

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

con il patrocinio di:



CAMERA DI COMMERCIO
PADOVA
il futuro a portata di impresa

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI RIFIUTI: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

Dott. Samir Traini

Vice Direttore Laboratorio REF Ricerche

ref.
ricerche

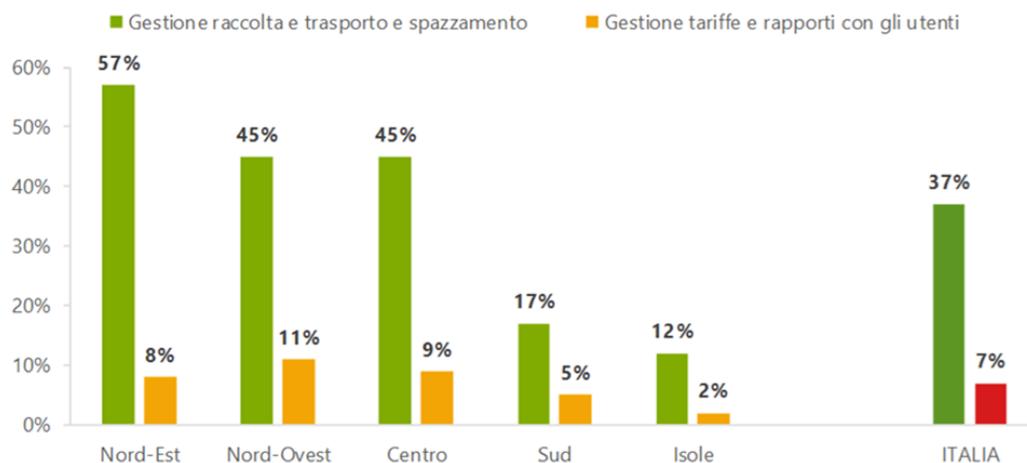


QUALITÀ DEL SERVIZIO: UN CONTESTO DISOMOGENEO

Prima dell'adozione del TQRIF, la qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani era fortemente differenziata su base geografica

LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Valori percentuali, relativi alla copertura della popolazione per area geografica, anno 2018



46%

La quota della popolazione che nel 2018 beneficiava del servizio di ritiro gratuito degli ingombranti

40%

La quota della popolazione che nel 2018 beneficiava del servizio telefonico (call center)

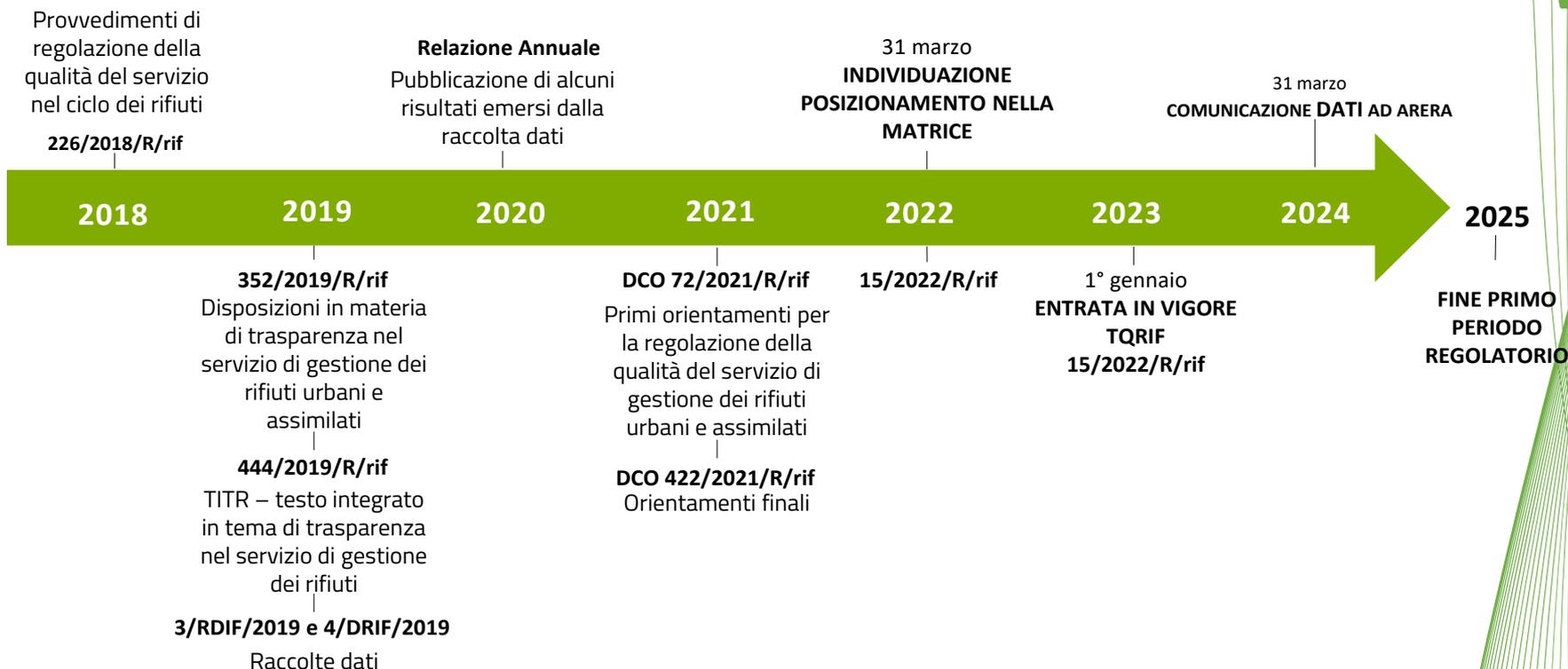
Fonte: elaborazione grafica Laboratorio REF Ricerche su dati Relazione Annuale ARERA

Tra le **funzioni dell'Autorità** stabilite dalla Legge 205/17 in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani vi sono:

- la "definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi"
- la "diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza" (lettera c).

LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La *timeline* del processo di regolazione della qualità del servizio



Con **Del. 444/2019**, ARERA ha introdotto l'obbligo di pubblicazione della Carta del Servizio sui siti internet dei gestori

I PROFILI DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

ARERA ha deliberato la regolazione della qualità contrattuale e di alcuni primi profili di qualità tecnica

Qualità contrattuale

- Carta della qualità del servizio;
- Reclami e richieste scritte di informazioni
- Punti di contatto con l'utente;
- Riscossione;
- Rettifica degli importi dovuti;
- Ritiro rifiuti ingombranti.

Qualità tecnica – profili che hanno impatto direttamente sul singolo utente

- Continuità e regolarità;
- Sicurezza.

**Delibera 15/2022/R/rif
1° gennaio 2023**

Provvedimento successivo 2025?

Qualità tecnica – profili inerenti all'organizzazione del servizio

- Tutela igienico sanitaria;
- Tutela ambientale;
- Accessibilità.

L'IMPOSTAZIONE ASIMMETRICA: GLI SCHEMI REGOLATORI

Gli ETC hanno individuato entro il 31 marzo 2022 il posizionamento nella matrice, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi

Schemi regolatori: individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle **prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.**

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

L'impostazione asimmetrica adottata da ARERA è coerente con un livello di partenza fortemente diversificato tra gestioni, non solo da Nord a Sud del Paese

IL POSIZIONAMENTO DELLE GESTIONI NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI: PREVALE UN LIVELLO QUALITATIVO «BASE»

L'intenzione di limitare gli oneri in capo ai Comuni e la crescita dell'inflazione hanno indotto gli ETC a optare per scelte più conservative

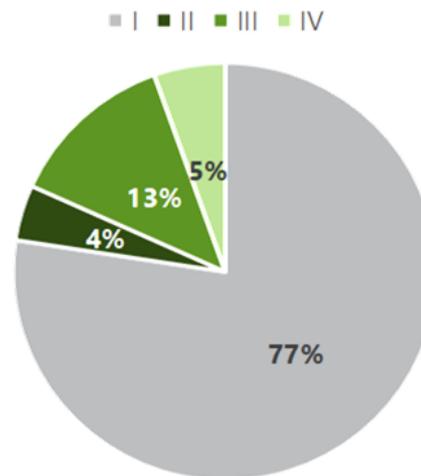
Perché lo **Schema I**?

Due possibili cause:

1. la **forte frammentazione del servizio**, in particolare modo per il ruolo che i Comuni ancora svolgono nell'ambito della gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza e la volontà di limitare, almeno in sede di prima applicazione, l'onere in capo ai Comuni per gli adempimenti conseguenti;
2. le **dinamiche inflattive**, laddove ETC e aziende hanno deciso di posporre i costi connessi agli oneri di rendicontazione e di rimandare gli investimenti in sistemi informativi e informatici

IL POSIZIONAMENTO DELLE GESTIONI NEGLI SCHEMI REGOLATORI

% sul totale della popolazione*



*Campione a copertura del 48% della popolazione.

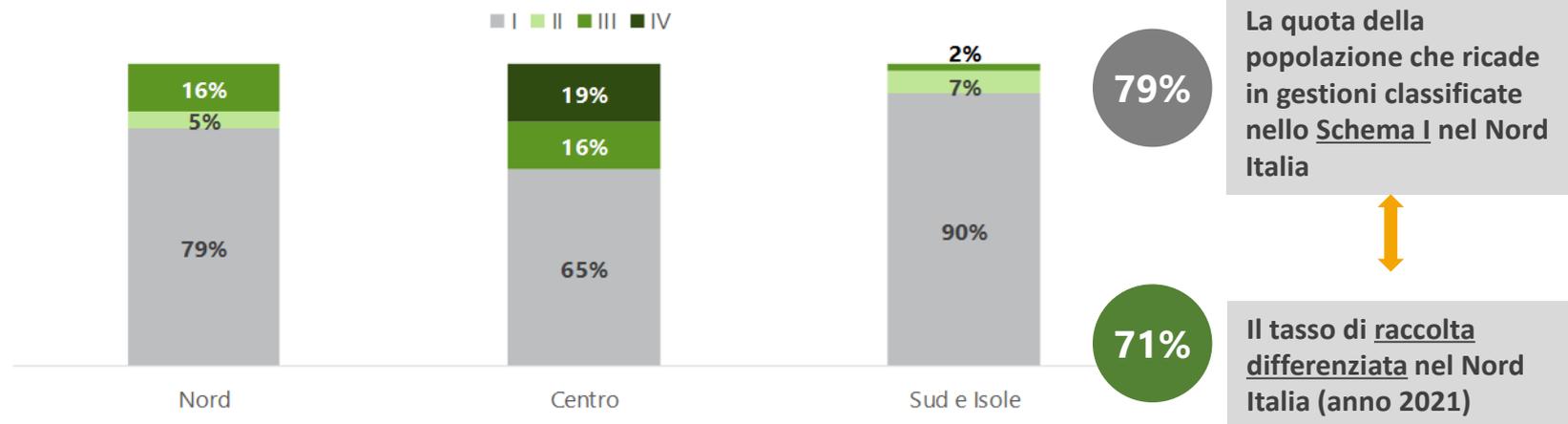
Fonte: elaborazioni Laboratorio REF Ricerche su dati interni

NEL NORD ITALIA PREVALE LO SCHEMA I: C'È UN DISALLINEAMENTO TRA LE PERFORMANCE DEL SERVIZIO E LA COLLOCAZIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO?

Il disallineamento tra le *performance* nello svolgimento del servizio e il collocamento nello schema regolatorio è un primo elemento che deve fare riflettere, anche rispetto alla portata dell'onere di rendicontazione previsto dal TQRIF

IL POSIZIONAMENTO DELLE GESTIONI NEGLI SCHEMI REGOLATORI PER MACROAREA

% sul totale della popolazione della macroarea*



*Copertura campione: Nord 51%, Centro 69%, Sud e Isole 32%.

Fonte: elaborazioni Laboratorio REF Ricerche su dati interni

PUNTI DI FORZA NELL'APPLICAZIONE DEL TQRIF

Nel primo anno di entrata in vigore del TQRIF è possibile tracciare un primo bilancio dei **punti di forza** dell'impostazione regolatoria

- ✓ Pone le condizioni per l'avvio di un processo di **convergenza** e di **omogeneizzazione** della qualità del servizio
- ✓ Determina una maggiore **trasparenza nella spesa** per il miglioramento della qualità del servizio
- ✓ Costituisce una leva alla **promozione di investimenti** nel settore
- ✓ Fornisce una spinta indiretta verso:
 - l'**aggregazione industriale**
 - il **completamento della governance**
 - il **passaggio** da TARI tributo a **tariffa corrispettiva** o all'**esternalizzazione del servizio**



PUNTI DI DEBOLEZZA NELL'APPLICAZIONE DEL TQRIF

Nel primo anno di entrata in vigore del TQRIF è possibile tracciare un primo bilancio dei **punti di debolezza** dell'impostazione regolatoria, legati in particolar modo a situazioni di contesto

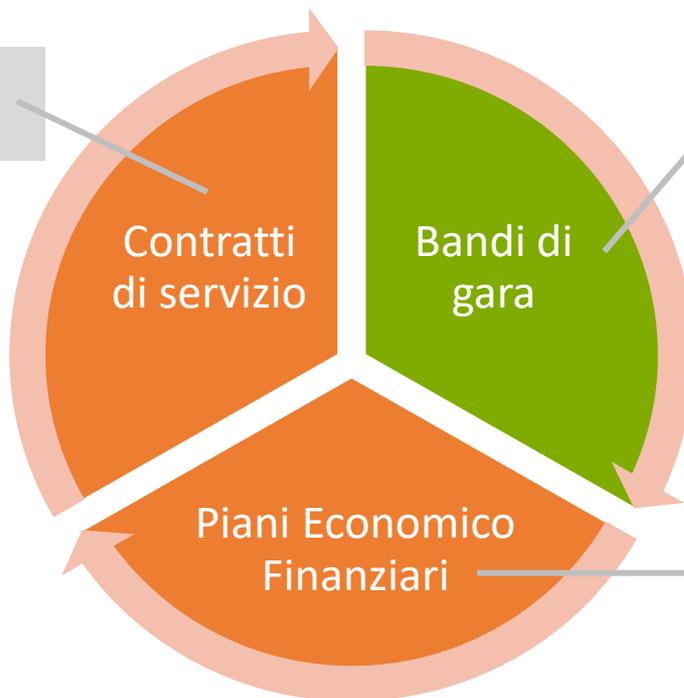
- × Generale **predilezione per lo Schema I**, in esito di considerazioni di natura economica e agli adempimenti amministrativi connessi agli schemi successivi
- × Forti **difficoltà riscontrate dai Comuni** nel rispondere agli adempimenti richiesti dal TQRIF
- × Problematiche nell'implementazione del TQRIF dove la **governance è incompleta** o dove il ruolo dell'**ETC coincide con il Comune**
- × I **rincari dei costi energetici** e delle **materie prime** hanno ridotto gli spazi in tariffa per il miglioramento della qualità e/o per sostenere i maggiori costi di rendicontazione



L'IMPATTO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ

Il TQRIF ha impatto sulla definizione dei PEF, ma non solo...

Schema tipo: allegato alla Delibera 363/2021/R/Rif



Schema tipo di bando di gara: procedimento *in corso* (50/2023/R/Rif)

MTR-2: allegato alla Delibera 363/2021/R/Rif

LO SCHEMA TIPO DI CONTRATTO DI SERVIZIO PREVEDE UN TITOLO DEDICATO ALLA «QUALITÀ E TRASPARENZA DEL SERVIZIO» (TITOLO III)

All'art. 13 dell'allegato alla Delibera 385/2023/R/Rif sono disciplinati i contenuti dei contratti di servizio in tema di qualità e trasparenza

13.1 → Al contratto di servizio deve essere allegata la **Carta della qualità**

13.2 → Le Parti danno atto delle **variazioni programmate del servizio** che intendono adottare in tema di qualità del servizio. Ad esempio:

- Introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori)
- Passaggio in uno schema regolatorio migliorativo

L'adozione dello schema tipo di contratto di servizio diventa una leva per accelerare il processo di convergenza verso livelli di qualità più elevati

CONCLUSIONI

L'impostazione regolatoria favorisce un necessario e graduale miglioramento della qualità del servizio. Emergenze contingenti e una *governance* incompleta ne frenano l'implementazione

- Il TQRIF avvia un percorso di **omogeneizzazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio**, adottando un'impostazione asimmetrica e un **raccordo con il MTR-2**, i **contratti di servizio** e i **bandi di gara** che favorisce la trasparenza nella spesa e convoglia le risorse verso obiettivi comuni.
- Le difficoltà dei Comuni nel rispondere agli adempimenti regolatori hanno portato alcuni ETC a «**ripiegare**» **sullo schema 1**, pur in presenza di gestioni virtuose. Possibili soluzioni:
 - i. introdurre strumenti di **sunshine regulation**
 - ii. supportare i Comuni individuando **soluzioni di governance sovra-comunali**
 - iii. adottare modelli di **tariffazione puntuale**
- L'**aumento dell'inflazione** ha ostacolato i nuovi investimenti e i nuovi costi operativi necessari per innalzare i livelli di qualità. A partire dalle predisposizioni tariffarie 2024-2025 potrebbero aprirsi spazi in tariffa per miglioramenti della qualità del servizio.

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Samir Traini

straini@refricerche.it

REF Ricerche

ref.
ricerche

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

APPLICAZIONE DEL TQRIF: L'ESPERIENZA DEI GESTORI

Avv. Stefania Galera

Responsabile Ufficio Segnalazioni e Reclami Ambiente



CHI E' VERITAS S.P.A.

