

## **DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022**

**15/2022/R/RIF**

### **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

## **L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Nella 1188<sup>a</sup> riunione del 18 gennaio 2022

### **VISTI:**

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 (di seguito: direttiva 2018/851/UE), che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 (di seguito: direttiva 2018/852/UE), che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), come successivamente modificata e integrata, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- la legge 27 luglio 2000, n. 212, recante: “Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente”;
- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” (di seguito: decreto legislativo 267/00);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07), recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)”;
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147 (di seguito: legge 147/13), recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17), recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- il decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19” (di seguito: decreto-legge 41/2021), convertito nella legge 21 maggio 2021, n. 69;

- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: “Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: decreto legislativo 152/06);
- il decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, della legge 14 settembre 2011, n. 148 (recante “Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo”) e, in particolare, l'articolo 3-bis;
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante “Codice dei contratti pubblici”, (di seguito: Codice dei contratti pubblici);
- il decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio” (di seguito: decreto legislativo 116/20);
- il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158 recante “Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”;
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 13 febbraio 2014 (di seguito: DM 13 febbraio 2014), recante “Criteri ambientali minimi per «Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani» (...)”;
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze 20 aprile 2017, recante “Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”;
- decreto del Ministro dell'Interno 24 dicembre 2021 recante “Differimento del termine per la deliberazione del bilancio di previsione 2022/2024 degli enti locali”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi per l'erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A, recante “Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”, e, in particolare, l'Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF recante “Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del

servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati” (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF);

- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: deliberazione 242/2019/A), recante “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 333/2019/A (di seguito: deliberazione 333/2019/A), recante “Istituzione di un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie Locali in materia di ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati”;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- deliberazione dell’Autorità 17 marzo 2020, 71/2020/A, recante “Protocollo d’intesa tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Ente Nazionale Italiano di Unificazione”;
- la deliberazione dell’Autorità 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante “Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 493/2020/R/RIF, recante “Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l’anno 2021”;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2021, 138/2021/R/RIF, recante “Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)”;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)”;
- la deliberazione dell’Autorità 14 dicembre 2021, 571/2021/R/COM, recante “Avvio di procedimento per l’aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato” (di seguito: delibera 571/2021/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF, recante “Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” (di seguito: documento per la consultazione 72/2021/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/RIF, recante “Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione

dei rifiuti urbani - Orientamenti finali” (di seguito: documento per la consultazione 422/2021/R/RIF);

- il documento per la consultazione dell’Autorità 29 ottobre 2021, 465/2021/A, recante: “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente” (di seguito: documento per la consultazione 465/2021/A);
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 10 ottobre 2019, 3/DRIF/2019, recante: “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF” (di seguito: determina 3/DRIF/2019);
- la determinazione della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati 18 dicembre 2019, 4/DRIF/2019, recante: “Adempimenti di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF” (di seguito: determina 4/DRIF/2019)”.

#### CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- in particolare, l’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l’Autorità:
  - *“eman[i] le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente (...)”* (lettera h);
  - *“controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”* (lettera g);
  - *“verific[hi] la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l’erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari”* (lettera n);

- *“pubblicizz[i] e diffond[a] la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali”* (lettera l);
- *valut[i] reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37* (lettera m);
- *controll[i] che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verific[hi] il rispetto* (lettera p);
- per lo svolgimento delle funzioni di cui ai precedenti punti, l’articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, dispone che l’Autorità, richieda, ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività; l’articolo 2, comma 22, della medesima legge stabilisce inoltre che le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all’Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle relative funzioni;
- l’articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede altresì che *“le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”*;
- l’articolo 1, comma 527, della legge 205/17 *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull’intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l’adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea”* ha assegnato all’Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*;
- la predetta disposizione, con riferimento particolare ai profili oggetto del presente provvedimento, espressamente contempla tra le funzioni dell’Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani anche:
  - la *“definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi”* (lettera b);
  - la *“diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza”* (lettera c).

**CONSIDERATO, POI, CHE:**

- il decreto legislativo 116/20 (di attuazione della direttiva 2018/851/UE) ha introdotto, tra l'altro, modifiche alla disciplina dei rifiuti urbani e dei loro assimilati, intervenendo in particolare sugli articoli 183 "Definizioni", 198 "Competenze dei comuni" e 238 "Tariffa per la gestione dei rifiuti urbani" del decreto legislativo 152/06. Nello specifico, con le richiamate previsioni normative:
  - è stata confermata la natura di "rifiuti urbani" dei rifiuti, indifferenziati e da raccolta differenziata, provenienti dalle utenze domestiche;
  - si è inciso sulla qualificazione dei rifiuti prodotti da fonti diverse, cioè dalle utenze non domestiche, prevedendo espressamente per una frazione di tali rifiuti, la qualifica di "urbani" (non più attribuita in virtù di un'assimilazione disciplinata dai Comuni, ma derivante dalle caratteristiche del rifiuto, e più precisamente dalla loro natura e composizione e dalla attività di provenienza);
  - è stata disciplinata espressamente la facoltà delle utenze non domestiche di non avvalersi del servizio pubblico, stabilendosi che tali utenze *"possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi"* e che *"tali rifiuti sono computati ai fini del raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio dei rifiuti urbani"*;
  - si è previsto che le utenze non domestiche che *"conferiscono [i propri rifiuti urbani] al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti (...)"*.
- l'articolo 30, comma 5 del decreto-legge 41/2021 ha integrato la disciplina originariamente stabilita dal citato articolo 238, comma 10, stabilendo che *"la scelta delle utenze non domestiche di cui all' articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, deve essere comunicata al comune, o al gestore del servizio rifiuti in caso di tariffa corrispettiva, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo. Solo per l'anno 2021 la scelta deve essere comunicata entro il 31 maggio con effetto dal 1° gennaio 2022"*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- il DM 13 febbraio 2014 individua i Criteri Ambientali Minimi (CAM) che le stazioni appaltanti devono inserire nella procedura selettiva per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono ai sensi del Codice dei Contratti pubblici;

- l’inserimento dei CAM negli atti di gara per la selezione dell’affidatario del servizio è obbligatorio per tutte le procedure competitive previste dal menzionato Codice dei contratti pubblici, mentre rimane nella facoltà dell’ente appaltante utilizzarli in caso di affidamento *in house*;
- i CAM, attualmente in revisione, prevedono, tra l’altro, obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali inerenti ad alcuni profili di qualità contrattuale, tecnica e ambientale del servizio.

**CONSIDERATO, POI, CHE:**

- l’articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* - recante, fra l’altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell’utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’Ente d’Ambito;
- per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, differentemente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, *in primis*, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l’erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

**CONSIDERATO, ANCHE, CHE:**

- nell’Allegato A alla deliberazione 242/2019/A, tra gli obiettivi strategici per il triennio 2019-2021, l’Autorità ha indicato, fra l’altro, la *“graduale convergenza a livello nazionale verso standard minimi di qualità (contrattuale e tecnica) dei servizi resi”*, attraverso:
  - *“l’identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, [l’] 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)];
  - *“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)].

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l’Autorità ha disposto l’avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani;
- nell’ambito del citato procedimento 226/2018/R/RIF, con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il “*Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*” (di seguito: TITR) l’Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all’utente del servizio;
- successivamente, con le determine 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019 sono state avviate due raccolte dati finalizzate ad acquisire le prime informazioni relative alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, dei singoli servizi di raccolta e trasporto, di spazzamento e lavaggio delle strade e di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, volte, tra l’altro, a individuare gli indicatori e gli standard di qualità attualmente garantiti dagli operatori agli utenti, nonché a verificare la diffusione delle Carte della qualità;
- dagli esiti della richiamata ricognizione è emerso un settore fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti, caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori di piccole dimensioni che svolgono singole attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani in ambiti generalmente di dimensioni comunali, 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, dei relativi standard prestazionali e di sistemi di indennizzi per l’utente.

**CONSIDERATO CHE:**

- sulla base degli elementi acquisiti e a partire dall’esperienza e dalle disposizioni adottate in materia di qualità negli altri settori regolati, tenendo debitamente conto delle specificità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, con il documento per la consultazione 72/2021/R/RIF l’Autorità ha delineato i propri orientamenti iniziali per la regolazione della qualità del servizio, finalizzati a assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull’intero territorio nazionale;
- a tale scopo, ha prospettato l’adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l’esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall’altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure

prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio;

- le misure prefigurate sono pertanto state declinate sulla base di una *Matrice* a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;
- in particolare, per il primo periodo regolatorio l'Autorità ha ipotizzato di introdurre:
  - un *set* di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;
  - indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;
  - meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle *performance* conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale;
  - la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale;
  - obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della *compliance* regolatoria;
- inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente;
- in merito ai profili di qualità contrattuale, che includono le prestazioni generalmente rese dal gestore su richiesta dell'utente, in analogia con quanto disposto per gli altri settori regolati - nonostante nel settore dei rifiuti urbani non sia previsto un contratto tra gestore e utente e gli obblighi in materia di qualità siano disciplinati nel Contratto di servizio stipulato tra l'Ente territorialmente competente e il gestore - l'Autorità ha presentato i propri orientamenti con particolare riguardo:
  - alle procedure per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione, il contenuto minimo della risposta ai reclami e il tempo di risposta con uno

- standard generale differenziato per Schemi;
- ai punti di contatto con gli utenti, prevedendo per tutte le gestioni l'obbligo di attivazione del servizio telefonico gratuito e per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV:
    - o uno standard generale di qualità sui tempi massimi di attesa per il servizio telefonico, differenziato per Schemi;
    - o l'obbligo di attivazione di almeno uno sportello fisico, ovvero, in alternativa di uno sportello *web*, laddove previsto dall'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali;
  - alla rateizzazione e alle modalità di pagamento, ipotizzando, a tutela degli utenti, condizioni per l'accesso alla rateizzazione gratuita, nonché la previsione di almeno un'opzione di pagamento gratuita degli importi dovuti;
  - alle richieste di rettifiche e al rimborso degli importi non dovuti, individuando puntualmente - fatte salve le norme speciali sull'autotutela, sul rimborso e sul giudizio tributario - le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta alla richiesta di rettifica dell'utente, nonché le modalità per il rimborso delle somme non dovute, e prefigurando l'adozione di uno standard generale di qualità per il tempo di rimborso di tali somme, differenziato per Schemi;
  - al ritiro dei rifiuti ingombranti, prospettando a tutela dell'utente e al fine di prevenire fenomeni di abbandono dei medesimi rifiuti:
    - o la garanzia del ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi per tutti gli utenti, con eventuali limitazioni, definite sulla base di criteri indicati dall'Autorità, da applicarsi agli utenti ad eccezione di quelli più fragili;
    - o l'adozione di una procedura per la gestione delle richieste di ritiro, nonché misure volte a integrare gli obblighi di trasparenza previsti dal TITR, con informazioni sulle modalità per la presentazione della richiesta di ritiro;
    - o in aggiunta, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III, e IV, uno standard generale per il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti, differenziato per Schemi;
  - per i profili di qualità tecnica sono stati proposti alcuni indicatori e obblighi di servizio finalizzati a favorire la continuità, la regolarità e la sicurezza del servizio, proponendo di rinviare ad un successivo provvedimento, da adottarsi anche in seguito a ulteriori approfondimenti, la regolazione dei profili di qualità tecnica inerenti agli aspetti di tutela igienico sanitaria, ad alcuni aspetti relativi alla qualità ambientale, e all'accessibilità del servizio;
  - con riferimento alle misure relative alla continuità e regolarità del servizio, è stata prospettata:
    - l'introduzione di obblighi di servizio che favoriscano il controllo periodico del corretto svolgimento dei servizi (quali: la mappatura delle aree di raccolta e la predisposizione di un Programma dei passaggi per lo

