

OGGETTO: Informativa qualità servizio rifiuti urbani – Del. 15/2022 ARERA – schema di delibera dell'Assemblea

Nel 2021 ARERA ha avviato le procedure di consultazione sul tema della qualità tecnica e contrattuale che hanno dato luogo a confronti in sede Anea, tra consigli di bacino del Veneto e con la Regione Veneto e con i gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A. che di seguito si richiamano:

- **Documento per la consultazione n. 72/2021/R/RIF** denominato "primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" a cui questo ente ha risposto con propria nota prot. 354/2021;

Nell'ambito di tale consultazione si evidenziano alcune quesiti e risposte fornite da questo ente:

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

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

S.1 e S.3 : NO. Si propone di allungare il percorso temporale prospettato per la definizione e implementazione della regolazione sulla qualità di un tempo congruo per consentire al gestore di informatizzare i processi ai fini della registrazione dei dati richiesti. Le banche dati devono essere univoche ed affidabili per tutti i processi da misurare per monitorare correttamente gli indicatori quali-quantitativi dei servizi erogati. Poi si concorda nel procedere gradualmente prevedendo l'entrata in vigore di un primo set di obblighi di servizio e standard generali di qualità riconducibili alla qualità contrattuale e alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, per poi proseguire con la disciplina di ulteriori profili relativi alla qualità tecnica.

Si suggerisce di aumentare i tempi del periodo transitorio in 1 anno anziché 6 mesi affinché l'analisi sull'andamento del primo monitoraggio sia maggiormente rappresentativo delle variazioni stagionali di richiesta del servizio.

S.33 Si condivide la quantificazione dello standard generale di qualità associato all'indicatore Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti?

S.33: NO. Non si condivide la quantificazione dello standard generale di qualità di 10/15 giorni lavorativi al ritiro dei rifiuti ingombranti, in quanto è soggetto ad oscillazioni delle richieste ovvero in aumento nei passaggi di stagione (primavera ed autunno), **suggerendo di aumentarlo ad almeno 25 giorni lavorativi.**

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

S.51: NO. Non si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di registrazione e comunicazione dei dati. Si ritiene debbano essere a carico dei gestori ovvero dei comuni che esercitano direttamente una parte della gestione del servizio con successiva validazione da parte dell'ETC.

- **Documento per la consultazione 422/2021/R/RIF** denominato "regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani" a cui questo ente ha risposto con propria nota prot. 1039/2021;

Nell'ambito di tale consultazione si evidenziano alcune quesiti e risposte fornite da questo ente:

S.2 Si condivide la proposta di prevedere un primo periodo regolatorio di durata triennale a decorrere dal 1° gennaio 2023 eliminando pertanto ogni obbligo nei 6 mesi precedenti (periodo transitorio), come invece prospettato nel precedente documento per la consultazione?

S.2: Sì, ma con maggiore gradualità nel rendere obbligatori gli standard tecnici e contrattuali nel triennio regolatorio 2023-25;

Per consentire al gestore di informatizzare i processi ai fini della registrazione dei dati richiesti, per rendere le banche dati univoche ed affidabili e per monitorare correttamente gli indicatori quali-quantitativi dei servizi erogati, si propone di procedere gradualmente prevedendo l'entrata in vigore di un primo set di obblighi di servizio e standard generali di qualità riconducibili alla qualità contrattuale e alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, per poi proseguire con la disciplina di ulteriori profili relativi alla qualità tecnica.

S.32 Si concorda con quanto prospettato dall'Autorità in materia di servizi di ritiro su chiamata?

S.32: No. Si ritiene che tale obbligo debba essere valutato in funzione delle attuali strutture (centri di raccolta) garantite all'utenza al fine di non disincentivare comportamenti consolidati e di introdurre, pertanto, limitazioni al numero di ritiro dei rifiuti ingombranti, stabilite nel regolamento tipo di gestione dei rifiuti urbani, salvo il caso di utenze fragili con autocertificazione (in primis le persone anziane che vivono da sole) ed il centro storico di Venezia.