MULTIUTILITY a capitale interamente pubblico

2.900 dipendenti

Fatturato € 390.000.000

Customer satisfaction 2022 - i.g.s. 94,5



igiene ambientale



Servizio idrico integrato



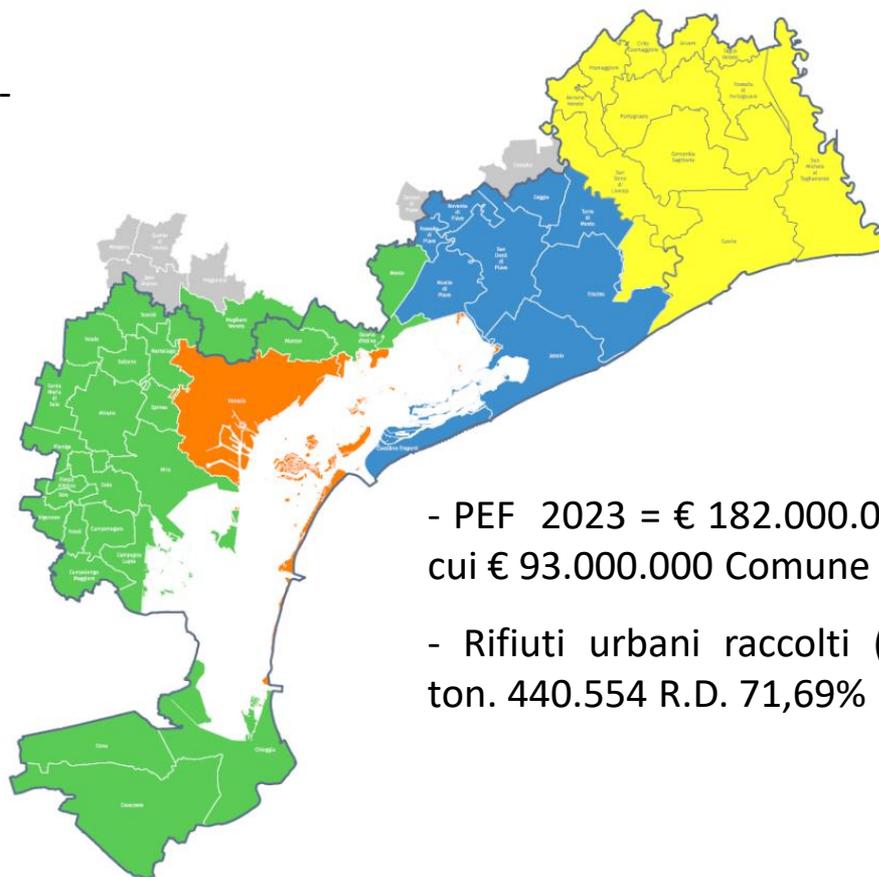
servizi urbani collettivi



energia da fonti rinnovabili

Servizio Igiene Urbana in 34 Comuni soci (45 da 1/1/2024)

E.T.C. «Consiglio di Bacino Venezia Ambiente» dal 1/1/2015



- PEF 2023 = € 182.000.000 circa di cui € 93.000.000 Comune di Venezia

- Rifiuti urbani raccolti (nel 2022) ton. 440.554 R.D. 71,69%

TQRIF E CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA



ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

BUOGO DEL PIANO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
2018/2022 DEL QUARTO UT

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022
15/2022/R/RIF

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Allegato A

TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
(TQRIF)



Carta della Qualità

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Conforme al Regolamento UE n. 679/2016
Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015
Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015
Conforme alle Delibere ARERA: 444/2019, 15/2022

Licenziata dal Comitato di Bacino in data 5 dicembre 2022
Condivisa con le Associazioni dei consumatori:
ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI VENEZIA

Approvata con delibera di Assemblea di Bacino 15 del 16.12.2022
Allegato A

**SCHEMA
REGOLATORIO 1**
fino al 31.12.2024

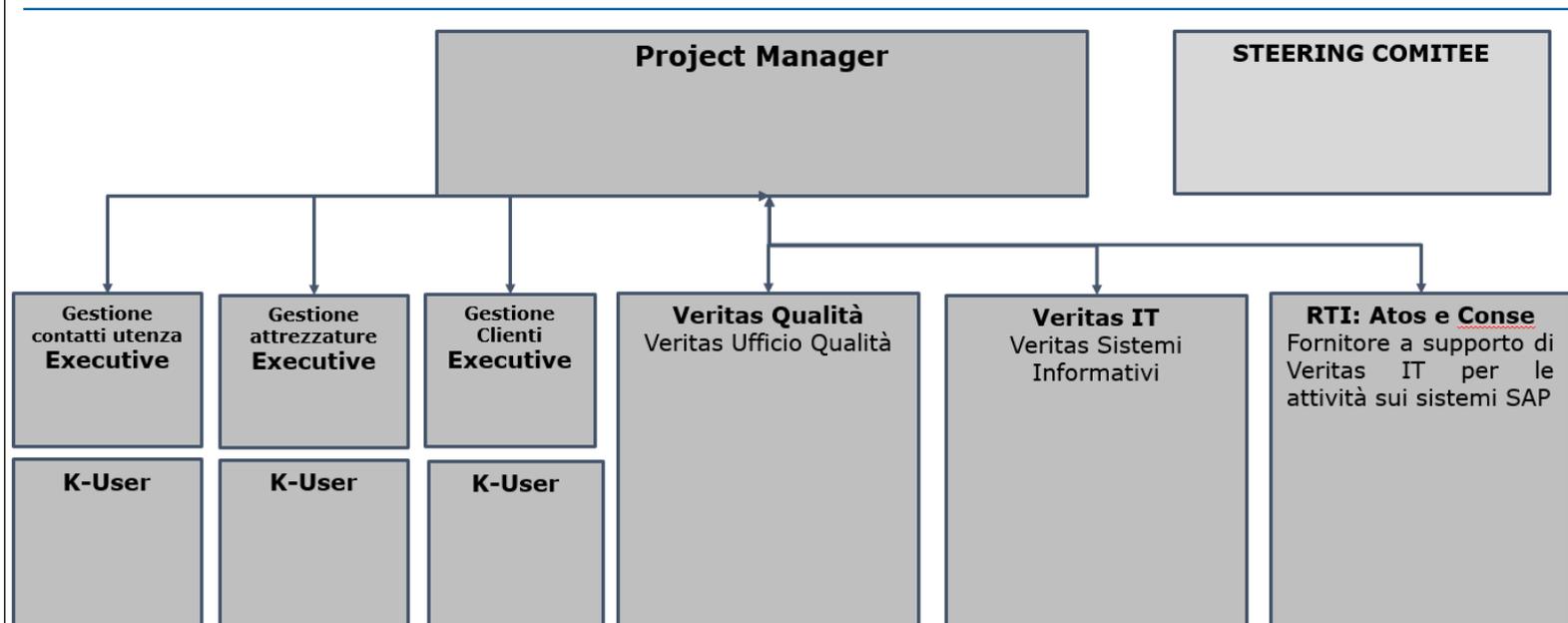
APPLICAZIONE TQRIF IN VERITAS



- **Anche se siamo in «Schema I» abbiamo, da subito, approcciato i problemi come fossimo già in uno schema regolatorio superiore.**
- L'esperienza quinquennale sulla Delibera ARERA 655/2017 ci ha consentito di utilizzare il medesimo approccio e metodologia anche per il TQRIF (Delibera 15/2022).
- L'Ufficio Sistemi Informativi (S.I.) ha fatto la mappatura dell'AS IS in termini informatici e promosso la creazione di **gruppi di lavoro trasversali** (S.I. - Ufficio Qualità- Settore di competenza) con l'obiettivo di definire come e dove intervenire, per adeguarci al TQRIF, sia nei software gestionali che nei processi e nell'organizzazione.

CHIAREZZA DEI RUOLI E DEI PROCESSI

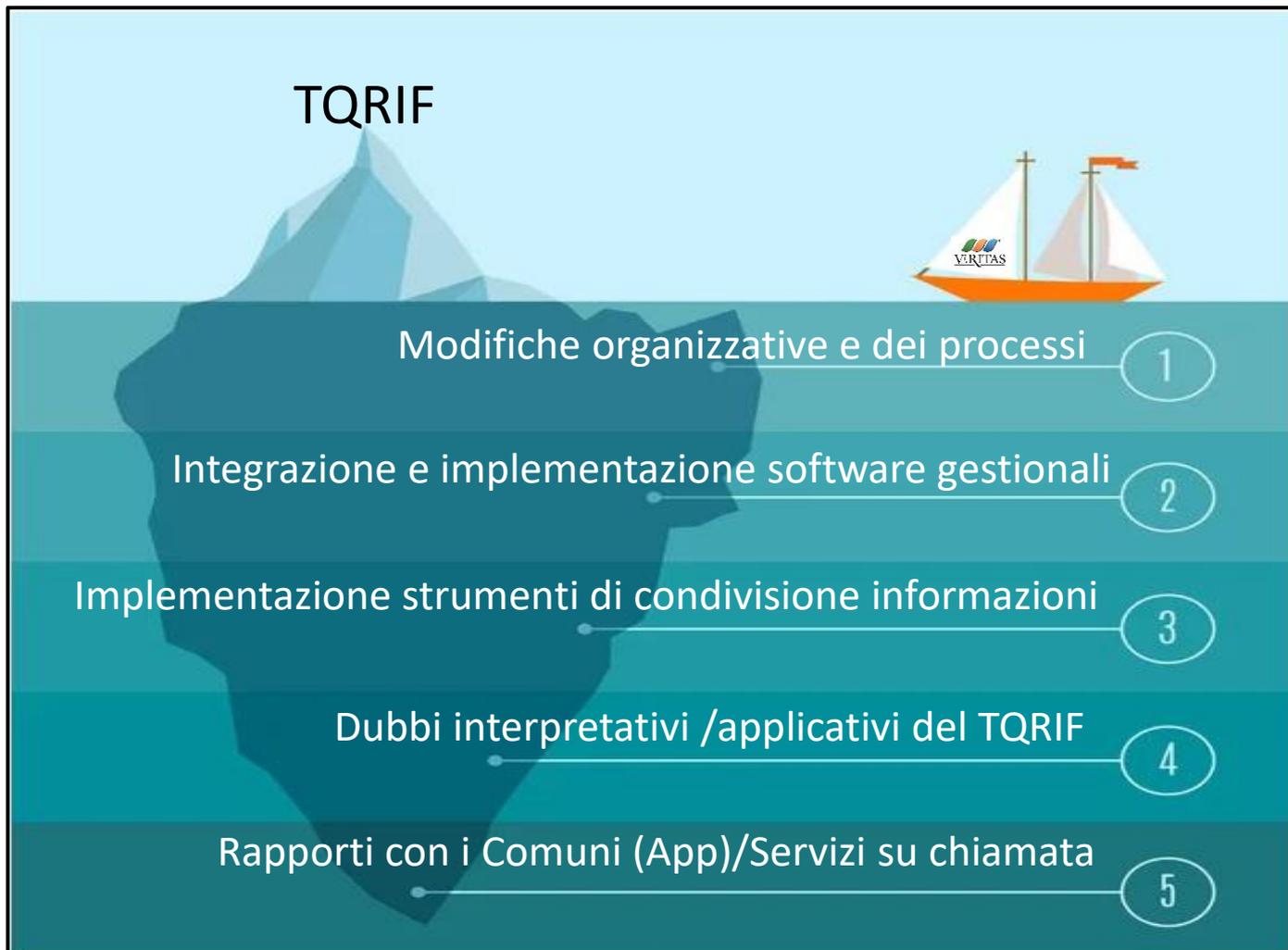
Organizzazione di Progetto



APPLICAZIONE TQRIF IN VERITAS



CRITICITA'



MODIFICHE ORGANIZZATIVE E DEI PROCESSI QUALITÀ CONTRATTUALE

Quali i canali di contatto?

ANTE TQRIF

GESTIONE TARIFFE E
RAPPORTO CON UTENTI

GESTIONE RACCOLTA E
SPAZZAMENTO

1

UNICO NUMERO VERDE



2



Mail dedicata



Una mail per ogni
area territoriale

AVVIO del TQRIF

GESTIONE TARIFFE E
RAPPORTO CON UTENTI

GESTIONE RACCOLTA E
SPAZZAMENTO

Istituzione
UFFICIO SEGNALAZIONI E
RECLAMI AMBIENTE

1



NUMERO VERDE
dedicato



NUMERO VERDE
dedicato

2



Mail dedicata



Mail dedicata

MODIFICHE ORGANIZZATIVE E DEI PROCESSI QUALITÀ CONTRATTUALE

- Centralizzazione della gestione e registrazione di **TUTTI I CONTATTI SCRITTI** con gli utenti afferenti il servizio igiene ambientale – *Ufficio segnalazione e reclami ambiente*
- Definizione di criteri univoci di profilazione delle istanze estesi anche alla gestione telefonica dei contatti
- Garanzia di uniformità di risposte scritte agli utenti, condivisione delle informazioni e implementazione della comunicazione interna ed esterna uniformando anche le risposte telefoniche
- **LENTE DI INGRANDIMENTO** sul servizio reso agli utenti nei diversi territori che consente **OMOGENEIZZAZIONE** dei servizi e procedure sul territorio

MODIFICHE ORGANIZZATIVE E DEI PROCESSI

QUALITÀ TECNICA

Vi è stata una implementazione e integrazione tra software gestionali al fine di ottimizzare e omogeneizzare la banca dati.

Qualità tecnica

Banca dati utilizzata per:

- Pianificazione del servizio e consuntivazione
- «Programma della attività di raccolta e trasporto» Art. 35 TQRIF,
- Valorizzazione dei dati quantitativi a fini MTR,
- Definizione «Disciplinare tecnico» allegato al Contratto di servizio



AREA SCUOLE FORNITORI BANDI E GARE LAVORA CON NOI IL GRUPPO MEDIA Cerca

Veritas nel Comune di Venezia - centro e isole [cambia Comune] Utenza domestica [cambia utenza]

RIFIUTI ACQUA TERRITORIO SPORTELLI E CONTATTI

La raccolta dei rifiuti a Venezia > Home > Venezia - centro e isole > Utenza domestica > Calendari servizi ambientali

Dove lo butto >

Come eliminare rifiuti e materiali ingombranti >

Microraccolta dell'amianto >

Inerti e calcinacci >

Ecocentro >

Ecomobile acqueo >

Punti di raccolta olio usato >

Spazzamento stradale >

Compostaggio domestico >

Attivazione Tari/Tarip >

Calendari servizi ambientali >

Cessazione Tari/Tarip >

Variazioni, riduzioni ed esenzioni Tari >

Disposizione/revoca dell'addebito dei pagamenti sul conto corrente >

Recapito fatture via email >

Richiesta di rateazione pagamenti >

Segnalazioni e reclami >

Calendari servizi ambientali

I servizi di raccolta porta a porta sono declinati (vie e frequenze) negli Ecolendari dei rispettivi Comuni.

COMUNE:
VENEZIA - GIUDECCA

INDIRIZZO:
CALLE DE L' ASILO MASON

SERVIZIO:
RACCOLTA PORTA A PORTA VPL

DATA (scegli la settimana di tuo interesse):
Lun. 25/09/2023 - Dom. 01/10/2023

RISPOSTA:

Martedì, 26 Settembre 08.30 - 12.00	Giovedì, 28 Settembre 08.30 - 12.00	Sabato, 30 Settembre 08.30 - 12.00
----------------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------

IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE GESTIONALI

- Integrazione tra sistemi informatici.
- Implementazione dei software al fine di ottenere tutti i dati necessari al rispetto degli obblighi di registrazione (REGISTRO TQRIF) e di comunicazione previsti nel TQRIF, anche per schemi regolatori superiori e possibili evoluzioni del TQRIF stesso.
- Omogeneizzazione e formalizzazione di tutte le procedure e istruzioni operative nonché utilizzo del medesimo CRM in tutte le aree territoriali.
- Standardizzazione dei processi e alta automazione, fornendo strumenti informatici in grado di supportare gli operatori.

IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE GESTIONALI

▼ Contatto: dettagli

Dati generali	Riferimenti
Motivo*: Spazzamento	Cliente: [REDACTED]
Classe: Richiesta di informazioni	Codice Cliente: 1000728615
N.Avviso/Ord.Serv.:	Codice Contratto:
Importanza: medio	Canale di Uscita:
Stato: Aperto	Data/ora Inizio: 21.09.2023 09:11
Canale di Ingresso: Call center/Telefono	N. contatto:
Risultato:	Del 15/22: <input type="checkbox"/> Servizio: [REDACTED]
Direzione: in entrata	Contratto Del 15/22: [REDACTED]
	Tipologia Utenza: [REDACTED]
	Mancato risp. std: [REDACTED]
	Motivo venir meno ob: [REDACTED]
Testo Segnalazione	
[REDACTED]	

▼ Date

Tipo data	Da data	Ora di inizio	A data	A ora
Data creazione sistema	21.09.2023	09:11	22.09.2023	00:00
Data chiusura sistema	21.09.2023	00:00		
Data ricezione contatto		 ▼		
Data chiusura contatto		 ▼		
Da disbrigare entro		 ▼		
Data di invio della risposta motivata		 ▼		
Data Sopralluogo		 ▼		
Data Risoluzione		 ▼		

IMPLEMENTAZIONE STRUMENTI DI CONDIVISIONE INTERNA DELLE INFORMAZIONI

The screenshot shows the SharePoint interface for 'Igiene Ambientale'. The top navigation bar includes the VERITAS logo, 'SharePoint', and a search box. Below the navigation bar, there are several menu items: Home page, Manuali e reg.ti, Calendari, Aggiornamenti, Numeri e info utili, Applicativi, Ingombranti, Centro Distribuzione, Disinfestazione e derattizzazione, Servizi a corrispettivo, and AREA RISERVATA. The main content area is divided into several sections:

- Notizie in evidenza:** A featured article titled 'Conclusa la sostituzione badge pannolini - pannolini nel Comune di Mira' with an image of three diapers.
- Aggiornamenti:** A section with a 'Mostra tutto' link and a 'BREAKING NEWS!' graphic featuring a megaphone.
- Consulta per argomento:** A vertical list of green buttons for filtering content by topic: Numeri e info utili, Manuali procedure e regolamenti, Centri di raccolta - ecomobile, Dispositivi di raccolta, and Calendari di raccolta.
- Servizi prenotabili:** A section with two green buttons: 'Centro distribuzione contenitori Pianiga' and 'Asporto voluminosi a domicilio'.
- Servizi a corrispettivo:** A section with two green buttons: 'Micro raccolta amianto' and 'Rifiuti speciali da demolizione'.
- DOVE LO BUTTO?:** A graphic logo for a waste disposal service, showing a green trash bin and the text 'DOVE LO BUTTO?'.

Creazione di punti di accesso informativi chiari e univoci in continuo aggiornamento - SHARE POINT/MAILING LIST

IMPLEMENTAZIONE STRUMENTI DI CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI

The screenshot displays a SharePoint interface for 'Gestione Utenti'. The top navigation bar includes 'HOME', 'Rifiuti - contrattuale', 'Rifiuti - ambientale', 'Servizio Idrico', 'Sportello', 'Num. e info utili', 'Moduli e testi', 'SAP manuali', and 'SOL'. A search bar at the top right contains the text 'Cerca nel sito'. Below the navigation, there is a green banner with the title 'Centri di raccolta - ecomobile'. Two dropdown menus are visible: 'Comune' and 'Tipo Documento', both with 'Select value' as the current selection. Below these, a section labeled '50 results' displays a grid of search results. Each result card includes a list of municipalities, the title 'Centro di Raccolta', the name of the ecocenter, and a link to 'Vai al Contenuto'.

Comune	Tipo Documento
Mirano; Campagna Lupia; Campolongo Maggiore; Camponogara; Dolo; Fiesco	Cavallino Treporti
San Donà di Piave; Noventa di Piave	Venezia terraferma
	Mogliano Veneto

50 results

- Centro di Raccolta**
Ecocentro Mirano
[Vai al Contenuto](#)
- Centro di Raccolta**
Ecocentro Cavallino
[Vai al Contenuto](#)
- Centro di Raccolta**
Ecocentro Chioggia
[Vai al Contenuto](#)
- Centro di Raccolta**
Ecocentro San Donà
- Centro di Raccolta**
Ecocentro Mestre Cavergnago
- Centro di Raccolta**
Ecocentro Mogliano

Con coordinamento tra info sul sito, sugli eco-calendari distribuiti agli utenti e su share point (interne).