- svolgimento delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade);
- per le sole gestioni degli Schemi III e IV, l'individuazione di misure ulteriori finalizzate a garantire la puntualità dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade e la continuità dei conferimenti da parte degli utenti, attraverso ispezioni periodiche sullo stato di riempimento dei contenitori per la raccolta stradale e di prossimità e l'introduzione di uno standard generale sulla diffusione dei contenitori non sovra-riempiti;
  - per le sole gestioni dello Schema IV, l'adozione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio e l'adozione di uno standard generale che favorisca tempi certi ed omogenei di recupero delle stesse;
  - relativamente, invece, alla sicurezza del servizio, l'Autorità ha prefigurato l'introduzione di misure finalizzate alla gestione dei disservizi o delle situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose e, in particolare:
    - per tutte le gestioni, l'obbligo di attivazione di un numero verde gratuito, dedicato e 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 (servizio di pronto intervento);
    - standard generali di qualità relativi al tempo di intervento nel caso di segnalazioni per disservizi e al tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, differenziati per Schemi e sulla base della pericolosità, in termini di impatto sull'ambiente e sulla salute, della segnalazione dell'utente;
  - per quanto riguarda i soggetti obbligati all'attuazione della disciplina in materia di qualità, al fine di agevolare l'utente nell'individuazione del gestore di riferimento e conseguentemente nell'accesso alle prestazioni, tenuto conto della ancora diffusa frammentazione del servizio e della durata temporalmente limitata della maggior parte degli affidamenti, nel citato documento l'Autorità ha individuato quale soggetto obbligato:
    - il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale;
    - i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti ingombranti, alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;
  - in considerazione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) e delle limitate risorse a loro disposizione, l'Autorità ha prospettato di consentire all'Ente territorialmente competente la facoltà di derogare a tale regola generale, individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il

gestore integrato del servizio qualora, in ragione della stabilità organizzativa acquisita nel tempo, tale soggetto sia più agevolmente identificabile dagli utenti;

- infine, nell'ambito del medesimo documento l'Autorità ha ipotizzato l'entrata in vigore della disciplina a decorrere dal 1° luglio 2022, valutando la possibilità di rinviare al 1° gennaio 2023 l'introduzione degli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati (periodo transitorio) per consentire l'aggiornamento graduale e programmato degli obblighi regolatori.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- le misure prospettate sono state sviluppate in coordinamento con le Istituzioni competenti, al fine di armonizzare l'intervento inerente ai profili di qualità contrattuale e tecnica oggetto della regolazione dell'Autorità con quanto disposto dai CAM, allo scopo di definire, in un'ottica di semplificazione amministrativa, un quadro di regole certo e stabile, che dovrà essere applicato in modo uniforme e omogeneo da tutti i gestori del servizio;
- peraltro, con la deliberazione 333/2019/A, l'Autorità, ritenendo necessario stabilire un'interlocazione tecnico-istituzionale di carattere permanente con tutti i livelli territoriali di governo titolari di competenze in materia di gestione dei rifiuti urbani, ha istituito un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie locali;
- tale tavolo, fermo restando le consuete modalità di consultazione che l'Autorità mette a disposizione di tutti i soggetti interessati, costituisce un ulteriore e precipuo strumento di confronto con le Regioni e le Autonomie locali al fine di promuovere un'efficace azione regolatoria, in considerazione della rilevanza che la stessa assume per i cittadini e per le istituzioni pubbliche attive nel settore dei rifiuti, avviando un'interlocazione finalizzata, tra l'altro, a individuare e monitorare le specifiche criticità relative ai processi decisionali di programmazione, organizzazione e gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti, nonché a rafforzare la cooperazione fra i soggetti territorialmente competenti, anche nella direzione di favorire un perfezionamento del processo di costituzione e/o operatività delle strutture organizzative degli Enti di governo d'Ambito;
- nell'ambito della richiamata consultazione, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 527, lettera b), della legge 205/17, ha pertanto sentito le Regioni e le Autonomie locali convocando due specifiche riunioni del citato tavolo tecnico, segnatamente in data 22 marzo e 25 novembre 2021, per tener conto, tra l'altro, delle diverse modalità organizzative e gestionali, definite dalle Amministrazioni competenti ed eventualmente rilevanti ai fini della regolazione della materia.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 72/2021/R/RIF sono pervenuti 46 contributi (da parte di Regioni e Province autonome, Enti di governo d'Ambito,

Comuni, gestori e loro rispettive associazioni, associazioni dei consumatori, altri soggetti istituzionali);

- dai contributi, nonché in esito alla riunione del tavolo tecnico permanente istituito con la citata deliberazione 333/2019/A tenutosi in data 22 marzo 2021, è emersa una generale condivisione dell'impostazione dell'Autorità, pur evidenziando taluni profili di potenziale criticità e proponendo spunti di approfondimento, in merito:
  - all'entrata in vigore della disciplina in materia di qualità e all'estensione della durata del primo periodo regolatorio, in considerazione delle difficoltà operative ad adempiere agli obblighi della regolazione entro la data di attuazione ipotizzata dall'Autorità (1° luglio 2022);
  - all'esigenza di integrare le disposizioni prospettate con l'introduzione di regole chiare ed uniformi per le prestazioni attinenti all'attivazione, alla variazione e alla cessazione del servizio;
  - alla necessità di registrare solo le interruzioni dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade di media-alta intensità, espressa in termini di utenze potenzialmente coinvolte dalla mancata esecuzione del servizio;
  - alle casistiche ricomprese nel pronto intervento del gestore, con particolare riguardo ai rifiuti abbandonati e al soggetto abilitato ad effettuare le richieste di pronto intervento;
  - alla potestà dell'Autorità di disciplinare gli aspetti inerenti alla riscossione della TARI, in considerazione del potere degli enti locali di disciplinare le proprie entrate;
  - all'accesso generalizzato al ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, in considerazione in particolare del potenziale incremento dei volumi e, dunque dei costi del servizio, anche per effetto delle recenti novità normative in materia di qualificazione dei rifiuti urbani introdotte dal decreto legislativo 116/20, del possibile disincentivo all'utilizzo dei centri di raccolta e della coerenza col principio "*pay as you throw*" soprattutto in presenza di sistemi di tariffazione puntuale;
  - alla necessità di valorizzare forme più *smart* di contatto con l'utente, in luogo dello sportello fisico, ritenuto costoso e ormai obsoleto;
  - all'esigenza di rivedere alcuni degli standard generali prospettati, in quanto ritenuti troppo stringenti;
  - al coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente nel processo di validazione dei dati registrati dal gestore, soprattutto in considerazione delle spesso limitate risorse a disposizione di tali Enti.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con il successivo documento per la consultazione 422/2021/R/RIF l'Autorità ha presentato i propri orientamenti finali in ordine alla definizione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, illustrando il dettaglio delle

varie misure proposte nello Schema di provvedimento allegato (Allegato A) al documento posto in consultazione;

- in tale ambito l’Autorità ha confermato l’impostazione generale già illustrata nel primo documento per la consultazione prospettando, al contempo, l’introduzione di alcune ulteriori misure volte a rafforzare la tutela degli utenti nelle fasi di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché di misure specifiche per le gestioni in tariffazione puntuale finalizzate a supportare un’efficace transizione verso l’adozione di strumenti per la quantificazione dei rifiuti effettivamente prodotti e a trasmettere un tempestivo segnale di prezzo agli utenti in ossequio al principio comunitario del "*pay as you throw*", nonché a favorire una maggiore trasparenza dei costi del servizio;
- relativamente alle misure presentate nell’ambito della prima consultazione, l’Autorità, alla luce degli ulteriori approfondimenti effettuati e accogliendo alcuni suggerimenti pervenuti, ha proposto la revisione di alcuni degli orientamenti inizialmente prefigurati, anche con riferimento agli indicatori e ai relativi standard generali di qualità, al fine di favorire la più ampia applicazione della regolazione e il contenimento dei costi del servizio. In particolare, è stato prospettato:
  - il posticipo dell’entrata in vigore degli obblighi di qualità dal 1° luglio 2022 al 1° gennaio 2023 in considerazione delle difficoltà attuative evidenziate dai rispondenti alla consultazione e una durata del primo periodo regolatorio pari a tre anni per allinearne il termine finale (31 dicembre 2025) a quello dell’attuale regolazione tariffaria;
  - l’integrazione dei profili di qualità contrattuale con la disciplina delle tempistiche e delle procedure inerenti all’attivazione, alla variazione e alla cessazione del servizio, al fine di favorire una maggiore consapevolezza degli utenti rispetto alla fruizione del servizio e garantire maggiore certezza dei termini di pagamento;
  - l’introduzione di una procedura omogenea a livello nazionale per la disciplina dei tempi di trasmissione, da parte delle utenze non domestiche che gestiscono i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, della documentazione attestante l’effettivo avvio a recupero/riciclo ai fini del riconoscimento della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, in quanto rilevanti ai fini del perseguimento dei risultati ambientali di riciclo;
  - la differenziazione di alcune misure relative alla riscossione e alla rateizzazione per le gestioni che applicano criteri presuntivi di determinazione della tariffa (TARI presuntiva) rispetto a quelle che applicano criteri di commisurazione puntuale della tariffa (tributo puntuale e tariffa corrispettiva), con particolare riguardo alla periodicità di pagamento, alla rateizzazione e alle modalità di riscossione;
  - rispetto al ritiro dei rifiuti ingombranti:
    - la fissazione di limitazioni al ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi (1-2 ritiri mensili), valutando altresì la possibilità per l’Ente territorialmente competente, al ricorrere di determinate condizioni e

