



newsletter **UHub**  
LABORATORIO UTILITIES & ENTI LOCALI

n.77 - marzo 2021



LUEL



ACQUAINFO



LUEL tv



scrivici



Gocce d'acqua

[Scarica la Newsletter completa](#)

## EVENTI IN AGENDA

**8-9 aprile 2021** **Acqua: un futuro da costruire senza cemento amianto, Irisacqua**

**23-25 giugno 2021** **H2O Mostra internazionale dell'acqua, Bologna**

**novembre 2021 - ottobre 2022** **Master Management del servizio idrico e del servizio rifiuti**

L'università LUMSA, con la collaborazione di Ansa e Luel srl, presenta il Master in Management del servizio idrico e del servizio rifiuti:

[https://masterschool.lumsa.it/master\\_secondo\\_livello\\_management\\_servizio\\_idrico\\_rifiuti](https://masterschool.lumsa.it/master_secondolivello_management_servizio_idrico_rifiuti)

## **Pubblicazione seconda edizione de "L'impatto della regolazione tariffaria sui risultati economico-finanziari dei gestori del servizio idrico (2007-2018)**

È stato pubblicato in questi giorni sul sito web <http://servizi-idrici.it/> la seconda edizione de L'impatto della regolazione tariffaria sui risultati economico finanziari dei gestori del servizio idrico (2007-2018). Una prospettiva decennale.

Sono passati più di due anni (luglio 2018) dalla pubblicazione de *"L'impatto della regolazione tariffaria sui risultati economico finanziari dei gestori del servizio idrico"* (Canitano & Peruzzi, 2018) e in questa edizione siamo in grado di fornire una serie temporale che va dal 2007 fino al 2018, due anni in più. Lo scopo della ricerca è sempre lo stesso, quello di "un'analisi dei cambiamenti che sono intervenuti nella regolazione economica del servizio idrico, leggendoli alla luce dei bilanci di un gruppo di cinquanta società di gestione. Cosa emerge dall'analisi dei bilanci di questi 50 società? La crescita degli investimenti per abitante nel campione sembra essersi arrestata. Ancora oggi, dopo la riforma dei servizi idrici e dopo una nuova regolazione tariffaria affidata ad ARERA, ovvero dopo più di trenta anni, il Paese non è riuscito a raggiungere il livello di investimenti nel servizio idrico del 1985. I rendimenti sul capitale investito sono cresciuti. Le società, con l'MTI, hanno visto crescere la propria redditività che ne ha aumentato a tal punto i flussi di cassa in entrata, da consentire loro di realizzare un volume superiore di investimenti, distribuire consistenti dividendi e nello stesso tempo aumentare la propria capitalizzazione, non sfruttando così tutto il proprio potenziale. Questo potrebbe far pensare che, almeno per quanto riguarda il potenziale finanziario offerto dal regolatore italiano con lo MTI, le società avrebbero potuto realizzare un volume superiore di investimenti rispetto a quello fin qui conseguito. Il costo del debito rimane costante nonostante la diminuzione degli interessi sul mercato. Alcune imprese sono più integrate verticalmente, altre esternalizzano maggiormente. Le società hanno ridotto il tempo di dilazione verso clienti, ottenendo così la riduzione del capitale circolante rispetto a quello remunerato dal MTI. Questi ed altri ancora sono i temi che si possono analizzare attraverso la lettura dei bilanci.

Ad accompagnare questa seconda edizione della ricerca viene pubblicato anche il database dei 600 bilanci che può essere interrogato, in modo interattivo, rispetto alle

diverse stratificazioni (dimensione, forma di gestione, localizzazione territoriale) che caratterizzano il campione.

La ricerca, realizzata da Paolo Peruzzi e pubblicata da Confservizi Cispel Toscana, è possibile trovarla su : <http://servizi-idrici.it/>.

---

## Ciclo dell'acqua e economia circolare: avviata l'attività del Gruppo di lavoro

Per favorire la transizione verso un modello di economia circolare nell'utilizzo delle risorse idriche, la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile (FoSS) e l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo sostenibile (ENEA) hanno avviato un gruppo di lavoro la cui prima azione pubblica è avvenuta in occasione del webinar del 16 marzo 2021 "Il ciclo dell'acqua e l'economia circolare", nel corso del quale è stato presentato l'omonimo Dossier, a cui hanno contribuito anche l'Università di Roma "La Sapienza", l'Università di Bologna e il Gruppo 183, che suggerisce un approccio "circolare" all'intera filiera idrica, mirato al **recupero sostenibile delle risorse materiali ed energetiche contenute nelle acque reflue**.

Sotto l'impulso dei più recenti rapporti della Commissione UE e delle principali organizzazioni internazionali, che sottolineano la necessità di sviluppare adeguate misure finalizzate ad agevolare la transizione dal modello di economia lineare verso un modello di economia circolare in grado di valorizzare un uso efficiente delle risorse, il Gruppo di lavoro mette al centro delle sue attività la gestione della risorsa più preziosa, indispensabile per la vita e per tutte le attività dell'uomo, l'acqua.

La scarsità d'acqua, infatti, costituisce già oggi un problema grave per alcuni Stati dell'UE. Secondo la Commissione Europea, almeno l'11% della popolazione europea e il 17% del suo territorio sono stati colpiti da scarsità d'acqua, situazione destinata ad aggravarsi a seguito dei cambiamenti climatici. Per favorire, quindi, l'utilizzo di fonti alternative di acqua, di recente il Parlamento Europeo ha approvato il nuovo **Regolamento sul riutilizzo delle acque reflue**. Nei tre anni previsti per la sua effettiva entrata in vigore dovranno essere risolti importanti nodi strategici che interesseranno l'intera filiera idrica.

Il Gruppo di lavoro, ideato come un gruppo aperto all'adesione di nuovi componenti, si focalizza sui seguenti principali temi di interesse e attività:

- *favorire lo sviluppo e la diffusione delle conoscenze in merito al riutilizzo di acque reflue depurate e di fanghi di depurazione;*
- *sviluppare studi, programmi e linee guida che possano consentire alle pubbliche*

*amministrazioni di avviare le azioni necessarie;*

*- favorire l'adeguamento della pianificazione regionale a quanto stabilito dal Regolamento.*

In particolare, il riutilizzo delle acque reflue in agricoltura, cioè il settore che in Italia utilizza attualmente il 51% delle risorse idriche prelevate, rappresenta una delle **maggiori sfide**. Ai fini del riutilizzo delle acque reflue, l'attenzione deve essere posta:

*- alla prevenzione dell'inquinamento alla fonte attraverso il divieto o il controllo puntuale nell'uso di alcune sostanze contaminanti;*

*- alla raccolta e trattamento delle acque reflue in modo efficace e diffuso;*

*- all'affinamento dei reflui e la loro distribuzione per farne una fonte alternativa di acqua, sicura ed economica, sia per l'irrigazione che per le industrie e per l'ambiente;*

*- alla possibilità di recuperare energia e materiali presenti nelle acque reflue urbane, quali nutrienti come il fosforo e prodotti chimici come biopolimeri o cellulosa, riutilizzabili nell'industria o nell'agricoltura.*

I due interventi introduttivi del webinar, sia quello di **Edo Ronchi**, Presidente della FoSS che quello di **Roberto Morabito**, Direttore del Dipartimento di Sostenibilità dei Sistemi Produttivi e Territoriali di Enea e tra i curatori del Dossier, hanno evidenziato come la necessità nel nostro Paese di una gestione circolare della risorsa idrica sia prioritario, poiché l'Italia è **particolarmente esposta al riscaldamento globale** e alle **siccità prolungate**. Si stima, infatti, che per ogni grado di temperatura in più, la risorsa idrica sia colpita del 20%.

Esaminando più da vicino il contesto attuale economico, sarebbe auspicabile prevedere nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, (**PNRR**), e quindi nell'utilizzo del Recovery and Resilience Facility (**RRF**), una disponibilità in più per degli interventi di gestione circolare della risorsa idrica, anche tramite lo **sviluppo di soluzioni innovative e tecnologie**.

L'intervento del componente il gruppo di lavoro **Fabio Trezzini** (*Gruppo 183*, Ong che deve il suo nome alla legge di riforma ambientale e istituzionale per la difesa del suolo e la tutela delle acque (n.183/89), assunta come riferimento della propria azione di proposta e di intervento) ha illustrato l'importanza della **Pianificazione nazionale, distrettuale e regionale per un'economia circolare dell'acqua**, sottolineando come non si debba trascurare la **componente economica** e quella di **gestione del rischio** nella programmazione di misure che mirano a conseguire obiettivi di qualità dell'acqua.

Il Gruppo di lavoro fa sapere che per la partecipazione alle prossime attività è possibile far pervenire la propria candidatura, scrivendo a **info@susdef.it**

**Ciclo dell'acqua e economia circolare: avviata l'attività del Gruppo di lavoro ([regionieambiente.it](http://regionieambiente.it))**

---

## Qualità contrattuale: da oggi possibile confrontare i livelli di tutti i gestori

La qualità del servizio idrico integrato viene costantemente misurata dal 2015, da quando ARERA (l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente), ha definito la regolazione per la **Qualità contrattuale**.

Solo per gli aspetti "contrattuali" - come il numero di prestazioni erogate, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti - vengono costantemente monitorati 42 parametri per ogni gestore del servizio idrico in tutta Italia.

La mole di dati che ne scaturisce era, fino ad oggi, interpretabile solo dagli addetti ai lavori. Da oggi, invece, ARERA pubblica sul proprio sito infografiche navigabili, che consentono a chiunque di confrontare la situazione del proprio comune di residenza con il resto del Paese o le specifiche caratteristiche del gestore di appartenenza.

All'indirizzo <https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm> si possono trovare due diverse schermate.

Nella vista intitolata "**Gli obblighi di qualità del servizio all'utenza**" è possibile visualizzare e raffrontare i livelli delle prestazioni da **248 gestori che erogano il servizio idrico a 48,3 milioni di abitanti** residenti (circa l'80% della popolazione residente in Italia). I dati sono interrogabili selezionando per regione, comune, gestione o classe di performance e i colori aiutano ad avere una percezione immediata di quali siano le zone in ritardo nel servizio o nell'invio di dati all'Autorità.

<https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm#prima>

Nella seconda schermata "**Quant'è di qualità il servizio idrico del tuo gestore?**" si possono approfondire le performance di qualità contrattuale offerte dai gestori ai propri utenti. In questo caso i dati riguardano un panel di **327 gestioni al servizio di circa 50,5 milioni di abitanti** (84% della popolazione residente italiana). Anche questi dati sono interrogabili interattivamente selezionando per comune o per gestione.

<https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm#seconda>

Le pagine del sito contribuiscono alla trasparenza delle informazioni verso i consumatori e alla concreta possibilità di comparazione tra le gestioni virtuose e quelle in ritardo.

*"Il sito istituzionale dell'ARERA si arricchisce di un vero e proprio strumento di servizio per i consumatori, consentendo di paragonare le prestazioni" - afferma **Andrea Guerrini**, componente del collegio ARERA e presidente di Wareg, l'associazione europea dei regolatori idrici - "Siamo in linea con le migliori esperienze europee di sunshine*

regulation, una regolazione alla luce del sole che, con la pubblicazione periodica degli indicatori, punta ad un esercizio essenziale di trasparenza e di incentivazione al miglioramento delle performance, con effetti reputazionali, positivi e negativi, sui gestori”.

Le slide presentate al webinar:

**Verso una regolazione trasparente nel settore idrico**

Andrea Guerrini - componente Collegio ARERA e presidente Wareg

**La qualità contrattuale e tecnica dei sistemi idrici in Italia**

Lorenzo Bardelli - Direttore Divisione Ambiente ARERA

**La qualità contrattuale del servizio idrico nei territori**

Donato Berardi - Direttore del Laboratorio di REF Ricerche

<https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm>

---

## Entro il 31 marzo: Raccolta dati "Testo Integrato Bonus Sociale Idrico (TIBSI) - articolo 12"

Con delibera 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr, e il relativo Allegato **TIBSI**, l'Autorità, nel definire una prima disciplina del bonus sociale idrico (poi integrata, con riferimento all'annualità 2020, dalla delibera 3/2020/R/idr, che ha esteso la possibilità di accedere al meccanismo di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica anche ai titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza, commisurando il bonus non solo alla tariffa agevolata di acquedotto, ma anche alla tariffa di fognatura e depurazione) ha, tra l'altro, previsto obblighi informativi in capo ai soggetti coinvolti nel meccanismo di agevolazione e le modalità di comunicazione dei dati. In particolare, si rammenta che ai sensi dell'articolo 12 del TIBSI, i gestori del servizio idrico integrato sono tenuti a comunicare all'Autorità e al pertinente Ente di governo dell'ambito i dati e le informazioni relativi al bonus sociale idrico e al bonus idrico integrativo, entro il 31 marzo di ogni anno.

