

QUALITA' E TRASPARENZA NEL SERVIZIO RIFIUTI: PIU' OBBLIGHI INFORMATIVI PER I CITTADINI

1. LA CONSAPEVOLEZZA DEL CITTADINO-UTENTE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RIFIUTI
2. LA DELIBERA "TRASPARENZA"
3. LA DELIBERA "QUALITA'"
4. CARTA DELLA QUALITA' E CONTRATTO DI SERVIZIO

-
- Sauro Prandi - socio Fondazione Operate

- 28/11/2022
-

LA CONSAPEVOLEZZA DEL CITTADINO-UTENTE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RIFIUTI 1

- Anche nell'ambito del servizio rifiuti, Arera ha attivato procedure per la consapevolezza del cittadino-utente.
- E' con i **Quadri Strategici 2019-2021** (delibera n. 242 e delibera n. 2 2022/2025) che si evidenziano obiettivi in tal senso, attraverso:
 - la definizione di strumenti di comunicazione nelle varie fasi che riguardano l'attivazione e la gestione del servizio;
 - l'accessibilità e la facile comprensione dei documenti di informazione, quali ad es. **la Carta della qualità del servizio e il documento di riscossione della tariffa;**
 - specifiche informazioni, utilizzando vari canali, al fine di far meglio comprendere e valutare i livelli di prestazione e quindi della qualità del servizio.

LA CONSAPEVOLEZZA DEL CITTADINO-UTENTE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RIFIUTI 2

- **Sono due le delibere Arera** che irrompono dell'ambito della gestione, e della relativa organizzazione, riguardante il servizio raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e spazzamento e lavaggio strade, disponendo adempimenti nei confronti di soggetti che, a vario titolo “si muovono” nel contesto:
- **i gestori operativi del servizio;**
- **i gestori “amministrativi”** del servizio, cioè chi svolge la gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti;
- **i Comuni** che possono rivestire più ruoli: gestori operativi ed “amministrativi”, regolatori a livello locale (identità tra Comune ed ETC) o regolatori quali componenti di assemblee di Enti di governo d'ambito.
- **Il ruolo del cittadino-consumatore**, in un contesto di mercato, è verosimilmente diverso da quello del cittadino-utente in un servizio prestato da un unico gestore sulla base di specifica normativa. Il cittadino è sempre lo stesso, e quindi spetta a lui svolgere un ruolo diversificato, appunto a seconda del contesto in cui opera o si ritrova quale fruitore del servizio.

LA DELIBERA “TRASPARENZA”

- Antecedentemente alla delibera “qualità”, Arera ha adottato **la delibera “trasparenza”** (n. 444, ottobre 2019) e il relativo **“Testo integrato in tema di trasparenza (TITR)”**, introducendo numerose novità nell’ambito delle informazioni a favore del cittadino, quali:
- **a mezzo sito internet**: contenuti informativi minimi del gestore che regola il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani/raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade/attività di gestione tariffe e rapporti con gli Utenti;
- nel **“documento di riscossione”**: informazioni sugli importi addebitati, informazioni su modalità di pagamento, informazioni generali sul servizio e sui risultati ambientali del servizio, recapito telefonico, postale e di posta elettronica per l’invio di reclami, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, recapito telefonico per il servizio di pronto intervento.
- Il documento di riscossione, **con cadenza almeno annuale**, deve riportare il calendario e orari del servizio di raccolta rifiuti, oltre quello dei centri di raccolta; il calendario e orari di spazzamento e lavaggio strade; istruzione di corretto conferimento dei rifiuti; la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune

LA DELIBERA QUALITA' 1

- **Con la delibera qualità** (n. 15, gennaio 2022), e il relativo **“Testo unico per la regolazione della qualità”** Arera ha previsto:
- a) **l'introduzione di obblighi servizio** (TQRIF, p. 43-44), applicabili in qualunque tipologia di gestione, con un obiettivo ben preciso: garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- b) **l'introduzione di livelli generali di qualità contrattuale e tecnica** differenziati a seconda dello schema di posizionamento determinato (TQRIF, p. 31-32);
- c) l'arco temporale del **“primo periodo qualità” pari a tre anni** che, decorrendo dal 1.1.2023, viene allineato al termine dell'attuale secondo periodo di regolazione tariffario (31.12.2025);
- d) a cura **dell'Ente territorialmente competente (ETC)**, il posizionamento della gestione nella matrice dei quattro schemi regolatori (TQRIF, art. 3.1) a cui sono associati i rispettivi obblighi di servizio e standard generali di qualità;
- e) di riservarsi in una **seconda fase, l'adozione di standard specifici** (rispetto a quelli generali già determinati) e indennizzi automatici a favore dell'utente, in caso di mancato rispetto di detti standard, in analogia con gli altri settori regolati;

LA DELIBERA QUALITA' 2

- f) l'obbligo da parte del gestore di pubblicare, nel corso del 2024, i risultati dell'applicazione degli obblighi di servizio e degli standard generali di qualità effettuata nel corso del 2023;
- g) il riconoscimento del ruolo delle associazioni dei consumatori anche nell'ambito del servizio gestione rifiuti, formalizzando, se del caso, un'intesa relativamente agli sportelli online e fisici (TQRIF, art. 19.2) e a specifiche modalità riguardanti il ritiro di rifiuti ingombranti (TQRIF, art. 29.4);
- h) l'obbligo del gestore che riceve reclami o richieste di informazione non di sua competenza, a trasmettere la richiesta al gestore competente, purché nello stesso ambito tariffario (TQRIF, art. 2.5).