DUBBI INTERPRETATIVI-APPLICATIVI DEL TQRIF

- Definizione perimetro TQRIF (servizi personalizzati)
- Differenza tra reclami e segnalazioni disservizi - Istanze miste
- Conciliazione tra tempi attivazione utenza (30gg) e tempi di consegna attrezzature (5gg)
- Segnalazione disservizio può essere «riclassificata» se non c'è inadempimento del Gestore?
- Segnalazioni abbandoni o rottura calotte o chiavette per contenitori stradali sono disservizi art. 32?

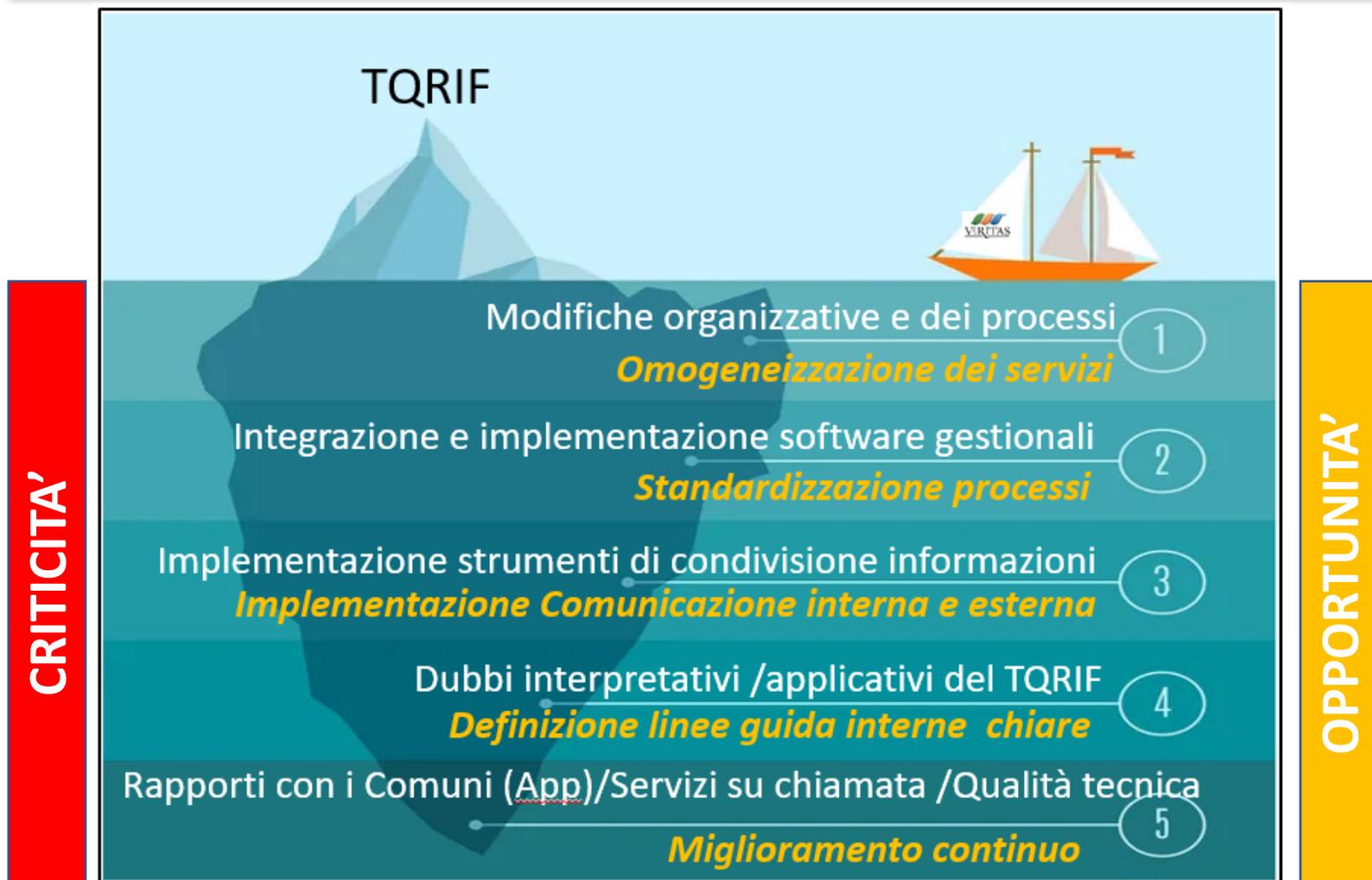
Nel Gruppo di lavoro Confservizi Veneto - Friuli Venezia Giulia, da un anno, si condividono dubbi interpretativi sul perimetro TQRIF e presentazione di possibili soluzioni, prendendo spunto dall'esperienza degli altri e motivando le scelte/interpretazioni

RIDEFINIZIONE RAPPORTI CON I COMUNI: SERVIZI SU CHIAMATA

- Istanze/segnalazioni degli utenti ai **Comuni** (che non sono gestori delle tariffe e dei rapporti con gli utenti) sono fuori perimetro TQRIF. Le segnalazioni degli utenti su App comunali (fuori perimetro Arera) distraggono risorse e spesso sono fuori dal perimetro dello standard di servizio. Si perde la tracciabilità della «storia» dell'utenza.
- Obblighi su Servizi a chiamata (tempistica e gratuità) diversi dagli standard esistenti in alcuni Comuni

**“Nel mezzo delle difficoltà
nascono le opportunità.”**
(Albert Einstein)

APPLICAZIONE TQRIF IN VERITAS



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Stefania Galera

galeras@gruppoveritas.it

VERITAS S.P.A.



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

APPLICAZIONE DEL TQRIF L'ESPERIENZA DI AMIAT SPA (GRUPPO IREN)

Dott. Vito Cannariato

Responsabile Regolazione Ambiente e Idrico



AGENDA

- Premessa;
- Posizionamento della Gestione negli Schemi Regolatori;
- Inquadramento delle attività:
 - **FASE RICOGNITIVA:** individuazione delle attività propedeutiche alla compliance regolatoria;
 - **FASE IMPLEMENTATIVA:** monitoraggio dati/performance;
 - **AZIONI SINERGICHE** e RAPPORTI con ETC.
- Prossimi steps.

PREMESSA

- Nelle more della costituzione della Conferenza d'Ambito Regionale, con l'assunzione del ruolo di CAV **la Città di Torino assume anche la funzione di ETC.**
- In tale contesto operano due Gestori:
 - **Città di Torino:** gestione tariffe e rapporto con utenti;
 - **AMIAT S.p.A.**(Società del Gruppo Iren): gestione attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.

POSIZIONAMENTO NEGLI SCHEMI REGOLATORI

L'ETC, a seguito di **valutazione congiunta sullo stato attuale e dei prossimi adeguamenti**, ha optato per lo **Schema III «Livello qualitativo intermedio»**.

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

In deroga all'art. 2.2 del TQRIF, **AMIAT è anche il soggetto obbligato agli adempimenti** inerenti ai **punti di contatto con l'utente** (Titolo IV) e alla **gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni** (Titolo III).

INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITA'



INQUADRAMENTO ATTIVITA': FASE RICOGNITIVA

- Fase avviata a metà 2022, finalizzata all'individuazione e pianificazione delle **attività necessarie** al **raggiungimento della compliance regolatoria**:
 - **Riorganizzazione tecnico/procedurale** delle attività;
 - **Adeguamento dei sistemi informativi**: finalizzazione sistema di raccolta dati, elaborazione degli stessi e definizione di formati e modalità di trasmissione.

IL PROGETTO JUSTIREN: PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE ALL'INTERNO DEL GRUPPO IREN



L'innovazione dei Servizi per il monitoraggio ambientale del servizio di raccolta dei rifiuti come fattore abilitante

PROCESSI COINVOLTI

- 1 Gestione operativa raccolta e spazzamento
- 2 Controllo e monitoraggio servizi
- 3 Tracciabilità dei rifiuti
- 4 Contabilizzazione delle utenze
- 5 Gestione di segnalazioni e reclami

OBIETTIVI

-  Reingegnerizzazione e omogeneizzazione dei processi
-  Efficientamento delle attività svolte da tutte le funzioni
-  Miglioramento delle relazioni con stakeholder sia esterni che interni
-  Maggiore scalabilità di organizzazione e sistemi informativi
-  Digitalizzazione delle mansioni, anche quelle più operative

INQUADRAMENTO ATTIVITA': FASE IMPLEMENTATIVA

- **Avvio acquisizione dati utenze TARI** dal Comune di Torino (incremento frequenza fino a giornaliera)
- Approvazione atto formale dell'ETC per **approvazione deroghe previste dal TQRIF** e delle modalità di esecuzione degli obblighi da parte di AMIAT;
- **Avvio del monitoraggio** - dal 01 gennaio 2023 - ai fini della **registrazione in continuo** circa **l'andamento dei livelli di qualità** sui sistemi gestionali interni.
- **Analisi dei dati** ai fini della verifica del raggiungimento dei livelli di qualità previsti (**stima del livello degli indicatori di competenza AMIAT**)

INQUADRAMENTO ATTIVITA': AZIONI SINERGICHE

- **Ampliata la strumentazione ed il supporto tecnico** già in uso per la regolazione della qualità di altri settori regolati (es. SII) finalizzata alla **predisposizione del Registro**;
- Efficace **collaborazione con il Comune di Torino** per costruire un **flusso di dati** bi-direzionale e condivisione delle prime **stime di indicatori**.
- **Quantificazione dei costi CQ** di natura previsionale da inserire nei PEF 24-25 per la **copertura** degli eventuali **oneri riconducibili all'adeguamento agli standard di qualità** introdotti dalla **Delibera 15/2022**.

PROSSIMI STEPS

- **AMIAT e Città di Torino** hanno in corso le attività per la redazione della nuova ***Carta della Qualità***, per adeguamento al TQRIF:
 - Già definiti i contenuti e la struttura del documento;
 - In corso stesura testi da parte dei soggetti coinvolti;
 - Successivamente si procederà al **Confronto con le Associazioni dei consumatori** sui contenuti della carta ed eventuali altri aspetti applicativi.
- 1[^] Comunicazione all'Autorità: entro il 31.03.2024

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Vito Cannariato

vito.cannariato@gruppoiren.it

Iren SpA



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

APPLICAZIONE DEL TQRIF: L'ESPERIENZA DI SILEA S.P.A.

Dott. Pietro Antonio D'Alema

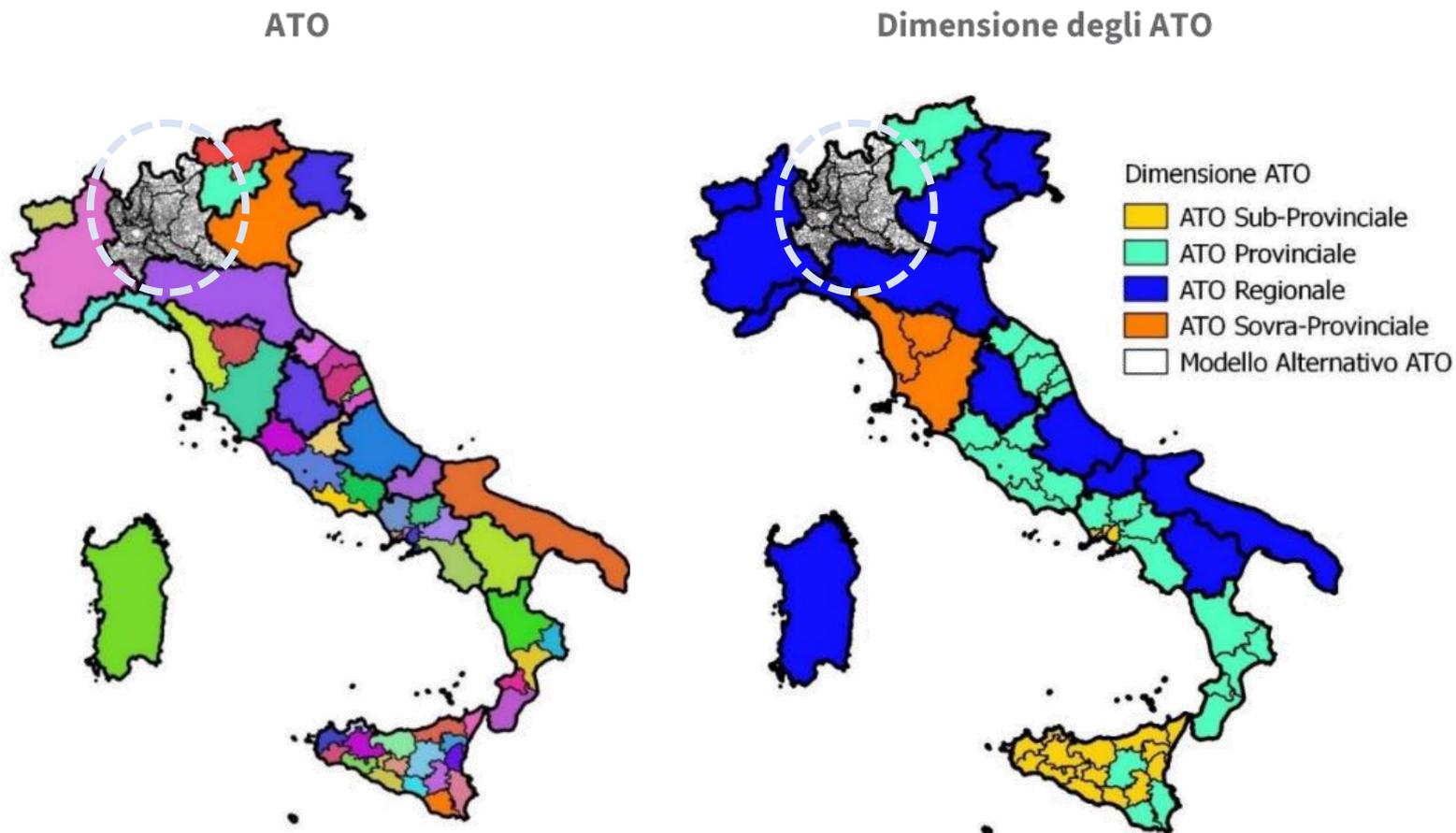
Direttore Generale SILEA SPA



AGENDA

- ❖ Il contesto Lombardo
- ❖ Due parole su Silea
- ❖ Applicazione del TQRIF

LA LOMBARDIA È L'UNICA REGIONE ITALIANA AD AVER SCELTO UN MODELLO ALTERNATIVO AGLI ATO: L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI È IN CARICO AI COMUNI.

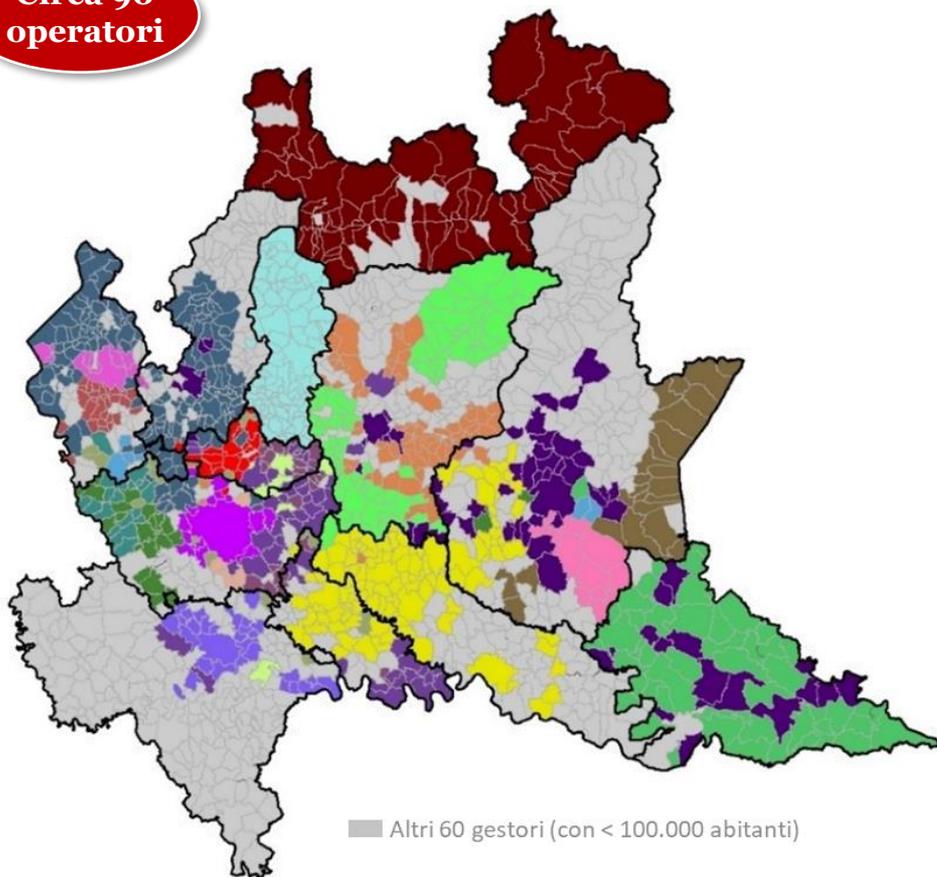


IN LOMBARDIA SI PRESENTA UNA DISTRIBUZIONE DI GESTORI ANCORA MOLTO FRAMMENTATA, CON LA COMPRESENZA DI DIVERSE MODALITÀ DI GESTIONI E AFFIDAMENTI.

- *Mappa dei principali gestori della raccolta rifiuti* -

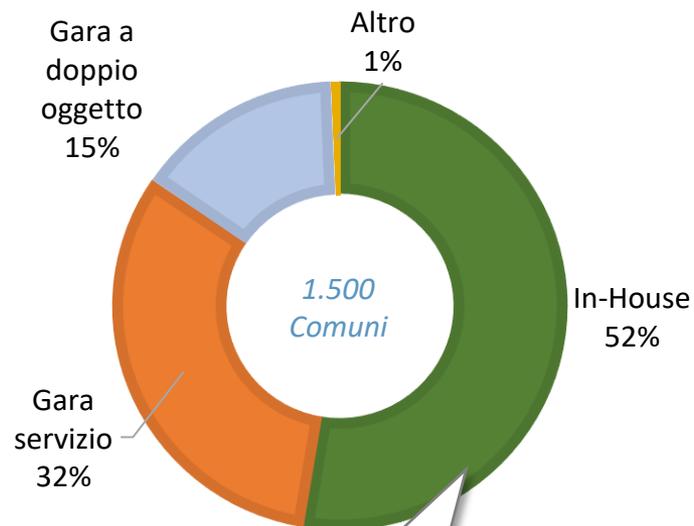
[Fonte: Regione Lombardia (PRGR 2022) - dati 2018]

Circa 90 operatori



- *Modalità di affidamento per N° di Comuni* -

[Fonte: Invitalia Reopen – dati 2020]



In termini di abitanti serviti, l'inhouse pesa il 45%

AGENDA

- ❖ Il contesto Lombardo
- ❖ Due parole su Silea
- ❖ Applicazione del TQRIF

SILEA È UNA LOCAL UTILITIES INTERAMENTE PUBBLICA (87 COMUNI SOCI) ATTIVA NEL SETTORE DELLA GESTIONE RIFIUTI E DELLA PRODUZIONE DI ENERGIA.