Al fine di riscontrare gli obblighi informativi e di comunicazione dei dati relativi all'annualità 2020, tutti i gestori (che fatturano) devono trasmettere all'Autorità e al pertinente Ente di governo:

- le informazioni di sintesi di cui ai commi 12.3 e 12.4 del TIBSI (disaggregate per ATO) nel formato e secondo lo schema Arera;

- una nota illustrativa, prevista dal comma 12.5 del TIBSI, contenente la descrizione della tipologia di agevolazione riconosciuta su base locale, qualora prevista, a favore degli utenti in condizioni di vulnerabilità economica.
- 

Le informazioni dovranno essere inviate **entro il 31 marzo 2021** via posta elettronica con messaggio avente ad oggetto

"Bonus sociale idrico e Bonus idrico integrativo - Comunicazione dati anno 2020"  
all'indirizzo pec [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it) e, in copia, all'indirizzo email [servizi-idrici@arera.it](mailto:servizi-idrici@arera.it).

L'attività di verifica richiesta agli Enti di governo dell'ambito (ai fini della relazione di validazione dei dati da inviare alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, ai sensi del comma 11.3 *ter* del TIBSI) è volta a garantire che i dati comunicati dai gestori ai sensi del richiamato articolo 12 del TIBSI, in particolare quelli relativi alla tariffa agevolata e alle tariffe di fognatura e depurazione applicate, nonché ai relativi volumi fatturati (secondo quanto previsto dal comma 10.1 del TIBSI, il gestore, a far data dal 1° gennaio 2020, è tenuto a dichiarare a CSEA i volumi fatturati all'utenza per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione ai fini del versamento dell'ammontare derivante dall'applicazione della componente perequativa UI3), risultino coerenti e congrui con i dati comunque acquisiti dai medesimi Enti di governo per altre finalità.

<https://www.arera.it/it/comunicati/21/210305idr.htm>

---

## **Memoria dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in merito alla proposta di Piano nazionale di ripresa e resilienza (Doc. XXVII, n. 18)**

ARERA ha pubblicato il documento nel quale ha formulato le proprie considerazioni e proposte in ordine al Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), approvato nel corso della riunione del Consiglio dei Ministri del 12 gennaio scorso e ora all'esame, in sede consultiva, del Parlamento alle Commissioni 10a Industria, commercio, turismo, 5a Bilancio e 14a Politiche dell'Unione europea del Senato della Repubblica. Il citato PNRR descrive gli obiettivi strategici e le linee di intervento che l'Italia intende adottare ai fini dell'utilizzo delle risorse messe a disposizione nell'ambito del programma Next Generation EU, che garantirà al nostro Paese risorse aggiuntive per circa 224 miliardi di euro (nell'arco di sei anni), con l'obiettivo di favorire la ripresa e di limitare i negativi effetti economici e sociali determinatisi a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. La

presente memoria si concentrerà sui temi maggiormente afferenti alle competenze di questa Autorità, che fanno riferimento ad alcune delle componenti della Missione 2, denominata "Rivoluzione verde e transizione ecologica", che riguarda i grandi temi dell'economia circolare e della transizione energetica, in funzione degli obiettivi del Green Deal (riduzione delle emissioni climalteranti del 55% al 2030 e raggiungimento della neutralità climatica al 2030). Si fa riferimento, in particolare, alla componente "Impresa/Agricoltura verde ed economia circolare", quella indicata come "Energia rinnovabile, idrogeno e mobilità sostenibile", e infine a quella definita "Tutela del territorio e risorsa idrica".

<https://www.arera.it/it/docs/21/086-21.htm>

## MTI3: le approvazioni delle proposte tariffarie

Sono state pubblicate sul sito Arera le recenti approvazioni degli specifici schemi regolatori, recanti le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023:

1) Delibera 2 marzo 2021 n. 84/2021/R/idr: approvazione predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposto dall'Autorità Idrica Toscana per il gestore Acquedotto del Fiora S.p.A.

<https://www.arera.it/it/docs/21/084-21.htm>

**Tabella 1** - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR per il gestore Acquedotto del Fiora S.p.A. operante nel sub-ambito Ombrone

Acquedotto del Fiora S.p.A.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete)	9,11 mc/km/gg	D	Riduzione del 5% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione dei tratti di rete maggiormente ammalorati</li> <li>Distrettualizzazione delle reti di acquedotto</li> <li>Sostituzione dei contatori d'utenza vetusti</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	45,85%				
M2 - Interruzioni del servizio (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)		12,20 ore/anno	C	Riduzione del 5% del valore di M2	Riduzione del 2% del valore di M2 <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interventi per il reperimento di nuove fonti di approvvigionamento nelle località oggetto di emergenza idrica dovuta a scarsità della risorsa</li> <li>Potenziamento delle reti di distribuzione</li> <li>Adeguamento dei serbatoi</li> </ul>
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,001%	D	Rientro nella classe precedente in due anni	Rientro nella classe precedente in due anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di impianti di trattamento e di uno specifico impianto di abbattimento dell'arsenico</li> <li>Adeguamento e revamping di impianti di potabilizzazione esistenti</li> <li>Protezione delle fonti di captazione</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	13,37%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,63%				

Acquedotto del Fiora S.p.A.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o riversamenti da fognatura	18,73/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	• Bonifica e sostituzione di tratti delle reti fognarie e adeguamento degli impianti di fognatura
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	13,4%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	4,2%				
M5 - Smaltimento fanghi in discarica <i>(quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)</i>		45,43%	D	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	• Realizzazione presso uno specifico impianto di depurazione di una piattaforma centralizzata di trattamento dei fanghi mediante idrolisi termochimica e di una nuova sezione di digestione anaerobica funzionale alla cogenerazione dell'energia termica necessaria al processo di idrolisi
M6 - Qualità dell'acqua depurata <i>(tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)</i>		6,03%	C	Riduzione del 15% del valore di M6	Riduzione del 15% del valore di M6	• Potenziamento e adeguamento di taluni impianti di depurazione
Altri investimenti programmati						• Estensione della rete idrica e fognaria • Realizzazione di nuovi impianti di depurazione e collegamento di un abitato precedentemente sprovvisto di un impianto di depurazione

**Tabella 2** - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Acquedotto del Fiora S.p.A. operante nel sub-ambito Ombrone

Acquedotto del Fiora S.p.A.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2018	Classe 2018	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
MCI - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,332%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	95,822%	A	Mantenimento	Mantenimento

**Tabella 1** - Valori del moltiplicatore tariffario – proposti dall'Ente di governo dell'ambito per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 – approvati, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 5.4 della deliberazione 580/2019/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore e tariffario $g_{2020}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2021}$	Moltiplicatore e tariffario $g_{2022}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2023}$	Popolazione servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Toscana	Autorità Idrica Toscana	906	Acquedotto del Fiora S.p.A.	1,036	1,054	1,071	1,087	387.120	55

**Tabella 2** – Importo massimo della quota residua delle componenti a conguaglio, di cui all'articolo 27 dell'Allegato A della deliberazione 580/2019/R/IDR, prevista in tariffa successivamente al 2023

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Importo massimo dei conguagli da riportare in anni successivi al 2023 (euro)
Toscana	Autorità Idrica Toscana	906	Acquedotto del Fiora S.p.A.	14.942.153

2) Delibera 2 marzo 2021 n. 85/2021/R/idr: approvazione dello schema regolatorio per il periodo 2020-2023, proposto dall'AATO 2 Marche - Centro Ancona per il gestore Viva Servizi S.p.A.

<https://www.arera.it/it/docs/21/085-21.htm>

**Allegato A**

Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR per il gestore Viva Servizi S.p.A. operante nell'A.T.O. n. 2 – Marche Centro – Ancona

VIVA Servizi S.p.a.						
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi	
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete)	9,15 mc/km/gg	C	Riduzione del 4% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricostruzione e potenziamento delle reti e degli impianti esistenti</li> <li>Distrettualizzazione delle reti</li> <li>Sostituzione dei misuratori</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	37,81%				
M2 - Interruzioni del servizio (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)	0,92 orc/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rimozione di parti della condotta principale e realizzazione di nuovi tratti al fine di "creare anelli e collegamenti con distributrici per rendere il sistema interconnesso"</li> <li>Costruzione e rifacimento di serbatoi</li> </ul>	
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,001%	C	Rientro nella classe precedente in due anni	Rientro nella classe precedente in due anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di nuovi impianti di trattamento e disinfezione, nonché potenziamento e miglioramento dei sistemi esistenti</li> <li>Estensione dell'acquedotto nel territorio montano al fine di dismettere le sorgenti qualitativamente più vulnerabili</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	4,61%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,28%				
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	2,75/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione e ricostruzione di reti e impianti di sollevamento</li> <li>Realizzazione di vasche di prima pioggia</li> <li>Adeguamento alla normativa vigente degli scaricatori esistenti.</li> </ul>
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	28,00%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	3,4%				

VIVA Servizi S.p.a.					
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M5 - Smaltimento fanghi in discarica (quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)	95,28%	D	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento straordinario dell'impianto di essiccamento dei fanghi</li> </ul>
M6 - Qualità dell'acqua depurata (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)	0,61%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di depurazione e di specifiche sezioni di trattamento</li> <li>Adeguamento ed implementazione di sistemi di telecontrollo</li> </ul>
Altri investimenti programmati					<ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione della rete fognaria e opere di collettamento dei reflui presso impianti di depurazione esistenti</li> </ul>

**Tabella 2** - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Viva Servizi S.p.A. operante nell'A.T.O. n. 2 – Marche Centro – Ancona

VIVA Servizi S.p.a.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2018	Classe 2018	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,982%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	98,068%	A	Mantenimento	Mantenimento

Valori del moltiplicatore tariffario – proposti dall'Ente di governo dell'ambito per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 – approvati, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 5.4 della deliberazione 580/2019/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore tariffario $g_{2020}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2021}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2022}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2023}$	Popolazione servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Marche	AATO 2 Marche Centro - Ancona	1102	Viva Servizi S.p.A.	1,000	1,030	1,069	1,094	399.310	43

3) Delibera 9 marzo 2021 n. 100/2021/R/idr: approvazione dello schema regolatorio per il periodo 2020-2023, proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l.

<https://www.arera.it/it/docs/21/100-21.htm>

**Allegato A**

**Tabella 1 - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l. operante nell'A.T.O. Pavia**

Pavia Acque S.c.a.r.l.						
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi	
<b>M1 - Perdite idriche</b>	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete)	11,06 mc/km/egg	B	Riduzione del 2% del valore di M1a	Mantenimento <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziamento e rinnovo delle reti acquedottistiche</li> <li>• Sostituzione dei contatori di utenza e installazione e/o sostituzione di misuratori di processo</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	25,07%				
<b>M2 - Interruzioni del servizio</b> (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)	0,19 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziamento dei sistemi di approvvigionamento idrico</li> <li>• Ampliamento della capacità di accumulo dei serbatoi</li> <li>• Realizzazione di nuove interconnessioni</li> </ul>	
<b>M3 - Qualità dell'acqua erogata</b>	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,224%	E	Rientro nella classe precedente in due anni	Rientro nella classe precedente in due anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studi di fattibilità per l'individuazione di fonti di approvvigionamento idrico qualitativamente più idonee</li> <li>• Adeguamento e potenziamento delle centrali di potabilizzazione</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	44,40%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	4,25%				
<b>M4 - Adeguatezza del sistema fognario</b>	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,41/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifacimento, adeguamento e potenziamento delle reti fognarie</li> <li>• Rilievo puntuale e verifica funzionale delle reti fognarie e degli scaricatori di piena, con installazione di sistemi di monitoraggio attivo degli scaricatori</li> </ul>
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	62,22%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	13,69%				

<sup>1</sup> L'obiettivo 2021 è stato individuato in corrispondenza della Classe A associata al valore del macro-indicatore M1 previsto per il 2020.

Pavia Acque S.c.a.r.l.					
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
<b>M5 - Smaltimento fanghi in discarica</b> (quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)	0,42%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguamento della linea fanghi presso taluni impianti di depurazione</li> <li>• Studio di fattibilità per interventi tesi al recupero energetico dei fanghi</li> </ul>
<b>M6 - Qualità dell'acqua depurata</b> (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)	13,80%	D	Riduzione del 20% del valore di M6	Riduzione del 20% del valore di M6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dismissione di alcuni impianti minori e collettamento verso impianti di depurazione limitrofi più efficienti</li> <li>• Potenziamento e adeguamento di taluni impianti di depurazione</li> </ul>
<b>Altri investimenti programmati</b>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione della rete idrica e fognaria</li> <li>• Realizzazione di nuovi impianti di depurazione</li> </ul>

**Tabella 2 - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l. operante nell'A.T.O. Pavia**

Pavia Acque S.c.a.r.l.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2018	Classe 2018	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
<b>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</b>	99,182%	A	Mantenimento	Mantenimento
<b>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</b>	98,741%	A	Mantenimento	Mantenimento

Valori del moltiplicatore tariffario – proposti dall'Ente di governo dell'ambito per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 – approvati, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 5.4 della deliberazione 580/2019/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore tariffario g <sub>2020</sub>	Moltiplicatore tariffario g <sub>2021</sub>	Moltiplicatore tariffario g <sub>2022</sub>	Moltiplicatore tariffario g <sub>2023</sub>	Popolazione servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Lombardia	Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia	310	Pavia Acque S.c.a.r.l.	1,000	1,000	1,017	1,022	524.122	185

4) Delibera 9 marzo 2021 n. 101/2021/R/idr: approvazione dello schema regolatorio per il periodo 2020-2023, proposto dall'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti per il gestore IRISACQUA S.r.l.