S.34 Si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore, la facoltà di applicare, laddove già previsto, un contributo minimo in capo all'utente per il servizio di ritiro su chiamata, sulla base di determinate condizioni (ad esempio, disponibilità di infrastrutture alternative al servizio domiciliare)?

S.35 Nello specifico, si condivide che tale contributo non possa superare il costo del trasporto e che agli utenti fragili venga sempre garantito il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi? Quali criteri possono essere adottati per individuare tali utenti e quali modalità operative devono essere prospettate per favorire l'applicazione della misura?

S.34 e S.35: No. Si propongono massimo 2 ritiri annui gratuiti per tutti gli utenti. Il contributo minimo in capo all'utente deve basarsi sugli effettivi costi del servizio di ritiro su chiamata che includono i costi di trasporto ed escludono i costi di recupero e smaltimento, divenendo un servizio a corrispettivo ad esclusione dei soggetti fragili e di altre categorie di utenti di fascia debole. Non si ravvisa quindi l'opportunità su questo punto di trovare un'intesa con le associazioni locali, se non organizzando incontri ad hoc per la condivisione degli standard del servizio nel suo complesso in occasione dei futuri necessari aggiornamenti contrattuali; **occorre invece verificare e porsi l'obiettivo in qualità di ETC di ottimizzare l'organizzazione e la conseguente fruizione del servizio al fine di minimizzare i costi dei gestori;**

S.36 Si ritiene corretto il valore soglia di almeno due ritiri mensili almeno bordo strada e di 5 pezzi per ciascun ritiro?

S.36: No. Si propongono massimo 2 ritiri annui gratuiti per tutti gli utenti, prevedendo ulteriori ritiri a pagamento secondo quanto indicato nel punto precedente ovvero pagando i



costi del servizio di ritiro e trasporto. La misurazione per ogni ritiro si propone venga calcolato in mc e precisamente **ponendo il limite massimo in 2 mc. Si precisa inoltre che il regolamento tipo di igiene urbana adottato dallo scrivente ETC e successivamente approvato dai comuni contiene le predette indicazioni.**

S.44 Si condivide l'orientamento di prevedere il coinvolgimento dell'ETC nell'approvazione del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità e nello svolgimento dei controlli, in qualità di soggetto dotato di adeguati profili di terzietà?

S.44: Si concorda di prevedere il coinvolgimento dell'ETC nell'approvazione del Piano dei controlli, ma si ritiene che lo svolgimento dei controlli sul campo debba restare di competenza soprattutto del comune, salvo verifiche a campione dell'ETC, poiché il singolo comune è soggetto competente ai sensi dell'art. 198 del T.U.A. di alcune funzioni nell'organizzazione e controllo del servizio rifiuti, in particolare quelle regolamentari ed igienico-sanitarie e comunque legate alla specificità del proprio territorio.

A conclusione della procedura di consultazione di cui sopra, a cui questo ente non ha mancato di rispondere dando indicazione delle future criticità riscontrabili, nel 2022 ARERA ha approvato la **deliberazione n. 15/2022/R/RIF** avente ad oggetto la "**regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**" con cui è stato **approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** dando seguito solo ad alcune osservazioni inviate da parte di questo ente.

L'Arera con tale deliberazione ha stabilito che il TQRIF si applichi dal **1° gennaio 2023** per consentire, in un periodo transitorio, l'aggiornamento graduale e programmato degli obblighi regolatori;

Entro la data del **31 marzo 2022**, come previsto all'art 3 co. 1 del TQRIF, **"L'Ente territorialmente competente [è tenuto a] determina[re] 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.**

La determinazione della matrice di riferimento da parte dell'ETC è funzionale alla valorizzazione entro il limite del 4% del coefficiente QLa (ovvero il coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti) secondo quanto indicato nella tabella 4.3 sotto riportata dell'Allegato A (MTR-2) alla Deliberazione 3 AGOSTO 2021 n. 363/2021/R/RIF ai fini della determinazione del limite alla crescita delle tariffe di cui alla formula: $pa = r pia - Xa + QLa + PGa$.