Tra i principali Gestori di rifiuti in Lombardia

Copertura dell'intera filiera del ciclo integrato dei rifiuti

Autosufficienza Impiantistica
Waste to energy
RD=78%



Bacino di riferimento complessivo: circa 1 milione di abitanti
(Lecco, Como, Bergamo, Monza-Brianza)

COSA FACCIAMO

Servizi al territorio

- ❖ **Gestore unico integrato** dell'intera provincia di **Lecco**
- ❖ Raccolta rifiuti su un bacino di **340 mila abitanti**, di cui 280 mila con sistema di «*misurazione puntuale*»
- ❖ **38 Centri di Raccolta** gestiti per conto dei Comuni
- ❖ Cura del **verde pubblico**
- ❖ **Gestione TARI** per il Comune di Lecco



Dotazione impiantistica

- ❖ **1 Termovalorizzatore con recupero energetico**
 - ✓ Rifiuti e fanghi di depurazione
 - ✓ Energia elettrica
 - ✓ Teleriscaldamento (*primi allacci previsti ad ottobre 2023*)
- ❖ **1 impianto per il trattamento della FORSU**
 - ✓ Compostaggio
 - ✓ Digestore anaerobico con produzione biometano (*immissione in rete entro fine 2023*)
- ❖ **1 impianto per la selezione delle plastiche (CSS Corepla)**
 - ✓ Fino a 16 tipologie di plastiche (per polimero e colore)
 - ✓ Selezione alluminio, acciaio, tetrapak



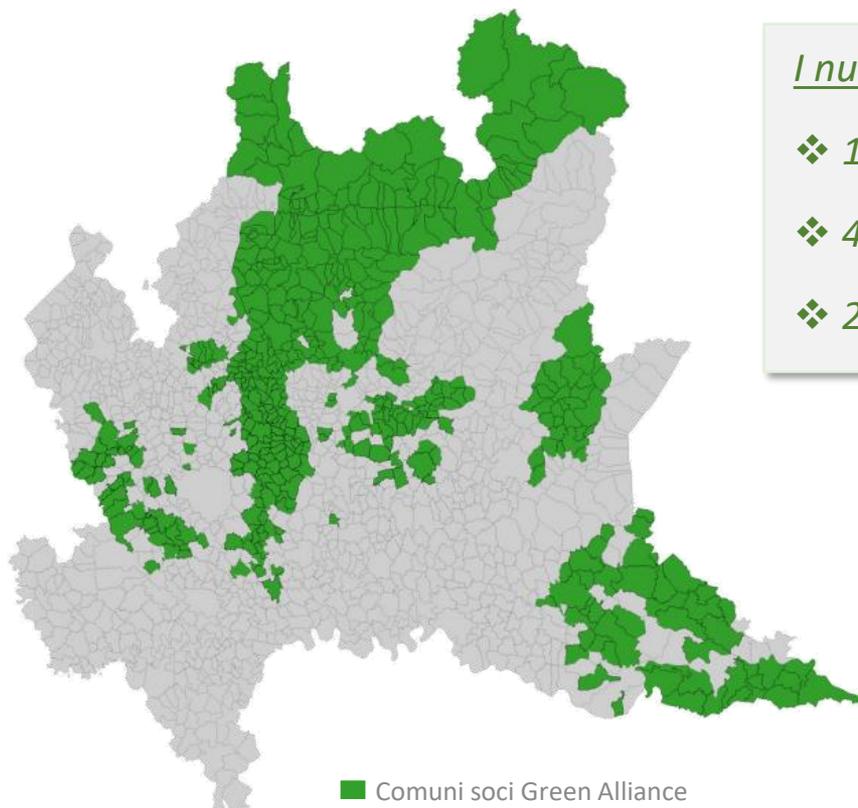
NEL LUGLIO 2020, INSIEME AD ALTRE 9 AZIENDE, ABBIAMO DATO VITA A **GREEN ALLIANCE**, LA PRIMA “RETE DI IMPRESA” A LIVELLO NAZIONALE NEI SERVIZI AMBIENTALI.



Green Alliance
Ambiente in Lombardia

I numeri di Green Alliance oggi:

- ❖ 17 aziende associate
- ❖ 470 Comuni serviti (>30% Lombardia)
- ❖ 2,6 milioni di abitanti (>25% Lombardia)



Il “Programma di rete” impegna le aziende sui seguenti punti principali:

- Attivare sinergie su acquisti e gare
- Condividere attività di Ricerca & Sviluppo congiunta
- Rappresentare gli interessi comuni nei confronti degli stakeholder istituzionali
- Promuovere campagne comuni di sensibilizzazione

AGENDA

- ❖ Il contesto Lombardo
- ❖ Due parole su Silea
- ❖ Applicazione del TQRIF

SILEA SI CARATTERIZZA PER UN BUON LIVELLO DI QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA.

- Indagine di customer satisfaction 2022 -

[società Quaeris; 2.000 intervistati CATI]

98%

**UTENTI
SODDISFATTI
DEI SERVIZI FORNITI**

8,2

**VALUTAZIONE MEDIA
OTTENUTA**
(su una scala da 1 a 10)

>96%

**UTENTI
SODDISFATTI
DEL COMPORTAMENTO
DEL PERSONALE**



I Comuni serviti da Silea registrano livelli di spesa media per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, tra i più bassi d'Italia (Fonte: Corte dei Conti 2021)

Risultati in miglioramento rispetto ad analogo rilevazione del 2020

IL NOSTRO «POSIZIONAMENTO» 2022 NEI LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA.

- Livelli di qualità tecnica attesi in ciascuno dei 4 schemi regolatori e posizionamento di Silea -

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto rispetto a Programma attività dettagliato	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	80%	 90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	 85%
 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade rispetto a Programma attività dettagliato	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	80%	 90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	 85%
Obblighi di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani Percentuale minima di prestazioni di «pronto intervento», in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	 <i>Non applicabile</i>	70%	80%	90%
 Diffusione contenitori della raccolta stradale e prossimità, non sovra-riempiti Servizio presente solo in alcuni Comuni	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	80%	 90%

 = Livello disciplinato da vigente Contratto di Servizio e/o Carta dei servizi Silea

 = Posizionamento Silea 2022

IL NOSTRO «POSIZIONAMENTO» 2022 NEI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE.

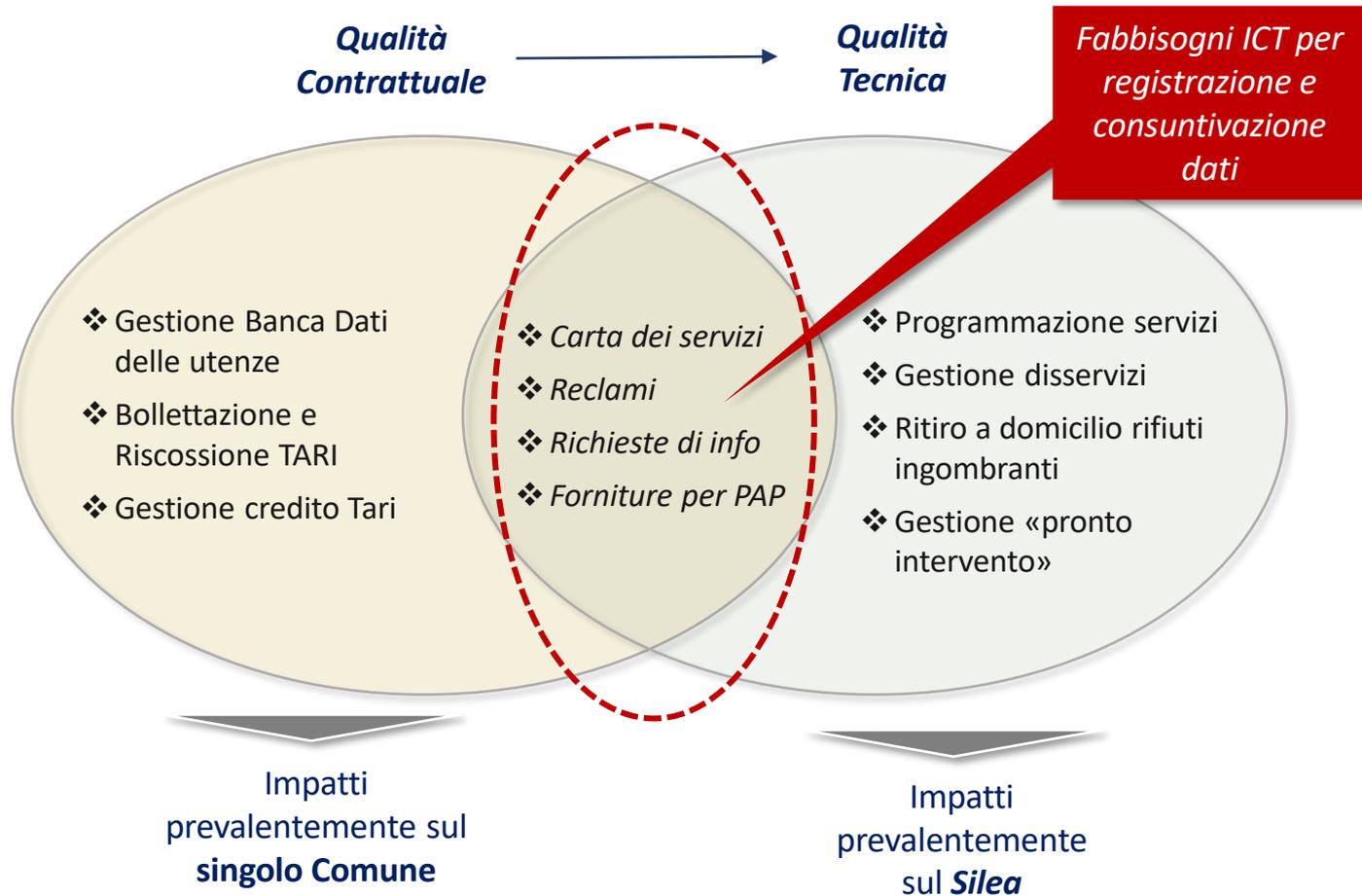
- Livelli di qualità contrattuale attesi in ciascuno dei 4 schemi regolatori -

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti e a richieste di informazioni Percentuale minima di risposte a reclami scritti, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>Non applicabile</i>	80%	70%	 90%
Call center Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	 <i>Non applicabile</i>	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 Secondi
 Tempo di ritiro ingombranti a domicilio su chiamata Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici giorni lavorativi	 <i>Non applicabile</i>	80%	70%	90%
 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>Non applicabile</i>	80%	70%	 90%
Tempo di consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Percentuale minima di richieste per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro 5 e dieci (10) giorni lavorativi (Servizio erogato ai Comuni)	<i>Non applicabile</i>	80%	70%	 90%

 = Livello disciplinato da vigente Contratto di Servizio e/o Carta dei servizi Silea

 = Posizionamento Silea 2022

NEL NOSTRO BACINO, LE RICHIESTE ARERA GENERANO I MAGGIORI IMPATTI NELL'AMBITO DEL «CRM», IN PARTICOLARE PER I SINGOLI COMUNI.



TUTTI GLI 87 COMUNI SOCI DI SILEA HANNO DELIBERATO DI POSIZIONARSI NELLO SCHEMA 1.

- La Matrice dei 4 schemi regolatori -

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI <u>QUALITÀ TECNICA</u> (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>OBBLIGHI MINIMI</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

*L'organo deputato al controllo analogo (Assemblea intercomunale dei comuni soci), ha condiviso il **principio di scelta «unica» per tutti gli 87 Comuni appartenenti al bacino Silea, nella logica di «ATO di fatto»***

ENTRO IL 31/12/2022 CI SIAMO ATTIVATI PER COLMARE I GAP RISPETTO ALLE PRESCRIZIONI ARERA.

Carta dei servizi

- ❖ Supportati **tutti gli 87 Comuni** nella predisposizione delle singole «Carte della Qualità», nel rispetto delle disposizioni Arera

Gestione «pronto intervento»

- ❖ Dal 1/1/2023 attivato **numero verde gratuito, h24, dedicato esclusivamente al pronto intervento** sull'intero territorio servito da Silea
- ❖ Tempo di arrivo sul luogo della chiamata: max 4 ore

Ritiro ingombranti su chiamata

- ❖ Dal 1/1/2023 attivato servizio di **raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti**, sull'intero territorio servito da Silea
- ❖ Modalità di prelievo: ritiro a **piano strada; entro 15 giorni dalla prenotazione telefonica** (numero verde Silea)

STIAMO LAVORANDO PER CONSENTIRE AI SINGOLI COMUNI DI ADEGUARSI ALLE INDICAZIONI INERENTI LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA ANCHE PER LA TARI.

**Fase 1:
nuovo call
center Silea**

- ❖ Da **febbraio 2023** ambianto attivato un **nuovo sistema di call center Silea**, introducendo nuove funzionalità a beneficio dell'utenza, ed implementando la gestione di statistiche/reporting richiesta da Arera

Tempo medio di attesa Arera: **60 sec**

Livello di servizio Arera: **97%**



**Fase 2:
«Hub» per
uffici comunali**

- ❖ Utilizzo del «Numero Verde Silea» come unico punto di contatto (gratuito) a disposizione degli utenti di tutti Comuni soci: le chiamate inerenti la TARI, saranno automaticamente smistate agli uffici Comunali competenti (che forniranno le risposte)

Per i Comuni che affideranno a Silea anche la gestione della TARI (analogamente a quanto già accade per il Comune di Lecco), i rapporti con l'utenza saranno «integrati»



Grazie per l'attenzione

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Pietro Antonio D'Alema

Pietro.dalema@sileaspa.it

Silea SpA



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

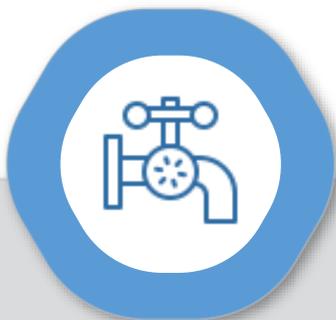
ESPERIENZA E RUOLO ETC

Dott.ssa Giuseppina Cristofani

Direttore del Consiglio di Bacino Brenta per i rifiuti



TEMI TRASVERSALI



- Qualità ed efficienza delle infrastrutture idriche
- Investimenti programmati
- Fondo Opere Idriche
- Semplificazione e razionalizzazione dei corrispettivi

- ❖ Empowerment consumatore
- ❖ Digitalizzazione
- ❖ Coordinamento su aspetti regolatori intersettoriali
- ❖ Buone pratiche
- ❖ Collaborazione con le Amministrazioni coinvolte
- ❖ Efficacia
- ❖ Efficienza
- ❖ Trasparenza amministrativa
- ❖ ESG



- Infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti
- Misure di incentivazione e perequazione
- Standard minimi di qualità
- Determinazione costi efficienti

IL CONTESTO REGOLATORIO



Fonte: Utilitatis, Green Book 2023, dati 2021.

IL CONTESTO REGOLATORIO



ACCOUNTABILITY DELLE PERFORMANCE TRA I COMPITI DI ARERA



Gli strumenti previsti dalla legge attributiva

- i) Verifica i costi delle singole prestazioni...**assicurando la pubblicazione dei dati**
- ii) Verificare periodicamente la **qualità e l'efficacia** delle prestazioni...
- iii) **garantire ogni informazione** circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi

IL CONTESTO APPLICATIVO

Servizi a confronto:

il gap temporale e la numerosità degli operatori



Misura della maturità regolatoria di un servizio
e (è?)

l'avvio della Sunshine regulation

IL CONTESTO REGOLATORIO

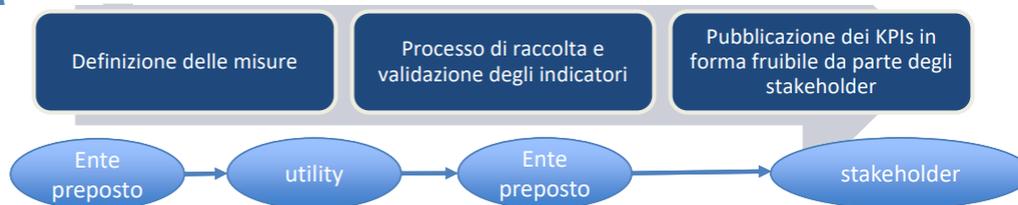
L'ORIZZONTE

La sunshine regulation è uno strumento di regolazione, basato sul principio «naming and shaming», ovvero sull'attivazione di un meccanismo competitivo tra le aziende del settore incentrato sulla pubblicazione periodica di dati economici e tecnici

Obiettivi



Processo



IL GIOCO DELLA REGOLAZIONE

Autore:



E' una regolazione asimmetrica, sviluppata top – down

L'approvazione prevede una prassi partecipativa: DCO (Documento di Consultazione).

E' fondamentale utilizzare questa fase per dare feedback ad ARERA

Agli ETC è chiesto di coordinarsi con i gestori e veicolare osservazioni

IL GIOCO DELLA REGOLAZIONE

Versione base ed espansioni :

<u>MTR-2 - Metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-25</u>	<u>363/2021/R/rif</u>
TIAO - Obblighi informativi di natura anagrafica	102/2022/R/com
<u>TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani</u>	15/2022/R/rif
<u>TITR - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti</u>	444/2019/R/rif

Approccio regolatorio graduale e progressivo

Agli Etc e ai gestori è chiesto di stare al passo...
.....investire in informatizzazione e organizzazione

Le regole del gioco

QUALITA' CONTRATTUALE

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

QUALITA' TECNICA

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

<https://www.arera.it/allegati/docs/22/015-22alla.pdf>

LA MATRICE DEGLI OBBLIGHI

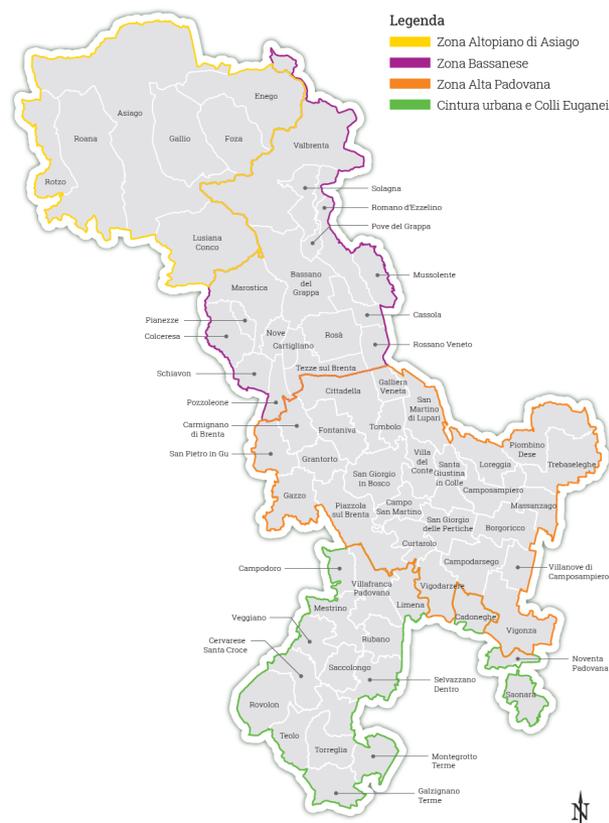
Il tabellone di gioco.