<https://www.arera.it/it/docs/21/101-21.htm>

**Allegato A**

**Tabella 1 - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR per il gestore IRISACQUA S.r.l.**

IRISACQUA S.r.l.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete)	19,35 mc/km/gg	C	Riduzione del 4% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento e potenziamento della rete acquedottistica e dei serbatoi</li> <li>Sostituzione dei misuratori</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	39,54%				
M2 - Interruzioni del servizio (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)		0,22 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottimizzazione degli impianti di sollevamento a servizio della rete di acquedotto</li> </ul>
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000%	C	Rientro nella classe precedente in due anni	Rientro nella classe precedente in due anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione di Piani di Sicurezza delle Acque</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	3,67%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,21%				
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,87/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razionalizzazione dei sistemi fognari e rifacimento delle condotte di collettamento</li> <li>Realizzazione di scaricatori di piena ed adeguamento degli scaricatori esistenti</li> </ul>
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	12,5%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	0,0%				
M5 - Smaltimento fanghi in discarica (quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)		0,00%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamento degli impianti di depurazione finalizzato al trattamento e alla riduzione della produzione di fanghi</li> </ul>

IRISACQUA S.r.l.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M6 - Qualità dell'acqua depurata (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)		4,42%	B	Riduzione del 10% del valore di M6	Riduzione del 10% del valore di M6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento e potenziamento degli impianti di depurazione esistenti e miglioramento dei sistemi di trattamento (funzionale anche al raggiungimento degli obiettivi sul macro-indicatore M5)</li> </ul>
Altri investimenti programmati						-

**Tabella 2 - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore IRISACQUA S.r.l.**

IRISACQUA S.r.l.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2018	Classe 2018	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,531%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	97,815%	A	Mantenimento	Mantenimento

Valori del moltiplicatore tariffario – proposti dall'Ente di governo dell'ambito per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 – approvati, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 5.4 della deliberazione 580/2019/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore e tariffario $g_{2020}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2021}$	Moltiplicatore e tariffario $g_{2022}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2023}$	Popolazione servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Friuli Venezia Giulia	Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR)	602	IRISACQUA S.r.l.	1,019	1,082	1,149	1,064	139.403	25

5) Delibera 23 marzo 2021 n. 120/2021/R/idr: approvazione dello schema regolatorio per il periodo 2020-2023, proposto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti per il gestore HERA S.p.A. (operante nel sub ambito - Bologna).

<https://www.arera.it/it/docs/21/120-21.htm>

## Allegato A

**Tabella 1 - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR per il gestore HERA S.p.A. operante nel sub-ambito Bologna**

HERA S.p.A. (sub ambito Bologna)						
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi	
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete)	8,65 mc/km/gg	B	Riduzione del 2% del valore di M1a	Riduzione del 2% del valore di M1a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo di alcuni tratti della rete idrica</li> <li>Distrettualizzazione delle reti di acquedotto</li> <li>Sostituzione dei misuratori</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	26,50%				
M2 - Interruzioni del servizio (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)	0,47 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamento e rinnovo delle condotte di adduzione</li> <li>Realizzazione di nuovi serbatoi di accumulo</li> <li>Realizzazione del sistema di approvvigionamento idrico Castelbolognese</li> <li>Realizzazione di nuove interconnessioni</li> </ul>	
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000%	C	Rientro nella classe precedente in due anni	Rientro nella classe precedente in due anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ammodernamento di impianti acquedottistici in condizioni ammantolate per limitare i rischi di contaminazioni</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	2,77%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,32%				
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti c/o sversamenti da fognatura	4,65/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamento e risanamento delle reti fognarie</li> <li>Risanamento di impianti di sollevamento, vasche di laminazione, vasche di prima pioggia</li> </ul>
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	3,70%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	14,73%				

HERA S.p.A. (sub ambito Bologna)					
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2019	Classe 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M5 - Smaltimento fanghi in discarica (quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)	1,59%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento dell'impianto di incenerimento dei fanghi presso il depuratore IDAR</li> <li>Bonifica dei digestori presso il depuratore di Santerno</li> </ul>
M6 - Qualità dell'acqua depurata (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)	10,54%	D	Riduzione del 20% del valore di M6	Riduzione del 15% del valore di M6 <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revamping e adeguamento di taluni impianti di depurazione o di singoli trattamenti</li> </ul>
Altri investimenti programmati					<ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione della rete idrica e fognaria</li> <li>Realizzazione di nuovi impianti di depurazione</li> <li>Rinnovo dei sistemi di telecontrollo e automazione degli impianti</li> </ul>

**Tabella 2 - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore HERA S.p.A. operante nel sub-ambito Bologna**

HERA S.p.A. (sub ambito Bologna)				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2018	Classe 2018	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	96,349%	B	Aumento dell'1% del valore di MC1	Aumento dell'1% del valore di MC1
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	97,446%	A	Mantenimento	Mantenimento

<sup>1</sup> L'obiettivo 2021 è stato individuato in corrispondenza della Classe C associata al valore del macro-indicatore M6 previsto per il 2020.

## Allegato B

Valori del moltiplicatore tariffario – proposti dall'Ente di governo dell'ambito per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 – approvati, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 5.4 della deliberazione 580/2019/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore tariffario $g_{2020}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2021}$	Moltiplicatore e tariffario $g_{2022}$	Moltiplicatore tariffario $g_{2023}$	Popolazione e servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Emilia-Romagna	Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR)	805	HERA S.p.A. (sub ambito-Bologna)	1,000	1,037	1,076	1,116	1.002.130	56

# MINI BOOK UTILITATIS: Focus idrico

La nuova Direttiva europea sulla qualità delle acque potabili: aggiornamento dei

parametri esistenti e nuovi parametri.

di Renato Drusiani, Marco Gatta, Tania Tellini

La nuova direttiva sulla qualità delle acque potabili è stata approvata dal Parlamento Europeo il 16 dicembre 2020 ed è entrata in vigore il 12 gennaio 2021 a seguito della pubblicazione<sup>2</sup>. Si tratta dell'aggiornamento, mediante abrogazione e rifusione della direttiva 98/83/CE<sup>3</sup> concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano che in Italia era stata recepita dal D.Lgs 31/2001. L'obiettivo della nuova direttiva, già presente nella direttiva del 1998, è la tutela della salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque destinate al consumo umano. Questo viene rafforzato non solo rivedendo i parametri esistenti ed i loro valori ma anche attraverso l'armonizzazione degli standard relativi ai materiali a contatto con l'acqua potabile nonché l'introduzione di un approccio basato sul rischio. La direttiva si inserisce nell'ambito degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dell'Agenda ONU 2030, in particolare costituisce un impegno assunto verso l'obiettivo n.6 "Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie" ed è la prima legislazione europea che viene adottata in seguito ad un'iniziativa dei Cittadini Europei (ICE), lo strumento di democrazia partecipativa dell'UE, denominata "Right2Water"....

**Scarica il documento**

*Tabella 1- Valori limite dei parametri chimici modificati e introdotti dalla Direttiva 2020/2184/UE*

Parametro	Direttiva 98/83/CE	D. Lgs. 31/2001	Linee guida OMS	Direttiva 2020/2184/UE
Antimonio	5 µg/l	5 µg/l	20 µg/l	10 µg/l
Bisfenolo A	Parametro non previsto	Parametro non previsto	0,1 µg/l	2,5 µg/l
Boro	1 mg/l	1 mg/l	2,4 mg/l	1,5 mg/l
Clorato	Parametro non previsto	Parametro non previsto	0,7 mg/l	0,25 mg/l
Clorito	Parametro non previsto	0,7 mg/l	0,7 mg/l	0,25 mg/l
Cromo	50 µg/l	50 µg/l	50 µg/l (8)	25 µg/l (9)
Rame	1 mg/l	1 mg/l	2 mg/l	2 mg/l
Acidi aloacetici (HAAs)	Parametro non previsto	Parametro non previsto	80 µg/l	60 µg/l
Piombo	10 µg/l	10 µg/l	10 µg/l	5 µg/l
Microcistine-LR	Parametro non previsto	Parametro non previsto	1 µg/l	1 µg/l
PFAS – totali	Parametro non previsto	Parametro non previsto	Previsti valori solo per: PFOA 4 µg/l PFOS 0,4 µg/l	0,50 µg/l
PFAS – somma	Parametro non previsto	Parametro non previsto	Previsti valori solo per: PFOA 4 µg/l PFOS 0,4 µg/l	0,10 µg/l
Selenio	10 µg/l	10 µg/l	40 µg/l	20 µg/l
Uranio	Parametro non previsto	Parametro non previsto	30 µg/l	30 µg/l

Fonte: Elaborazioni Utilitalia

## Decreto Sostegni: nuovi termini TARI

E' stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 22/03/2021 il Decreto-Legge 22 marzo 2021, n. 41 (c.d. Decreto Sostegni).

Riguardo agli adempimenti legati alla TARI si segnala che all'art. 30:

- al comma 4 è differito al **30 aprile 2021** il termine per la deliberazione del bilancio di previsione degli enti locali;
- al comma 5 è differito al **30 giugno 2021** il termine di approvazione del piano economico finanziario, delle tariffe e dei regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva.

[PDF Decreto Sostegni](#)

---

## Canone unico e canone per l'occupazione nei mercati

a cura di Marianna Mascolo e Saverio De Donato

Nella L. 27 dicembre 2019 n. 160 è prevista l'istituzione e la disciplina del Canone unico patrimoniale (canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria), Canone unico mercatale (canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate). In vigore dal 1 gennaio 2021.

Nello specifico:

- i commi da **816 a 836**, dell'art. 1 disciplinano il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria;
- i commi da **837 a 845**, dell'art. 1 disciplinano il del canone patrimoniale di concessione per l'occupazione nei mercati;
- i commi **846 e 847**, dell'art. 1, si occupano del periodo transitorio e delle abrogazioni.

Chiara divisione dei due canoni sia dal punto di vista dei contenuti amministrativi sia dal punto di vista dei vincoli tariffari, due regolamenti due, impianti tariffari.

**PDF articolo**

---

## MUD 2021

E' stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il DPCM 23 dicembre 2020 "Approvazione del modello unico di dichiarazione ambientale per l'anno 2021", che dovrà essere utilizzato per le dichiarazioni riferite all'anno precedente.

Si informa che, la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale è avvenuta il 16 febbraio 2021, pertanto il termine per la presentazione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (MUD), di cui all'articolo 6 della legge 25 gennaio 1994, n. 70, è prorogato al **16 giugno 2021**" (120 giorni a decorrere dalla pubblicazione in Gu del decreto).

Di seguito è scaricabile il DPCM 23 dicembre 2020, il software per la compilazione della dichiarazione MUD 2021 verrà reso disponibile al più presto.

**D.P.C.M. 23 dicembre 2020**

**MUD 2021**

<https://www.isprambiente.gov.it/it/news/mud-2021>

---

## Raccolta dati: Tariffa Rifiuti 2021

A partire dal 15 marzo 2021 è aperta agli Enti territorialmente competenti l'edizione 2021 - denominata "PEF 2021" - della raccolta "Tariffa rifiuti", per la trasmissione degli atti, dei dati e della documentazione di cui all'art. 6 della deliberazione **443/2019/R/rif.**

Sono tenuti alla compilazione gli Enti territorialmente competenti di cui all'art. 1 comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 443/2019/R/rif (**MTR**), ovvero l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente, tra i quali ad esempio il Comune.

**L'invio dei dati e delle informazioni**, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla sopracitata deliberazione e, in particolare,

dall'articolo 6, della deliberazione 443/2019/R/rif, è possibile esclusivamente tramite la raccolta *on line* e deve essere effettuato, ai sensi dell'articolo3, comma 3.1, della deliberazione **493/2020/R/rif**, entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti **determinazioni** ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento.