- d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore, di applicare un corrispettivo minimo in capo all'utente (non superiore al costo del trasporto) per il ritiro a domicilio su chiamata, salvaguardando gli utenti fragili a cui deve essere comunque garantito il servizio senza oneri aggiuntivi;
- la possibilità per l'Ente territorialmente competente di estendere le disposizioni prospettate per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate;
  - relativamente ai punti di contatto con l'utente, l'introduzione dell'obbligo di attivazione dello sportello *online*, demandando all'Ente territorialmente competente (d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore) la valutazione in ordine all'esigenza di prevedere, in alternativa o in aggiunta allo sportello *online*, l'apertura di uno sportello fisico a tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;
  - relativamente agli orientamenti finali per la regolazione della qualità tecnica l'Autorità ha poi proposto alcune semplificazioni in materia di standard e obblighi di servizio relativi alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza del servizio, e in particolare:
    - l'adozione di criteri per la classificazione delle interruzioni che tengano conto dell'estensione dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio e, in aggiunta, per il servizio di raccolta e trasporto anche della disponibilità per l'utente di altre forme di conferimento, in una prospettiva di bilanciamento tra contenimento dei costi del servizio e benefici incrementali derivanti dall'introduzione di misure più stringenti;
    - solo per le gestioni ricadenti nello Schema IV l'introduzione di uno standard generale relativo alla durata massima delle interruzioni e, a decorrere dal 1° gennaio 2025, di uno standard generale sul numero delle interruzioni;
    - l'integrazione delle cause di forza maggiore riconosciute negli altri settori regolati con ulteriori circostanze specifiche del settore dei rifiuti (indisponibilità degli impianti di trattamento), assegnando all'Ente territorialmente competente un ruolo attivo nella verifica della sussistenza o meno di tali circostanze;
    - la semplificazione della tassonomia degli interventi dei gestori in materia di sicurezza, in funzione della effettiva minaccia per la salute dell'utente e/o per la sicurezza pubblica, classificando come segnalazioni per disservizi (e non più richieste di pronto intervento) le segnalazioni degli utenti relative a disagi dovuti al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o a richieste di intervento che non generano situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, e le cose;
    - il coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente nell'individuazione del soggetto responsabile del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'attivazione al fine di

- circoscrivere gli interventi ai casi di oggettiva necessità;
- nell'ambito dei propri orientamenti finali, l'Autorità inoltre:
    - ha puntualmente indicato i dati e le informazioni che il gestore è tenuto a registrare e comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, prospettando che tali obblighi si applichino comunque decorsi 6 (sei) mesi dalla data di aggiudicazione del bando di gara o di affidamento del servizio;
    - ha definito i criteri per la gestione dei flussi informativi tra gestori in caso di servizio non integrato e ha introdotto tempistiche certe per l'inoltro delle comunicazioni tra gestori al fine di non discriminare gli utenti del servizio in caso di gestione non integrata;
    - ha previsto di rinviare a un successivo provvedimento, da adottarsi in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati, l'individuazione delle modalità per la verifica e la validazione dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità;
    - ha prospettato di rimandare la valutazione in merito all'introduzione dei meccanismi premiali e/o di penalizzazione nell'ambito del provvedimento recante i criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie ai sensi del MTR-2, prevedendo, nelle more della disciplina di tali meccanismi, specifiche misure di regolazione reputazionale in capo ai gestori del servizio, al fine di favorire sin da subito il rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio prospettati.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in risposta al richiamato documento per la consultazione 422/2021/R/RIF sono pervenuti all'Autorità 28 contributi (da parte di Enti di governo d'Ambito, Comuni, gestori e loro rispettive associazioni, altri soggetti istituzionali);
- al fine di acquisire elementi utili per l'azione dell'Autorità nella regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani tenendo conto delle diverse modalità organizzative e gestionali definite dalle Amministrazioni territorialmente competenti, come evidenziato in precedenza, si è tenuto in data 25 novembre 2021 un'ulteriore riunione del tavolo tecnico permanente - cui hanno partecipato rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative delle Regioni e delle Autonomie locali (Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, Unione province d'Italia, Associazione Nazionale Comuni Italiani, Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'idrico e i rifiuti) - avente ad oggetto la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani secondo gli orientamenti finali espressi nel documento di consultazione 422/2021/R/RIF;
- dai contributi ricevuti, nonché in esito alla menzionata riunione, si rileva una diffusa condivisione e un ampio apprezzamento dell'impostazione dell'Autorità, pur in presenza di alcuni suggerimenti e spunti di approfondimento;

- relativamente all'entrata in vigore del periodo regolatorio, la maggioranza dei soggetti si mostra concorde con l'ipotesi finale prospettata dall'Autorità (1° gennaio 2023), ritenendo però opportuno rinviare di almeno 6 mesi la verifica degli standard generali di qualità, al fine di consentire un congruo periodo di tempo per l'adeguamento dei sistemi gestionali;
- alcuni rispondenti alla consultazione, tra cui anche l'Associazione degli Enti d'Ambito, evidenziano la difficoltà nel rispettare il termine del 31 marzo 2022 previsto per il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- relativamente agli standard generali proposti per gli indicatori di qualità si registra una prevalente convergenza verso la previsione di standard meno stringenti che favoriscano un'applicazione graduale delle misure prospettate;
- i rispondenti alla consultazione hanno inoltre formulato osservazioni specifiche in merito ad alcuni standard e indicatori introdotti nell'ambito del secondo documento per la consultazione e, in particolare:
  - con riferimento alla consegna delle attrezzature per la raccolta, è stato richiesto di differenziare lo standard in funzione della modalità di consegna e in relazione all'eventuale esigenza di effettuare un sopralluogo, in particolare in caso di utenze non domestiche che necessitino di dotazioni di medie-grandi volumetrie;
  - in merito alla previsione di introdurre un indicatore sui tempi di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, vari rispondenti hanno evidenziato che la riparazione può necessitare di tempistiche più lunghe rispetto a quelle di una consegna (ad esempio, in ragione dell'organizzazione del sopralluogo) e che talora risulta preferibile, per esigenze di celerità ed efficacia e/o economicità del singolo intervento, procedere alla sostituzione dell'attrezzatura presso l'utente ed alla sua riparazione in altra sede;
- si rileva un'elevata condivisione della proposta di introdurre specifiche misure per la restituzione delle attrezzature, vincolando eventualmente la cessazione del servizio alla restituzione delle stesse, oppure prevedendo un onere in capo all'utente in caso di mancata restituzione o per attrezzature danneggiate;
- sul tema della variazione/cessazione del servizio si registra un generale apprezzamento degli orientamenti prospettati, con la precisazione che taluni soggetti hanno rilevato l'esigenza di differenziare la regola per le variazioni che determinano un incremento tariffario per l'utente (ad esempio, aumento della metratura imponibile) al fine di evitare comportamenti opportunistici da parte dell'utente;
- per quanto riguarda la regolamentazione della tempistica di trasmissione della documentazione attestante l'effettivo avvio a recupero da parte delle utenze non domestiche che gestiscono i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, è stato richiesto di estendere la periodicità minima di trasmissione a 12 mesi e di definire altresì la documentazione da presentare;
- relativamente ai punti di contatto con l'utente, si rileva:
  - un'elevata condivisione degli orientamenti prospettati dall'Autorità,

- sebbene siano state evidenziate alcune perplessità in merito alla capacità dei Comuni di ottemperare alle misure ipotizzate (con particolare riferimento alla gratuità del servizio telefonico, alla gestione delle *web chat* e alla registrazione delle chiamate pervenute);
- la proposta di alcuni gestori e di una loro Associazione di estendere il periodo nel quale viene calcolata la media aritmetica del tempo di attesa per il servizio telefonico, al fine di tenere conto dei picchi periodici legati all'attività di riscossione, nonché l'esigenza di chiarire le modalità di calcolo dell'indicatore nel caso in cui il gestore eroghi più servizi regolati e/o operi in diversi territori;
  - con riferimento ai profili inerenti alla riscossione è emersa una generale condivisione delle previsioni in ordine alla periodicità di riscossione (annuale per la TARI presuntiva e semestrale per la tariffazione puntuale), rilevando tuttavia che relativamente:
    - alla riscossione della TARI, le nuove regole sull'efficacia delle delibere tariffarie dei tributi locali (articolo 15-bis del decreto-legge 34/19), rendono necessario salvaguardare la possibilità di emettere due documenti di riscossione all'anno;
    - alla riscossione in regime di tariffazione puntuale, la periodicità semestrale di riscossione, pur largamente diffusa, non consente un'efficace trasmissione del segnale di prezzo all'utente, atteso che il conguaglio è comunque conteggiato sulla base dell'importo addebitato nell'anno precedente;
    - alle misure prospettate in caso di tariffazione puntuale:
      - diversi rispondenti hanno rilevato oggettivi profili di criticità in merito al meccanismo di piena corrispondenza tra periodo di riferimento del documento di riscossione e periodicità di riscossione poiché nella prassi corrente la quota corrispondente ai vuotamenti minimi della parte variabile della tariffa è parametrata su base annuale, non consentendo un immediato proporzionamento per semestre;
      - per quanto riguarda lo standard generale associato al tempo di emissione del documento di riscossione, invece, è stato osservato che, da un lato, esso non tiene conto delle attività istruttorie necessarie per rendere definitive le posizioni delle singole utenze (*in primis* le riconciliazioni anagrafiche che il gestore riceve ma non elabora direttamente) e, dall'altro, che tale misura potrebbe comportare picchi di operatività concentrati in periodi ristretti dell'anno con un conseguente aggravio di attività per le strutture coinvolte, nonché il rischio di potenziali squilibri di cassa, laddove la riscossione inerente a ciascun semestre sarebbe stabilita in due finestre fisse all'anno ed il secondo semestre ricadrebbe comunque nei primi mesi dell'anno solare successivo a quello di riferimento;
    - sono state altresì formulate osservazioni e proposte riguardo le misure di rateizzazione evidenziando una limitata condivisione dei criteri proposti

per l'accesso alla ulteriore rateizzazione dei pagamenti, in considerazione della maggiore stabilità di quanto pagato dagli utenti per il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispetto agli altri settori regolati dall'Autorità; sul tema, alcuni rispondenti hanno inoltre proposto di innalzare l'importo minimo della singola rata da 50 euro a 100 euro in analogia alla soglia già prevista dall'articolo 1, comma 796, della legge 160/19;

- in materia di rettifiche si registra una generale condivisione dello standard generale per il tempo di rettifica degli importi non dovuti, sebbene alcuni soggetti chiedano di incrementarne il valore in considerazione, in particolare, della peculiarità dell'organizzazione degli enti locali, nonché dell'opportunità di consentire la compensazione degli importi a credito direttamente nel primo documento utile di riscossione in un'ottica di maggior contenimento dei costi;
- con riferimento alle prestazioni aventi ad oggetto il servizio di ritiro a domicilio su chiamata emerge la generale condivisione delle misure ipotizzate dall'Autorità, sebbene siano stati evidenziati i seguenti aspetti:
  - o la maggioranza dei rispondenti considera sovradimensionato il numero minimo di ritiri previsto dall'Autorità, nonostante tre grandi operatori e due loro Associazioni condividano il valore soglia di 1 ritiro mensile; inoltre, risulta diffusa la richiesta di integrare il numero massimo di pezzi ipotizzato per ciascun ritiro con un limite volumetrico, senza tuttavia fornire elementi univoci alla definizione di tale limite;
  - o alcuni gestori ritengono non adeguata la previsione di un contributo minimo non superiore al costo di trasporto, tenuto conto dei costi inerenti ad altre attività sottese al servizio (costi amministrativi e costi per il trattamento) che ricadrebbero inevitabilmente sulla generalità degli utenti; per quanto riguarda la tutela degli utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, che hanno maggiori difficoltà ad accedere ai centri di raccolta, a cui deve essere comunque garantito il ritiro dei rifiuti su chiamata senza oneri aggiuntivi, emerge la generale preferenza per l'individuazione di tali soggetti da parte del Comune, in quanto in possesso delle informazioni necessarie alla loro identificazione;
  - o un Ente di governo d'Ambito ha rilevato che la generalizzazione della misura nei territori che applicano sistemi di tariffazione puntuale potrebbe comportare un aggravio significativo dei costi, laddove le misure proposte potranno indurre un aumento della domanda di un servizio attualmente poco diffuso e un minor ricorso al conferimento presso i centri di raccolta ad oggi largamente utilizzati (senza che ciò comporti una riduzione dei costi);
  - o diversi soggetti non condividono la previsione dell'Autorità di differenziare lo standard per il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata in relazione al modello di organizzazione del servizio e propongono un livello prestazionale unico pari a 15 giorni lavorativi;