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

Dal 1 gennaio 2023 il contratto che regola i rapporti per 62 Comuni su 67 è il Contratto ETRA-Consiglio di Bacino Brenta Rifiuti che ha sostituito tutti i contratti preesistenti

Alla scadenza dei contratti in essere e comunque **dal 1 gennaio 2025** detto contratto regolerà i rapporti anche per i restanti 5 Comuni (Marostica, Pianezze, Colceresa, Noventa Padovana e Saccolongo) attualmente gestiti da soggetti diversi da ETRA).



CONSIGLIO DI BACINO BRENTA PER I RIFIUTI

Nel corso del 2022 sono stati approvati:

Regolamento unificato di gestione dei rifiuti urbani e di disciplina della tariffa avente natura corrispettiva per i 61 su 67 Comuni a tariffazione corrispettiva

Le Carte della Qualità di tutti i comuni dell'ambito distinti in 7 Carte:

- Una Carta per 61 Comuni a tariffazione TARI corrispettiva gestiti da ETRA spa con posizionamento in quadrante II
- Sei Carte per i 6 Comuni a TARI tributo con posizionamento in quadrante I.

CONSIDERAZIONI FINALI

Il ruolo degli ETC...

Superamento della frammentazione

che nel caso del CDB Brenta si traduce nell'obiettivo di avere:

- Un gestore unico e unitario,
- un contratto di servizio ,
- una carta di qualità
- Un unico quadrante TQRIf
-
- Un'articolazione tariffaria unica

**“ Complicare è facile,
semplificare è difficile. ”**

(Bruno Munari)

CONSIDERAZIONI FINALI

Il ruolo degli ETC...

Promuovere il miglioramento in continuo del Gestore

che significa spingere il Gestore a migliorare il proprio posizionamento nei quadranti

non basta redigere a scadenza il tabellone indicatori che l'ETC è chiamato a validare/ verificare

serve dotarsi di uno strumento che interoperando sui dati sorgenti del sistema informativo del Gestore possa, senza aggravio operativo, verificare lo stato di soddisfacimento degli indicatori in dinamico e in continuo

Occorre poter indicare in tempo gli scostamenti e sollecitare misure correttive in tutto il periodo di monitoraggio

“ Il miglioramento continuo è preferibile a una perfezione che venga continuamente rimandata. ”

(Mark Twain)

**“ Se vuoi perdere peso meglio
iniziare la dieta ieri invece
che domani! ”**
(il mio nutrizionista di fiducia)

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Giuseppina Cristofani

Giuseppina.cristofani@consigliobacinobrenta.it

Consiglio Bacino Brenta per i rifiuti



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ: ULTERIORE STIMOLO PER LA TARIFFA PUNTUALE?

Ing. Walter Giacetti

Direttore tecnico

Consulente IFEL



REGIMI DI PRELIEVO : CLASSIFICAZIONE

<p>TARI (entrata tributaria)</p>	<p>TRIBUTO PRESUNTIVO (TARIFFA MONOMIA) art. 1, co. 652 legge 147/2013 (alternativo al metodo del dPR 158/99).</p> <p>TRIBUTO PRESUNTIVO (TARIFFA BINOMIA) art. 1, co. 651 legge 147/2013: <i>obbligatorio</i> riferimento ai criteri PRESUNTIVI indicati nel dPR 158/99. Non solo determinazione dei costi efficienti, ma anche articolazione costi fissi e costi variabili in conformità alla nuova metodologia ARERA (art. 4, co. 6, deliberazione 363/2021/R/Rif). Determinazione dei costi efficienti secondo nuova metodologia ARERA.</p>
<p>TARIFFAZIONE PUNTUALE</p>	<p>TRIBUTO PUNTUALE(TARIFFA BINOMIA) art. 1, co. 651 legge 147/2013: <i>obbligatorio</i> riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel DPR 158/99. <i>Facoltà</i> di adottare i sistemi di misurazione puntuale conformi al dettato del DM 20 aprile 2017. Determinazione dei costi efficienti secondo nuova metodologia ARERA.</p> <p>TARIFFA CORRISPETTIVA (entrata patrimoniale) art. 1, co. 668 legge 147/2013: controprestazione del servizio rifiuti alternativa allaTARI. Può essere istituita dalle autorità locali che abbiano realizzato sistemi di misurazione puntuale conformi al dettato del DM 20 aprile 2017. È obbligatoriamente applicata e riscossa dal gestore del servizio, mentre rimane <i>facoltativo</i> il riferimento ai criteri dPR 158/99. Determinazione dei costi efficienti secondo nuova metodologia ARERA.</p>



La “**Tariffazione puntuale**” secondo ARERA è la “**tariffa corrispettiva o il tributo puntuale**”, istituito ai sensi dell’articolo 1, comma 651 legge 147/2013 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. n. 158/99”

Fonte: elaborazione IFEL

LA NORMA ISTITUTIVA E IL QUADRO STRATEGICO ARERA E TARIFFAZIONE PUNTUALE

LEGGE ISTITUTIVA 27 dicembre 2017, n. 205 Art. 1 Comma 527 lettera f)

*predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la **determinazione dei corrispettivi** del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento,..., sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»*

2019-2021

*«promuovere un quadro chiaro e certo per la gestione del ciclo dei rifiuti che permetta la **definizione di criteri per accompagnare la transizione** - su tutto il territorio nazionale - da **tassa a tariffa** (**avente natura di corrispettivo** per lo svolgimento del servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani)».*

2022-2025

*“Revisione dell’attuale disciplina in materia di **corrispettivi applicati agli utenti**, in merito ai criteri di ripartizione delle entrate tariffarie tra utenze domestiche e non domestiche, anche **favorendo il passaggio graduale alla tariffazione puntuale** (con la finalità di introdurre sistemi di tariffazione che forniscano adeguati segnali di prezzo agli utenti, in **ossequio al principio comunitario del “pay-as-you-throw”**, con effetti positivi anche in termini di prevenzione della produzione di rifiuti)”.*



QUADRO STRATEGICO ARERA: QUALITA' E TARIFFAZIONE PUNTUALE

COSA CI ASPETTA NEL PROSSIMO SEMIPERODO REGOLATORIO?

		2022		2023		2024		2025	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2022-2025		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
OS.17 Riconoscere i costi efficienti del servizio di gestione dei rifiuti e determinare le tariffe alla luce del paradigma della <i>Circular Economy</i>									
17b	Revisione dell'attuale disciplina in materia di corrispettivi applicati agli utenti								
OS.19 Definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti									
19a	Definizione, aggiornamento e completamento della regolazione della qualità contrattuale e tecnica								

- **Novità in tema di corrispettivi alla utenza: in arrivo il nuovo metodo tariffario dopo 25 anni di «sperimentazione» delle «tecniche di calibratura individuale» già previste dal DPR 158/98 e dopo il DM sulla misurazione puntuale (DM aprile 2017 Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale)**
- **Aggiornamento e completamento della regolazione della qualità contrattuale e tecnica ?**

LA TARIFFA PUNTUALE: DIFFUSIONE IN ITALIA INDAGINE IFEL

I Comuni italiani in TP (dati IFEL)

2018: 755, 5,6 mln ab

2020: 972, 6,6 mln ab (circa 12% dei Comuni e popolaz.)

2022: > 1.100 Comuni

**In corso
rilevazione IFEL
2022**

L'unica Regione del Centro con un discreto numero di esperienze è la Toscana (25 Comuni); la recente elevata concentrazione gestionale dovrebbe favorirne l'ulteriore diffusione.

IFEL

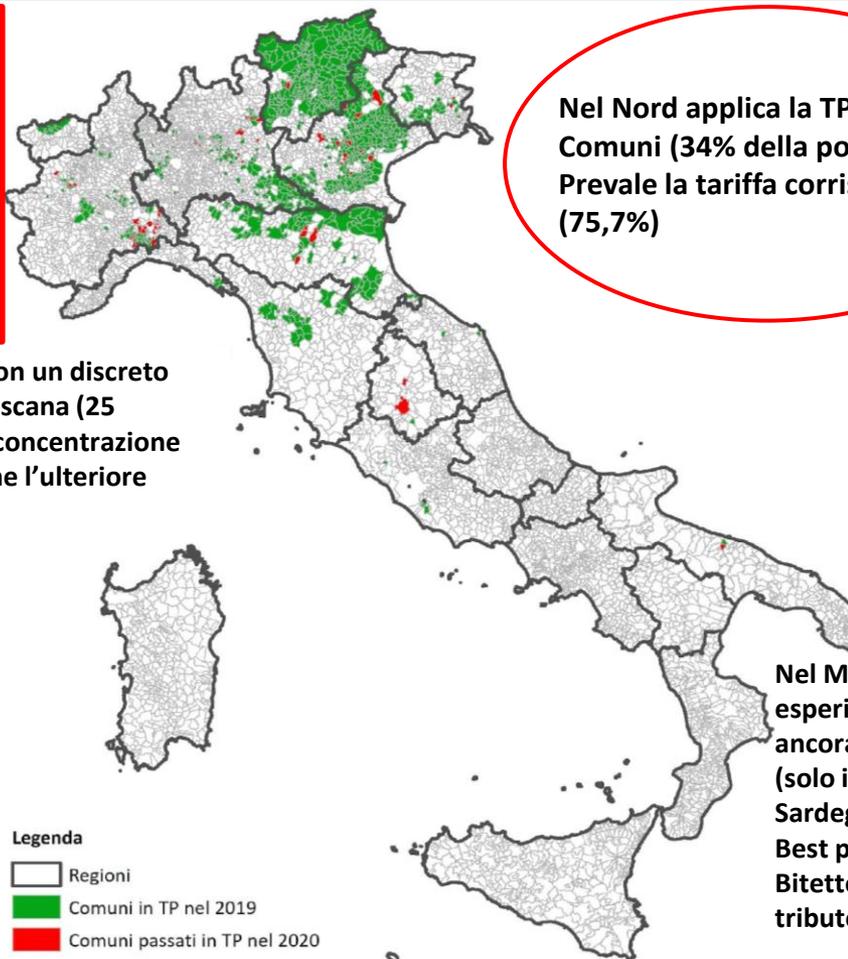
Fondazione ANCI

Guida alla tariffazione puntuale dei rifiuti urbani

Edizione 2019



<https://www.fondazioneifel.it/documenti-e-pubblicazioni/item/9907-guida-alla-tariffazione-puntuale-dei-rifiuti-urbani>



Legenda

Regioni

Comuni in TP nel 2019

Comuni passati in TP nel 2020

LA TARIFFA PUNTUALE: DIFFUSIONE IN ITALIA INDAGINE IFEL

Rilevazione ISPRA anno 2021 = 1.198 Comuni 8,268 mln ab

Nel 2020 secondo ISPRA rilevati 1001 Comuni

MODALITA' DI MISURAZIONE NEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE (n° RISPOSTE 1008)

Domiciliare

57,20%



Stradale con limitatori volumetrici o punti di raccolta

4,20%



Altro e misti

38,60%

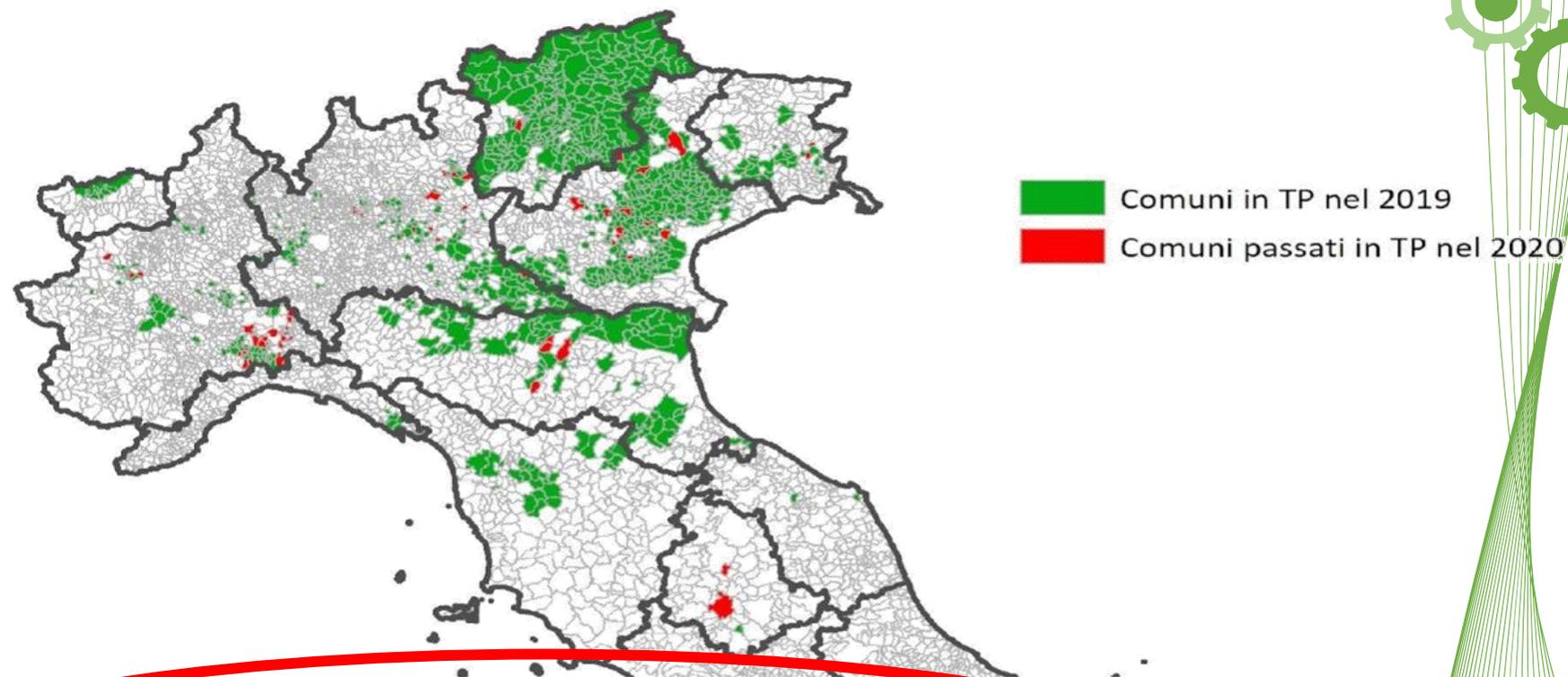


Macroarea	Numero di comuni a TP anno 2021	Popolazione comuni a TP anno 2021	Comuni per macroarea a TP %	Abitanti per macroarea a TP %
NORD	1011	6.633.719	84,4%	80,2%
CENTRO	91	984.757	7,6%	11,9%
SUD	96	650.385	8,0%	7,9%
ITALIA	1.198	8.268.861	100%	100%

Fonte: ISPRA

LA TARIFFA PUNTUALE: DIFFUSIONE NORD ITALIA

INDAGINE IFEL



**DATI IFEL Il 96% dei Comuni in TP sono al Nord (92% della pop.).
Solo 36 i Comuni in TP nel Centro-Sud**

DIFFUSIONE DELLA TP: ALCUNE TRAIETTORIE REGIONALI

Trentino-Alto Adige: i pionieri della TP

- Le prime esperienze di TP in Italia sono nate in prov. di BZ nel 1993; oggi tutti i Comuni applicano la tariffa corrispettiva.
- In prov. di TN i Comuni in TP invece sono oltre il 75% del totale.
- Decisivo il ruolo propulsivo delle due Prov. Autonome.

Lombardia: dal basso, .. ognuno x sé

- Nessuna promozione regionale, no ATO, gestioni frammentate: la TP si diffonde piuttosto lentamente "dal basso", soprattutto fra i piccoli Comuni.
- Sistemi di misurazione semplici (sacco prepagato), tributo puntuale prevalente.

