



# REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI: LE SFIDE PER GLI ENTI LOCALI.



Rimini, 5 novembre 2024

# GLI AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA REGOLAZIONE E I SOGGETTI OBBLIGATI

Il set **di ambiti di applicazione** della regolazione della qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif è così articolato:

- per la **qualità contrattuale**, con riferimento a:

- Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni\* e di rettifica degli importi addebitati;
- Punti di contatto con l'utente\*;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione;
- Rettifica degli importi non dovuti;
- Ritiro dei rifiuti su chiamata\*\*;
- Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

**Gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**

- per la **qualità tecnica**, con riferimento a:

- Continuità e regolarità del servizio;
- Sicurezza del servizio.

**Gestore della raccolta e trasporto e gestore dello spazzamento e del lavaggio strade (per le attività di propria competenza)**

\* Deroga (c.2.4) : l'ETC può individuare come soggetto obbligato il gestore delle attività di raccolta e spazzamento e lavaggio strade relativamente alle attività di loro competenza (previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali).

\*\* Se l'attività è affidata a un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'ETC individua il gestore obbligato.

# GLI ADEMPIMENTI 2024-2025 DEL «COMUNE-GESTORE» CONNESSI AL TQRIF

I Comuni, se gestori delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, dovranno rispondere a una serie di adempimenti derivanti dalla regolazione della qualità del servizio

L'adempimento certo e ricorrente è rappresentato dalla **trasmissione all'ETC e ad ARERA, entro il 31 marzo di ogni anno**, dei dati e delle informazioni richieste dal regolatore, e in particolare:

- il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica);
- per le gestioni in Schema I, una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio;
- per le gestioni negli Schemi II-III-IV, tutti i dati e le informazioni connesse alla misurazione dei livelli generali di qualità relativi all'anno precedente



Adempimenti connessi al TQRIF	2024		2025	
	I	II	I	II
Rendicontazione dei costi connessi agli adempimenti del TQRIF per valorizzazione nel PEF (COI, CQ, investimenti)	PEF entro il 30 aprile 2024			PEF entro il 30 aprile 2026
Comunicazione dei dati e delle informazioni sul TQRIF ad ARERA e all'ETC	31 maggio		31 marzo	

## Azioni da intraprendere in caso di passaggio a nuovo Schema regolatorio a partire dal 2026

Quantificazione degli investimenti e dei costi necessari al raggiungimento dei livelli di qualità previsti dal nuovo Schema regolatorio, anche a copertura degli oneri di registrazione dei dati				
Definizione delle procedure da implementare e delle azioni da intraprendere per raggiungere le performance richieste e per registrare i dati e le informazioni necessarie				
Aggiornamento della Carta della Qualità ed eventuale adeguamento dei Regolamenti del servizio				

# GLI ADEMPIMENTI DEL «COMUNE-ETC» PREVISTI DAL TQRIF

I Comuni, se Enti Territorialmente Competenti (ETC), potrebbero essere impattati da una serie di adempimenti differenziati a seconda dello Schema regolatorio in cui ricade la gestione.

Due adempimenti "ricorrenti", sono:

- **la valutazione sui livelli di qualità e l'eventuale classificazione della gestione in un nuovo schema regolatorio**, che deve necessariamente essere effettuata con una tempistica congrua per consentire al gestore di adeguarsi ai nuovi livelli di qualità e a elaborare un PEF che consenta il riconoscimento degli oneri ad essi connessi;
- **lo svolgimento di un'attività di controllo sui dati e sulle informazioni trasmessi dal/i gestore/i entro il 31 marzo di ogni anno.**

## GLI ADEMPIMENTI DELL'ETC PREVISTI DAL TQRIF

- **Individua i soggetti obbligati in caso di deroghe ai sensi degli art. 2.3 e 2.4.**
  - **Approva** ed eventualmente integra in un unico testo **la Carta della qualità del servizio.**
  - **Determina gli obblighi di qualità** individuando il posizionamento della gestione nella matrice ed eventualmente determina obblighi/standard ulteriori e migliorativi.
  - **Svolge eventualmente un'attività di controllo e di pubblicazione delle informazioni** e dei dati trasmessi dal/i gestore/i.
  - Effettua **valutazioni in merito ai servizi di ritiro su chiamata** (estensioni ad altri rifiuti oltre agli ingombranti? Eventuali deroghe sui centri di raccolta?).
  - Approva eventuali modifiche al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e al *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*.
- 
- Approva (schemi III e IV) il *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità* ed eventualmente individua i soggetti che devono presidiare lo svolgimento dei controlli (in assenza di sistemi di telecontrollo).
  - Verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore in caso di interruzione del servizio di raccolta e trasporto.
  - Differenzia il tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio non effettuato (d'intesa con il gestore) in relazione alla densità abitativa, affluenza turistica, ecc.
  - Effettua una valutazione sulle casistiche del pronto intervento in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio.

Fonte: elaborazione grafica REF Ricerche su informazioni TQRIF

# LO SCHEMA TIPO DI CONTRATTO DI SERVIZIO: IL TQRIF ENTRA NEI CONTRATTI DI AFFIDAMENTO

Lo schema tipo di contratto (Delibera 385/2023/R/rif e all.), che disciplina i rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani, prevede una sezione dedicata alla qualità e alla trasparenza del servizio e disciplina l'**obbligo di allegare la Carta della qualità del servizio al contratto**

Inoltre:

- **prevede la possibilità di codificare un percorso di transizione verso gli schemi regolatori successivi**, specificandone anche le tempistiche;
- **va a rafforzare la cogenza della regolazione della qualità per quanto riguarda la disciplina dei controlli e il piano sanzionatorio**, prevedendo la possibilità di introdurre specifiche penali in caso di mancato raggiungimento da parte del gestore delle *performance* previste dal contratto.

## LO SCHEMA TIPO DI CONTRATTO DI SERVIZIO



Fonte: elaborazione grafica REF Ricerche

# I NOSTRI RIFERIMENTI

---

REF Ricerche

Via Aurelio Saffi, 12 - Milano

*[info@refricerche.it](mailto:info@refricerche.it)*

*[www.refricerche.it](http://www.refricerche.it)*

