laddove non costituiscano impedimento alla normale viabilità</p> | <p><i>NO</i></p> | <p>1 giorno lavorativo per una percentuale di prestazioni compresa tra l'80% e il 90%</p> | <p>1 giorno lavorativo per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema II</i></p> | <p>1 giorno lavorativo per una percentuale di prestazioni più stringente dello <i>Schema III</i></p> |