Emilia-Romagna: approccio top-down

- Prima Regione a statuto ord. a stabilire l'obbligatorietà della TP. (L.R. 16/2015); prorga termine **entro 31/12/2024**
- Con ANCI E-R e Atersir sono stati definiti schemi tipo di regolamento; la Regione ha stanziato risorse economiche a sostegno delle progettualità.
- Già nel 2020 erano passati in TP Comuni di tutte le dimensioni, anche grandi (Parma, Ferrara, Reggio Emilia, etc).
- La diffusione della tariffazione puntuale è in continuo sviluppo anche se difficilmente nel 2024 sarà rispettato l'obbligo normativo regionale

NEW REGIONAL POLICIES

Piemonte: approccio misto

- Previsione di Piano e supporto alle gestioni
- Linee guida regionali
- Contributi regionali per sostenere la progettualità dei Consorzi
- Prevalenza delle gestioni in Tributo
- Regione dove si stanno registrando numerose adesioni alla TARIP

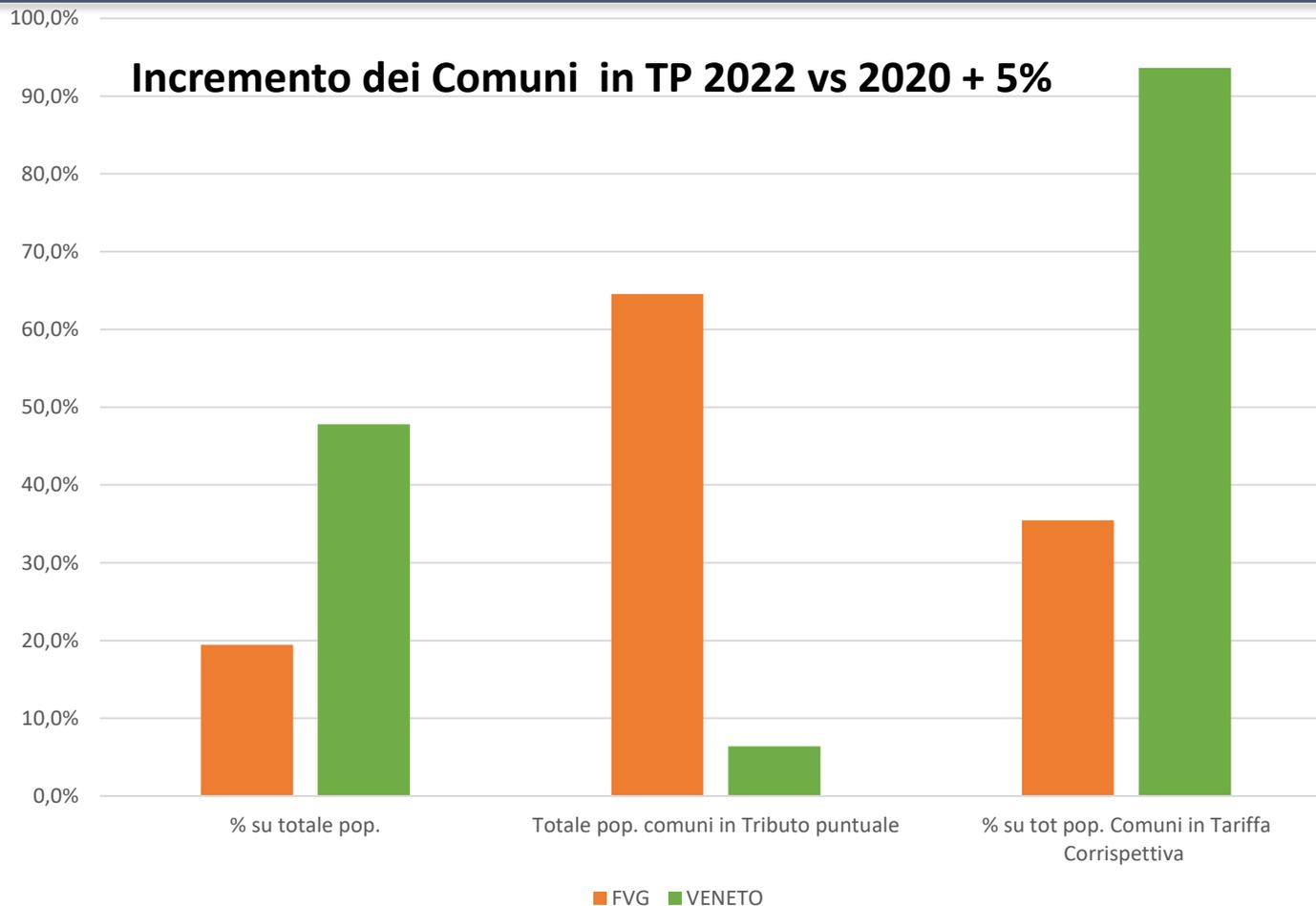
Sardegna: la spinta gentile

- Previsione di Piano
- Linee guida regionali (soft)
- Approccio incentivante originale: riduzione tariffa di conferimento in discarica in relazione ai risultati ambientali (no contributi)

Marche e Umbria: alcuni investimenti e gestioni in progress

- Gestioni ancora frammentate
- Contributi erogati ai Comuni - gestori

DIFFUSIONE DELLA TP: VENETO E FRIULI VENEZIA GIULIA ANTEPRIME 2022 - DATI PROVVISORI



VENETO 2.312.000 ab **FVG 232.000 ab**
299 COMUNI **40 COMUNI**

DIFFUSIONE DELLA TP: VENETO E FRIULI VENEZIA GIULIA ANTEPRIME 2022 - DATI PROVVISORI

FVG	Popolazione totale (ISTAT, 31/12/2022)	N° Comuni con TP attiva al 31/12/2022 (Ifel)	% su n° totale Comuni	% su totale pop.	Totale pop. comuni in Tributo puntuale	% su tot pop. Comuni in Tariffa Corrispettiva
GORIZIA	137.784	3	12,0%	5,3%	100,0%	0,0%
PORDENONE	309.612	17	34,0%	38,6%	100,0%	0,0%
TRIESTE	228.080	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
UDINE	516.715	20	14,9%	20,4%	21,9%	78,1%
Totale	1.192.191	40	18,6%	19,5%	64,6%	35,4%
VENETO	Popolazione totale (ISTAT, 31/12/2022)	N° Comuni con TP attiva al 31/12/2022 (Ifel)	% su n° totale Comuni	% su totale pop.	Totale pop. comuni in Tributo puntuale	% su tot pop. Comuni in Tariffa Corrispettiva
BELLUNO	197.751	34	55,7%	68,0%	26,5%	73,5%
PADOVA	928.374	95	93,1%	67,0%	0,0%	100,0%
ROVIGO	227.418	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TREVISO	876.115	93	98,9%	96,8%	0,0%	100,0%
VENEZIA	833.703	17	38,6%	30,1%	0,0%	100,0%
VERONA	923.950	23	23,5%	12,1%	16,7%	83,3%
VICENZA	850.942	37	32,5%	40,5%	27,4%	72,6%
TOTALI	4.838.253	299	53,1%	47,8%	6,4%	93,6%

Il modello Veneto: Autorità d'ambito e gestori in house protagonisti

- Prima regione italiana per numero di Comuni in TP (quasi 300 su 563, oltre il 30% di tutti i Comuni italiani che la applicano) e per pop. coperta: oltre 2,2 milioni di ab. (oltre il 31% del tot. nazionale).
- TP diffusa in tutto il territorio regionale (soprattutto prov. di TV, PD, BL, VE e VI, e recentemente Rovigo; la prov. con la minore diffusione, sia in termini di comuni che di popolazione, attualmente è quella di Verona); nel 2024 tutta la prov. di Rovigo passerà in TP, che si sta diffondendo ulteriormente anche nelle province di Vicenza, Venezia e Belluno.
- La **tariffazione corrispettiva è nettamente preponderante rispetto al tributo (93-95% contro 5-7%)**
- **Ruolo chiave degli EDA (Consigli di Bacino) e delle aziende pubbliche dei Comuni, prevalentemente in house** la Tariffa corrispettiva di bacino è vista come il modello di riferimento: dinamica aggregativa dal basso, con concertazione fra gestori e Comuni + funzione di stimolo e innovazione svolta dai Consigli di Bacino.
- Con l'aggiornamento del PRGRU adottato ad agosto, 2022 la Regione punta sulla ulteriore diffusione della TP, individuata come *strumento per la responsabilizzazione degli utenti*, per raggiungere elevatissimi target ambientali (RD 84%). Non è stato previsto alcun obbligo per un determinato sistema di raccolta o di tariffazione, ma nel PRGR vengono date indicazioni delle migliori pratiche, lasciando libera scelta ai territori.
- Provincia di Treviso: una esperienza di applicazione della TP che ha fatto "scuola" in IT e all'estero per dimensioni, complessità della tariffa, performance ambientali.
- Propagazione "per osmosi" della TP, anche nei territori limitrofi extraregionali: prov. di Trento, Pordenone, Udine, Mantova, Modena.

Regione FVG: tariffazione puntuale in via di ulteriore diffusione. Gestori e Comuni finora protagonisti

Sono 40 i comuni in TP su 215 (**18,5% dei Comuni, 19,5% della popolazione regionale coperta**), prevale leggermente il tributo puntuale rispetto alla tariffa corrispettiva.

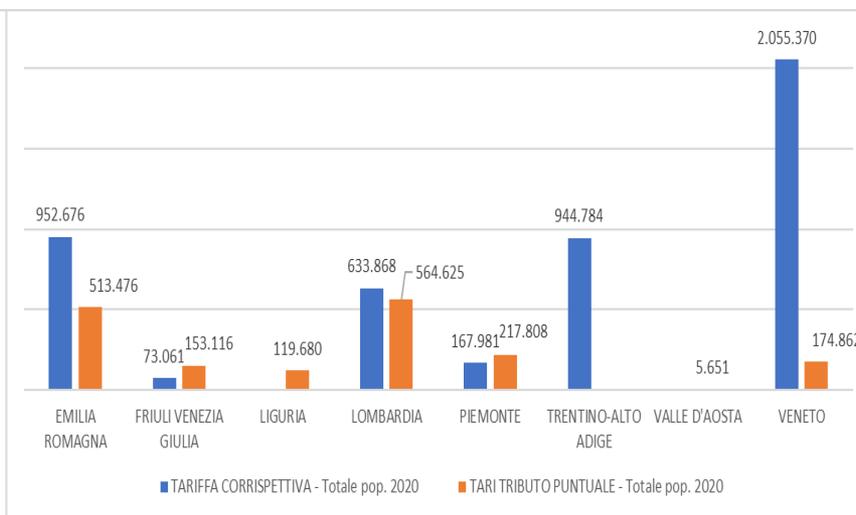
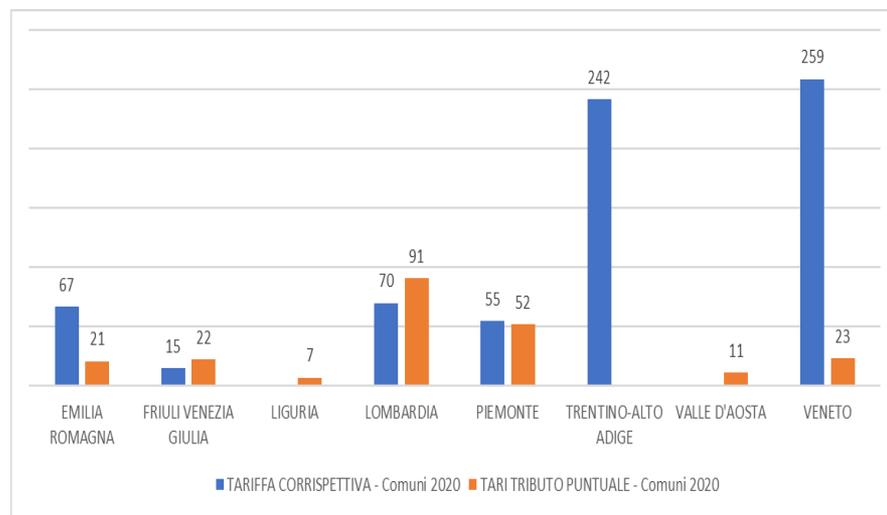
- La TP finora è diffusa sostanzialmente in due province: PN (gestore AmbienteServizi SpA, in house) in tributo puntuale, e UD (gestore A&T 2000 SpA, in house), dove invece prevale la tariffa corrispettiva.
- Nel 2023-2024 è prevista la tariffa corrispettiva in numerosi comuni in prov. di PN (tra cui il capoluogo; seguiranno altri di GEA) e di GO (Isontina Ambiente), mentre prosegue la diffusione in provincia di UD;
- **In FVG prevale la spinta *dal basso* (singoli Comuni e/o del soggetto gestore);** rilevante la “contaminazione” con le esperienze dei Comuni delle vicine province di TV e VE.
- Norme Regionali:
 - **LR 20 ottobre 2017, n. 34** *Disciplina organica della gestione dei rifiuti e principi di economia circolare.* Individua la TP fra gli strumenti da incentivare per promuovere la riduzione della produzione di rifiuti.
 - Il vigente **Piano Regionale Gestione Rifiuti** urbani del FVG (agg. luglio 2022) prevede (Obiettivo 9) – 23% RUR pro-capite del 23% nel 2027 rispetto al 2015. La TP è uno degli strumenti, la cui promozione rientra anche fra le attività di competenza di AUSIR.
 - Per promuovere la TP, il nuovo PGRU- individua due strumenti
- *“ridefinizione a livello regionale dell’entità del tributo ambientale TEFA introdotto dal d.Lgs. 504/1992, applicando un prelievo percentuale inferiore nei Comuni che adottano la tariffazione puntuale, oppure la rideterminazione del contributo versato dai Comuni ad AUSIR in funzione dell’applicazione o meno della tariffazione puntuale.(...)”*
- *“concessione di contributi a favore dei comuni a copertura dei maggiori costi derivanti dall’organizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani che consenta l’applicazione della tariffa puntuale.”*

REGIME TARIFFARIO NELLE REGIONI DEL NORD ITALIA

DATI IFEL 2020

Regione	Comuni in TP totale no. IFEL 2020	Comuni in TP - tot. pop. ISTAT 31/12/2020	TARIFFA CORRISPETTIVA - Comuni 2020	% sul tot	TARIFFA CORRISPETTIVA - Totale pop. 2020	% sul tot	TARI TRIBUTO PUNTUALE - Comuni 2020	% sul tot	TARI TRIBUTO PUNTUALE - Totale pop. 2020	% sul tot
EMILIA ROMAGNA	88	1.466.152	67	76,1%	952.676	65,0%	21	23,9%	513.476	35,0%
FRIULI VENEZIA GIULIA	37	226.177	15	40,5%	73.061	32,3%	22	59,5%	153.116	67,7%
LIGURIA	7	119.680		0,0%		0,0%	7	100,0%	119.680	100,0%
LOMBARDIA	161	1.198.493	70	43,5%	633.868	52,9%	91	56,5%	564.625	47,1%
PIEMONTE	107	385.789	55	51,4%	167.981	43,5%	52	48,6%	217.808	56,5%
TRENTINO-ALTO ADIGE	242	944.784	242	100,0%	944.784	100,0%		0,0%		0,0%
VALLE D'AOSTA	11	5.651		0,0%		0,0%	11	100,0%	5.651	100,0%
VENETO	282	2.230.232	259	91,8%	2.055.370	92,2%	23	8,2%	174.862	7,8%
TOTALE	935	6.576.958	708	75,7%	4.827.740	73,4%	227	24,3%	1.749.218	26,6%

NB: su 36 Comuni in TP del Centro-Sud solo 6 adottano la tariffa corr.va



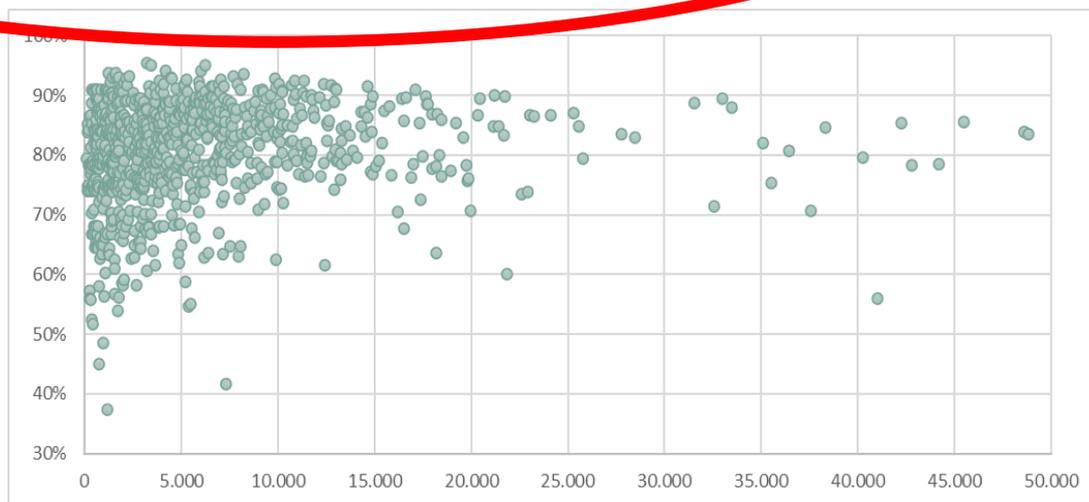
LA TARIFFA PUNTUALE: RISULTATI AMBIENTALI

Performance dei Comuni in TP nel 2020 (Fonte: ricerca IFEL 2020, non pubblicata)

- ✓ Raccolta differenziata media **82%**
- ✓ Il **34%** dei comuni supera l'**85%** di RD
- ✓ Produzione media pro capite di RUR: **83 kg/ab**
- ✓ Eccellenze (circa 20% dei Comuni) RUR < **50 kg/ab**

Cluster analysis:

in tutte le classi demografiche considerate e in tutte le province/città metropolitane analizzate da IFEL, i Comuni in TP presentano valori medi di RD% più elevati rispetto ai Comuni in regime totalmente presuntivo e una produzione media di rifiuto residuo (RUR) pro capite nettamente inferiore



Distribuzione dei Comuni in TP con popolazione inferiore a 50.000 ab. per % di RD.
Fonte: elaborazione IFEL su dati ISPRA (anno 2019)

Dati Performance ISPRA rapporto 2022 su dati 2021

Nord Italia campione 725 comuni per 4.877.812 ab. **RD% 80,7%** vs RD% media Nord **+10%**

Centro Italia campione 73 comuni 911.321 ab. **RD% 78,9%** vs RD media Centro **+ 18%**

LA TARIFFA PUNTUALE: TENDENZE IN ATTO

- ✓ Politiche di gestione di "area vasta" fondamentale **il ruolo degli Enti d'ambito**
- ✓ **Maturità e affidabilità del gestore del servizio rifiuti (spesso *in house*)** soprattutto per la **diffusione della tariffa corrispettiva**
- ✓ **Durata significativa dei contratti di servizio e disponibilità agli investimenti**
- ✓ **Introduzione di tariffe uniche sovracomunali (a parità di servizi erogati)**
- ✓ **Introduzione di sistemi di tariffazione puntuale che abbandonano gli elementi patrimoniali (superficie) adottando parametri più rappresentativi (n° componenti e dotazione di contenitori nel pap) (diffusione almeno 1,3 milione di abitanti – oltre 150 Comuni)**



ELEMENTI PECULIARI PRESENTI NEL TQRIF PER LE GESTIONI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE

Indicazioni per il Regolamento sulla applicazione della Tariffa in Regime Corrispettivo

TQRIF fornisce indicazioni precise e INEDITE che, non essendo specificamente contenute nella Legge 147/2013, devono essere recepite nel regolamento di applicazione delle tariffe e nella carta della Qualità.

Le indicazioni riguardano quasi tutti gli aspetti del TQRIF:

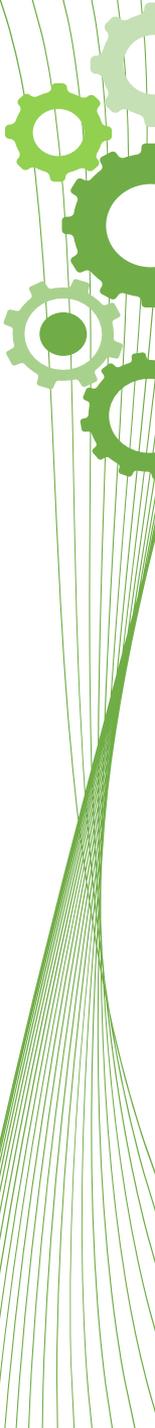
*Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio, Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, Modalità per la variazione o cessazione del servizio, Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio, Classificazione delle richieste scritte dell'utente
Tempo di risposta motivata e contenuti dei reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati, Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online, Obblighi e tempo di attesa del servizio telefonico, Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente, Termine per il pagamento, Modalità e strumenti di pagamento e periodicità di riscossione e rateizzazione dei pagamenti, modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.*

DA QUESTO PUNTO DI VISTA IL TQRIF HA DATO ELEMENTI DI CERTEZZA ALLA DISCIPLINA RELATIVA ALLA TARIFFA IN REGIME DI CORRISPETTIVO CHE RISULTAVA PRESSOCHE' PRIVA DI REGOLAZIONE NAZIONALE (a differenza della TARI-TRIBUTO che risulta fortemente normata)

I FLUSSI DI INFORMAZIONE

- I flussi che devono essere gestiti ai sensi del TQRIF (reclami, disservizi, richieste di informazioni, prenotazioni RAEE, Ingombranti, richieste relative ai contenitori, etc.) sono **particolarmente significativi** sia in termini di quantità che di complessità. I canali messi a disposizione sono spesso utilizzati dai cittadini anche in modo multiplo (anche più canali per la stessa domanda), incide la **facilità di accesso prevista dall'Autorità** (n° verde, sportello on line e fisico,...) e la **molteplicità di canali con cui si può raggiungere l'ente o il gestore** (posta ordinaria, mail semplici, PEC,...), **la complessità aumenta se si tiene conto delle tecnologie ormai diffuse** (App specifiche) e **della diffusione dello smartphone**.
- Una stima quantitativa di massima (**0,5-1,5 contatti/anno per utenza servita***) che rappresenta un **numero comunque molto alto** tipico del servizio rifiuti che abbisogna di una interazione con picchi massimi fisiologici quando si vuole raggiungere le massime performance ambientali (misurazione e commisurazione puntuale, servizi pap):
- Come è noto **ciascun contatto determina una specifica gestione che deve trovare un riscontro preciso in termini temporali** (tempi di risposta, di attivazione utenza, di intervento, etc.)