- relativamente ai profili relativi alla continuità e alla regolarità del servizio si rileva:
  - un'elevata condivisione della classificazione delle interruzioni del servizio proposta dall'Autorità, benché due gestori ritengano eccessivo considerare tra le interruzioni la mancata raccolta domiciliare che coinvolga anche una singola utenza;
  - la mancata condivisione da parte della maggioranza dei rispondenti dei valori associati al parametro tempo di recupero per la raccolta domiciliare e per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade ritenuti troppo stringenti, suggerendone un innalzamento;
  - la generale condivisione delle cause di forza maggiore individuate dall'Autorità, sebbene alcuni rispondenti esprimano perplessità circa il coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente nell'attribuzione delle responsabilità in caso di indisponibilità degli impianti di trattamento e relativamente all'obbligo in capo al gestore di utilizzare tutta la capacità di deposito disponibile;
  - la richiesta di disciplinare le tempistiche di predisposizione e approvazione del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* da parte dell'Ente territorialmente competente, nonché le relative modalità di aggiornamento, suggerendo di ricomprendere tra le modifiche sostanziali - che devono essere comunicate e approvate dall'Ente territorialmente competente - solo le variazioni che comportino una variazione della frequenza di passaggio;
  - con riferimento all'obbligo di predisposizione del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*, è stato richiesto di precisare se tale obbligo si applichi anche laddove i sistemi di telecontrollo non coprano l'intero territorio; inoltre, si rileva un'elevata condivisione del coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente nell'approvazione del Piano, sebbene diversi rispondenti ritengano più corretto coinvolgere nella fase di ispezione altri enti pubblici (Comuni, ARPA) in molti casi già impegnati in tale attività;
  - relativamente agli indicatori e ai relativi standard generali in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, pur emergendo un'elevata condivisione delle misure ipotizzate dall'Autorità, sono state evidenziate alcune criticità in merito alla rilevazione dei chilometri lineari in caso di spazzamento manuale ai fini della rilevazione della puntualità del servizio; inoltre, un gestore e un'Associazione di gestori ritengono opportuno rinviare al secondo periodo regolatorio l'introduzione dell'indicatore e del relativo standard generale sul numero delle interruzioni;
  - in merito al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, alcuni rispondenti ritengono che le misure prospettate non tengano debitamente conto della complessità e della variabilità che caratterizza il servizio, anche in ragione delle condizioni meteo particolarmente avverse (senza che si configuri lo stato di calamità), tali da pregiudicare la corretta erogazione

del servizio;

- con riferimento ai profili di sicurezza del servizio, emerge la generale condivisione delle misure ipotizzate dall’Autorità, ponendo in evidenza i seguenti aspetti:
  - un gestore e un’Associazione di gestori suggeriscono che l’individuazione del soggetto abilitato ad intervenire sia effettuata dall’Ente territorialmente competente di concerto con il gestore, sulla base di regole definite a livello nazionale;
  - con riferimento alla quantificazione dello standard generale per il tempo di arrivo sul luogo della chiamata, la maggioranza dei rispondenti ritiene eccessivamente stringenti le tempistiche prospettate per la messa in sicurezza dell’area e la caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione, sebbene non emerga una posizione univocamente condivisa sul tema;
- per quanto riguarda gli indicatori e le modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato, pur emergendo un’elevata condivisione delle misure prospettate dall’Autorità, due gestori chiedono di prevedere la facoltà per il gestore che riceva un reclamo o richiesta scritta non di sua diretta competenza di rispondere direttamente all’utente, evidenziando di non essere il soggetto interessato con riferimento alla richiesta stessa;
- relativamente agli obblighi di registrazione e comunicazione all’Autorità, diversi soggetti ritengono che gli obblighi di registrazione prospettati siano eccessivamente gravosi, auspicando una semplificazione degli stessi; per quanto riguarda, invece, la previsione in caso di avvicendamento gestionale di un periodo transitorio in cui non siano cogenti tali obblighi, alcuni rispondenti propongono un’estensione della durata del periodo da 6 a 12 mesi;
- rispetto agli obblighi di pubblicazione in capo al gestore, è stato richiesto di integrare gli elementi informativi minimi prospettati dall’Autorità (schema regolatorio di riferimento e grado di rispetto degli standard di qualità di competenza) con la tariffa applicata all’utente rispetto alla media nazionale e per area geografica, al fine di aumentare la trasparenza e trasferire i corretti segnali di prezzo.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- un’efficace azione di completamento e integrazione della regolazione (a garanzia della continuità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, della tutela degli utenti e della qualità ambientale) richiede l’acquisizione, da parte dell’Autorità, di ulteriori elementi informativi di cui dispongono gestori ed Enti territorialmente competenti e delle evidenze che emergeranno dalla fase di prima applicazione delle misure prospettate;
- con la delibera 571/2021/R/COM l’Autorità ha avviato un procedimento, trasversale ai diversi settori e servizi, per l’effettuazione di un intervento di aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei

servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

- una corretta ed efficiente procedura per la verifica dei dati comunicati dagli operatori costituisce la preconditione necessaria per l'applicazione di un meccanismo incentivante basato su premi e penali.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- adottare il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- con la finalità di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione della significativa parcellizzazione nella gestione dei singoli servizi, dei diversi livelli qualitativi di partenza e delle differenti specificità territoriali in termini di modelli organizzativi del servizio, nonché dei vincoli amministrativi e delle specificità di natura pubblicistica che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati da singoli Comuni), confermare l'adozione di un modello di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani che sviluppi i seguenti elementi:
  - *gradualità*, al fine di assicurare la più ampia applicazione della disciplina regolatoria, prevedendo:
    - il posticipo al 1° gennaio 2023 (rispetto alla data prospettata in sede di prima consultazione) dell'entrata in vigore degli obblighi in materia di qualità del servizio, superando la previsione di periodi regolatori predefiniti in considerazione della necessità di assicurare stabilità nell'applicazione delle disposizioni adottate, nonché la coerenza delle misure con il Piano Economico Finanziario approvato;
    - percorsi di convergenza progressiva verso il modello ottimale, rinviando ad una seconda fase l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati;
  - *asimmetria*, prevedendo obblighi di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato a partire dalle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;
  - *sostenibilità economica nei confronti degli utenti*, dovendo contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzarne il livello di tutela, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure previste e conseguentemente della tariffa corrisposta per la fruizione del servizio;
- a tale scopo, confermare:
  - l'introduzione di un *set* di obblighi di servizio minimo per tutte le gestioni riguardante i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati -

- nelle gestioni che già assicurano agli utenti un livello qualitativo intermedio o avanzato - alla previsione di standard generali di qualità, differenziati per Schemi;
- al fine di anticipare il processo di convergenza verso il modello ottimale, la facoltà per l'Ente territorialmente competente di introdurre obblighi di qualità contrattuale e/o tecnica migliorativi e/o ulteriori rispetto agli obblighi minimi previsti dall'Autorità;
  - in una logica di gradualità e sostenibilità della regolazione, l'adozione in una prima fase di applicazione della regolazione di tempi di esecuzione delle prestazioni e relative percentuali di adempimento generalmente meno stringenti nell'ambito degli intervalli posti in consultazione;
  - al fine di assicurare in tempi relativamente brevi un livello minimo e omogeneo di qualità a tutti gli utenti del servizio, la decorrenza dal 1° gennaio 2023 degli obblighi di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ivi compresi gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità;
  - allo scopo di tutelare gli utenti del servizio ed assicurare la *compliance* regolatoria, che l'applicazione del meccanismo sanzionatorio per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti decorra dal 1° gennaio 2024 con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023;
- allo scopo di rafforzare la tutela dell'utente, di esplicitare che le previsioni riportate nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti, anche laddove incrementali e/o migliorative rispetto agli obblighi minimi previsti dall'Autorità, devono essere comunque garantite agli utenti, anche in caso di avvicendamento gestionale;
  - al fine di incentivare il recepimento delle misure proposte sin dall'avvio della regolazione, confermare l'obbligo di pubblicazione dei risultati conseguiti nell'anno 2023 per il/i gestore/i dei servizi oggetto di regolazione a partire dall'anno 2024, nonché la facoltà per l'Autorità e l'Ente territorialmente competente di utilizzare i dati registrati e comunicati dai gestori ai fini della pubblicazione anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori (meccanismi di *sunshine regulation*);
  - confermare, anche in considerazione del differimento al 31 marzo 2022 del termine per l'approvazione del bilancio di previsione 2022-2024 da parte degli enti locali previsto dal decreto del Ministero dell'interno 24 dicembre 2021, la data del 31 marzo 2022 quale termine ultimo per l'individuazione da parte dell'Ente territorialmente competente dello schema regolatorio di riferimento, al fine di consentire la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'implementazione del TQRIF nel Piano Economico Finanziario 2022-2025 e la sostenibilità economico finanziaria degli eventuali interventi di riorganizzazione dei servizi necessari per ottemperare ai nuovi obblighi dall'anno 2023.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- fermo restando il rispetto delle previsioni normative di rango legislativo in materia tributaria, nell'esercizio delle competenze attribuite dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, l'Autorità sia chiamata ad introdurre obblighi e standard di qualità in capo al gestore del servizio, a tutela degli utenti;
- al fine di garantire il perseguimento delle finalità di accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale previste dalla legge 205/17, la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani debba essere applicata dagli enti competenti indipendentemente dal regime tributario/tariffario applicato a livello locale e, dunque, anche nelle gestioni in cui si applica la TARI, nelle quali il Comune si configura non solo come ente impositore e titolare dell'entrata, ma anche come soggetto gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- nell'esercizio delle competenze regolatorie attribuitele dalla legge 205/17 in materia di livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità abbia il potere di regolare anche aspetti finora disciplinati dai Comuni, nell'esercizio della potestà regolamentare sulle proprie entrate, di cui all'articolo 149, comma 3 del decreto legislativo 267/00;
- alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, come rinnovato a partire dal 2017, e delle specifiche competenze attribuite all'Autorità dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, la potestà regolamentare degli enti locali in ordine alle proprie entrate debba dunque essere esercitata dagli stessi nel rispetto delle disposizioni regolatorie e degli standard di qualità del servizio adottati dalla medesima;