		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

Con nota prot. 226 del 18.02.2022 è stata inviata formale richiesta di "Informazioni in materia di qualità del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti e dichiarazione ad ARERA" in vista del termine del 31 marzo 2022 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.**

In data 28 febbraio 2022 si è svolta una riunione con i gestori VERITAS S.p.A. ed ASVO S.p.A. ad esito della quale le parti hanno convenuto di **proporre in Assemblea l'individuazione dello schema I benché definito "livello qualitativo minimo" in quanto già comporta adeguamenti con correlati investimenti per le società e conseguenti costi per l'utenza** (alcuni adeguamenti vanno effettuati con congruo anticipo, in particolare il sistema di monitoraggio delle tempistiche di esecuzione degli adempimenti e segnalazione degli scostamenti dai tempi previsti, al fine della loro messa a regime prima del passaggio ai successivi schemi regolatori nei quali è necessario tenere conto del rispetto dei tempi di esecuzione previsti dall'Arera).

Si allegano alla presente le schede inviate dai gestori, acquisite al ns prot. 282/22, contenenti una rielaborazione della Tab 2 nell'appendice 1 del TQRIF in cui sono stato indicato punto per punto l'attuale livello di allineamento di entrambi i gestori Veritas Spa e Asvo Spa e gli investimenti necessari per progredire, secondo quanto disposto dall'Arera nell'ambito della qualità contrattuale e tecnica.

In considerazione che l'ETC in taluni specifici casi può derogare agli standard previsti dall'Arera, si propongono questi primi indirizzi da fornire ai gestori, ivi inclusi i comuni di Ceggia e Cavarzere in quanto riscossori del tributo, anche per la determinazione dei CQ nel processo di validazione delle entrate tariffarie 2022-2025 ai sensi dell'MTR-2 approvato con Deliberazione Arera n. 363/2021 e successive integrazioni:

A. Con riferimento all'obbligo di cui all'**art. 29 "ritiro su chiamata"** degli ingombranti (standard Arera ex art 29.co 2: un ritiro mensile gratuito per max 5 pezzi):

1. Si deve tenere conto di quanto disposto all'art 13 del Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio adottato con delibera di Assemblea di Bacino n. 6 del 14.06.2021 a cui parte dei Comuni si sono già uniformati, approvando il medesimo nei propri Consigli comunali che dispone al comma 5 quanto segue: **"Salvo diversa indicazione che verrà stabilita nel regolamento tariffario che si intenderà prevalente, il servizio di raccolta a chiamata sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso gratuitamente dal gestore per le prime due chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare, ogni chiamata per un conferimento massimo di 2 metri cubi. Dalla terza chiamata il**



servizio verrà effettuato a pagamento, se invece viene superato il limite massimo di 2 metri cubi l'intero asporto è a pagamento".