<https://www.arera.it/it/comunicati/21/210315.htm>

---

## DCO qualità rifiuti: le osservazioni LUEL

Pubblichiamo qui le nostre osservazioni LUEL (a cura di Saverio De Donato) al DCO 72/2021: Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati

**PDF Osservazioni Luel**

---



**Laboratorio  
Utilities &  
Enti Locali**

**NUOVO  
SERVIZIO**

**SPORTELLO MTR**

Avviato il servizio LUEL  
per supportare enti e gestori sul nuovo  
**Metodo Tariffario Rifiuti**

**scrivi a [info@luel.it](mailto:info@luel.it) | oggetto "Sportello MTR - nome ente/gestore"**

Chiunque può intervenire, proponendo nuovi quesiti o integrando quelli già pubblicati, scrivendo a [info@luel.it](mailto:info@luel.it)





...secondo wikipedia, in informatica e telecomunicazioni un hub (letteralmente in inglese fulcro, elemento centrale) rappresenta un concentratore, ovvero un dispositivo di rete che funge da nodo di smistamento dati di una rete di comunicazione dati organizzata. Per noi L'hub è il fulcro e l'unione di competenze ed esperienze, il punto di incontro di professionisti con diverse specializzazioni e altissima professionalità in grado di creare sinergia e rete. Apriamo quindi questo spazio per ospitare chi abbia voglia di approfondire, commentare o semplicemente mandarci una notizia da condividere.



Il Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL) nasce dall'incontro di professionisti di settori economici, finanziari e giuridici allo scopo di offrire in modo completo e integrato il proprio supporto agli enti locali e alle società che erogano servizi pubblici.

Le attività di consulenza, studio e ricerca sono basate sull'integrazione di competenze scientifiche con una consolidata esperienza di analisi applicata e gestione e con un costante approfondimento e aggiornamento giuridico.

Il Laboratorio Utilities & Enti Locali rappresenta un osservatorio permanente di ricerca, studio, valutazione e analisi nel settore della finanza pubblica e dei servizi pubblici di interesse generale, nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità perseguiti dalla Pubblica Amministrazione.

Laboratorio Utilities & Enti Locali Srl  
Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20  
40138 Bologna  
T +39 051.240084 – F +39 051.240085  
[www.luel.it](http://www.luel.it) – [info@luel.it](mailto:info@luel.it)



Acquainfo, rappresenta da oltre 20 anni un osservatorio permanente nel settore dei servizi idrici, sia con riferimento ad aspetti tariffari e gestionali sia nell'ambito delle dinamiche regolatorie.

[www.acquainfo.it](http://www.acquainfo.it) - [castaldi@acquainfo.it](mailto:castaldi@acquainfo.it)



La gestione del servizio idrico è disciplinata dal Testo Unico Ambientale (Decreto Legislativo n. 152/2006). Di norma viene previsto un solo gestore per ambito territoriale ottimale. L'art. 147 comma 2 bis del Testo Unico Ambientale però prevede due eccezioni:

- a) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148;
- b) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti, nei comuni che presentano contestualmente le seguenti caratteristiche:
  - approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate;
  - sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali protette ovvero in siti individuati come beni paesaggistici ai sensi del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
  - utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico.

Quindi, la gestione del servizio idrico da parte del Comune è ancora possibile...però è indispensabile prima di tutto essere legittimati dal regolatore locale (EGATO) ed inoltre adempiere alle tante disposizioni stabilite dall'AEEGSI e dal legislatore nazionale e regionale.

Per tutelare, sostenere e assistere le tante realtà italiane che vorrebbero continuare a gestire autonomamente il servizio idrico, nel rispetto della normativa vigente, nasce l'Osservatorio Gocce d'Acqua.

Obiettivi dell'Osservatorio Gocce d'acqua:

- Assistenza per il riconoscimento della gestione comunale da parte dell'Egato ai sensi dell'art. 147 comma 2 bis del TUA;
- Assistenza all'applicazione delle disposizioni dell'ARERA, CSEA, EGATO, ecc.;

Osservatorio Gocce d'Acqua (presso LUEL Srl)

Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20

40138 Bologna

T +39 051.240084 –F +39 051.240085

[www.goccedacqua.it](http://www.goccedacqua.it) – [info@luel.it](mailto:info@luel.it)

---

In applicazione delle ultime disposizioni sulla protezione dei dati in vigore dal 25 maggio 2018, si informa che l'utilizzo dei suoi dati è riservato esclusivamente all'invio della nostra newsletter. Per rimanere in contatto con noi non è necessaria alcuna azione ulteriore, se non desidera ricevere più la Newsletter clicchi qui: [unsubscribe from this list](#)



newsletter   
LABORATORIO UTILITIES & ENTI LOCALI

Copyright © 2021 LUEL srl, All rights reserved.

Ricevi questa email perchè ti sei registrato alla nostra mailing list

**Our mailing address is:**

LUEL srl

Via Barontini, 20

Bologna, Bo 40138

Italy

[Add us to your address book](#)

Want to change how you receive these emails?

You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)



## **CANONE UNICO E CANONE PER L'OCCUPAZIONE NEI MERCATI**

a cura di Marianna Mascolo e Saverio De Donato

Nella L. 27 dicembre 2019 n. 160 è prevista l'istituzione e la disciplina del Canone unico patrimoniale (canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria), Canone unico mercatale (canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate). In vigore dal 1 gennaio 2021.

Nello specifico:

- i commi da 816 a 836, dell'art. 1 disciplinano il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria;
- i commi da 837 a 845, dell'art. 1 disciplinano il del canone patrimoniale di concessione per l'occupazione nei mercati;
- i commi 846 e 847, dell'art. 1, si occupano del periodo transitorio e delle abrogazioni.

Chiara divisione dei due canoni sia dal punto di vista dei contenuti amministrativi sia dal punto di vista dei vincoli tariffari, due regolamenti due, impianti tariffari.

L'avvento del nuovo canone comporta, prima di tutto, comprendere che si cambia regime: da tributario a patrimoniale con applicazione di regole fondate su obbligazioni definite nell'atto rilasciato dal comune, in forma di concessione nel caso delle occupazioni di suolo e di autorizzazioni nel caso di messaggi pubblicitari. Scompare infatti la dichiarazione (tributaria), elemento che comporta la ridefinizione delle regole di comunicazione e di trasmissione dei dati verso l'ufficio tributi o verso il concessionario.

Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (denominato canone unico) è istituito dai comuni, dalle province e dalle città metropolitane.

Esso sostituisce:

- la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP),
- il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP),
- l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICPDPA),
- il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP);
- il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, codice della strada, di cui al D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province.

Il canone unico è disciplinato dagli enti in modo da assicurare un gettito pari a quello conseguito dai canoni e dai tributi che sono sostituiti, fatta salva, in ogni caso, la possibilità di variare il gettito attraverso la modifica delle tariffe.

Il presupposto del canone unico è:

- a) l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico;
- b) la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato.

La disciplina del canone unico è in gran parte demandata al regolamento dell'ente che deve essere adottato dall'organo consiliare (ai sensi dell'articolo 52, D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446). Viene anche disciplinato il contenuto obbligatorio del regolamento, che deve recare:

- a) le procedure per il rilascio delle concessioni per l'occupazione di suolo pubblico e delle autorizzazioni all'installazione degli impianti pubblicitari;
- b) l'individuazione delle tipologie di impianti pubblicitari autorizzabili e di quelli vietati nell'ambito comunale, nonché il numero massimo degli impianti autorizzabili per ciascuna tipologia o la relativa superficie;
- c) i criteri per la predisposizione del piano generale degli impianti pubblicitari, obbligatorio solo per i comuni superiori ai 20.000 abitanti, ovvero il richiamo al piano medesimo, se già adottato dal comune;
- d) la superficie degli impianti destinati dal comune al servizio delle pubbliche affissioni;
- e) la disciplina delle modalità di dichiarazione per particolari fattispecie;
- f) le ulteriori esenzioni o riduzioni rispetto a quelle disciplinate;
- g) per le occupazioni e la diffusione di messaggi pubblicitari realizzate abusivamente, la previsione di un'indennità pari al canone maggiorato fino al 50 per cento, considerando permanenti le occupazioni e la diffusione di messaggi pubblicitari realizzate con impianti o manufatti di carattere stabile e presumendo come temporanee le occupazioni e la diffusione di messaggi pubblicitari effettuate dal trentesimo giorno antecedente la data del verbale di accertamento, redatto da competente pubblico ufficiale;
- h) le sanzioni amministrative pecuniarie di importo non inferiore all'ammontare del canone o dell'indennità di cui alla precedente lettera g), né superiore al doppio dello stesso, ferme restando quelle stabilite degli articoli 20, commi 4 e 5, e 23, codice della strada, di cui al D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285. I commi 4 e 5 del richiamato articolo 20 individuano le sanzioni per l'abusiva occupazione del suolo stradale, ovvero, in caso sia stata ottenuta la concessione, per l'inottemperanza alle relative prescrizioni (sanzione amministrativa pecuniaria tra 173 e 695 euro nonché sanzione accessoria di rimuovere le opere abusive). L'articolo 23 sanziona invece la violazione degli obblighi connessi alla pubblicità nelle strade e sui veicoli (sanzione pecuniaria da 431 a 1.734 euro, nel caso di violazione di legge o regolamento; da 1.420 a 14.196 euro, per inottemperanza alle prescrizioni contenute nelle eventuali autorizzazioni rilasciate).

Il canone è dovuto dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva; per la diffusione di messaggi pubblicitari, è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

Per le occupazioni il canone è determinato, in base alla durata, alla superficie, espressa in metri quadrati, alla tipologia e alle finalità, alla zona occupata del territorio comunale o provinciale o della città metropolitana in cui è effettuata l'occupazione. Il canone può essere maggiorato di eventuali effettivi e comprovati oneri di manutenzione in concreto derivanti dall'occupazione del suolo e del sottosuolo, che non siano, a qualsiasi titolo, già posti a carico dei soggetti che effettuano le occupazioni.

Per le occupazioni il canone è determinato in base alla durata, alla superficie espressa in metri quadrati, alla tipologia e alle finalità, alla zona occupata del territorio comunale o provinciale o della città metropolitana in cui è effettuata l'occupazione. Il canone può essere maggiorato di eventuali effettivi e comprovati oneri di manutenzione in concreto derivanti dall'occupazione del suolo e del

sottosuolo, che non siano, a qualsiasi titolo, già posti a carico dei soggetti che effettuano le occupazioni.

Il versamento del canone è effettuato, direttamente agli enti, contestualmente al rilascio della concessione o dell'autorizzazione all'occupazione o alla diffusione dei messaggi pubblicitari. La richiesta di rilascio della concessione o dell'autorizzazione all'occupazione equivale alla presentazione della dichiarazione da parte del soggetto passivo.

## **Il canone patrimoniale di concessione per l'occupazione nei mercati**

A decorrere dal 1° gennaio 2021 i comuni e le città metropolitane istituiscono, con proprio regolamento adottato ai sensi dell'art. 52, D.Lgs. n. 446 del 1997, il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate.

Il canone si applica in deroga alle disposizioni concernenti il canone patrimoniale per l'occupazione di aree pubbliche e per le comunicazioni pubblicitarie (canone unico). Esso sostituisce la TOSAP, il COSAP e, limitatamente ai casi di occupazioni temporanee, anche la TARI. Il canone è dovuto al comune o alla città metropolitana dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, in proporzione alla superficie risultante dall'atto di concessione o, in mancanza, alla superficie effettivamente occupata. Il canone è determinato dal comune o dalla città metropolitana in base alla durata, alla tipologia, alla superficie dell'occupazione espressa in metri quadrati e alla zona del territorio in cui viene effettuata. E' prevista una tariffa di base annuale per le occupazioni che si protraggono per l'intero anno solare. I comuni sono suddivisi in 5 classi a cui corrisponde una tariffa standard. Gli enti possono prevedere riduzioni, fino all'azzeramento del canone, esenzioni e aumenti nella misura massima del 25 per cento delle medesime tariffe. Per le occupazioni nei mercati che si svolgono con carattere ricorrente e con cadenza settimanale è applicata una riduzione dal 30 al 40 per cento sul canone complessivamente determinato ai sensi del periodo precedente.

La graduazione della tariffa standard è effettuata sulla scorta degli elementi di seguito indicati.

- a) classificazione delle strade;
- b) entità dell'occupazione espressa in metri quadrati;
- c) durata dell'occupazione;
- d) valore economico dell'area in relazione al sacrificio imposto alla collettività per la sottrazione all'uso pubblico ed ai costi sostenuti dal Comune per la salvaguardia dell'area stessa;
- e) valore economico dell'area in relazione all'attività svolta dal titolare della concessione o autorizzazione ed alle modalità di occupazione.

Ai fini dell'applicazione del canone di cui al presente Capo, le strade del Comune sono classificate in tre categorie. Si considera valida la classificazione adottata con deliberazione consiliare.

