

Qualità del servizio rifiuti, in consultazione il documento ARERA con i primi orientamenti

MILANO - ARERA ha pubblicato il documento di consultazione 72/2021 contenente i “Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”.

Come si legge nella scheda tecnica allegata al documento, Arera intende con questa consultazione illustrare i propri orientamenti iniziali nella regolazione di alcuni profili relativi alla qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

L'intervento regolatorio riguarda dunque:

- la **qualità contrattuale** che, in analogia con gli altri settori regolati, attiene le prestazioni rese dal gestore generalmente su richiesta dell'utente, cioè le modalità e le procedure per la gestione dei reclami, delle richieste di rettifica e rimborso degli importi erroneamente addebitati, delle richieste di informazioni, la gestione dei punti di contatto con l'utente, il ritiro dei rifiuti ingombranti, la gestione del servizio di riscossione;
- la **qualità tecnica** delle prestazioni erogate agli utenti con la previsione di obblighi di servizio e standard volti a favorire la continuità nell'erogazione del servizio (limitazione delle interruzioni), la regolarità nell'erogazione del servizio (rispetto del programma dei passaggi della raccolta e dello spazzamento delle strade), la sicurezza (misure volte a limitare e gestire gli effetti dei disservizi o di situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose).

In sintesi, l'Autorità per **garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale** e per **favorire la progressiva convergenza delle diverse realtà territoriali verso un modello ottimale di gestione**, prospetta

l'adozione di un **approccio graduale e asimmetrico** che tenga conto dell'eterogeneità del settore (caratterizzato da significative differenze tra le macro-aree del Paese in termini di prestazioni garantite agli utenti), **prevedendo per tutte le gestioni l'obbligo di pubblicazione e adozione della Carta della qualità dei servizi** che riporta:

a) un **set di obblighi di servizio**, definito dall'Autorità, valido per tutte le gestioni;

b) **indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati** sulla base del livello di partenza delle gestioni;

c) **ulteriori obblighi di servizio e standard migliorativi introdotti** dall'Ente territorialmente competente(ETC).

Al fine di favorire **l'adozione e il rispetto degli obblighi e degli standard prospettati**, il documento introduce altresì:

a) **meccanismi incentivanti** in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, offrendo agli utenti livelli prestazionali dei servizi migliorativi rispetto a quanto stabilito dalla regolazione in materia;

b) **obblighi di registrazione dei dati relativi alle performance** effettivamente conseguite dal gestore, e di connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, al fine di consentire il monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e, più in generale, la verifica della compliance regolatoria.

Il termine per l'invio delle osservazioni è il prossimo 2 aprile.