**RITENUTO, PERTANTO, OPPORTUNO:**

- con riferimento ai profili di qualità contrattuale, confermare l'impostazione generale prospettata in consultazione, accogliendo alcuni dei suggerimenti pervenuti, al fine di contenere l'incremento dei costi del servizio e di garantire la più ampia applicazione della regolazione;
- allo scopo di omogenizzare i livelli di tutela degli utenti sull'intero territorio nazionale, disciplinare gli obblighi di qualità contrattuale in modo tendenzialmente omogeneo e neutrale rispetto al regime tariffario (tributario o non tributario) prescelto a livello locale per il finanziamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- nello specifico, per quanto riguarda gli aspetti inerenti all'attivazione, variazione e cessazione del servizio:
  - confermare l'introduzione di regole certe e uniformi a livello nazionale prevedendo l'obbligo per gli utenti del servizio di dichiarare, in modo adeguato e completo e nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, i dati relativi alla propria utenza in sede di attivazione, variazione e cessazione del servizio al fine di favorire l'adeguato dimensionamento del

- servizio da erogare e la corretta distribuzione dei costi del servizio erogato ai singoli utenti;
- prevedere, al fine di evitare comportamenti opportunistici degli utenti in caso di comunicazione tardiva, che per le richieste di variazione del servizio che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente gli effetti decorrano sempre dalla data in cui è intervenuta la variazione;
  - al fine di garantire un congruo allineamento temporale tra gli utenti che usufruiscono e/o possono usufruire del servizio e i soggetti tenuti al suo finanziamento - idoneo a massimizzare, a vantaggio della generalità degli utenti, il contenimento dei costi relativi a ricalcoli tariffari discendenti dall'ampio termine massimo previsto dalla normativa TARI (fino a 18 mesi dal giorno in cui si è verificato il presupposto impositivo) - fissare i tempi massimi per tali adempimenti da parte degli utenti nel valore corrispondente all'estremo superiore (90 giorni solari) dell'intervallo posto in consultazione, riconoscendo all'Ente territorialmente competente la facoltà di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine più stringente, comunque non inferiore a 30 giorni solari, tenuto conto degli impatti significativi in termini di organizzazione del servizio che si potrebbero verificare in tali contesti per le eventuali comunicazioni tardive degli utenti;
  - relativamente ai correlati obblighi di risposta posti in capo al gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, elevare lo standard per l'indicatore tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio proposto in consultazione (15 giorni lavorativi) uniformandolo allo standard generale (30 giorni lavorativi) fissato per le richieste di variazione e cessazione del servizio, prevedendo che l'utente possa acquisire le principali informazioni sulle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse (ove previsto) le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio già in fase di presentazione della richiesta di attivazione, attraverso la compilazione dell'apposito modulo;
  - disciplinare in modo omogeneo la procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgono, in tutto o in parte, della facoltà di gestire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, definendo la periodicità minima (almeno annuale) e le modalità di presentazione della documentazione, nonché i tempi di risposta in capo al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
  - con riferimento all'indicatore inerente alla consegna delle attrezzature per la raccolta, differenziare lo standard generale associato in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo, al fine di valutare correttamente la dotazione da fornire e il relativo posizionamento, in particolare in caso di

- attrezzature non ordinarie o di medie-grandi volumetrie;
- relativamente alla prospettata implementazione di specifiche misure per la restituzione da parte dell'utente delle attrezzature per la raccolta in caso di cessazione del servizio, rinviarne l'introduzione ad una fase successiva, a valle di appositi approfondimenti;
  - relativamente ai punti di contatto con l'utente, in una prospettiva di bilanciamento tra l'esigenza di contenimento dei costi e la necessità di garantire strumenti di contatto con l'utente differenziati in ragione delle specificità territoriali:
    - confermare l'obbligo generale di attivazione dello sportello *online*, in considerazione dell'esteso utilizzo di tali strumenti *web*, demandando al contempo all'Ente territorialmente competente (d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore) la decisione in ordine all'apertura di uno o più sportelli fisici, in sostituzione ovvero in aggiunta a quello *online*, tenuto conto della desiderata delle comunità locali e delle scelte maggiormente idonee a tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;
    - accogliere quanto suggerito da alcuni rispondenti in merito alle modalità di calcolo dell'indicatore sul tempo medio di attesa del servizio telefonico e di verifica del relativo standard generale;
  - relativamente alla riscossione del corrispettivo per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:
    - confermare, in considerazione delle osservazioni pervenute che hanno evidenziato criticità di carattere tecnico e/o impatti economici rilevanti in ordine alle specifiche misure prospettate per i regimi in tariffazione puntuale e a seguito di ulteriori approfondimenti, l'impostazione indicata nel primo documento per la consultazione, prevedendo pertanto una disciplina unitaria e neutrale rispetto al sistema tariffario (presuntivo o puntuale) implementato a livello locale relativamente ai seguenti profili:
      - periodicità minima di riscossione (almeno annuale);
      - scadenze dei termini di pagamento, associate al singolo documento di riscossione ovvero alle singole rate, fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno, al fine di agevolarne la sostenibilità finanziaria da parte dell'utente;
    - rinviare ad una fase successiva la valutazione in ordine all'introduzione di misure speciali per i regimi in tariffazione puntuale al fine di favorire una corretta trasmissione del segnale di prezzo, incentivando comportamenti ambientalmente efficienti degli utenti;
    - innalzare lo standard generale prospettato per il tempo di rettifica degli importi non dovuti, al fine di garantire la più ampia applicazione della regolazione, tenuto conto anche delle peculiarità organizzative degli enti locali;
  - con riferimento alla ulteriore rateizzazione degli importi addebitati, anche in un'ottica di rafforzamento della tutela degli utenti e al fine di minimizzare eventuali costi connessi all'implementazione delle disposizioni introdotte:

- estendere l'applicazione della misura in ogni caso agli utenti in condizioni di disagio economico, che dichiarino di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, fatta salva la facoltà dell'Ente territorialmente competente di ampliare l'ambito soggettivo di tale disposizione ad altri utenti in situazioni di fragilità economica sulla base di pertinenti parametri previamente individuati in relazione alle diverse specificità territoriali;
- per gli altri utenti, prevedere quale valore soglia per l'accesso, in termini di incremento dell'importo addebitato rispetto al valore medio calcolato sui due anni precedenti, il valore corrispondente all'estremo inferiore dell'intervallo posto in consultazione;
- accogliere quanto suggerito da diversi rispondenti in merito all'innalzamento del valore soglia della singola rata a 100 euro;
- relativamente alle prestazioni inerenti al servizio di ritiro rifiuti su chiamata, tenuto conto, da un lato, dell'esigenza di assicurare a tutti gli utenti la garanzia del ritiro delle frazioni che non sono conferibili nell'ambito dell'ordinario servizio di raccolta e, dall'altro, della necessità di contenimento dei costi generali del servizio stesso, fatta salva la tutela degli utenti in condizioni di fragilità:
  - confermare l'introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi unico a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza);
  - demandare all'Ente territorialmente competente la valutazione, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore, in ordine all'introduzione di possibili deroghe al menzionato obbligo prevedendo in particolare:
    - la riduzione del numero di ritiri minimi in ragione dell'esistenza o meno sul territorio di forme alternative di raccolta (quali ad esempio, centri di raccolta o mezzi mobili) ugualmente accessibili dall'utente;
    - l'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale;
  - prevedere che tali deroghe non si applichino comunque agli utenti che dichiarino di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e agli utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, demandando all'Ente territorialmente competente la definizione dei criteri sottostanti all'individuazione di tali soggetti, in ragione delle diverse specificità territoriali e delle informazioni in suo possesso sulle scelte maggiormente idonee a tutelare gli utenti impossibilitati al conferimento presso forme alternative di raccolta o al pagamento del contributo;
- per quanto riguarda i disservizi, prevedere la differenziazione del tempo di esecuzione della prestazione in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo, al fine di considerare i tempi necessari all'organizzazione delle attività propedeutiche alla risoluzione del disservizio segnalato;

- integrare i profili di qualità contrattuale illustrati nel secondo documento per la consultazione con misure specifiche inerenti alla gestione delle richieste dell'utente di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, al fine di garantire tempi certi e omogenei di intervento, in considerazione dell'indisponibilità di forme di conferimento alternative, prevedendo le modalità per la presentazione di tali richieste, nonché un indicatore e il relativo standard generale per il tempo di riparazione delle stesse da parte del gestore, differenziato in relazione alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

**RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:**

- con riferimento ai profili di qualità tecnica confermare l'impostazione generale prospettata in consultazione, accogliendo al contempo alcune delle proposte formulate dai soggetti rispondenti, con la finalità di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, attraverso una maggiore gradualità nell'implementazione delle stesse, così favorendone l'applicazione in particolare nelle gestioni di minori dimensioni;
- confermare, pertanto, l'introduzione di obblighi di servizio e standard generali in materia di continuità (interruzioni del servizio ecc.), regolarità e sicurezza (servizio di pronto intervento) del servizio, rinviando ad un successivo provvedimento la regolazione degli ulteriori profili di qualità tecnica inerenti agli aspetti di tutela igienico sanitaria, ad alcuni profili relativi alla qualità ambientale, e all'accessibilità del servizio;
- nello specifico, per quanto riguarda le interruzioni del servizio accogliere le istanze di semplificazione e maggiore gradualità nell'applicazione delle misure prospettate rappresentate dai rispondenti alla consultazione:
  - semplificando i criteri sottostanti alla classificazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, ricomprendendo solo quelle rilevanti e limitate in relazione all'estensione dell'area interessata, tenuto conto che i sistemi attualmente adottati non consentono nella maggioranza dei casi la rilevazione puntuale dell'interruzione per singola utenza in caso di raccolta domiciliare;
  - incrementando a 24 ore il valore associato al parametro tempo di recupero per il servizio di raccolta domiciliare non effettuato puntualmente;
  - fissando il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale e di prossimità e del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade nel valore corrispondente all'estremo superiore dell'intervallo posto in consultazione per le diverse casistiche;
  - confermando il coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente - in ragione dei profili di terzietà di cui è dotato tale soggetto, nonché delle maggiori informazioni in suo possesso sulle condizioni contrattuali previste tra le parti - nella verifica dell'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto in caso di interruzioni causate dall'indisponibilità degli impianti di trattamento, sulla base di quanto

- previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte dello stesso di tutta la capacità di deposito disponibile;
- relativamente agli orientamenti posti in consultazione in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto spazzamento e lavaggio delle strade:
    - prevedere il coinvolgimento dell'Ente territorialmente competente nell'approvazione delle modifiche al *Programma delle attività* solo qualora comportino variazioni della frequenza del servizio, allo scopo di non irrigidire il processo decisionale a discapito della flessibilità del servizio;
    - estendere l'applicazione dell'obbligo di predisposizione del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità* anche alle gestioni in cui, sebbene siano stati implementati i sistemi di telecontrollo del livello di riempimento, non sia garantita un'adeguata copertura dell'intero territorio;
    - consentire all'Ente territorialmente competente di individuare altri soggetti istituzionali dotati di adeguati profili di terzietà, da proporre al presidio delle verifiche previste dal menzionato Piano, in ragione dell'esperienza acquisita da questi soggetti nello svolgimento di tali attività anche al fine di ridurre gli adempimenti posti a carico del medesimo Ente;
    - modulare l'introduzione dell'indicatore e del relativo standard generale di qualità sulla puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade in relazione alla modalità di svolgimento dell'attività (spazzamento e lavaggio meccanizzati vs manuale), ai fini della corretta rilevazione dei chilometri lineari;
    - confermare in una logica di sostenibilità della regolazione - a decorrere dal 1° gennaio 2025 e, in una prima fase applicativa solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, in quanto dotate degli strumenti organizzativi necessari all'implementazioni di tali misure - l'introduzione dell'indicatore sul numero massimo di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, tenuto conto degli effetti di tali discontinuità anche sulla qualità della raccolta differenziata e, conseguentemente, sul raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio, rimandando la quantificazione dei relativi standard generali all'analisi dei dati e delle informazioni sulle interruzioni comunicati all'Autorità in ottemperanza agli obblighi di registrazione e comunicazione, con riferimento al primo anno di applicazione della regolazione (2023);
  - in merito ai profili di sicurezza del servizio, confermare gli orientamenti prospettati in consultazione, accogliendo al contempo alcune delle osservazioni ricevute, anche a seguito di ulteriori approfondimenti, allo scopo di contemperare, da un lato, l'esigenza di assicurare la più ampia applicazione della regolazione contenendo l'incremento dei costi del servizio e, dall'altro, la necessità di garantire un adeguato livello di protezione delle persone, dell'ambiente e delle cose in situazioni pericolo, con particolare riferimento:

- alla fissazione dello standard per il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento nel valore corrispondente all'estremo superiore dell'intervallo prospettato in consultazione (4 ore);
- alla definizione del tempo per la messa in sicurezza dell'area oggetto dell'abbandono pari a 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata, nonché l'incremento del tempo di caratterizzazione e rimozione dei rifiuti abbandonati, ove previsto, a quindici (15) giorni lavorativi;
- per quanto riguarda gli indicatori e le modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato, al fine di agevolare per l'utente l'accesso alle informazioni anche in ragione della novità della disciplina per il settore dei rifiuti, di confermare l'obbligo in capo al gestore che riceve un reclamo o richiesta scritta inerente ad attività svolte nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza, di inoltrare il reclamo o la richiesta al gestore competente;
- relativamente agli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità:
  - tenuto conto che quanto prospettato in consultazione già rappresenta un insieme minimo di informazioni funzionali alla verifica del rispetto degli standard previsti dall'Autorità, accogliere solo in parte e in un'ottica di ulteriore contenimento dei costi del servizio, il suggerimento di diversi rispondenti di introdurre una maggiore semplificazione del *set* di dati e informazioni proposti;
  - confermare che in caso di avvicendamento gestionale gli obblighi di registrazione possano essere applicati decorsi 6 (sei) mesi dalla di affidamento del servizio, al fine di garantire la tutela degli utenti attraverso la verifica della *compliance* regolatoria del gestore subentrante, garantendo pertanto un congruo periodo transitorio per l'adeguamento dei sistemi informativi e gestionali.

**RITENUTO, ALTRESÌ, OPPORTUNO:**

- confermare tutti gli obblighi di informazione prospettati in materia di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, sia in ordine alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, sia con riferimento ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, alle richieste di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, di ritiro su chiamata o di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle segnalazioni di disservizi e alla qualità tecnica del servizio, al fine di garantire agli utenti, sin dalla fase di avvio della regolazione, certezza, e facilità di accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei vari servizi a fruizione diretta dell'utente, nonché un'adeguata conoscenza degli obblighi in capo al gestore;
- a tale scopo, modificare pertanto la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A in coerenza con le misure prospettate nel presente provvedimento, prevedendo:
  - l'estensione del periodo di applicazione del TITR oltre il 31 dicembre 2023, considerato che tale strumento, sebbene possa necessitare di

periodici aggiornamenti, preservi nel tempo la sua efficacia garantendo, attraverso la previsione di un *set* di obblighi di trasparenza minimi e omogenei sull'intero territorio nazionale, un adeguato livello di tutela degli utenti del servizio in tutte le gestioni;

- l'aggiornamento di alcune delle definizioni riportate all'Articolo 1, in coerenza con quanto disposto dal MTR-2 e dal presente TQRIF;
- l'integrazione degli obblighi di pubblicazione sul sito internet del gestore, con riferimento a:
  - i recapiti per l'invio di richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, delle segnalazioni di disservizi, delle prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, delle richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché, i recapiti e gli orari degli sportelli *online* e fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
  - i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente;
  - il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;
  - la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani predisposta ai sensi di quanto disposto dall'articolo 5 del TQRIF;
  - gli standard generali di qualità che devono essere garantiti dai gestori, ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente;
  - la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
  - la procedura per la richiesta di rettifica degli importi addebitati e le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
  - le modalità per l'accesso alla rateizzazione degli importi dovuti;
  - le modalità e i termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- l'integrazione delle informazioni generali nei documenti di riscossione con i recapiti degli sportelli *online* e fisici (ove presenti) a cui l'utente può rivolgersi per reperire la procedura per la comunicazione di eventuali variazioni o errori relativamente ai dati utilizzati per il calcolo della tariffa, ovvero per la presentazione di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione e richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- l'inserimento tra le informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione dei recapiti e degli orari degli sportelli *online* presso cui l'utente può reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni

- tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l'integrazione delle informazioni sul servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione con:
    - i recapiti per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di segnalazioni di disservizi, di prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, di richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; nonché, recapiti e orari degli sportelli *online* e fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti
    - i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- al fine di acquisire ulteriori elementi informativi utili e valutare le evidenze che emergeranno dalla fase di prima applicazione delle misure prospettate sia opportuno rinviare a un successivo provvedimento la disciplina degli ulteriori profili di qualità tecnica inerenti agli aspetti di tutela igienico sanitaria, ad alcuni profili relativi alla qualità ambientale e all'accessibilità del servizio, da definirsi in coordinamento con le Istituzioni competenti;
- al fine di garantire l'applicazione di procedure di controllo omogenee tra settori regolati, riducendone il costo per gli operatori in particolare quelli *mutiutility* e garantendo al contempo parità di trattamento e non discriminazione tra gli stessi, sia opportuno rinviare a un successivo provvedimento, da adottarsi in coerenza con quanto verrà disposto per gli altri settori regolati, la definizione delle modalità per la verifica dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità e la valutazione in merito all'introduzione di un meccanismo incentivante basato su premi e penalità;
- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nei documenti per la consultazione 72/2021/R/RIF e 422/2021/R/RIF, sia opportuno rimandare alle motivazioni generali e specifiche diffusamente illustrate nei richiamati documenti per la consultazione

**DELIBERA**

**Articolo 1**

*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

- 1.1 È approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di

seguito: TQRIF), allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*).

1.2 Il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023.

## **Articolo 2**

### *Disposizioni in materia di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti*

- 2.1 L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei gestori dei singoli servizi che lo compongono, può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF.
- 2.2 L'Ente territorialmente competente almeno trenta (30) giorni prima della scadenza del termine di cui al comma 3.1 del TQRIF, comunica al gestore gli eventuali standard di qualità migliorativi e/o ulteriori che intende adottare. In caso di scelta di un obiettivo di miglioramento diverso da quello proposto dal gestore, l'Ente territorialmente competente fornisce al gestore adeguata e motivata evidenza esplicitando le valutazioni compiute.
- 2.3 Il gestore che garantisce standard migliorativi e/o ulteriori è tenuto altresì ad adempiere, anche in relazione a tali standard, agli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 56 e di comunicazione di cui all'Articolo 58 del TQRIF.

## **Articolo 3**

### *Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche*

- 3.1 Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.
- 3.2 La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
  - b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
  - c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
  - d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
  - e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
  - f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).
- 3.3 Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui al precedente comma 3.2, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente.

#### **Articolo 4**

##### *Disposizioni in materia di qualità nei casi di avvicendamento gestionale*

- 4.1 Nel caso in cui vi sia un avvicendamento gestionale, il gestore subentrante è tenuto a garantire, per le attività di propria competenza, almeno il rispetto degli standard qualitativi riportati nella Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani adottata nella gestione ai sensi dell'articolo 5 del TQRIF.
- 4.2 In caso di subentro di un nuovo gestore, gli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 56 del TQRIF decorrono dopo sei mesi dalla data di affidamento del servizio.

#### **Articolo 5**

##### *Modifiche alla deliberazione 444/2019/R/RIF*

- 5.1 All'articolo 1 della deliberazione 444/2019/R/RIF le parole "per il periodo 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023" sono eliminate.
- 5.2 All'Articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
  - i. al comma 1.1:
    - le parole "**Ente di governo dell'Ambito o Egato** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138" sono sostituite dalle parole "**Ente di**

**governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;”;

- le parole “**gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** è il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia” sono sostituite dalle parole “**gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;”;
- le parole “**gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** è il soggetto affidatario dell’attività di gestione tariffe e rapporto con l’utenza, ivi inclusi i Comuni titolari della medesima attività” sono sostituite dalle parole “**gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;”;
- le parole “**gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto affidatario dell’attività di raccolta e trasporto, ivi inclusi i Comuni che gestiscono l’attività in economia” sono sostituite dalle parole “**gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;”;
- le parole “**gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto affidatario dell’attività di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi inclusi i Comuni che gestiscono l’attività in economia” sono sostituite dalle parole “**gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;”;
- le parole “**MTR** è il Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2018- 2021 approvato con deliberazione 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF” sono sostituite dalle parole “**MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;”;
- dopo le parole “**rifiuti urbani o RU** sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo n. 152/06;” sono aggiunte le parole: “**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;”;
- le parole “**tariffa** è la TARI di cui all’articolo 1, comma 639, della legge n. 147/13, oppure la tariffa di natura corrispettiva istituita ai sensi dell’articolo 1, comma 668, della medesima legge” sono sostituite dalle parole “**tariffa** è la TARI di cui all’articolo 1, commi 639 e 651, della legge n. 147/13, oppure la tariffa di natura corrispettiva istituita ai sensi dell’articolo 1, comma 668, della medesima legge;”;

