***DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE ARERA 72/2021/R/RIF***

***PRIMI ORIENTAMENTI PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÁ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI***

|  |
| --- |
| DI seguito sono riportati i quesiti posti dall’Autorità. Pe rispondere è necessario consultare il documento di consultazione completo.  Considerate le tempistiche fornite da ARERA, si prega di rispondere ai quesiti entro e non oltre il **24 marzo 2021** completando il seguente format e inviandolo a [l.tosto@fise.org](mailto:l.tosto@fise.org) |

***\*\*\****

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

|  |
| --- |
| **S.1** *Si ritiene congruo il percorso temporale prospettato per la definizione e l’implementazione della regolazione sulla qualità? In particolare, si ritiene condivisibile l’ipotesi di prevedere nel primo periodo regolatorio l’entrata in vigore di un primo set di obblighi di servizio e standard generali di qualità riconducibili alla qualità contrattuale e alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, per poi rinviare al secondo periodo regolatorio la disciplina di ulteriori profili relativi alla qualità tecnica?*  **S.2** *Si individuano ulteriori profili di qualità da disciplinare nel primo periodo regolatorio in un’ottica di tutela dell’utente?*  **S.3** *Si concorda con la previsione di un primo periodo transitorio di attuazione della disciplina, pari a 6 mesi?*  **S.4** *Si condivide l’orientamento di prospettare un periodo regolatorio di durata breve (2022-2023)?*  *Motivare le risposte.* |

**Strategia d’intervento**

|  |
| --- |
| **S.5** *Si condivide l’adozione di un processo di convergenza verso il modello ottimale di riferimento secondo obblighi di miglioramento crescenti tra i diversi periodi regolatori?*  **S.6** *Si ritiene che gli obiettivi indicati possano esaurire tutti gli aspetti del servizio di gestione dei rifiuti urbani sui quali impostare livelli di miglioramento della qualità contrattuale e tecnica?*  *Motivare le risposte.* |

***Approccio regolatorio***

|  |
| --- |
| **S.7** *Si condivide l’orientamento dell’Autorità di introdurre Schemi regolatori differenziati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nei singoli ambiti tariffari? In particolare, si ritiene opportuno modulare gli interventi in modo da favorire, nel tempo, la progressiva convergenza verso un livello di tutela degli utenti crescente e omogeneo?*  **S.8** *Si condivide l’ipotesi che sia l’ETC ad individuare il livello di partenza della gestione sulla base della previsione nella Carta della qualità e/o nel Contratto di servizio di specifici obblighi in materia di qualità contrattuale, continuità, regolarità, e sicurezza del servizio? Quali ulteriori variabili si ritiene possano essere prese in considerazione per individuare tale livello?*  **S.9** *Si ritengono adeguate le misure che l’Autorità sta valutando di prevedere allo scopo di preservare le efficienze qualitative già conseguite, valorizzando e incentivando i gestori più virtuosi, anche mediante l’adozione di meccanismi di regolazione reputazionale?*  **S.10** *Si condivide l’orientamento dell’Autorità di rinviare al secondo periodo regolatorio, in particolare, l’introduzione di standard specifici, nonché la previsione dei relativi indennizzi agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore?*  *Motivare le risposte.* |

***Descrizione degli Schemi regolatori***

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

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

|  |
| --- |
| **S.12** *Si condivide quanto prospettato relativamente all’individuazione dei soggetti obbligati all’attuazione della disciplina in materia di qualità?*  **S.13** *Si concorda con l’orientamento di prevedere per l’ETC la possibilità di individuare un gestore diverso dal gestore tariffe per alcuni profili di qualità contrattuale?*  **S.14** *Si condivide l’ipotesi di introdurre specifici obblighi di trasmissione dei dati e delle informazioni in capo ai diversi gestori?*  *Motivare le risposte.* |