In riferimento alla TARI, il gettito da assicurare dovrà essere pari a quello conseguito dai canoni e dai tributi che sono sostituiti, fatta salva, la possibilità di variare il gettito attraverso la modifica delle tariffe.

Il calcolo dovrà essere disciplinato dal regolamento, in quanto la normativa è molto vuota al riguardo e rimanda ai regolamenti.

Il canone di concessione mercati rispetto al canone unico patrimoniale è più vincolato in quanto la libertà di manovra tariffaria è molto più ristretta così come disciplinata dai commi 837 a 845 della legge 160/2019.

## DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 72/2021/R/RIF

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

#### OSSERVAZIONI

(a cura di Saverio De Donato)

#### ***Oggetto della consultazione***

##### ***Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio***

1.14 Entrata in vigore della disciplina a decorrere dal 1° luglio 2022, valutando la possibilità di prevederne ***un'entrata in vigore semplificata per i primi 6 mesi del periodo regolatorio (periodo transitorio).***

In tale fase non saranno cogenti gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati. ***I controlli sui dati comunicati dai gestori verranno pertanto effettuati a partire dal termine del periodo transitorio.***

**S.1 Si ritiene congruo il percorso temporale prospettato per la definizione e l'implementazione della regolazione sulla qualità? In particolare, si ritiene condivisibile l'ipotesi di prevedere nel primo periodo regolatorio l'entrata in vigore di un primo set di obblighi di servizio e standard generali di qualità riconducibili alla qualità contrattuale e alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, per poi rinviare al secondo periodo regolatorio la disciplina di ulteriori profili relativi alla qualità tecnica?**

**S.2 Si individuano ulteriori profili di qualità da disciplinare nel primo periodo regolatorio in un'ottica di tutela dell'utente?**

No, una introduzione graduale è più consona al settore della gestione dei rifiuti caratterizzato da una forte disomogeneità territoriale.

**S.3 Si concorda con la previsione di un primo periodo transitorio di attuazione della disciplina, pari a 6 mesi?**

Sì, in questo modo l'attuazione entrerebbe in vigore dal 2023, cioè con il secondo anno del nuovo periodo regolatorio per MTR. Si propone al contempo di valutare l'entrata in vigore con un periodo transitorio più esteso per i Comuni che gestiscono in economia i servizi e/o per i territori dove gli EGATO non sono ancora operativi. L'entrata in vigore potrebbe essere ulteriormente differenziata in base alle dimensioni e durata

degli affidamenti e alla governance territoriale (Comune o EGATO). Gli EGATO potrebbero uniformare i criteri a livello territoriale.

#### **S.4 Si condivide l'orientamento di prospettare un periodo regolatorio di durata breve (2022-2023)?**

Sì, l'allineamento al secondo semiperiodo regolatorio MTR. È molto importante che le disposizioni applicative trovino riscontro nel MTR e che sia valutata la possibilità di riconoscere i costi derivanti dagli obblighi della qualità come incremento del limite tariffario. Ad oggi non è noto quali saranno le modalità di determinazione del limite alle entrate tariffarie dal 2022 ma se i criteri saranno uguali a quelli attualmente vigenti si potrebbe considerare la possibilità di superare i valori massimi degli incrementi tariffari in relazione ai costi derivanti dall'attuazione dei criteri regolatori sulla qualità tecnica e contrattuale.

### **3 Strategia d'intervento**

#### **Obiettivi dell'intervento dell'Autorità**

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

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

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

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

- a) dal rafforzamento delle misure di tutela degli utenti, garantendo obblighi di servizio, livelli minimi di qualità e indennizzi agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi per le prestazioni inerenti prevalentemente al rapporto tra gestore e utente (ad esempio, reclami e richieste scritte di informazioni, punti di contatto con l'utente, e riscossione);
- b) dal mantenimento di adeguate condizioni igienico-sanitarie, ovvero del decoro delle aree di raccolta (assenza di rifiuti fuori dai cassonetti), della pulizia delle strade, nonché del controllo delle esalazioni, attraverso la corretta definizione della frequenza di raccolta e spazzamento e di lavaggio e sanificazione dei contenitori, tenuto conto delle peculiarità territoriali delle gestioni;
- c) dal mantenimento delle normali condizioni di erogazione del servizio, attraverso l'adozione di sistemi in grado di garantire la continuità del conferimento da parte dell'utente e il monitoraggio e controllo dei servizi non eseguiti puntualmente dal gestore, nonché l'attivazione dei servizi di Intervento e Pronto Intervento per la gestione delle segnalazioni relative a disservizi e a situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose;
- d) dalla fruibilità del servizio, in condizioni di sicurezza e accessibilità da parte di tutti gli utenti, senza discriminazioni per quelle categorie che necessitano di sistemi di conferimento particolari;
- e) dalla riduzione di fenomeni illeciti di abbandono dei rifiuti, anche mediante il ritiro di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi per gli utenti, salvo limitazioni finalizzate a non disincentivare gli utenti a conferire direttamente i propri rifiuti ingombranti presso i centri di raccolta, nel rispetto del principio "chi inquina paga";
- f) dal contenimento degli impatti sull'ambiente delle attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, mediante il potenziamento del riciclo a fronte di una raccolta differenziata di qualità.

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

3.5 Infine, allo scopo di preservare le efficienze già conseguite nelle gestioni più virtuose, nonché di anticipare il processo di convergenza verso il modello ottimale, si valuta di consentire ***all'ETC la possibilità di introdurre standard ulteriori o migliorativi rispetto a quelli definiti dall'Autorità.*** Più precisamente, si ritiene che, nella definizione degli interventi di miglioramento della qualità, l'ETC dovrà partire dalle risultanze di indagini di soddisfazione degli utenti del servizio, che si riflettono nel parametro  $\gamma_3$  previsto dal MTR, in ragione del fatto che in contesti con soddisfazione elevata, la percezione di benefici marginali derivanti dal conseguimento di livelli qualitativi migliorativi potrebbe risultare inferiore a quella dei relativi costi marginali.

**S.5 Si condivide l'adozione di un processo di convergenza verso il modello ottimale di riferimento secondo obblighi di miglioramento crescenti tra i diversi periodi regolatori?**

Sì, è fondamentale però che i criteri siano calibrati considerando i diversi livelli di partenza.

**S.6 Si ritiene che gli obiettivi indicati possano esaurire tutti gli aspetti del servizio di gestione dei rifiuti urbani sui quali impostare livelli di miglioramento della qualità contrattuale e tecnica?**

Per una valutazione è necessario capire gli effetti prodotti dai meccanismi regolatori.

**Approccio regolatorio**

3.8 In dettaglio, per il primo periodo regolatorio, l'Autorità è orientata a individuare un **set di obblighi di servizio minimo per tutte le gestioni** riguardante i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati alla **previsione di standard generali di qualità, differenziati per Schemi**. Al contempo, anche in considerazione della scarsa diffusione degli standard qualitativi specifici evidenziata dalla ricognizione e delle rilevanti misure organizzative che dovrebbero essere adottate in particolare dai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti coincidenti in prevalenza con i Comuni, come già anticipato, l'Autorità ritiene opportuno rinviare al secondo periodo regolatorio l'eventuale introduzione obbligatoria degli standard specifici, nonché la previsione dei relativi indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore.

3.9 L'introduzione delle misure regolatorie sopra prospettate può determinare un aumento dei costi sostenuti dal gestore. Al riguardo, **l'Autorità è orientata a valutare il riconoscimento degli eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento alla nuova disciplina della qualità**, tenuto anche conto della possibilità di calibrare efficacemente il vincolo alla crescita delle entrate tariffarie. Ai fini del riconoscimento di tali costi, **l'ETC dovrà evidenziare il livello di partenza effettivo della gestione (Schema regolatorio di riferimento), nonché individuare gli obiettivi di miglioramento qualitativo, declinando puntualmente gli obblighi di servizio e gli standard di qualità previsti dalla regolazione che si intendono conseguire, incrementali rispetto a quelli eventualmente già adottati nel contratto di affidamento o nella Carta della qualità del gestore medesimo.**

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

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

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

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

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

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

**S.7 Si condivide l'orientamento dell'Autorità di introdurre Schemi regolatori differenziati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nei singoli ambiti tariffari? In particolare, si ritiene opportuno modulare gli interventi in modo da favorire, nel tempo, la progressiva convergenza verso un livello di tutela degli utenti crescente e omogeneo?**

Si

**S.8 Si condivide l'ipotesi che sia l'ETC ad individuare il livello di partenza della gestione sulla base della previsione nella Carta della qualità e/o nel Contratto di servizio di specifici obblighi in materia di qualità contrattuale, continuità, regolarità, e sicurezza del servizio? Quali ulteriori variabili si ritiene possano essere prese in considerazione per individuare tale livello?**

Si condivide la ratio degli schemi regolatori ma visto lo stato degli ETC (EGATO non operativi, non istituiti, ecc) e che nella maggior parte dei casi sono i Comuni ad avere la funzione di ETC è difficile che riescano a

graduare i livelli di partenza soprattutto se non è presente una carta della qualità dei servizi. Inoltre i Comuni che svolgono direttamente i servizi o tramite prestatori d'opera non hanno neanche un capitolato di appalto con i criteri di erogazione dei servizi.

**S.9 Si ritengono adeguate le misure che l'Autorità sta valutando di prevedere allo scopo di preservare le efficienze qualitative già conseguite, valorizzando e incentivando i gestori più virtuosi, anche mediante l'adozione di meccanismi di regolazione reputazionale?**

Si, ma è necessario che le utenze siano a conoscenza delle indicazioni degli ETC per lo svolgimento del servizio e il rispetto da parte dei gestori. Le utenze spesso hanno una percezione diversa del servizio erogato rispetto agli obblighi contrattuali dei gestori.

**S.10 Si condivide l'orientamento dell'Autorità di rinviare al secondo periodo regolatorio, in particolare, l'introduzione di standard specifici, nonché la previsione dei relativi indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore?**

Si, è necessario un primo periodo di valutazione sia dello sviluppo dell'applicazione della regolazione, sia delle possibilità da parte dei gestori e ETC di attuare i miglioramenti previsti anche in base alle ricadute tariffarie.

**Descrizione degli Schemi regolatori**

3.13 Nello Schema I l'ETC potrà ricomprendere le gestioni con il divario più ampio tra il livello di partenza, in termini di prestazioni e standard minimi di qualità garantiti agli utenti e le misure regolatorie prospettate dall'Autorità nel presente documento. Con il duplice obiettivo di contenere l'incremento dei costi del servizio e al contempo assicurare il rafforzamento graduale della tutela degli utenti, l'Autorità, integrando quanto già disposto dal TITR, è orientata a prevedere per tutte le gestioni ricomprese in tale Schema esclusivamente **l'adozione del set di obblighi di servizio** - individuati nei successivi Capitoli 4 e 5 - **relativi alla qualità contrattuale e alla qualità tecnica** che, pur non comprendendo previsioni in materia di rilevazione delle interruzioni, favoriscano il controllo periodico del corretto svolgimento dei servizi.

3.14 Nello **Schema II** potranno essere comprese le **gestioni in cui risultino già adottati obblighi di servizio e livelli minimi di qualità in materia di qualità contrattuale**. Per tali gestioni, in aggiunta al set minimo di obblighi di servizio previsti per le gestioni che ricadono nello Schema I, l'Autorità valuta:

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

b) l'adozione di indicatori di qualità contrattuale e relativi standard generali, inerenti a:

- la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni;
- la gestione delle richieste di rettifica e il rimborso degli importi non dovuti;
- il ritiro dei rifiuti ingombranti;

c) l'introduzione di indicatori di qualità tecnica e relativi standard generali, che assicurino la qualità del servizio di Intervento del gestore in seguito a una segnalazione dell'utente per disservizi o per situazioni di pericolo o disagio all'ambiente o a persone o cose (servizio di Pronto Intervento);

3.15 Nello **Schema III** potranno ricadere le **gestioni in cui, nonostante non siano adottati obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali in materia di qualità contrattuale, risultino già introdotti obblighi in materia di qualità tecnica e in particolare di continuità, regolarità, e sicurezza del servizio**. Per tali gestioni l'Autorità sta valutando l'introduzione del medesimo set di obblighi di servizio e di indicatori individuato per le gestioni che ricadono nello Schema II, sebbene con la previsione di standard generali di qualità contrattuale meno stringenti, in considerazione della mancata adozione di previsioni in materia, e l'introduzione di ulteriori obblighi di servizio, indicatori e standard migliorativi di qualità tecnica.

3.16 Nello **Schema IV** potranno invece ricadere le gestioni più virtuose - in termini di prestazioni e relativi livelli di qualità garantiti agli utenti - per le quali l'Autorità prospetta l'introduzione di ulteriori obblighi regolatori. Nello specifico, **per tali gestioni, in aggiunta al set minimo di obblighi di servizio, indicatori e standard generali individuati negli Schemi II e III, l'Autorità è orientata a prevedere:**

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

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

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

Si, è fondamentale però che vengano correttamente e uniformemente definiti i livelli di partenza.