- le parole “**utente** è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione” sono sostituite dalle parole “**utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;”;
- ii. dopo il comma 1.1 dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF è aggiunto il seguente comma 1.2:
- “1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell’Autorità *ratione temporis* vigente.”.
- 5.3 All’articolo 2 dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
- i. al comma 1 le parole “nel periodo di regolazione 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023” sono eliminate;
  - ii. al comma 2 lettera b) di cui al sub ii) dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF dopo le parole “da a) ad i)” sono aggiunte le parole “e da t) a v)”.
- 5.4 All’articolo 3 dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
- i. al comma 3.1:
    - alla lettera b) le parole “richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l’assistenza agli utenti” sono sostituite dalle parole “reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli *online* e fisici (ove presenti);”;
    - alla lettera g) le parole “Carta della qualità del servizio vigente liberamente scaricabile” sono sostituite dalle parole “Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF liberamente scaricabile;”;
    - alla lettera i) le parole “ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione” sono eliminate;
    - alla lettera n) le parole “con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite” sono sostituite dalle parole “con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;”;
    - alla lettera q) le parole “di rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile” sono sostituite dalle parole “di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;”;

- dopo la lettera s) sono aggiunte le seguenti lettere t), u), v), w), x), y):
    - “t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall’utente, secondo quanto previsto dall’articolo 52 del TQRIF;
    - u) il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF;
    - v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall’Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente;
    - w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l’articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
    - x) modalità e termini per l’accesso alla rateizzazione degli importi;
    - y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.”
  - ii. Il comma 3.4 dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF è soppresso.
- 5.5 All’articolo 5 comma 1 dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
- alla lettera d) dopo le parole “dello sportello”, la parola “fisico” è sostituita dalle parole: “*online* o fisico (ove previsto);”;
  - alla lettera e) dopo le parole “decorrenza delle medesime” sono aggiunte le parole “secondo i termini previsti dal TQRIF;”;
  - alla lettera f) le parole “recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami e/o di richieste di rettifica relativi all’importo addebitato e al pagamento” sono sostituite dalle parole “recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio” e le parole “ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici” sono sostituite dalle parole “recapiti e orari degli sportelli *online* e fisici (ove previsti).”.
- 5.6 All’articolo 6, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
- alla lettera c) sono eliminate le parole “ai sensi dell’Articolo 1, comma 688, della legge n. 147/13;”;
  - alla lettera j) dopo la parola “sportelli” sono aggiunte le parole “*online* e”;

- 5.7 All'articolo 8, dell'Allegato alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:
- i. al comma 8.1:
    - alla lettera b) le parole “reclami, di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l’invio di reclami da parte degli utenti, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade” sono sostituite dalle parole “reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;”;
    - alla lettera c) dopo la parola “sportelli” sono aggiunte le parole “*online* e”;
    - dopo la lettera d) è aggiunta la lettera e):  
“e) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall’utente, secondo quanto previsto dall’articolo 49 del TQRIF.”;
  - ii. al comma 8.2:
    - alla lettera b) le parole “e, ove questa non sia oggetto di programmazione” sono sostituite dalla parola “ovvero”.
- 5.8 I gestori sono tenuti ad implementare le modifiche disposte dal presente articolo entro il termine massimo del 31 dicembre 2022.

## **Articolo 6** *Disposizioni finali*

- 6.1 La presente deliberazione è trasmessa al Ministro della Transizione Ecologica, alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, ANCI, UPI, ANEA, alle associazioni dei consumatori e utenti iscritte al CNCU, nonché ad ANUTEL, CISAMBIENTE, FISE ASSOAMBIENTE e UTILITALIA;
- 6.2 Il presente provvedimento, nonché il testo della deliberazione 444/2019/R/RIF, recante le modifiche ed integrazioni di cui alla presente deliberazione, sono pubblicati sul sito internet dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

18 gennaio 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*

## **Allegato A**

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

## Indice

<b>Titolo I</b>	<b>DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>5</b>
Articolo 1	Definizioni.....	5
Articolo 2	Ambito di applicazione .....	9
Articolo 3	Schemi regolatori .....	10
Articolo 4	Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	11
Articolo 5	Carta della qualità.....	11
<b>Titolo II</b>	<b>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>12</b>
Articolo 6	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	12
Articolo 7	Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio .....	13
Articolo 8	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio.....	13
Articolo 9	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta.....	13
Articolo 10	Modalità per la variazione o cessazione del servizio .....	13
Articolo 11	Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio .....	14
Articolo 12	Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio .....	14
<b>Titolo III</b>	<b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....</b>	<b>15</b>
Articolo 13	Classificazione delle richieste scritte dell'utente .....	15
Articolo 14	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti .....	15
Articolo 15	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni .....	15
Articolo 16	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati .....	15
Articolo 17	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati.....	15
Articolo 18	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati.....	16
<b>Titolo IV</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>17</b>
Articolo 19	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	17
Articolo 20	Obblighi di servizio telefonico .....	17
Articolo 21	Tempo di attesa per il servizio telefonico .....	17
Articolo 22	Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente.....	18
<b>Titolo V</b>	<b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI .....</b>	<b>18</b>

<b>Articolo 23</b>	Termine per il pagamento.....	18
<b>Articolo 24</b>	Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI .....	19
<b>Articolo 25</b>	Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva .....	19
<b>Articolo 26</b>	Periodicità di riscossione.....	19
<b>Articolo 27</b>	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti .....	20
<b>Articolo 28</b>	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti .....	20
<b>Titolo VI</b>	<b>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....</b>	<b>21</b>
<b>Articolo 29</b>	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata.....	21
<b>Articolo 30</b>	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro .....	21
<b>Articolo 31</b>	Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata.....	22
<b>Titolo VII</b>	<b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE .....</b>	<b>22</b>
<b>Articolo 32</b>	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione.....	22
<b>Articolo 33</b>	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi.....	22
<b>Articolo 34</b>	Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....	22
<b>Titolo VIII</b>	<b>CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>	<b>23</b>
<b>Articolo 35</b>	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto .....	23
<b>Articolo 36</b>	Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto .....	23
<b>Articolo 37</b>	Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente.....	24
<b>Articolo 38</b>	Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto.....	25
<b>Articolo 39</b>	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto .....	25
<b>Articolo 40</b>	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra- riempiti.....	25
<b>Articolo 41</b>	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto .....	26
<b>Titolo IX</b>	<b>CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....</b>	<b>26</b>
<b>Articolo 42</b>	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	26
<b>Articolo 43</b>	Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade .....	26
<b>Articolo 44</b>	Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente.....	27
<b>Articolo 45</b>	Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade...27	
<b>Articolo 46</b>	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	27

<b>Articolo 47</b> Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	28
<b>Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b>	<b>....28</b>
<b>Articolo 48</b> Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	.....28
<b>Articolo 49</b> Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	.....28
<b>Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO</b>	<b>.....29</b>
<b>Articolo 50</b> Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato	29
<b>Articolo 51</b> Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente	30
<b>Articolo 52</b> Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	.....30
<b>Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b>	<b>.....30</b>
<b>Articolo 53</b> Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	.....30
<b>Articolo 54</b> Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi	.....33
<b>Articolo 55</b> Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità	.....33
<b>Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>.....34</b>
<b>Articolo 56</b> Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità	.....34
<b>Articolo 57</b> Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	.....38
<b>Articolo 58</b> Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	.....38
<b>APPENDICE I</b>	<b>.....43</b>

## Titolo I      DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

### Articolo 1

#### *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento, di cui il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

- **data di invio è:**
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento è:**
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è 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;

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è 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, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle

attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.
- 2.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:
- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
  - b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative

alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

- 2.3 Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.
- 2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 2.5 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XI.

### Articolo 3

#### *Schemi regolatori*

- 3.1 Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

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

- 3.2 Entro il termine di cui al precedente comma 3.1, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.
- 3.3 Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella Tabella 1 dell'Articolo 53.1.

- 3.4 Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente TQRIF.

#### **Articolo 4**

##### *Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

- 4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
  - b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
  - c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
  - d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
  - e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
  - f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
  - g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
  - h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
  - i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
  - k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- 4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
  - b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
  - c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
  - d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
  - e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
  - f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

#### **Articolo 5**

##### *Carta della qualità*

- 5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
- 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito *web* del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con

riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

## **Titolo II    ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Articolo 6**

#### *Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

- 6.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 6.2 È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a quanto previsto dal precedente comma 6.1, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.
- 6.3 Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
  - a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
  - b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
    - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
    - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
  - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
  - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
    - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
    - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
  - e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
- 6.4 Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta di cui al successivo Articolo 9, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, di cui all'Articolo 5 del presente provvedimento.
- 6.5 Le informazioni di cui al precedente comma 6.4 possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

## **Articolo 7**

### *Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio*

- 7.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
  - b) il codice utente e il codice utenza;
  - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
- 7.2 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

## **Articolo 8**

### *Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio*

- 8.1 Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

## **Articolo 9**

### *Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta*

- 9.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
- 9.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- 9.3 Nei casi di cui al precedente Articolo 2.2, lettera a), il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al successivo Titolo XI.

## **Articolo 10**

### *Modalità per la variazione o cessazione del servizio*

- 10.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 10.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

- 10.3 Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
  - b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
  - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
  - f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

### **Articolo 11**

#### *Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio*

- 11.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
  - b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
  - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
- 11.2 Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- 11.3 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
- 11.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### **Articolo 12**

#### *Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio*

- 12.1 Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

### **Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

#### **Articolo 13**

##### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

- 13.1 Il gestore del servizio di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- 13.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

#### **Articolo 14**

##### *Tempo di risposta motivata ai reclami scritti*

- 14.1 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 14.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

#### **Articolo 15**

##### *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni*

- 15.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 15.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

#### **Articolo 16**

##### *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati*

- 16.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

#### **Articolo 17**

##### *Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati*

- 17.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
  - b) i dati identificativi dell'utente:
    - il nome, il cognome e il codice fiscale;
    - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
    - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
    - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
    - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
    - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
- 17.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 17.1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.
- 17.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

### **Articolo 18**

#### *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati*

- 18.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
  - b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1:
- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
  - b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- 18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
  - c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
  - d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- 18.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## **Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

### **Articolo 19**

#### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online*

- 19.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.
- 19.2 L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello *online* - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *on line* di cui al precedente comma.
- 19.1 Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### **Articolo 20**

#### *Obblighi di servizio telefonico*

- 20.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
- 20.2 Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### **Articolo 21**

#### *Tempo di attesa per il servizio telefonico*

- 21.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo 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.