* costituiti dalla sommatoria di telefonate al numero verde, accesso ai punti di contatto fisici e on line, mail, etc..)



DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ TRA I GESTORI: TARI TRIBUTO

CASO DI GESTORE NON INTEGRATO REGOLA GENERALE

IN ASSENZA DI DEROGA DI CUI AL PUNTO 2.2. TQRIF

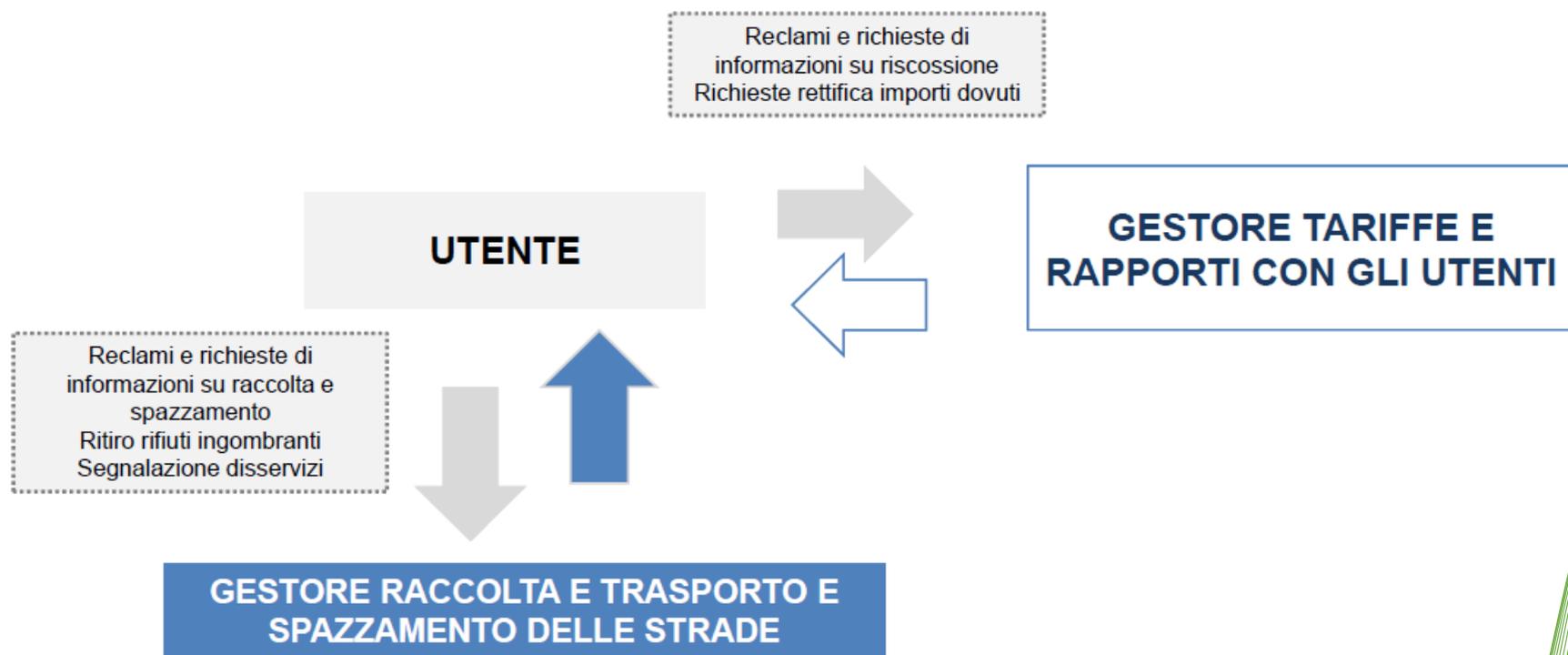


Ai diversi gestori per il passaggio informazioni sono assegnati ulteriori 5 giorni rispetto ai tempi previsti

DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ TRA I GESTORI: TARI TRIBUTO

CASO DI GESTORE NON INTEGRATO

PRESENZA DI DEROGA DI CUI AL PUNTO 2.2. TQRIF



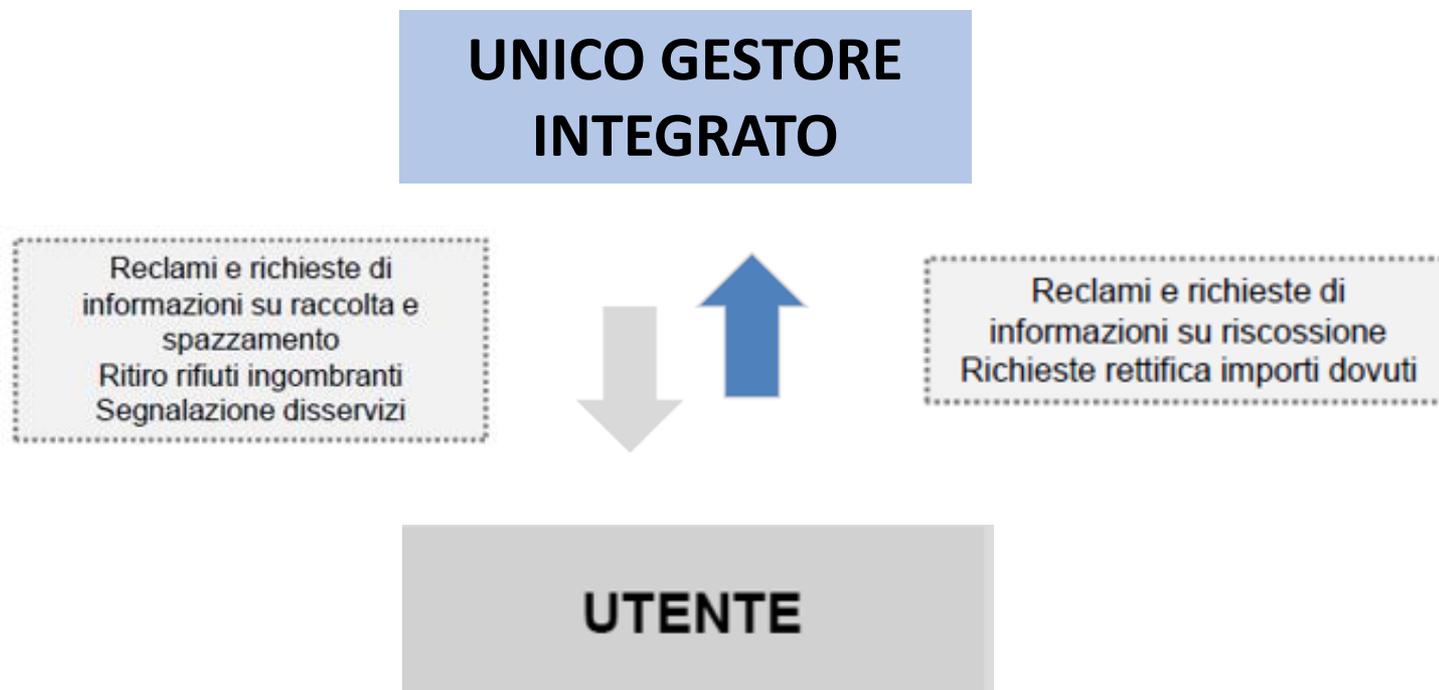
I diversi gestori rispondono agli utenti autonomamente nei tempi previsti

I FLUSSI DI INFORMAZIONE NEL CASO DI GESTORI NON INTEGRATI

- La **frammentazione dei gestori rende particolarmente complessa e difficile la gestione della qualità contrattuale** (soprattutto l'attività di riscontro all'utenza prevista e disciplinata dal TQRIF che come noto deve essere effettuata in tempi prestabiliti e cogenti)
- **Dal punto di vista informatico si renderebbe necessario collegare i diversi gestionali** (es. del gestore delle tariffe e del gestore della raccolta) con specifici «connettori» finalizzati alla integrazione dei diversi gestionali ma **l'interfaccia formale tra i diversi gestori, le inevitabili questioni di privacy e tutela del know-how nonché i costi di investimento e gestione costituiscono barriere complesse e non sempre superabili.**
- Le strutture incaricate dei sistemi informativi hanno iniziato ad affrontare con i fornitori dei gestionali le integrazioni e gli sviluppi da implementare. Emergono **notevoli difficoltà di integrazione dei diversi gestionali** con anche la necessità di **implementare work-flow diversi da strutture operative precedentemente** abituate con procedure consolidate di gestione che possono determinare una **inerzia significativa** al cambiamento.



DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ TRA I GESTORI: TARIFFA CORRISPETTIVA



Il gestore unico risponde agli utenti autonomamente nei tempi previsti

LA TARIFFA CORRISPETTIVA PUNTUALE RAPPRESENTA UN ASSETTO NATIVAMENTE MAGGIORMENTE CONFORME AGLI OBBLIGHI DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE?

- La presenza di un unico gestore integrato facilita le operazioni di integrazione dei diversi gestionali; l'avvento del TQRIF costituisce una occasione di riprogrammazione ed efficientamento dei processi aziendali.
- **Rispetto alla qualità contrattuale i soggetti maggiormente in difficoltà sono i gestori della tariffa e rapporto con gli utenti soprattutto se Comuni di piccole dimensioni e questo vale sia per la tari tributo presuntiva e, forse a maggior ragione, per il tributo puntuale** (che genera un maggior numero di interazioni con il cittadino/utente).
- **La dimensione dei gestori della tariffa corrispettiva, anche determinata dalla spinta alla aggregazione, e la conseguente maggiore capacità di investimento** (da considerare anche i fondi PNRR che peraltro hanno premiato gli investimenti con ricadute su un maggior numero di utenti) **facilitano la digitalizzazione e l'adozione delle nuove tecnologie** (ad esempio l'Intelligenza artificiale) per rendere più efficienti ed efficaci le procedure di interfaccia con l'utenza.

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Walter Giacetti

Direzione tecnica

wgiacetti@ecoambienterovigo.it



Rovigo

Ringraziamenti

Davide Donadio

per le anticipazioni sui dati di diffusione della TP in Veneto e FVG

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

LO SCHEMA TIPO DI CONTRATTO QUALE STRUMENTO PER MIGLIORARE LA QUALITÀ

Dott.ssa Monica Bettiol

Legale Consiglio di Bacino Priula



SOMMARIO

1. **L'importanza strategica del contratto di servizio**
2. Alcuni dubbi sull'ambito soggettivo di applicazione
3. Contenuti ulteriori



L'INTERESSE PUBBLICO GIUSTIFICA LA LIMITAZIONE DELL'AUTONOMIA PRIVATA: PREMESSA

Art. 1322 c.c. - Le parti possono liberamente determinare il contenuto del contratto nei limiti posti dalla legge e dalle norme corporative.

Art. 1339 c.c. - Le clausole, i prezzi di beni o di servizi, imposti dalla legge o da norme corporative sono di diritto inseriti nel contratto, anche in sostituzione delle clausole difformi apposte dalle parti.

Art. 1374 c.c. - Il contratto obbliga le parti non solo a quanto è nel medesimo espresso, ma anche a tutte le conseguenze che ne derivano secondo la legge, o, in mancanza, secondo gli usi e l'equità.



LA REGOLA GENERALE E' L'AUTONOMIA PRIVATA, MA LA LEGGE (O ATTI EQUIPARATI) POSSONO INTEGRARE E/O CORREGGERE IL CONTENUTO CONTRATTUALE.

L'INTERESSE PUBBLICO GIUSTIFICA LA LIMITAZIONE DELL'AUTONOMIA PRIVATA: LA GESTIONE DEI RIFIUTI È ATTIVITÀ DI PUBBLICO INTERESSE

La (parziale) limitazione dell'autonomia privata non è una novità nel settore rifiuti

- ❖ **art. 203 del d.lgs. 152/2006** prevedeva la competenza regionale in ordine alla definizione di uno schema tipo di contratto di servizio (co. 1) e dei contenuti minimi (co. 2).
- ❖ **art. 1, co. 527, lettera e), legge 205/2017** attribuisce la competenza ad ARERA alla definizione dello schema tipo dei contratti di servizio di cui all'articolo 203 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.
- ❖ **art. 7, co. 2, d.lgs. 201/2022**: le autorità di regolazione predispongono schemi di bandi di gara e di schemi di contratto tipo.

LE CONSIDERAZIONI DELL'AUTORITÀ: NEL QUADRO STRATEGICO..

Il contratto di servizio come elemento di completamento e raccordo della regolazione



Quadro strategico dell'Autorità 2022-2025 (deliberazione 13 gennaio 2022,2/2022/A)

OS19: «La definizione di un quadro di riferimento uniforme per la predisposizione dei contratti di servizio [come] un fondamentale elemento di completamento e raccordo del sistema di regole introdotto dall'Autorità nel settore dei rifiuti, essendo proprio il contratto di servizio l'atto attraverso il quale le parti si impegnano a realizzare le attività necessarie alla gestione del servizio e a promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate agli utenti»

Il contratto come strumento di regolazione del settore



Il I DCO contratto di servizio, punto 1.5: *«Si evidenzia inoltre come i contratti di servizio del settore rifiuti siano componenti del processo regolatorio, assumendo gli stessi un rilievo non soltanto sul piano dei rapporti tra le parti, ma anche su quello più generale relativo al funzionamento dell'intero segmento della gestione. Essi, infatti, rappresentano lo strumento per il perseguimento degli interessi pubblici che sottendono alla gestione (la gestione dei rifiuti urbani è espressamente riconosciuta come "attività di pubblico interesse" dall'art. 177, comma 2 del d.lgs. 152/2006) e che devono essere perseguiti anche dopo la costituzione del rapporto, dunque nella fase esecutiva. Infatti, proprio in ragione della funzione economico/sociale che i contratti sono chiamati a perseguire, il legislatore ha previsto la possibilità di incidere normativamente sulla fonte contrattuale, limitando l'applicazione dei principi di autodeterminazione nella definizione del contenuto contrattuale propri del diritto privato.»*

L'EFFICACIA ETEROINTEGRATIVA DEI PROVVEDIMENTI REGOLATORI

Il potere di emanare direttive (prescrittive) dell'Autorità

Articolo 2 legge 481/1995:

- comma 12, lettera h): emana direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (..); tali determinazioni producono gli effetti di cui al comma 37;
- comma 37: (..) Le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio.

Consiglio di Stato, sez. VI, 27 ottobre 2003, n. 6628: «nell'ambito delle direttive concernenti la produzione ed erogazione dei servizi, direttive con cui possono essere definiti anche i «livelli di qualità» generali e specifici (..), possono rientrare anche prestazioni che incidono precipuamente sulle obbligazioni caratterizzanti lo svolgimento dei singoli rapporti di utenza. Prescrizioni attinenti alla «produzione», alla «erogazione» o a «livelli di qualità» del servizio sono, infatti, per loro natura chiamate a tradursi, se traggiate sotto il profilo dell'esecuzione delle prestazioni nel rapporto obbligatorio, in comportamenti attuativi del contratto individuale di utenza.»



CONTRATTO TIPO: STRUMENTO PER AGEVOLARE IL RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE E REGOLATORIE

Corte di Cassazione, sezione III, sentenza 27 luglio 2011, n. 16401: *«Il potere normativo secondario (..) dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas (A.E.E.G.) ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. h, l. 14 novembre 1995, n. 481, si può concretare anche nella previsione di prescrizioni specifiche, che non lascino al destinatario margini di scelta sul quando e sul quomodo, le quali tramite l’integrazione del regolamento di servizio, di cui al comma 37 dello stesso art. 2 citato, possono in via riflessa integrare, ai sensi dell’art. 1339 c.c., il contenuto dei rapporti di utenza individuali pendenti anche in via derogatoria delle norme di legge.»*



Le disposizioni regolatorie eterointegrano i contratti: il contratto tipo NON serve a rendere obbligatorie le disposizioni di Arera (lo sono anche in caso di mancato aggiornamento o recepimento parziale/difforme), ma serve ad agevolarne la PIENA COSCIENZA, chiarendo le competenze, i diritti e gli obblighi dei vari soggetti tenuti a darvi applicazione.



-
1. L'importanza strategica del contratto di servizio
 2. **Alcuni dubbi sull'ambito soggettivo di applicazione**
 3. Contenuti ulteriori

L'AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE

La previsione dell'articolo 1 dello Schema tipo

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le definizioni tratte dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) *ratione temporis* vigente e le seguenti definizioni:

- **Disciplinare tecnico** è il documento allegato al contratto di servizio che contiene le specifiche operative, le prescrizioni tecniche per l'erogazione del Servizio affidato;
- **Parti** sono l'Ente territorialmente competente e il gestore del servizio che sottoscrivono il presente contratto;
- **Servizio affidato** è il servizio integrato di gestione, ovvero le singole attività che lo compongono, affidati al gestore ai sensi della normativa *pro tempore* vigente.

L'AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE: I DUBBI

L'aggiornamento dei **contratti di servizio «comunali»**



Nel caso di contratto di servizio in capo al comune che non è ETC occorre procedere all'aggiornamento? chi deve procedere?



Si, occorre procedere all'aggiornamento perché si tratta di una regola generale rivolta a tutti gli operatori del settore e pienamente coerente con la competenza esclusiva degli EGATO in ordine all'affidamento del servizio stabilita dalla normativa nazionale (art. 3-bis, co. 1-bis, decreto legge 138/2011).

Il soggetto tenuto all'aggiornamento contrattuale anche in questo caso è l'ETC, quindi l'EGATO se costituito e operativo. Lo strumento da utilizzare a tal fine non è predeterminato dall'Autorità, rimane nella discrezionalità del livello locale: cessione del contratto dal comune all'EGATO; contratto a tre (parti EGATO e Gestore per tutti gli adempimenti regolatori + coinvolgimento formale del comune su aspetti ulteriori rispetto a competenze ETC; altro)

L'AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE: I DUBBI

L'aggiornamento contrattuale nelle gestioni in economia



Nel caso di servizio gestito in economia dal comune che non è ETC occorre predisporre e sottoscrivere un contratto di servizio col comune?