2. Per il bacino Venezia, in quanto già previsto dal regolamento sopracitato, va esteso anche ad altre frazioni RAEE di grandi dimensioni (es. frigoriferi). In corso di valutazione anche legno metalli, plastica rigida e ramaglie di grandi dimensioni (es. un tronco d'albero), pneumatici e lastre di vetro.
 3. Ai sensi dell'art 29. co. 4 TQRIF in ragione della presenza di CDR e sistemi alternativi al servizio a domicilio (quali le ecomobili) per tutti i comuni del Bacino Venezia, **si stabiliscono massimo 2 ritiri annuali gratuiti, ritirando max 5 pezzi che corrispondano all'intervallo tra min 1 mc e max 2 mc a seconda dei regolamenti approvati dai comuni e dal terzo ritiro il servizio è a pagamento, anche con quantitativi differenziati oggetto di specifico preventivo;**
 4. Con riferimento all'art 29 co. 5 si stabilisce che gli utenti con fragilità sono le persone fisiche over 75 ed i soggetti con certificato di invalidità ex L. 104/92.
- B. Relativamente a quanto previsto all'**art. 49 del TQRIF** i gestori sono tenuti ad attivare un servizio di pronto intervento. Il gestore Veritas S.p.A. in quanto multiutility di altri servizi regolati intende utilizzare il medesimo canale del servizio idrico attivo 24h su 24. Il gestore Asvo S.p.A. intende avvalersi del servizio mediante una convenzione con Veritas S.p.A. Ai sensi dell'art 49 co. 2 le richieste possono riguardare la rimozione rifiuti abbandonati (lett. a), la rimozione rifiuti stradali che ostacolano la viabilità (lett. b) e le richieste per errato posizionamento o rovesciamento cassonetti (lett. c).
- Poiché l'ETC ha il compito di individuare il soggetto obbligato all'intervento di cui ai punti precedenti, si intende escludere l'obbligo del gestore di intervenire nella seconda casistica di cui 49 co.2 lett. b).
- C. Relativamente all'adozione di una Carta della Qualità del Servizio per gestione (ricordando che il Consiglio di bacino è competente alla relativa approvazione ex **art. 5 TQRIF**) si evidenzia fin d'ora che la carta dovrà contenere:
1. il posizionamento del gestore nella matrice degli schemi regolatori,
 2. gli obblighi di servizio previsti nel TQRIF,
 3. gli indicatori e relativi standard,
 4. gli standard migliorativi eventualmente previsti dall'ETC.
- D. Contatti in corso con i due comuni di Ceggia e Cavarzere in quanto gestori della riscossione della tariffa del tributo¹; a tale proposito sono stati interpellati il gestore ed i comuni di Ceggia e Cavarzere e verrà loro trasmessa una nota formale per ricordare gli adempimenti connessi alla qualità contrattuale e la loro quantificazione in termini di CQ ed investimenti nel quadriennio 2022-2025 al fine della validazione del PEF.

¹ **Articolo 2. 4 TQRIF** 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.



Allegato: schede gestori stato allineamento adempimenti "GAP 09.03.2022 VERITAS + ASVO" e scheda con dettaglio costi CQ ed investimenti 2022-2025 "QUALITA' ARERA_CQ - INV_VERITAS_ASVO".

REGOLAMENTO TIPO GESTIONE RIFIUTI

ART. 13 – RACCOLTA SU CHIAMATA

1. Per alcune tipologie di rifiuti (quali ad esempio gli sfalci verdi e le potature o i rifiuti urbani ingombranti) per i quali è vietato il conferimento nei normali contenitori stradali o per altri tipi di rifiuti in quantità eccessive per il normale conferimento, il servizio di raccolta può essere realizzato su chiamata.
2. Il servizio è disponibile per gli utenti, previa richiesta al numero telefonico (o con altro sistema automatico anche via web). Le modalità per richiedere il servizio, la frequenza e modalità di svolgimento devono essere portati a conoscenza degli utenti nelle forme più idonee a cura del Gestore su indicazione del Comune. Se svolta tramite utilizzo di contenitori concessi in comodato valgono le norme relative alla raccolta porta a porta.
3. Il servizio può prevedere limiti al numero delle chiamate e/o al numero e tipologia dei rifiuti asportabili e corrispettivi per modalità di asporto particolari secondo i limiti gestionali delle quantità giornaliere conferibili nei Centri di raccolta (si veda tabella di cui all'allegato B del presente regolamento). A cura del Gestore vengono definite le modalità di collocamento del rifiuto per l'asporto e l'accesso alle aree private su specifica autorizzazione previa enunciazione dei rischi.
4. L'accesso al presente servizio per le utenze non domestiche viene effettuato per i rifiuti di cui all'allegato L quater (si veda art. 4 ultimo comma) secondo i limiti gestionali delle quantità giornaliere conferibili nei Centri di raccolta (si veda tabella di cui all'allegato B del presente Regolamento). Per esigenze superiori ai limiti indicati, il servizio è a pagamento.
5. Salvo diversa indicazione che verrà stabilita nel regolamento tariffario che si intenderà prevalente, il servizio di raccolta a chiamata sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso gratuitamente dal gestore per le prime due chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare, ogni chiamata per un conferimento massimo di 2 metricubi. Dalla terza chiamata il servizio verrà effettuato a pagamento, se invece viene superato il limite massimo di 2 metricubi l'intero asporto è a pagamento.