LA DELIBERA QUALITA' 3

- Arera ha elaborato due tabelle, quella relativa agli **“Obblighi di servizio”** che **descrivono “il fare”** e quella dei **“Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica”** che stabiliscono i livelli di performance.
- La tabella degli obblighi di servizio riporta gli obblighi in maniera crescente, nel senso che il gestore che è allocato nello schema 1 è esonerato dall’adempiere a quattro “obblighi”, a tre nello schema 2, a due nello schema 3; chi è nello schema 4, deve adempiere a tutti. **Gli obblighi servizio sono da applicare in qualunque tipologia di gestione, con un obiettivo ben preciso: garantire prestazioni minime omogenee sull’intero territorio nazionale.**
- La tabella dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica è anch’essa con applicazione crescente a partire dal gestore allocato dallo schema 2 fino allo schema 4; chi è allocato nello schema 1 non ha l’obbligo di applicare gli standard; chi è allocato negli schemi 2, 3, 4 deve raggiungere almeno la percentuale di performance indicata (percentuali tra il 70 e 90%).

Il TQRIF descrive dettagliatamente sia gli obblighi (il fare) sia i tempi (la performance) 1

- Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE
- Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO
- Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI
- Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE
- Titolo V MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI
- Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA
- Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE
- Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO
- Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE
- Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
- Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO
- Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
- Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il TQRIF descrive dettagliatamente sia gli obblighi (il fare) sia i tempi (la performance) 2

- Con riferimento ai singoli articoli del TQRIF, spetta dare corso alla
 - **QUALITA' CONTRATTUALE:**
- al **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti:**
- Titolo II art. 6-12 Attivazione, variazione, cessazione del servizio
- Titolo III art. 13-18 Reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati
- Titolo IV art. 19-22 Punti di contatti con l'utente
- Titolo V art. 23-28 Modalità e periodicità dei pagamenti, rateizzazioni e rettifica degli importi non dovuti
-

Il TQRIF descrive dettagliatamente sia gli obblighi (il fare) sia i tempi (la performance) 3

- - **al gestore del servizio di raccolta e trasporto:**
- Titolo VI art. 29-31 Servizio di ritiro su chiamata
- Titolo VII art. 32-34 Interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Titolo VIII art. 35-41 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto.
- Spetta dare corso alla QUALITA' TECNICA:
- al gestore del servizio di spazzamento e lavaggio strade Titolo IX art. 42-47 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- al gestore di raccolta e trasporto Titolo X art. 48-49 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Qualità Contrattuale e Tecnica 1

- Arera riporta poi **gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica (v. TQRIF, art. 4)** che il gestore operante negli schemi 2, 3, 4, deve garantire, registrando informazioni e dati su apposito registro (v.idem, art. 56.1), per poi darne comunicazione all’Autorità e all’ETC entro il 31 marzo di ogni anno (v. idem, art. 56.2).
 - **Qualità contrattuale:**
 - tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
 - tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
 - tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta
 - tempo di risposta motivata a reclami scritti
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
 - tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
 - tempo medio di attesa per il servizio telefonico
 - tempo di rettifica degli importi non dovuti
 - tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
 - tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi
 - tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
 - tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Qualità Contrattuale e Tecnica 2

- **Qualità tecnica**

- puntualità del servizio di raccolta e trasporto,
- diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti,
- durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto,
- puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade,
- durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade,
- tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.
- **Il gestore che opera nello schema 1 (dove non sono applicabili i livelli generali di qualità, dovrà invece inviare una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio (v. idem, art. 58.2).**

CARTA DELLA QUALITA' E CONTRATTO DI SERVIZIO 1

- **La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (v. TQRIF, art. 5) e il contratto di servizio** sono due documenti da tempo conosciuti sia dai gestori che dagli ETC, Comuni compresi, e come detto la Carta deve essere reperibile sul sito del gestore e sul sito del Comune.
- Il contratto di servizio è un documento parte integrante dell'atto di affidamento del servizio, che descrive le modalità di svolgimento del servizio e gli standard di qualità che devono essere rispettati, oltre che forme e modi di contatto con l'utenza
- **La Carta della qualità descrive in modo dettagliato i principi fondamentali**, il servizio prestato, le tutele dell'utente, standard vari, il diritto di accesso alle informazioni, ecc.

CARTA DELLA QUALITA' E CONTRATTO DI SERVIZIO 2

- **La Carta della qualità** deve essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del TQRIF, **indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente"** (v. TQRIF, art. 5.2). In caso di avvicendamento di gestore, quello subentrante deve garantire almeno il rispetto degli standard qualitativi riportati nella Carta della qualità (delibera, art. 4.1).

GRAZIE PER L'ATTENZIONE !

sauroprandi@libero.it



Centro Studi APS

I.R.C.A.F.