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

Si.

#### ***Soggetti obbligati alla disciplina della qualità***

3.20 Stante il quadro sopra delineato, al fine di favorire l'accesso alle prestazioni rese dai gestori, evitando al contempo incrementi tariffari rilevanti connessi all'adempimento in materia di qualità del servizio, l'Autorità, per gli **ambiti tariffari in cui non opera un gestore integrato**, sta valutando di **individuare quale soggetto obbligato all'attuazione della disciplina della qualità:**

- a) il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti<sup>24</sup> con riferimento ai profili di qualità contrattuale e in particolare agli obblighi relativi alla gestione dei reclami, delle richieste scritte di

informazioni, dei punti di contatto con l'utente, nonché quelli in materia di riscossione, rettifica delle somme richieste e rimborso degli importi non dovuti;

- b) il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, per quanto riguarda le prestazioni relative alla disciplina in materia di qualità tecnica del servizio e al ritiro dei rifiuti ingombranti che richiedono l'utilizzo di mezzi e know-how specifici, nell'esclusiva disponibilità del gestore che fornisce tale servizio. Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti ingombranti fosse affidata a un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sarà l'ETC a individuare il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione.

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

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

Si

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

Si

#### ***4 Obblighi, indicatori e standard di qualità contrattuale***

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

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

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

No.

### **Carta della qualità dei servizi**

#### **Analisi dati**

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

4.6 Date le premesse, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, l'Autorità sta valutando di prevedere l'obbligo di adozione di un'unica Carta della qualità dei servizi per gestione, approvata dall'ETC come parte integrante del Contratto di servizio. Tale Carta recante gli obblighi di servizio, gli eventuali indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC, in conformità a quanto disposto dal TITR in materia di contenuti informativi minimi che i gestori sono tenuti a garantire sui siti internet e nei documenti di riscossione, dovrà essere pubblicata sui siti web del gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, nonché del gestore del servizio di raccolta e trasporto.

4.7 In un'ottica di semplificazione, l'Autorità sta infatti valutando l'opportunità di esonerare dall'obbligo di pubblicazione del documento i gestori che svolgono unicamente l'attività di spazzamento delle strade.

4.8 Infine, allo scopo di incentivare il rispetto dell'obbligo di adozione, pubblicazione e aggiornamento della Carta della qualità, l'Autorità è orientata a considerare la mancata adozione della Carta come una specifica condizionalità per l'approvazione tariffaria nell'ambito delle misure che verranno definite in sede di aggiornamento del MTR.

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

Nel caso in cui la carta della qualità dei servizi non è presente, potrebbe non essere sufficiente il periodo transitorio per realizzarla. In particolare per gestori che operano su un bacino sovracomunale in assenza di EGATO.

È più che condivisibile esonerare i gestori che svolgono unicamente l'attività di spazzamento. Sarebbe opportuno valutare l'esonero anche in presenza di più gestori di attività di raccolta (ad esempio indifferenziato e differenziate, o addirittura più gestori che effettuano le raccolte differenziate). Di sicuro esonerare alcuni soggetti della filiera delle attività rende poi difficile qualificare il livello di partenza e dal punto di vista dell'utenza a volte è difficile distinguere i soggetti che svolgono le attività e valutare distintamente ad esempio il servizio di spazzamento da quello di raccolta.

### **Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni**

4.9 Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente o, per suo conto, un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, riferisca la non conformità del servizio prestato ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di servizio, ovvero su ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente. Diversamente, per richiesta scritta di informazioni si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale chiunque formuli una richiesta di informazioni in merito al servizio di gestione dei rifiuti urbani non inerente a un disservizio percepito.

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

a) ogni gestore adotti e renda disponibile una modulistica per l'invio del reclamo scritto che contenga le seguenti informazioni minime:

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

b) sia consentita la presentazione di un reclamo scritto anche senza l'impiego del modulo di cui alla precedente lettera a), purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo, l'oggetto e i dati necessari all'invio da parte del gestore della risposta motivata scritta;

c) sia consentita almeno una modalità di invio telematico del reclamo e delle richieste scritte di informazioni;

d) il gestore debba predisporre una risposta scritta da inviare all'utente contenente i seguenti contenuti informativi minimi: riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni; indicazione del nominativo e del ruolo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti; valutazione motivata della fondatezza o meno del reclamo; descrizione e tempi delle iniziative assunte o delle eventuali azioni correttive da attuare.

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

a) individuando due indicatori di qualità, uno per i reclami e uno per le richieste scritte di informazioni, quali: il **Tempo di risposta motivata ai reclami**, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata scritta, e il **Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni**, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta motivata scritta;

b) associando a entrambi gli indicatori uno **standard generale di qualità**, pari a **30 giorni lavorativi**, per una percentuale di **prestazioni erogate** compresa tra il **70% e il 90%**, differenziata e crescente in relazione allo Schema regolatorio di riferimento.

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

Si

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

Si

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

Si

#### Gestione dei punti di contatto con l’utente

4.14. Sul tema dei punti di contatto, il TITR prevede, tra gli obblighi di trasparenza tramite siti web e tra le informazioni dei documenti di riscossione, la pubblicazione dei recapiti telefonici, postali e di posta elettronica nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l’assistenza agli utenti.

4.15. Fermo restando quanto disposto dal TITR, sulla base degli elementi acquisiti, l’Autorità è orientata a garantire a tutti gli utenti l’accesso al servizio telefonico, valutando, in un’ottica di gradualità dell’intervento regolatorio, l’introduzione di indicatori e standard generali di qualità associati alle prestazioni di tale servizio.

4.16. Per quanto riguarda il servizio di sportello, si ritiene che l’attivazione esclusiva di sportelli web - pur rappresentando una soluzione efficace in termini di contenimento dei costi e di benefici per gli utenti (ad esempio, drastica riduzione dei tempi di attesa e semplificazione logistica) - possa presentare profili di criticità per alcune categorie di utenti più fragili.

4.17. Ciò premesso, in materia di **punti di contatto con l’utente**, si prospetta per tutte le gestioni:

- a) di introdurre **l’obbligo di attivazione di un numero verde gratuito** per le richieste di informazioni, nonché per la prenotazione del ritiro rifiuti ingombranti;
- b) di prevedere che il numero verde gratuito **debba almeno consentire all’utente** di prenotare il ritiro degli ingombranti, dei RAEE, nonché servizi di supporto all’autocompostaggio e al compostaggio di comunità e, più in generale, tutti i servizi a chiamata. Inoltre, tramite tale punto di contatto l’utente potrà ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

- *frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;*
- *elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;*
- *descrizione delle corrette modalità di conferimento;*
- *ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;*
- *ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e il riuso gestiti dall’affidatario o con esso convenzionati;*
- *corretta conduzione dell’autocompostaggio (con compostiere, in cumulo o con altre tecniche) e del compostaggio di comunità;*

- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

- a) garantendo il monitoraggio delle prestazioni associate al servizio telefonico, mediante l'introduzione dell'indicatore di qualità **Tempo di attesa per il servizio telefonico**, inteso come il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore;
- b) prevedendo l'obbligo di attivazione di almeno uno sportello fisico, dove l'utente possa presentare un reclamo o una richiesta di informazioni, la rettifica delle somme richieste, nonché prenotare il ritiro rifiuti ingombranti.

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

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

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

**S.20 Si condividono le misure prospettate per ciascuno Schema di riferimento in relazione alla gestione dei punti di contatto con l'utente? In particolare, si ritiene che tali misure siano state adeguatamente commisurate al livello di partenza della gestione?**

Si

**S.21 Si condividono gli obblighi informativi minimi che il gestore deve garantire all'utente mediante il servizio telefonico e lo sportello fisico (ove previsto)?**

Si, ma si potrebbero integrare con le informazioni legate ad esempio alla gestione dei contenitori nel caso di servizio di raccolta domiciliare.

**S.22 Si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali, la facoltà di scegliere il canale di comunicazione più adeguato alla specifica gestione tra lo sportello fisico e lo sportello web?**

Si, proprio per la specificità e disomogeneità del settore dei rifiuti è importante che a livello locale sia possibile definire il canale di comunicazione più idoneo.

**S.23 Si condivide l'introduzione dello standard generale di qualità Tempo di attesa per il servizio telefonico solo per le gestioni dello Schema IV?**

Si, la misurazione dei tempi di attesa, se non già avviata, è una procedura complessa da misurare e che già per le gestioni più virtuose può essere impattante.

**S.24 In generale, si condivide la quantificazione dello standard?**

**S.25 Si condivide la previsione del punto 4.20 di graduare le misure in relazione alla dimensione gestionale?**

Si, le "piccole" gestioni hanno bisogno di maggior tempo per organizzarsi. Un periodo transitorio più esteso per le piccole gestioni può anche tradursi in un incentivo alla realizzazione di gestioni pluricomunali anche soltanto per questa tipologia di attività.

***Rateizzazione e modalità di pagamento***

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

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

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

Si, ma si dovrebbe definire puntualmente cosa si intende per "qualora il documento di riscossione emesso superi notevolmente il valore dell'addebito medio riferito ai 3 anni precedenti" soprattutto alla luce delle ripercussioni conseguenti all'entrata in vigore del D Lgs 116/2020. Inoltre sarebbe necessario specificare quali importi devono essere considerati per le utenze che possono ricadere in più di una categoria di utenza e se considerare gli importi per il calcolo al netto di eventuali riduzioni/agevolazioni che nel triennio possono

subire variazioni in particolare per gli anni in cui sono riconosciute alle utenze riduzioni legate all'emergenza sanitaria COVID.

#### ***Richieste di rettifica e rimborso degli importi non dovuti***

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

4.27. Sulla base degli elementi acquisiti, l'Autorità è orientata a prevedere, per tutte le gestioni, oltre a quanto già disposto dal TITR, ***l'obbligo in capo al gestore*** dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti di adottare una procedura per la ***gestione delle relative richieste scritte di rettifica*** - fermo restando la facoltà dell'utente di richiedere la rettifica medesima anche attraverso i punti di contatto messi a disposizione dal gestore - nonché per la restituzione all'utente di eventuali somme non dovute.

4.28. Più nel dettaglio, per quanto riguarda i ***contenuti minimi*** della richiesta scritta e le modalità di trasmissione, si ritiene opportuno prospettare quanto già illustrato per i reclami al precedente punto 4.11. In relazione, invece, alla ***risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica***, si intende prevedere che il gestore delle tariffe indichi:

- a) il nominativo e il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti;
- b) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica;
- c) il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica;
- d) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffa puntuale.

4.29. Infine, qualora le verifiche effettuate dal gestore in seguito ad una richiesta di rettifica effettuata dall'utente evidenzino un credito a favore dell'utente, allo scopo di assicurare certezza nei tempi di pagamento a tutela di tutti gli utenti, indipendentemente dalle modalità di gestione del servizio, l'Autorità è altresì orientata a disporre che **la detrazione dell'importo erroneamente addebitato venga effettuata automaticamente dal gestore** - e, dunque, senza ulteriori richieste da parte dell'utente - nel primo documento di riscossione utile, ovvero, gratuitamente con bonifico bancario, assegno bancario, vaglia postale, contanti o nota di credito, nei casi in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nel documento di riscossione.

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

- a) introducendo l'indicatore ***Tempo di rimborso degli importi non dovuti***, ovvero il tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa a un documento di riscossione già pagato e la data di accredito/restituzione della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta;
- b) prospettando l'adozione di uno standard generale, associato a tale indicatore, con un ***livello minimo variabile tra 60 e 90 giorni lavorativi*** da garantire per una ***percentuale di prestazioni erogate***

*compresa tra il 70% e il 90%*, da definirsi in relazione allo Schema regolatorio di riferimento. Il livello qualitativo prospettato risulta più stringente di quanto previsto dall'attuale quadro normativo in materia di TARI tributo, con l'obiettivo di stimolare l'incremento dell'efficienza della prestazione, a beneficio di tutti gli utenti, indipendentemente dal regime tariffario applicato.

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

Si

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

Si, ma per esprimere una motivazione più circostanziata è necessario analizzare la gradualità dei livelli minimi richiesti da applicare agli specifici schemi regolatori.

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

Si

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

Per esprimere una motivazione più circostanziata è necessario analizzare la gradualità dei livelli minimi richiesti da applicare agli specifici schemi regolatori.