- 21.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
- 21.3 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.
- 21.4 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

## **Articolo 22**

### *Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente*

- 22.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
  - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
  - c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
  - e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
  - f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
  - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## **Titolo V    MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### **Articolo 23**

#### *Termine per il pagamento*

- 23.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
- 23.2 Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

- 23.3 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

#### **Articolo 24**

##### *Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI*

- 24.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 24.2 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### **Articolo 25**

##### *Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva*

- 25.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
- 25.2 Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
- a) versamento presso gli sportelli postali;
  - b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
  - c) domiciliazione bancaria o postale;
  - d) carte di credito;
  - e) assegni circolari o bancari.
- 25.3 È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.
- 25.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### **Articolo 26**

##### *Periodicità di riscossione*

- 26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
- 26.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- 26.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.
- 26.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di

gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

## **Articolo 27**

### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

- 27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26:
- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
  - c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
- 27.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
- 27.3 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
- 27.4 La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
- 27.5 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 27.6 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 27.5 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 27.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

## **Articolo 28**

### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

- 28.1 Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
  - b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.
- 28.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

- 28.3 Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

## **Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

### **Articolo 29**

#### *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata*

- 29.1 Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.
- 29.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.
- 29.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
- 29.4 In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:
- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;
  - b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.
- 29.5 Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

### **Articolo 30**

#### *Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro*

- 30.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via *email*, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

### **Articolo 31**

#### *Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata*

- 31.1 Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 31.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

## **Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Articolo 32**

#### *Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione*

- 32.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.
- 32.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

### **Articolo 33**

#### *Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi*

- 33.1 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- 33.2 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

### **Articolo 34**

#### *Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare*

- 34.1 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della

raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

- 34.2 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## **Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

### **Articolo 35**

*Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto*

- 35.1 Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.
- 35.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.
- 35.3 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*, così come rappresentate nella mappatura di cui al comma 35.1, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.
- 35.4 Il Piano di cui al precedente comma 35.3, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:
- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
  - b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
  - c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).
- 35.5 L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

### **Articolo 36**

*Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto*

- 36.1 Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta*

*e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

36.2 Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

### **Articolo 37**

*Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente*

37.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

37.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
  - i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
  - ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

37.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

### Articolo 38

#### *Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto*

- 38.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 37.

### Articolo 39

#### *Puntualità del servizio di raccolta e trasporto*

- 39.1 La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 e i servizi programmati.
- 39.2 L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione e con riferimento a un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT\_REGi}}{N_{RT\_PROGi}}}{n}$$

dove:

- $N_{RT\_REGi}$  è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;
  - $N_{RT\_PROGi}$  è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.
- 39.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore si considera tra i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti di cui all'Articolo 55.1, lettera b), la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet ai sensi dell'Articolo 3 del TITR.

### Articolo 40

#### *Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti*

- 40.1 La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità* di cui all'Articolo 35.3.
- 40.2 L'indicatore diffusione dei contenitori di cui al comma precedente relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno *a* è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Diff\_contenitori_{NSR,a} = \frac{\sum_{i=1}^N \frac{N\_CONTENITORI_{NSRi}}{N\_CONTENITORI_{ISPi}}}{N}$$

dove:

- $N\_CONTENITORI_{NSRi}$  è il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano di*

*controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;*

- $N_{CONTENITORI_{ISPi}}$  è il numero complessivo di contenitori della raccolta stradale e di prossimità verificati nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;*
- $N$  è il numero di ispezioni effettuate nell'anno considerato.

#### **Articolo 41**

*Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto*

- 41.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 38 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

### **Titolo IX      CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

#### **Articolo 42**

*Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

- 42.1 Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

#### **Articolo 43**

*Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

- 43.1 Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
  - b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.
- 43.2 Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di

autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

#### **Articolo 44**

##### *Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente*

- 44.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
- 44.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:
  - a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
  - b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.
- 44.3 In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

#### **Articolo 45**

##### *Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

- 45.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 44.

#### **Articolo 46**

##### *Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

- 46.1 La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi programmati.
- 46.2 L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{SL\_REGi}}{N_{SL\_PROGi}}}{n}$$

dove:

- $N_{SL\_REGi}$  è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati svolti regolarmente, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma*

*delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i*-esimo degli *n* giorni del mese considerato;*

- *N<sub>SL,PROGi</sub>* è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i*-esimo degli *n* giorni del mese considerato.

46.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma 46.2, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

#### **Articolo 47**

*Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

47.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 45 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

### **Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### **Articolo 48**

*Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

48.1 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, 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;
- b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

48.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

#### **Articolo 49**

*Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento*

49.1 Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è 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 servizio di pronto intervento.

49.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
  - b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
  - c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.
- 49.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.
- 49.4 Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

## **Titolo XI      INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO**

### **Articolo 50**

#### *Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato*

- 50.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra:
- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;
  - b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
  - c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.
- 50.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 53.1, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di cui all'Articolo 51 fino all'invio a quest'ultimo della risposta.
- 50.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 53.1, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui all'Articolo 51.
- 50.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o

spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti dal presente TQRIF, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

- 50.5 Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo Articolo 51. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 50.6 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII.

#### **Articolo 51**

*Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente*

- 51.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettere a) e b), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

#### **Articolo 52**

*Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade*

- 52.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c), il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

### **Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### **Articolo 53**

*Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

- 53.1 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.

**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>1</sup>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

- 53.2 Ai fini del rispetto degli standard generali di cui alla Tabella 1, il gestore computa il tempo di risposta motivata alla richiesta di attivazione di cui all'Articolo 8, alle richieste di variazione e di cessazione di cui all'Articolo 12, al reclamo scritto di cui all'Articolo 14, ovvero alla richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 15, di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16, a partire dalla data di ricevimento degli stessi ad uno dei recapiti riportati sul proprio sito internet e nel documento di riscossione ai sensi degli Articoli 3 e 8 del TITR.
- 53.3 Per l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21 lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
- 53.4 Per gli indicatori puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39 e puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 53.5 Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione degli indicatori di cui ai precedenti commi 53.3 e 53.4 e all'indicatore diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40, i livelli effettivi LEig riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascuna gestione "g", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)]x100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
  - il pedice "g" indica la gestione;
  - PCig è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione "g";
  - PNCig è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause indicate all'Articolo 55.1, lettera c), relative alla gestione "g".
- 53.6 La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

#### **Articolo 54**

*Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi*

- 54.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **Articolo 55**

*Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità*

- 55.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
  - b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
  - c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 55.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 55.1, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

### **Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

#### **Articolo 56**

##### *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità*

- 56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e *online*, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.
- 56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.
- 56.3 Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1, il gestore deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui individua la prestazione;
  - c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
  - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
  - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
  - f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
  - g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.
- 56.4 Per ogni richiesta di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.

- 56.5 Per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 56.3, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.
- 56.6 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a) e 2.4, deve registrare:
- a) il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);
  - b) la data di invio della risposta scritta motivata;
  - c) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 56.7 Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.
- 56.8 Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) il numero su base mensile di chiamate ricevute;
  - b) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
  - c) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.
- 56.9 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.8, per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, solo per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) la data, l'ora e il minuto di inizio della chiamata;
  - b) la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.
- 56.10 Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 56.11 Per ogni richiesta di intervento per disservizi, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve registrare, per ciascuna segnalazione di disservizio, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di risoluzione del disservizio.
- 56.12 Per ogni richiesta di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna

- richiesta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
- 56.13 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di raccolta e trasporto - suddiviso per raccolta stradale/di prossimità e raccolta domiciliare:
- la data e la fascia oraria pianificata nell'ambito del Programma di cui all'Articolo 35.2;
  - la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio.
- 56.14 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.13, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 56.15 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:
- la data e la fascia oraria pianificata nel Programma di cui all'Articolo 42.1;
  - la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio e i chilometri lineari effettivamente percorsi per i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati.
- 56.16 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.15, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 56.17 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna ispezione effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3:
- la data di inizio e fine del controllo;
  - il Comune (codice ISTAT), il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione, come individuate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;
  - il numero complessivo di contenitori effettivamente controllati nell'ambito dell'ispezione;
  - il numero di contenitori non sovra-riempiti e sovra-riempiti complessivamente rilevati.
- 56.18 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare, per ciascuna interruzione:
- la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
  - la classificazione dell'interruzione, ai sensi dell'Articolo 36.1;
  - la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 36.2;
  - il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
  - l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, singole strade o singole porzioni di essi);
  - la data, l'ora e il minuto di effettiva effettuazione del servizio.
- 56.19 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare per ciascuna interruzione:

- a) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
  - b) la classificazione dell'interruzione ai sensi dell'Articolo 43.1;
  - c) la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 43.2;
  - d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
  - e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, aree mercatali, singole strade o singole porzioni di essi);
  - f) la data, l'ora e il minuto di effettuazione del servizio.
- 56.20 Per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde di cui all'Articolo 48.1, lettera a):
- a) la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;
  - b) la classificazione della richiesta di pronto intervento ai sensi dell'Articolo 49.2;
  - c) il nominativo e il numero telefonico del chiamante;
  - d) il Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
  - e) la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata.
- 56.21 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero qualora l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, ciascun gestore coinvolto deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui individua la prestazione;
  - c) i dati identificativi del richiedente, quali: nome, cognome e codice utente;
  - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza;
  - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra utenza domestica e non domestica.
- 56.22 Nei casi di cui al precedente comma 56.21, il gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve inoltre registrare:
- a) la data di invio al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente;
  - b) la data di ricevimento della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni da parte del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade;
  - c) la data di invio della risposta scritta all'utente.
- 56.23 Con riferimento ai casi di cui al comma 56.21, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve altresì registrare:

- a) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
  - b) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.
- 56.24 Nei casi di cui all'Articolo 50.5, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.21, il gestore che riceve un reclamo o una richiesta inerente ad attività svolte nella medesima gestione non di sua diretta competenza deve registrare la data di invio del reclamo o della richiesta di prestazione al gestore interessato che è tenuto invece a registrarne la data di ricevimento.

### **Articolo 57**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:
- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- 57.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 56.

### **Articolo 58**

#### *Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.
- 58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.
- 58.3 In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:

- a) il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF;
  - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.4 In relazione al servizio telefonico, per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta.
- 58.5 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.4, per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il tempo medio di attesa per il servizio telefonico.
- 58.6 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati - per:
- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
  - b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
  - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.7 In relazione alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.6, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve comunicare, specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva, tributo puntuale o tariffa corrispettiva):

- a) i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
  - b) i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - c) il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.8 In relazione alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma;
  - b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma.
- 58.9 In relazione al livello di riempimento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare:
- a) il numero di controlli effettuati, sulla base di quanto previsto nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3;
  - b) il numero di aree di raccolta stradale e di prossimità oggetto di controllo rispetto al totale delle aree di raccolta rappresentate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;
  - c) il valore medio del rapporto, calcolato per ogni singola ispezione, tra il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti e il totale dei contenitori oggetto di ispezione.
- 58.10 In relazione alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero annuale di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 36.1 e alle cause di cui all'Articolo 36.2, specificando il numero di interruzioni per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - b) la durata media delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 36.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

- 58.11 In relazione alla puntualità del servizio spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, per ogni mese dell'anno, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a comunicare:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma;
  - b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati non effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma.
- 58.12 In relazione alle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione il gestore dello spazzamento e lavaggio deve comunicare:
- a) il numero annuale di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 43.1 e alle cause di cui all'Articolo 43.2, specificando il numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - b) la durata effettiva delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 43.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.13 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
  - b) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
  - c) il tempo effettivo medio di arrivo sul luogo delle chiamate per pronto intervento, suddivise secondo la classificazione di cui all'Articolo 49.2, calcolato sulla base dei tempi effettivi di intervento sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.14 L'Autorità e l'Ente territorialmente competente possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori di cui all'Articolo 3.
- 58.15 Il gestore che garantisce standard migliorativi ai sensi dell'Articolo 3.2 è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 53.1.

## APPENDICE I

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

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

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

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