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

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

***Carta della qualità dei servizi***

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

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

|  |
| --- |
| **S.17** Si condividono le misure regolatorie prospettate dell’Autorità in materia di gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni per ciascuno Schema regolatorio? In particolare, si condivide l’impostazione volta a confermare il conteggio dello standard in giorni lavorativi?  **S.18** Si condividono le condizioni procedurali previste per la presentazione dei reclami e quelle per la relativa risposta da parte del gestore del servizio? Nello specifico, si condivide l’utilizzo del codice fiscale come codice utente?  **S.19** Si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali relativi agli indicatori di qualità “Tempo di risposta motivata ai reclami” e “Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni”?  Motivare le risposte. |

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

|  |
| --- |
| **S.20** *Si condividono le misure prospettate per ciascuno Schema di riferimento in relazione alla gestione dei punti di contatto con l’utente? In particolare, si ritiene che tali misure siano state adeguatamente commisurate al livello di partenza della gestione?*  **S.21** *Si condividono gli obblighi informativi minimi che il gestore deve garantire all’utente mediante il servizio telefonico e lo sportello fisico (ove previsto)?*  **S.22** *Si condivide l’orientamento di lasciare all’ETC, d’intesa con le Associazioni dei Consumatori locali, la facoltà di scegliere il canale di comunicazione più adeguato alla specifica gestione tra lo sportello fisico e lo sportello web?*  **S.23** *Si condivide l’introduzione dello standard generale di qualità Tempo di attesa per il servizio telefonico solo per le gestioni dello Schema IV?*  **S.24** *In generale, si condivide la quantificazione dello standard?*  **S.25** *Si condivide la previsione del punto 4.20 di graduare le misure in relazione alla dimensione gestionale?*  *Motivare le risposte* |

***Rateizzazione e modalità di pagamento***

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

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

|  |
| --- |
| **S.27** *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di rettifica degli importi non dovuti?*  **S.28** *Si condividono le misure regolatorie prospettate per gli Schemi II, III, e IV?*  **S.29** *Si ritengono esaustive le casistiche ricomprese nella richiesta scritta di rettifica?*  **S.30** *Si ritiene adeguata la quantificazione dello standard generale di qualità associato all’indicatore Tempo di rimborso degli importi non dovuti*?  *Motivare le risposte* |

***Ritiro dei rifiuti ingombranti***

|  |
| --- |
| **S.31** *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità relativamente al ritiro dei rifiuti ingombranti senza oneri aggiunti per l’utente? In particolare, si condividono le misure regolatorie prospettate per ciascuno Schema*  **S.32** *Quali criteri e relativi valori soglia si ritengono adeguati ai fini della definizione del numero massimo di ritiri di rifiuti ingombranti garantito all’utente senza ulteriori oneri? Nello specifico, si condividono i criteri prospettati dall’Autorità (dimensione della gestione, disponibilità di un centro di raccolta, tipologia di utenti)?*  **S.33** *Si condivide la quantificazione dello standard generale di qualità associato all’indicatore Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti?*  *Motivare le risposte.* |

**Obblighi, indicatori e standard di qualità tecnica**

|  |
| --- |
| **S.34** *Si condivide la definizione di interruzione del servizio che l’Autorità valuta di adottare?*  **S.35** *Si condividono i criteri di differenziazione del parametro tempo di recupero prospettati dall’Autorità? Si ritiene che vi siano ulteriori elementi in grado di condizionare il tempo di recupero del servizio non effettuato?*  **S.36** *Quale quantificazione del parametro tempo di recupero si ritiene adeguata in relazione ai diversi criteri?*  *Motivare le risposte.* |