***Ritiro dei rifiuti ingombranti***

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

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

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

d) l'adozione di una procedura per la gestione delle richieste di ritiro dei rifiuti ingombranti, prevedendo che:

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

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

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

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

L'orientamento potrebbe anche essere diversificato e per le gestioni ricadenti negli schemi II, III e IV e nel caso di presenza di centri di raccolta prevedere la possibilità di effettuare il ritiro a domicilio a pagamento, salvo per le categorie più fragili, ed il conferimento ai centri di raccolta gratuito. In questo modo si incentiva il conferimento al centro di raccolta e si dà la possibilità ai gestori di ridurre le attività di raccolta a domicilio in modo da ridurre l'impatto in termini di costi.

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

Si ritiene che non si debbano imporre limiti alle richieste di ritiro degli ingombranti. Gli utenti non hanno necessità di ritiro degli ingombranti costante nel tempo e quindi le necessità delle utenze possono essere molto differenti anche su base annuale. Dapprima per le gestioni più virtuose, e successivamente per le altre,

si potrebbe introdurre un criterio minimo di monitoraggio dei conferimenti degli utenti per individuare ritiri anomali. Tale criterio potrebbe essere inoltre considerato come elemento premiante per i gestori.

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

Sì, ma si potrebbero valutare anche tempi più ridotti per evitare che gli utenti esponano i rifiuti, ad esempio a bordo strada, prima della data di ritiro concordata. Per le gestioni più virtuose potrebbe essere introdotto un criterio premiante riferito al monitoraggio delle esposizioni a bordo strada da parte degli utenti, con eventuale penalità da applicare agli utenti.

## **5. Obblighi, indicatori e standard di qualità tecnica**

5.1 Nel presente Capitolo si illustrano gli orientamenti dell'Autorità in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani per gli aspetti che hanno impatto direttamente sul singolo utente, come la continuità, la sicurezza e la regolarità nell'erogazione del servizio medesimo.

5.4 Per sicurezza del servizio, in mancanza di prescrizioni specifiche, ci si può convenzionalmente riferire alla gestione delle variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio, tali da recare pericolo o disagio all'ambiente, alle persone o alle cose

### **Analisi dati**

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

5.6 Stante il quadro settoriale sopra delineato, l'Autorità ritiene opportuno disciplinare gli aspetti di qualità tecnica, quali la continuità, la regolarità, e la sicurezza del servizio, che hanno impatto direttamente sull'utente, mediante l'individuazione di opportuni **obblighi di servizio** a cui associare indicatori e standard generali di qualità.

5.7 In particolare, nel presente provvedimento, sulla base degli elementi acquisiti nell'ambito della ricognizione, l'Autorità è orientata a concentrare l'attenzione sulla definizione di interruzione del servizio e dei primi indicatori per il relativo monitoraggio.

5.8 Al riguardo si evidenzia come, a differenza di altri settori regolati, dove l'interruzione del servizio anche di breve durata può generare un disservizio all'utente, nel settore dei rifiuti la definizione di interruzione è necessariamente legata oltre che alla durata dell'interruzione medesima anche alla possibilità di recuperare entro un congruo intervallo di tempo il servizio non effettuato senza arrecare disagi all'utente.

5.9 Ciò premesso, l'Autorità è orientata a **intendere come interruzione un servizio non effettuato puntualmente e recuperato oltre un tempo massimo ammissibile** (definito di seguito: tempo di recupero), individuato in modo tale da non creare un disservizio all'utente e conseguentemente differenziato in relazione ai diversi fattori che possono influenzarlo quali, in particolare:

- a. il modello di raccolta adottato (stradale/di prossimità vs domiciliare);
- b. la densità abitativa;
- c. la stagionalità del servizio (con particolare riferimento all'affluenza turistica);
- d. la morfologia del territorio (zona montuosa vs pianeggiante).

5.10 A titolo esemplificativo, può essere utile in questa sede rammentare che, in presenza di raccolta stradale o di prossimità, la velocità con cui viene raggiunto il livello di saturazione dei contenitori nel caso di mancato svolgimento del servizio da parte del gestore può essere condizionata da diverse variabili, come: il dimensionamento del sistema di raccolta rispetto alla domanda di conferimento, la prevedibilità delle fluttuazioni di tale domanda, la stagionalità, la resilienza del sistema - intesa come la tempestività con cui il modello di organizzazione è in grado di reagire a eventuali variazioni delle condizioni di erogazione del servizio - e la densità abitativa dell'area. In particolare, maggiore è la popolazione residente in una determinata area, maggiore è la velocità con cui il volume dei contenitori raggiunge il limite massimo; conseguentemente, minore è il tempo a disposizione per recuperare il servizio non effettuato e così evitare l'interruzione. Analogamente, in alcuni periodi dell'anno, caratterizzati per esempio da una maggiore affluenza turistica, l'aumento della quantità di rifiuti mediamente conferita rende necessario l'incremento della frequenza di raccolta, ovvero tempi di recupero del servizio non effettuato più stringenti.

5.11 Nel caso di raccolta domiciliare, diversamente, il mancato passaggio secondo programma può generare, tra l'altro, un problema di decoro urbano e di cattivi odori (in particolare, nei mesi estivi e per alcune frazioni merceologiche di rifiuti, come l'organico) - per effetto della prolungata esposizione dei sacchetti/mastelli - in particolare nei contesti caratterizzati da elevata densità abitativa o in determinati periodi dell'anno nelle realtà a vocazione turistica.

5.12 Per quanto riguarda la morfologia del territorio, invece, si evidenzia che nelle aree montuose i tempi di recupero del servizio non effettuato potrebbero essere più lunghi, in ragione dell'isolamento e della dispersione abitativa di tali aree, nonché dello stato della rete stradale, in genere poco sviluppata rispetto a contesti più densamente abitati.

5.13 Infine, nella valutazione della continuità e della regolarità del servizio, analogamente a quanto fatto per gli altri settori regolati, si terrà conto anche di eventuali cause di forza maggiore, tra cui potrebbero - a titolo non esaustivo - annoverarsi gli atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, nonché cause esterne, ovvero cause provocate da terzi (ad esempio, manifestazioni).

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

Si, ma si possono verificare criticità nel servizio all'utenza anche in seguito a fattori non direttamente legati all'interruzione del servizio da parte del gestore. È necessario perimetrare bene cosa si intende per interruzione, ad esempio in caso di sciopero degli operatori o altri elementi di forza maggiore che non dipendono direttamente dal gestore.

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

Si

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

I disservizi di maggiore entità (ad esempio intere strade o aree) possono essere recuperati nell'arco della giornata. Per i servizi domiciliari il disservizio potrebbe essere recuperato entro le 24 ore. Per un servizio di prossimità o stradale potrebbe essere recuperato nella giornata seguente in base alla tipologia di disservizio.

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

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

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

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

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

- c. l'introduzione dell'indicatore di regolarità "Rapporto tra i servizi di raccolta stradale/di prossimità espletati puntualmente e i servizi programmati", a cui associare un valore minimo compreso tra il **70% e il 90%**, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.

5.16 Nel caso di gestori che effettuano la **raccolta domiciliare in ambiti ricompresi negli Schemi III e IV**, in **aggiunta** all'obbligo di predisporre un Programma delle attività di raccolta, di cui al punto 5.14, l'Autorità sta valutando l'introduzione dell'indicatore di regolarità "Rapporto tra i servizi di raccolta domiciliare espletati puntualmente e i servizi programmati", a cui associare un valore minimo compreso tra il **70% e il 90%**, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.

5.17 Infine, esclusivamente **per le gestioni più virtuose ricadenti nello Schema IV**, in cui viene effettuata la **raccolta stradale/di prossimità**, si prospetta:

- a. l'introduzione dell'indicatore "Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta stradale/di prossimità", inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal **momento in cui si verifica l'interruzione del servizio di raccolta al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto**;
- b. l'adozione per tale indicatore di uno **standard generale di qualità, pari a 24 ore**, per una percentuale di prestazioni compresa tra il **70% e il 90%**, da definire in esito alla consultazione;
- c. **l'obbligo di registrazione del numero di interruzioni del servizio di raccolta**.

5.18 Diversamente, per quanto riguarda le **gestioni del IV Schema in cui viene effettuata la raccolta domiciliare dei rifiuti**, l'Autorità è orientata ad affiancare **l'obbligo di registrazione delle interruzioni alla previsione dell'indicatore "Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta domiciliare"** inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal momento in cui si verifica l'interruzione del servizio di raccolta al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, a cui associare uno **standard generale di qualità, pari a 12 ore**, per una percentuale di prestazioni compresa tra il **70% e il 90%** da definirsi in esito alla consultazione.

#### **Continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade**

5.19 Per quanto riguarda il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, l'Autorità è orientata a introdurre per tutte le gestioni l'obbligo di predisporre un **Programma dell'attività di spazzamento e lavaggio**, analogamente a quanto indicato per l'attività di raccolta.

5.20 In aggiunta a quanto prospettato nel precedente punto, si propone di prevedere **per le sole gestioni ricomprese negli Schemi III e IV** l'introduzione dell'indicatore di regolarità "Rapporto tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade espletati puntualmente e i servizi programmati", a cui associare un valore minimo compreso tra il **70% e il 90%**, da definirsi in esito alla consultazione e in considerazione dello Schema regolatorio di riferimento della gestione.

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

- a. l'adozione dell'indicatore "Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio", inteso come il tempo, espresso in ore, intercorrente dal momento in cui si verifica l'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto, a cui associare

uno **standard generale di qualità, pari a 24 ore**, per una percentuale di prestazioni compresa tra il **70% e il 90%**. I valori esatti saranno definiti in esito alla consultazione;

b. la **registrazione del numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio**.

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

Si

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

Si, ma sembra riduttiva la quantificazione dell'indicatore come misura del rapporto tra servizi espletati e programmati. I servizi espletati possono essere di vario "livello". Sarebbe funzionale associare agli indicatori alcuni elementi progettuali della rete di raccolta quali ad esempio per le raccolte stradali e di prossimità le volumetrie "ridondanti" distribuite sul territorio e per le raccolte domiciliari le frequenze di prelievo in relazione alle utenze servite e rifiuti conferiti. Tali elementi potrebbero essere considerati premianti per i gestori anche in riferimento ai livelli di costo sostenuti e correlati ai criteri del MTR per la definizione del limite alle entrate tariffarie.

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

L'ETC in quanto soggetto che deve definire insieme al gestore le modalità di svolgimento del servizio. Soggetti diversi dall'ETC possono non essere in grado, o trovare difficoltà, ad inquadrare le attività svolte dal gestore secondo i criteri definiti dall'ETC stesso.

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

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

Solitamente è considerato il gestore il soggetto responsabile, qualunque sia la causa di interruzione e/o discontinuità di servizio

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

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

Si, anche in questo caso non ridurrei l'indicatore alla misura del rapporto tra servizi espletati e programmati. I servizi espletati possono essere di vario "livello". Vedi S38

## Sicurezza del servizio

5.22 Come già anticipato, negli altri settori generalmente la regolazione della sicurezza del servizio è finalizzata a **limitare e gestire**, per quanto possibile, disservizi o situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose, attraverso misure che devono essere adottate dai gestori a livello preventivo e/o correttivo, cioè in quest'ultimo caso quando il disservizio o l'incidente è già avvenuto.

5.23 Nel settore dei rifiuti urbani, le principali misure a carattere preventivo desumibili dalle Carte della qualità e dai Contratti di servizio analizzate in occasione delle raccolte dati possono individuarsi ad esempio nella prevenzione dell'abbandono di rifiuti, tramite campagne informative e di sensibilizzazione, ovvero nell'erogazione senza oneri aggiuntivi e con tempistiche certe e contenute del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti. Potrebbero rientrare nella medesima categoria di misure anche la manutenzione preventiva e il controllo periodico del corretto funzionamento delle attrezzature della raccolta, nonché la previsione di una frequenza di espletamento dei servizi coerente con il ciclo di conferimento da parte dell'utente e il lavaggio periodico dei contenitori della raccolta.

5.24 Per quanto riguarda invece le **misure correttive**, la ricognizione ha evidenziato che ineriscono prevalentemente agli interventi per disservizi segnalati dall'utente, nonché al servizio di Pronto Intervento, seppur scarsamente diffuso. Costituiscono comunemente ipotesi di disservizio le disfunzioni nelle normali condizioni di erogazione delle prestazioni che, benché non determinino interruzioni nel servizio medesimo e pericoli o danni all'ambiente, persone o cose, richiedono l'intervento del gestore sul luogo della segnalazione seppur in tempi meno stringenti rispetto a una situazione di pericolo ed emergenza.

