

## **Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

### **Premessa**

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio e per garantire la qualità delle relative prestazioni, i vigenti contratti di servizio dei quattro sub ambiti regionali prevedono l'obbligo per i gestori di predisporre la Carta dei Servizi relativa al servizio di gestione dei rifiuti urbani secondo gli schemi riportati negli allegati ai piani d'ambito e negli atti di gara e tenuto conto delle osservazioni del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 8, c. 6 della L.R. 11/2009.

La Carta dei Servizi, predisposta a cura del Gestore, è soggetta ad approvazione da parte dell'AURI (in passato dagli ex ATI) sentito il sopra menzionato Comitato consultivo degli utenti.

La Carta dei servizi prevede in particolare:

- l'adozione di indicatori e standard di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da erogare, nel rispetto di quanto stabilito nel presente contratto;
- l'obbligo di diffusione di dati di monitoraggio relativi al raggiungimento degli standard adottati e di quelli relativi alla qualità percepita dagli utenti;
- l'istituzione di uffici aziendali locali per le relazioni con il pubblico;
- le modalità di accesso alle informazioni garantite;
- l'istituzione di sistemi per la segnalazione, da parte dell'utenza, degli eventuali disservizi;
- la regolamentazione delle procedure per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti;
- le modalità di accesso alle vie conciliative e giudiziarie;
- i casi e le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica, o mediante rimborso totale o parziale del corrispettivo versato in caso di ottemperanza, ovvero di indennizzo;
- il diritto di accesso dell'utente alle informazioni garantite e le relative procedure e modalità.

Le carte del servizio sono state rese disponibili agli utenti in forma cartacea e sono attualmente consultabili nei siti web dei gestori e dell'AURI.

### **Le innovazioni introdotte da ARERA**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, ha approvato il *Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (TQRIF) finalizzato a assicurare a tutti gli utenti (domestici e

non domestici) del servizio rifiuti un livello qualitativo minimo ed omogeneo dei servizi resi per tutto il territorio nazionale.

A tale scopo ARERA ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine 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 assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio.

Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una Matrice a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti. L'entrata in vigore della nuova disciplina è stata fissata a decorrere dal 1° gennaio 2023.

AURI rappresenta per tutti i Comuni dell'Umbria l'*Ente territorialmente competente* come definito dal TQRIF. Lo stesso testo unico stabilisce:

- all'art. 3.1 che “l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono”;
- all'art. 5.1 che “l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”.

Per il primo periodo regolatorio ARERA ha ipotizzato di introdurre:

- un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
- indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;
- meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale;
- la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale;

- obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della compliance regolatoria.

Per agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, ARERA ha, per la richiamata disposizione regolatoria, prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente.

AURI, in attuazione delle disposizioni della deliberazione di ARERA n. 15/2022, con deliberazione del Consiglio Direttivo n. 16 del 30/04/2022 ha stabilito tra l'altro che:

- il quadrante di riferimento del TQRIF su cui collocare tutte le gestioni regionali, salvo diverse specifiche e motivate richieste dei comuni o dei gestori, sia il quadrante I;
- la definizione del posizionamento nei quadranti del TQRIF per i singoli ambiti tariffari avviene con l'approvazione dei PEF MTR-2;
- all'esito delle verifiche sulle singole gestioni regionali verrà successivamente approvato un programma per l'adeguamento alle prescrizioni del TQRIF valutando altresì la possibilità, ove ritenuto opportuno, di posizionarsi su quadranti diversi dal I.

Le successive deliberazioni Assembleari n. 1/2022, n. 2/2022, n. 3/2022 e n. 4/2022 di validazione Piani Economici Finanziari TARI 2022-2025 elaborati ai sensi del metodo MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n. 363/2021/R/RIF e le successive analoghe deliberazioni di aggiornamento infra periodo (ex art. 8.5 delibera n. 363/2021) n. 1/2023, n. 2/2023, n. 3/2023 e n. 4/2023 hanno confermato tale impostazione.

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva con gli obblighi di servizio previsti nello schema regolatorio I (appendice I deliberazione ARERA n. 363/2021/R/RIF).

