Rifiuti urbani: al via dal 2023 i nuovi standard di qualità Arera

Nuovi standard in arrivo per il servizio pubblico di gestione dei **rifiuti urbani**. Partiranno dal **primo gennaio del prossimo anno** gli obblighi di **qualità contrattuale e tecnica** messi a punto dall'autorità di regolazione **Arera**. ai sensi del **testo unico** adottato lo scorso 18 gennaio. Il settore dei rifiuti urbani, sottolinea il regolatore nella delibera, appare come "**fortemente eterogeneo**, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti" oltre che da "una scarsa ottemperanza all'obbligo di adozione della Carta della qualità e da un'esigua implementazione di indicatori di qualità contrattuale e/o tecnica". L'obiettivo dei nuovi standard, fa sapere l'authority, è quello di **migliorare ed omogeneizzare il servizio** a livello nazionale, colmando i gap territoriali attraverso l'applicazione di "princìpi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica". **Entro il prossimo 31 marzo** gli enti territorialmente competenti **dovranno scegliere** uno dei quattro **schemi regolatori** previsti dal testo unico, in base al livello di servizio effettivo di partenza, "individuando i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025".

I principali obblighi legati alla **qualità contrattuale**, spiega Arera, riguarderanno la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, dei **reclami**, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati. Le nuove regole riguarderanno anche le modalità e la periodicità di pagamento, la rateizzazione e il rimborso degli importi non dovuti, il ritiro dei rifiuti su chiamata o la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per quanto riguarda, invece, la **qualità tecnica**, saranno previsti obblighi e standard relativi alla continuità, **alla regolarità e alla sicurezza del servizio**. I dati di qualità, sia tecnica che contrattuale, **dovranno essere pubblicati** dai gestori nei propri siti internet e potranno essere oggetto di pubblicazione su web anche da parte di Arera per consentire ai cittadini la verifica delle prestazioni nei propri territori e la comparazione con altre realtà.

Per i profili di qualità contrattuale, chiarisce l'authority, in caso di servizio non integrato **il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto**

con gli utenti (fatta eccezione per il ritiro dei rifiuti su chiamata, per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per la segnalazione dei disservizi, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, come nel caso dei reclami). L'ente territorialmente competente **può derogare** a tale regola generale "in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni)" individuando quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale **"il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade".**

(Riciclanews.it)