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

a. le segnalazioni per disservizi (servizio di Intervento), che a titolo esemplificativo e non esaustivo potrebbero includere:

- gli interventi effettuati su segnalazione dell'utente per ripristinare la funzionalità dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità, qualora gli stessi pregiudichino il conferimento da parte dell'utente o siano maleodoranti;
- il non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio delle strade da parte del gestore, laddove l'espletamento del servizio non risulti conforme agli standard contrattuali di pulizia e decoro;
- la rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi di piccola taglia, che non costituiscono impedimento alla normale viabilità;

b) le segnalazioni per situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, persone o cose (servizio di Pronto Intervento) per le quali è necessario un intervento tempestivo da parte del gestore del servizio. Una delle casistiche che l'Autorità ritiene vada ricompresa nel servizio di Pronto Intervento è la rimozione dei rifiuti abbandonati di grandi dimensioni pericolosi e non. Si evidenzia al riguardo che anche un rifiuto abbandonato non pericoloso di grandi dimensioni (quale, per esempio, un materasso) può presentare profili di criticità in tema di sicurezza, laddove ostacoli la normale viabilità ovvero generi situazioni di degrado o cattive condizioni igienico-sanitarie. Tuttavia, in tali circostanze si ritiene ammissibile un tempo di intervento per la sua rimozione meno stringente rispetto a un rifiuto abbandonato classificato come pericoloso o che costituisca ostacolo alla viabilità.

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

- a. la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, con tempi di intervento differenziati in relazione alle condizioni della viabilità; tale attività potrebbe conseguentemente essere inclusa nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, come definito ai sensi del MTR;
- b. l'errato posizionamento o il rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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

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

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

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

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

- a. ***2-3 giorni lavorativi*** per segnalazioni riguardanti *guasti o malfunzionamenti dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità che impediscano le operazioni di conferimento da parte dell'utente;*
- b. ***3-5 giorni lavorativi*** per segnalazioni riguardanti: *contenitori maleodoranti; controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità nei casi in cui non risultino sospese le operazioni di conferimento; rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi di piccola taglia che non costituiscono impedimento alla normale viabilità; non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio delle strade rispetto agli standard contrattuali di pulizia e decoro.*

5.30 Per quanto riguarda l'indicatore **Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento**, l'Autorità sta valutando di fissare - per un numero di prestazioni compreso tra l'**80% e il 90%**, da definirsi in relazione allo Schema regolatorio di riferimento - uno standard di qualità pari a:

- a. **2 ore per la rimozione** dei rifiuti stradali in seguito a incidenti o di rifiuti abbandonati, nonché per segnalazioni inerenti all'errato posizionamento o al rovesciamento dei cassonetti della raccolta e/o dei cestini, laddove costituiscano impedimento alla normale viabilità;
- b. **1 giorno lavorativo** per le altre casistiche ricomprese nel servizio di Pronto Intervento che non rappresentino ostacolo alla normale viabilità.

5.31 Infine, con particolare riferimento all'**accessibilità al servizio di Pronto Intervento**, prospettata per 24 ore su 24, l'Autorità sta valutando di graduare ulteriormente tale obbligo in ragione delle dimensioni degli ambiti tariffari, prevedendo eventuali **riduzioni dell'orario** della disponibilità del servizio telefonico di Pronto Intervento **per le gestioni inferiori alla soglia di 5.000 abitanti residenti**.

**S.44 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di sicurezza del servizio? In particolare, si condivide la distinzione tra misure correttive e preventive prospettata dall'Autorità e, in caso di risposta affermativa, quali ulteriori misure si ritiene debbano essere adottate?**

**S.45 Nello specifico, si condivide l'orientamento di prevedere un unico numero verde sia per i disservizi, sia per il Pronto Intervento?**

**S.46 Si condividono le casistiche che l'Autorità valuta di ricomprendere tra i disservizi e nel Pronto Intervento? Quali ulteriori casistiche/segnalazioni si ritiene debbano essere tenute in considerazione?**

**S.47 Si condividono le misure regolatorie che l'Autorità è orientata a introdurre per ciascuno Schema regolatorio?**

**S.48 Si condivide la quantificazione degli standard associati agli indicatori Tempo di intervento da segnalazione dell'utente per disservizi e Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento?**

**S.49 Si ritiene che vi siano ulteriori casistiche rispetto alle quali differenziare tali standard?**

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

## 6. Obblighi di registrazione e comunicazione all’Autorità

6.1 A completamento delle proposte illustrate nel presente documento, al fine di monitorare l’effettiva performance conseguita dal gestore e verificare la compliance regolatoria, l’Autorità è orientata a introdurre **obblighi di registrazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità contrattuale e tecnica e connessi obblighi di comunicazione all’Autorità**. Inoltre, tali obblighi consentiranno di acquisire informazioni utili per l’aggiornamento della regolazione in materia.

6.2 La registrazione e la successiva comunicazione dei dati dovrà essere effettuata nel rispetto di modalità predefinite, che verranno meglio dettagliate nel secondo documento per la consultazione, a partire dal termine del periodo transitorio. In generale, allo scopo di consentire l’effettuazione di eventuali controlli finalizzati all’accertamento della veridicità dei dati comunicati e del rispetto delle prescrizioni regolatorie, l’Autorità sta valutando di prevedere in capo al gestore l’obbligo di predisporre un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. La comunicazione, anche in forma sintetica, dei dati registrati all’Autorità verrà effettuata mediante un’apposita raccolta dati, con cadenza annuale.

6.3 Inoltre, in considerazione della presenza di affidamenti parcellizzati di singole attività riconducibili ad uno dei segmenti del ciclo di gestione dei rifiuti urbani e conseguentemente dell’elevato numero di gestori, **l’Autorità è orientata a coinvolgere l’ETC nel processo di validazione dei dati registrati dal gestore** - finalizzato alla verifica della completezza, della coerenza e della congruità dei dati registrati con le informazioni in suo possesso - valutando, in analogia a quanto già previsto per la trasmissione del Piano Economico Finanziario (PEF) nell’ambito del MTR, che **la comunicazione all’Autorità sia effettuata dall’ETC stesso per tutti i soggetti obbligati che operano nel medesimo ambito tariffario.**

6.4 Infine, per le gestioni ricomprese nel **I Schema**, per le quali è prospettata l’introduzione del set di obblighi di servizio in materia di qualità contrattuale e tecnica, e non anche di indicatori e standard di qualità, l’Autorità è orientata a prevedere che l’ETC trasmetta una Relazione, predisposta dal gestore e firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto di tali obblighi.

6.5 Laddove inoltre l’ETC risulti identificabile con il gestore, analogamente a quanto già previsto nell’ambito del MTR per la validazione del PEF, la procedura di validazione potrà essere svolta da un soggetto, che può esser inteso come una specifica struttura o un’unità organizzativa, nell’ambito dell’Ente medesimo o identificabile in un’altra amministrazione territoriale, dotato di adeguati profili di terzietà rispetto all’attività gestionale, al fine di evitare sovrapposizioni tra chi è investito della responsabilità di dichiarare la veridicità dei dati da considerare, ossia il responsabile dell’attività gestionale, e chi è chiamato a validarli.

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

Si

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

Si, ma considerare sempre lo stato degli ETC: vedi Comuni non dotati di adeguata struttura tecnica

## 7. Meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio

7.1 L'Autorità è orientata a introdurre **meccanismi di premi e penalità** volti, da una parte, a valorizzare lo stato di efficienza già conseguito da alcuni gestori e, dall'altra, a incentivare i miglioramenti delle performance di qualità anche dei gestori meno virtuosi, collegando, ad esempio, l'acquisizione dei premi al conseguimento di puntuali obiettivi che saranno definiti dall'Autorità.

7.2 Tali meccanismi saranno sviluppati secondo una logica volta a diversificare l'attribuzione dei premi (e delle eventuali penali), considerando lo Schema regolatorio di riferimento. In tal senso, come esposto nel seguito, si prospetta di coinvolgere gli ETC nella verifica della sussistenza delle condizioni per l'accesso alle premialità e nella scelta dei meccanismi incentivanti da attivare.

7.3 In particolare, per quanto riguarda il **riconoscimento dei premi**, che dovrà comunque tenere conto anche del livello di efficienza del gestore, si prospetta di consentirne la richiesta:

- a. *a tutti i gestori, sulla base di obiettivi di miglioramento dei livelli prestazionali*, ad esempio, in caso di adozione di uno Schema regolatorio migliorativo rispetto a quello automaticamente applicabile al proprio ambito tariffario;
- b. *ai gestori più virtuosi, già ricadenti nello Schema IV*, anche in relazione a obiettivi di mantenimento dei livelli prestazionali di qualità.

7.4 L'Autorità è altresì orientata a prevedere che **l'accesso ai meccanismi premianti non sia consentito ai gestori che richiedono il riconoscimento dei costi operativi previsionali per l'attuazione della nuova disciplina della qualità del servizio.**

7.5 In linea generale, in considerazione dell'estrema frammentarietà e delle forti disomogeneità territoriali che caratterizzano il settore, l'Autorità è comunque orientata a coinvolgere gli ETC anche nel processo di selezione e approvazione dei meccanismi premianti, tenuto conto delle loro maggiori informazioni sui contesti di competenza e, in particolare, sulla willingness to pay degli utenti per i miglioramenti di qualità del servizio.

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

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

7.7 Per quanto riguarda invece la **copertura degli oneri** relativi all'attivazione di tali meccanismi alcuni stakeholder hanno suggerito la possibilità di introdurre un sistema di perequazione nazionale o per macroarea in relazione all'attività di spazzamento, tenuto conto che i beneficiari degli eventuali miglioramenti di qualità di tale servizio non sono solo gli utenti che pagano la TARI nello specifico ambito tariffario, bensì anche ulteriori cittadini provenienti da ambiti tariffari diversi (per esempio, turisti e pendolari). In alternativa, è stato suggerito di individuare componenti premiali/penalizzanti nell'ambito dei

meccanismi già previsti dal MTR, come ad esempio attraverso il fattore di sharing applicato ai ricavi CONAI, in funzione sia del raggiungimento degli standard di qualità, sia del costo medio del gestore oppure impiegando il **coefficiente QL**.

7.8 Al fine di favorire il contenimento dei costi per l'utente, l'Autorità sta inoltre ipotizzando, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'**introduzione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale**, volto a incentivare il miglioramento della qualità in tutti gli ambiti territoriali. In tal senso, si prevede di istituire un apposito conto per la promozione della qualità nel servizio di gestione dei rifiuti presso la Cassa per i servizi energetici e ambiente (CSEA).

7.9 Alla stregua delle premialità, l'Autorità sta valutando altresì l'**introduzione di meccanismi di penali** che potrebbero essere attivate ad esempio **in caso di prestazioni del gestore inferiori ai livelli minimi** previsti dalla regolazione o **in caso di inadempienza del gestore a obblighi ulteriori stabiliti dall'ETC** rispetto a quelli regolatori. *Le penali applicate al gestore non potrebbero, comunque, in nessun caso essere poste a carico degli utenti, ma dovrebbero essere decurtate dai costi riconosciuti.*

**7.10 Si precisa infine che, in considerazione dei temi trattati, si rinvia la trattazione della quantificazione dei premi e delle modalità di finanziamento dei meccanismi prospettati nell'ambito del procedimento per l'aggiornamento del MTR, al fine di garantire la coerenza con i criteri di riconoscimento dei costi efficienti.**

**S.53 Si condivide l'introduzione di un meccanismo incentivante di tipo premiale a partire dal primo periodo regolatorio? Quali ulteriori proposte si ritengono percorribili ai fini dell'incentivazione della qualità?**

**S.54 Si condividono le proposte avanzate dall'Autorità con riguardo ai meccanismi incentivanti e in particolare alle condizioni di ammissibilità ai meccanismi premianti?**

**S.55 Si condivide quanto prospettato dall'Autorità in relazione al finanziamento dei meccanismi incentivanti? In particolare, si ritiene compatibile con i principi di contabilità pubblica il meccanismo di finanziamento dei premi prospettato mediante la CSEA? Quali strumenti si ritengono altrimenti implementabili?**

**S.56 Si condivide il coinvolgimento dell'ETC nella verifica della sussistenza delle condizioni per l'accesso ai meccanismi incentivanti e nella selezione e quantificazione degli stessi?**

Si, ma considerare sempre lo stato degli ETC.

**S.57 Si ritiene opportuno segnalare altri aspetti in relazione ai quali potrebbero essere attivati i meccanismi incentivanti?**

Si potrebbero considerare anche aspetti non direttamente legati alla gestione specifica dei rifiuti ma a fattori e pratiche utilizzate nel processo di gestione dei rifiuti, quali ad esempio le emissioni in atmosfera (utilizzo di mezzi meno inquinanti), corretta gestione delle procedure, adempimento degli obblighi normativi e regolatori, ecc

**S.58 Si ritiene opportuna l'introduzione di meccanismi di penali a partire già dal primo periodo regolatorio?**

**ALLEGATO 1 – Sintesi delle misure regolatorie**
*Set di obblighi di servizio in materia di qualità contrattuale*

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

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

*Set di obblighi di servizio in materia di qualità tecnica*

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

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

*Set di indicatori e relativi livelli minimi prestazionali*

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

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

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

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