	<b>Schema I</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

## **Il testo unico di riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica**

Anche il D.Lgs 23 dicembre 2022 , n. 201 *Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica* all'art. 25 – “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori” ha rinnovato le indicazioni informative e di pubblicità per i gestori in ordine alla carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a) , della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Lo stesso testo unico dei servizi pubblici locali all'art. 28 – “Vigilanza e controlli sulla gestione” pone in capo all'ente locale e agli altri enti competenti, il compito di esercitare la vigilanza sulla gestione dei servizi pubblici affidati, nel rispetto delle spettanze attribuite alle autorità di regolazione e delle discipline di settore. La vigilanza è effettuata mediante un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati. A tal fine, al gestore è imposto l'obbligo di fornire all'ente affidante i dati e le informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel contratto di servizio. L'inadempimento agli obblighi informativi posti in capo al gestore costituisce oggetto di specifiche penalità contrattuali.

AURI ha avviato le attività per armonizzare le nuove disposizioni normative con gli obblighi già previsti dai vigenti contratti di servizio al fine predisporre annualmente una specifica documentazione riepilogativa delle attività di controllo effettuate sui gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani nei quattro sub ambiti regionali. In tal senso risulta di particolare importanza stabilire regole certe con riferimento alle competenze dei soggetti coinvolti nella fase di controllo e vigilanza dei gestori stabilendo in modo chiaro le competenze che stanno in capo ad AURI e quelle previste per i comuni. Attualmente le attività di controllo e vigilanza vengono esercitate con modalità differenziate in relazione a quanto previsto nei rispettivi Contratti di servizio. Il nuovo schema tipo di Contratto di servizio approvato con Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/RIF prevede una regolazione standardizzata di espletamento dei controlli da attuarsi con modalità univoche per tutte le gestioni attive nella regione.

## **Il procedimento di approvazione delle nuove carte della qualità dei servizi**

Per ottimizzare e facilitare il procedimento di predisposizione di una unica carta della qualità del servizio per ciascuno dei 92 ambiti tariffari comunali entro la tempistica prevista dalla Delibera ARERA n.15/2022, AURI ha provveduto ad individuare una idonea soluzione informatica per predisporre, integrare ed approvare la carta per ogni singolo ambito tariffario ed ha effettuato una ricognizione per identificare i gestori dei tre servizi contemplati nel documento ovvero Raccolta e

trasporto, Spazzamento e lavaggio strade e Gestione tariffa e rapporti con gli utenti. Nonostante l'affidamento del servizio al gestore integrato, in genere i Comuni svolgono in economia il segmento riferito alla gestione della TARI e ai rapporti con l'utenza (ad esclusione dei Comuni di Città di Castello, Bettona, Corciano, Deruta, Perugia, Todi e Torgiano e dei Comuni del sub ambito n. 4 avviati alla tariffazione puntuale). Molti comuni eseguono altresì direttamente (tutto o in parte) il servizio di spazzamento e lavaggio di strade e piazze.

Con deliberazione dell'Assemblea dei sindaci n. 16 del 29/12/2022 AURI ha definito le linee guida per approvare le 92 carte della qualità ed ha, tra l'altro:

- approvato lo schema unico della Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel quale sono contenuti gli obblighi di servizio, gli standard di qualità ed indicatori, le caratteristiche del servizio reso, in coerenza con le disposizioni di cui al TQRIF in linea con il quadrante di riferimento I;
- preso atto della ricognizione dei gestori dei singoli segmenti del servizio nei 92 comuni della regione Umbria;
- stabilito in linea generale l'iter da seguire per l'approvazione delle 92 carte della qualità del servizio consistenti in una sessione informativa e formativa rivolta ai comuni e ai gestori dei servizi di tutti i sub ambiti (tramite webinar) in ordine alla compilazione dei dati sulla piattaforma web-based e alla successiva assistenza alla compilazione delle varie parti dei documenti, generazione delle 92 carte per ciascun ambito tariffario comunale, valutazione e confronto dei documenti elaborati con le associazioni dei consumatori e degli utenti ed infine approvazione definitiva delle carte.

Ad oggi, anche a causa dei ritardi da parte di alcuni soggetti nella compilazione dei dati sulla piattaforma web-based il procedimento ha concluso la fase di confronto con le associazioni dei consumatori e resta, quindi, l'approvazione finale delle 92 carte della qualità dei servizi da parte dell'Assemblea di AURI. L'approvazione definitiva delle Carte dei servizi è prevista entro il 31/12/2023, tuttavia è bene precisare che gli obblighi prestazionali del TQRIF sono in vigore dal 1/1/2023.