Il dato testuale del deliberato:

2. di prevedere che **i contratti di servizio in essere** siano resi conformi allo schema tipo di contratto di servizio e trasmessi all'Autorità dagli Enti territorialmente competenti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024;



Attualmente sembra esserci (solo) un obbligo di aggiornamento dei contratti in essere, non di sottoscrizione di un contratto «per la prima volta» nelle gestioni in economia.



-
1. L'importanza strategica del contratto di servizio
 2. Alcuni dubbi sull'ambito soggettivo di applicazione
 3. **Contenuti ulteriori**

CONTENUTI ULTERIORI: LA PREVISIONE GENERALE

Il dato testuale del deliberato:

1. di adottare - ai sensi dell'articolo 1, comma 527, lettera e) della legge 205/17 e secondo le previsioni di cui all'articolo 7, comma 2, del d.lgs. 201/22 – lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani (*Allegato A*), che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, quale atto che fissa i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente, **ferma restando l'autonomia contrattuale delle Parti nel disciplinare contenuti ulteriori, nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti di regolazione dell'Autorità;**

LA FACOLTÀ DI PREVEDERE CORRISPETTIVI CONTRATTUALI INFERIORI

Delibera 385/2023/R/Rif, p. 9:

Ritenuto che: (..) con riferimento al corrispettivo contrattuale confermare che:

- il medesimo sia determinato in conformità alla metodologia tariffaria *pro tempore* vigente, con la precisazione che - in attuazione dell'articolo 2, comma 17, della legge 481/95 e sulla base di quanto stabilmente previsto dalla regolazione tariffaria medesima - le Parti possono riconoscere un corrispettivo contrattuale di valore inferiore a quello risultante dall'applicazione della regolazione, ove comunque venga rispettata la condizione di equilibrio economico-finanziario;

- ulteriori approfondimenti in merito ai relativi criteri di determinazione verranno valutati congiuntamente con le misure che saranno definite, all'uopo, nell'ambito del procedimento finalizzato alla definizione degli schemi tipo di bandi di gara, avviato con la deliberazione 50/2023/R/RIF;

LA FACOLTÀ DI PREVEDERE CORRISPETTIVI CONTRATTUALI INFERIORI

LE REGOLE DELLA PREVALENZA DEL CORRISPETTIVO RISULTANTE DALLA METODOLOGIA TARIFFARIA

CASO 1:
CORRISPETTIVO CONTRATTUALE **SUPERIORE** AL CORRISPETTIVO
ARERA



Vince sempre il corrispettivo ARERA

CASO 2:
CORRISPETTIVO CONTRATTUALE **INFERIORE** AL CORRISPETTIVO
ARERA



Il corrispettivo contrattuale può vincere sul corrispettivo ARERA

LO STRUMENTO REGOLATORIO: LE CD. RINUNCE 4.6 DELIBERA 363/2021

4.6 delibera 363/2021: *«In attuazione dell'articolo 2, comma 17, della legge 481/95, le entrate tariffarie determinate ai sensi del MTR sono considerate come valori massimi. È comunque possibile, in caso di equilibrio economico finanziario della gestione, applicare valori inferiori, indicando, con riferimento al piano economico finanziario, le componenti di costo ammissibili ai sensi della disciplina tariffaria che non si ritengono di coprire integralmente, al fine di verificare la coerenza con gli obiettivi definiti.»*

*L'esercizio di tale facoltà va descritto e motivato nello **Schema tipo di relazione di accompagnamento** (Paragrafo 5.7 «Rinuncia al riconoscimento di alcune componenti di costo»)*

In assenza di una disciplina contrattuale espressa rimane un istituto che rischia di avere un'applicazione residuale, col rischio di vanificare eventuali economie ottenute in sede di affidamento e/o efficientamenti sopravvenuti.



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Monica Bettiol

monica.bettiol@priula.it

Consiglio di bacino Priula



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Padova, 28 settembre 2023

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
ANALISI E VALUTAZIONE DELL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 15/2022

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI: LA VISIONE D'INSIEME E L'EVOLUZIONE IN CORSO

Dott. Paolo Carta

Direttore
Area Affari Regulatori Utilitalia

Dott.ssa Samanta Meli

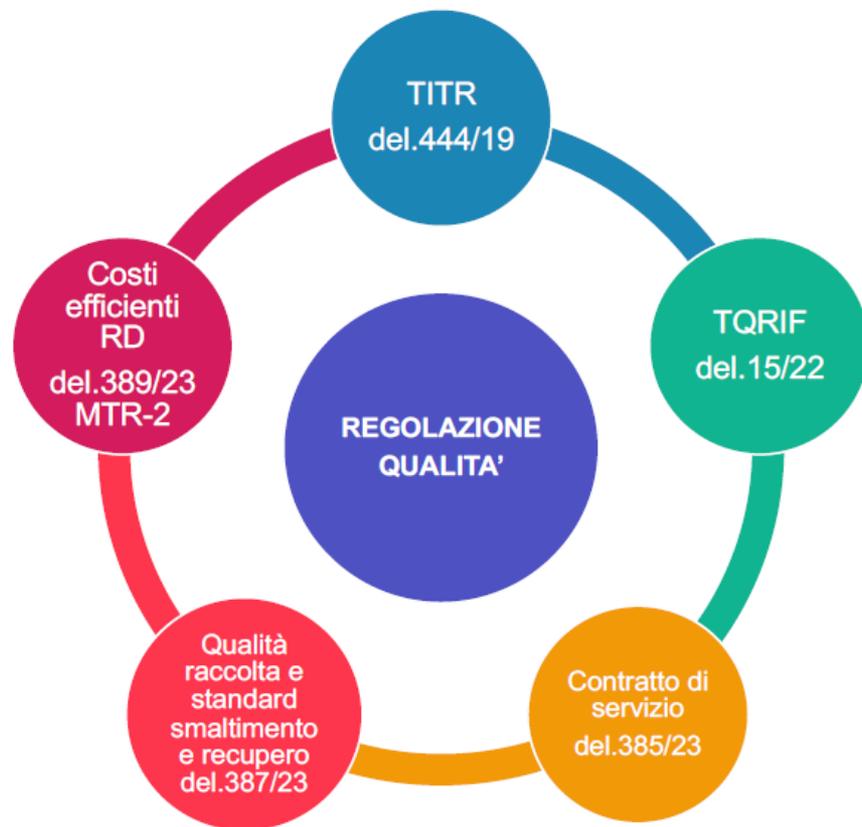
Referente dell'Area Ambiente
Affari Regulatori Utilitalia



AGENDA

- * 1. Regolazione della qualità nel settore dei rifiuti urbani: panoramica generale
- * 2. Diverse angolazioni, un'unica visione
Regolazione della qualità e regolazione tariffaria
- * 3. Complementarietà della qualità nelle diverse fasi della filiera
Del. 732/22: unificazione dei procedimenti relativi alla qualità della RD e alla qualità della fase del trattamento
- * 4. Delibere 387/23 e 389/23: monitoraggio sull'efficacia e sui costi della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento
- * 5. Focus su delibera 387/23: obiettivi e strumenti
- * 6. Focus su delibera 387/23: indicatori di qualità
- * 7. Applicazione degli obblighi derivanti dalla del. 387/23: soggetti coinvolti

1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ NEL SETTORE DEI RIFIUTI URBANI: PANORAMICA GENERALE



Sotto il cappello della «**regolazione della qualità**» sono disciplinati gli aspetti di trasparenza verso gli utenti (TITR), gli elementi di qualità contrattuale (TQRIF) nonché quelli relativi alla efficienza, qualità ed efficacia della raccolta differenziata ed efficienza, continuità e qualità commerciale del servizio di trattamento (del. 387 e 389).

La regolazione della qualità permea la **regolazione tariffaria**, che consente di ancorare gli aspetti qualitativi del servizio ai costi riconosciuti al Gestore e ne costituisce pertanto una **variabile economica** a tutti gli effetti.

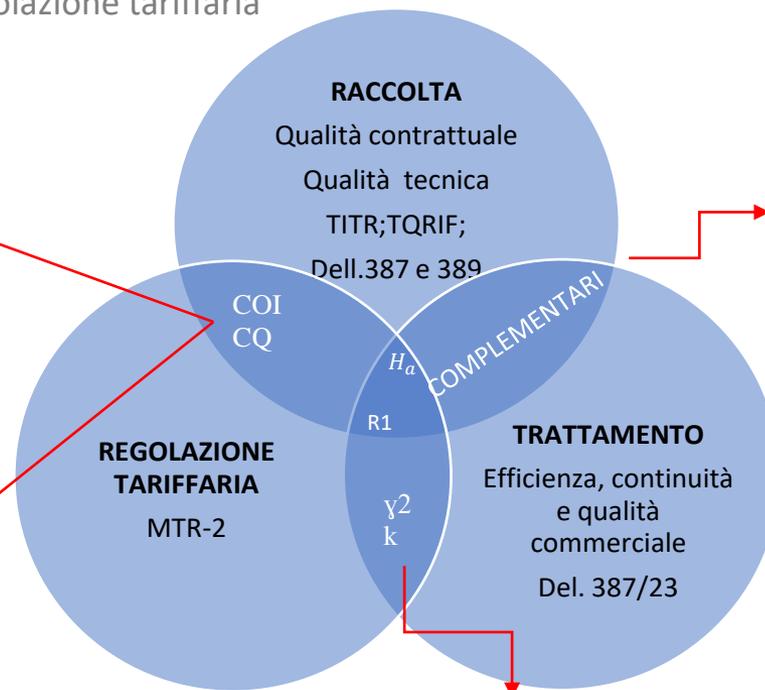
La cornice dentro la quale si innestano tali dinamiche è il **contratto di servizio**.

2. DIVERSE ANGOLAZIONI, UN'UNICA VISIONE

Regolazione della qualità e regolazione tariffaria

$COI_{TV,TF,a}^{exp}$ costo operativo incentivante destinato alla copertura degli oneri attesi connessi al conseguimento di target riconducibili a modifiche del perimetro gestionale e/o all'introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori) rispetto a quelli minimi fissati dalla regolazione

$CQ_{TV,TF,a}^{exp}$ componente di costo di natura previsionale per la copertura di eventuali oneri variabili aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità



Vedi slide successive

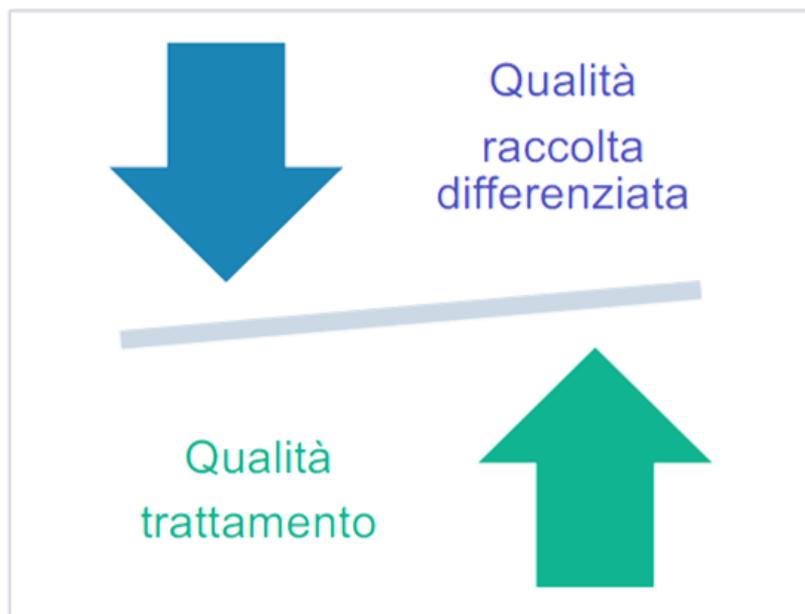
La valorizzazione di γ_2 e k_a (MTR-2) tiene conto delle evidenze desumibili dall'attività di monitoraggio prevista dalla deliberazione 387/2023/R/RIF. Entrambi i fattori incidono sui costi riconosciuti al gestore, infatti:

- γ_2 riflette il livello di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo ed entra nel calcolo del fattore di *sharing* dei proventi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di *compliance*, attraverso la valorizzazione di ω_a .
- $k_{a,2}$ è il fattore che tiene conto delle caratteristiche tecnologiche e ambientali dell'impianto e, sommato al tasso di inflazione programmato, determina il limite alla crescita delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi". Può esser valorizzato entro il limite del 4%.

3. COMPLEMENTARIETÀ DELLA QUALITÀ NELLE DIVERSE FASI DELLA FILIERA

Del. 732/22: unificazione dei procedimenti relativi ai costi efficienti della RD e agli standard tecnici e qualitativi di smaltimento e recupero

«Alla luce delle interrelazioni tra le attività di raccolta e trasporto e quelle di riciclaggio, al fine di ottimizzare i risultati conseguiti in termini di recupero di materia, è stata rilevata la **necessità di agire sia sulla qualità della raccolta differenziata, sia sul miglioramento delle performance degli impianti, considerando una sorta di saggio tecnico di sostituzione tra queste due attività che concorrono al miglioramento della qualità**, al fine di allocare correttamente la responsabilità economica per il raggiungimento dei target eurounitari sulla preparazione al riutilizzo e/o riciclaggio tra il servizio di raccolta e il trattamento»*



OBIETTIVO

Ottimizzazione dei risultati conseguiti in termini di recupero di materia e corretta allocazione della responsabilità economica per il raggiungimento dei target europei sulla preparazione al riutilizzo e/o riciclaggio tra il servizio di raccolta e il trattamento

STRUMENTO

Regolazione che agisce in modo complementare sulla efficienza, qualità ed efficacia della raccolta differenziata e sul miglioramento delle performance degli impianti (unico procedimento: del. 732/22): doppio monitoraggio sulla raccolta e sugli impianti di trattamento

4. DELIBERE 387/23 E 389/23: MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA E SUI COSTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA E SUGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO

Dal 2024 sono introdotti due monitoraggi focalizzati su:

- il grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata (H_a)
- l'efficienza della raccolta differenziata e gli impianti di trattamento dei rifiuti (set di indicatori di qualità)



Approccio **graduale e asimmetrico** che tiene conto delle diverse condizioni di partenza, nonché del differente livello di sviluppo tecnologico



Implementazione di un'infrastruttura immateriale di dati sulle performance effettive dei gestori della raccolta e trasporto e dei gestori degli impianti di trattamento, sulla cui base individuare successivamente gli standard da associare al set di indicatori

Dal 2026: introduzione di costi operativi incentivanti finalizzati a promuovere le azioni gestionali necessarie a favorire il miglioramento dell'indicatore H_a

5. FOCUS SU DELIBERA 387/23: OBIETTIVI E STRUMENTI

L'Autorità ha individuato i profili di maggiore rilievo ai fini dell'ottimizzazione del recupero di materia e dell'incremento dell'affidabilità delle infrastrutture

OBIETTIVI

1. assicurare la produzione di **materie prime seconde di buona qualità** e la **minimizzazione degli scarti**;
2. migliorare i **rendimenti di recupero di materia**;
3. **stimolare l'avvio a riciclo e/o a recupero di energia** degli stessi, riducendo, ove possibile, il ricorso allo smaltimento;
4. **evitare** la contaminazione del materiale conferito e, conseguentemente, il **peggioramento della qualità**;
5. Definire la **gestione dei rapporti tra gestore dell'impianto e utente conferitore**;
6. **superare eventuali barriere informative, nonché promuovere la competitività** tra i diversi operatori;

STRUMENTI

1. Definizione dei requisiti di accesso agli impianti di riciclo, con particolare riferimento ai **livelli qualitativi minimi dei rifiuti conferiti**
2. **Adeguamento e rinnovamento tecnologico degli impianti**, migliorando i rendimenti di recupero di materia;
3. **Corretta gestione degli scarti delle attività di trattamento, in linea con la gerarchia dei rifiuti**;
4. **Disciplina sulla continuità del servizio di trattamento, limitando** in tal modo il rischio di **interruzione del servizio di raccolta** e di saturazione della capacità di stoccaggio;
5. Intervento regolatorio focalizzato sulla **disciplina dei reclami, delle richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**;
6. Trasparenza e **diffusione della conoscenza della performance degli impianti**.

SET DI INDICATORI DI QUALITÀ'

Introduzione di obblighi di monitoraggio e di trasparenza dal **1 gennaio 2024** al fine di implementare un'infrastruttura immateriale di dati sulle performance effettive dei gestori sulla cui base individuare gli standard da associare agli indicatori

6. FOCUS SU DELIBERA 387/23: INDICATORI DI QUALITÀ

4 categorie di indicatori

1. Efficienza e qualità della raccolta differenziata (imballaggi e organico)

- a) Efficienza della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore
- b) Qualità della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore
- c) Avvio a riciclaggio della frazione organica
- d) Qualità della raccolta differenziata della frazione organica

R1: "Efficacia dell'avvio a riciclaggio delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore"= a)* b)

2. Efficienza nella gestione degli scarti

- a) Incidenza degli scarti
- b) Efficienza di gestione degli scarti

come la disponibilità impiantistica influisce sul rispetto della gerarchia dei rifiuti ?

3. Continuità del servizio (numero e durata interruzioni)

- a) Tempo di preavviso
- b) Numero delle interruzioni
- c) Durata delle interruzioni con e senza preavviso

Il sistema infrastrutturale è affidabile?

4. Qualità commerciale della filiera

- a) Tempo medio di risposta motivata ai reclami scritti
- b) Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni
- c) Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

R1 determina la valorizzazione del fattore **y2** (MTR-2) che a sua volta definisce il **fattore di sharing** dei proventi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai predetti sistemi collettivi di *compliance*

7. APPLICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DERIVANTI DALLA DEL. 387/23: SOGGETTI COINVOLTI

APPENDICE I

Applicazione degli obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani

	Efficienza e qualità della raccolta differenziata (Titolo II)	Efficienza di gestione degli scarti (Titolo III)	Continuità del servizio di trattamento (Titolo IV)	Qualità commerciale della filiera (Titolo V)	Obblighi di trasparenza (Titolo VI)
Gestore della raccolta e trasporto	Da applicare				
Gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto	Da applicare Articolo 7	Da applicare	Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore dell'impianto di incenerimento con e senza recupero di energia		Da applicare	Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore dell'impianto di trattamento meccanico/meccanico biologico			Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore della discarica			Da applicare	Da applicare	Da applicare

Appendice I della deliberazione ARERA n. 387/2023/R/rif

Coordinamento Confservizi Nord Italia



Paolo Carta

Samanta Meli

regolatorio@utilitalia.it

Utilitalia



Coordinamento Confservizi Nord Italia



Contatti Confservizi Veneto Friuli Venezia Giulia

confservizivenetofvg@confservizivenetofvg.net