***Continuità e regolarità del servizio di raccolta, trasporto dei rifiuti urbani e spazzamento delle strade***

|  |
| --- |
| **S.37** *Si concorda con la differenziazione delle misure in relazione al modello di raccolta adottato?*  **S.38** *Si ritengono adeguate le misure regolatorie prospettate per ciascuno Schema?*  **S.39** *Quale soggetto si ritiene possa essere dotato di adeguati profili di terzietà rispetto al gestore per lo svolgimento dei controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori della raccolta, di cui al punto 5.15, lettera a)?*  **S.40** *Quali sono gli strumenti generalmente adottati dal gestore per garantire la rilevazione puntuale e il controllo dei servizi effettivamente svolti?*  **S.41** *Con quali modalità viene generalmente gestita la ripartizione delle responsabilità tra i diversi gestori del servizio nel caso in cui si verifichi un’interruzione del servizio di raccolta, causata dall’indisponibilità degli impianti di trattamento? Quale dei soggetti coinvolti viene considerato responsabile della discontinuità nei confronti dell’utente?*  **S.42** *Si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali di qualità associati agli indicatori di continuità e regolarità del servizio?*  **S.43** *Si condividono le misure regolatorie prospettate per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?*  *Motivare le risposte.* |

***Sicurezza del servizio***

|  |
| --- |
| **S.44** *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di sicurezza del servizio? In particolare, si condivide la distinzione tra misure correttive e preventive prospettata dall’Autorità e, in caso di risposta affermativa, quali ulteriori misure si ritiene debbano essere adottate?*  **S.45** *Nello specifico, si condivide l’orientamento di prevedere un unico numero verde sia per i disservizi, sia per il Pronto Intervento?*  **S.46** *Si condividono le casistiche che l’Autorità valuta di ricomprendere tra i disservizi e nel Pronto Intervento? Quali ulteriori casistiche/segnalazioni si ritiene debbano essere tenute in considerazione?*  **S.47** *Si condividono le misure regolatorie che l’Autorità è orientata a introdurre per ciascuno Schema regolatorio?*  **S.48** *Si condivide la quantificazione degli standard associati agli indicatori Tempo di intervento da segnalazione dell’utente per disservizi e Tempo massimo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento?*  **S.49** *Si ritiene che vi siano ulteriori casistiche rispetto alle quali differenziare tali standard?*  ***S.50*** *Si condivide l’orientamento dell’Autorità di ridurre l’orario di disponibilità del servizio di Pronto Intervento per le gestioni con meno di 5.000 abitanti residenti?*  *Motivare le risposte.* |

**Obblighi di registrazione e comunicazione all’Autorità**

|  |
| --- |
| **S.51** *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di registrazione e comunicazione dei dati?*  **S.52** *Si ritiene opportuno prevedere il coinvolgimento dell’ETC nel processo di validazione e comunicazione dei dati registrati?*  *Motivare le risposte* |

**Meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio**

|  |
| --- |
| **S.53** *Si condivide l’introduzione di un meccanismo incentivante di tipo premiale a partire dal primo periodo regolatorio? Quali ulteriori proposte si ritengono percorribili ai fini dell’incentivazione della qualità?*  **S.54** *Si condividono le proposte avanzate dall’Autorità con riguardo ai meccanismi incentivanti e in particolare alle condizioni di ammissibilità ai meccanismi premianti?*  **S.55** *Si condivide quanto prospettato dall’Autorità in relazione al finanziamento dei meccanismi incentivanti? In particolare, si ritiene compatibile con i principi di contabilità pubblica il meccanismo di finanziamento dei premi prospettato mediante la CSEA? Quali strumenti si ritengono altrimenti implementabili?*  **S.56** *Si condivide il coinvolgimento dell’ETC nella verifica della sussistenza delle condizioni per l’accesso ai meccanismi incentivanti e nella selezione e quantificazione degli stessi?*  **S.57** *Si ritiene opportuno segnalare altri aspetti in relazione ai quali potrebbero essere attivati i meccanismi incentivanti?*  **S.58** *Si ritiene opportuna l’introduzione di meccanismi di penali a partire già dal primo periodo regolatorio?*  *Motivare le risposte* |