

DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2024

574/2024/E/RIF

DISPOSIZIONI PER LA GRADUALE ESTENSIONE AL SETTORE DEI RIFIUTI URBANI DEL SISTEMA DI TUTELE PER L'EMPOWERMENT E LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI DEI SETTORI REGOLATI

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

Nella 1322^a riunione del 27 dicembre 2024

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- 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”, con particolare riguardo ai commi da 527 a 530 dell’articolo 1;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142, recante “Misure urgenti in materia di energia, emergenza idrica, politiche sociali e industriali” (di seguito: d.l. Aiuti-*bis*);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- il decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149 (di seguito: d.lgs. 149/22);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Ministero della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com (di seguito: deliberazione 528/2019/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr;
- la deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2021, 301/2021/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif;
- il Quadro Strategico per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico);
- il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 263/2023/E/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 385/2023/R/rif (di seguito: 385/2023/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 389/2023/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 621/2023/E/rif (di seguito: deliberazione 621/2023/E/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 23 gennaio 2024, 7/2024/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 6 febbraio 2024, 41/2024/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 24 settembre 2024, 371/2024/R/com (di seguito: deliberazione 371/2024/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 22 ottobre 2024, 420/2024/E/rif (di seguito: documento per la consultazione 420/2024/E/rif).

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macroaree, relative all’informazione/assistenza e alla soluzione delle controversie. In particolare:
 - appartiene alla prima macroarea il livello base di tutela, che si sostanzia in un punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale,

- ferma restando l'attività delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
- appartiene alla seconda macroarea l'attivazione di una procedura conciliativa - quale strumento di secondo livello, in caso di mancata soluzione della problematica mediante reclamo all'operatore o al gestore - con poche e qualificate eccezioni, per talune tipologie di controversie, fra le quali quelle afferenti al *bonus* sociale, per cui sono previsti strumenti specifici (*procedure speciali risolutive* nei settori energetici e *reclamo di seconda istanza* per il settore idrico);
 - con particolare riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, l'Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha introdotto, con il TICO, per le controversie non risolte con il reclamo all'esercente, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio), quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo altresì un obbligo partecipativo per gli esercenti convocati alle procedure; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com (fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale - di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/10, come modificato dal d.lgs. 149/22 - offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della Giustizia, a seguito dell'inclusione, fra le materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, della somministrazione, che ricorre, nei settori regolati, per i settori energetici, idrico e del telecalore);
 - gli strumenti relativi alle due macroaree del *sistema* (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito, anche: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito, anche: Sportello), sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, come modificati, in ultimo, dalla deliberazione 371/2024/R/com, nonché, per i reclami in tema di *bonus* sociale idrico, all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr. Operatori e gestori interagiscono con lo Sportello tramite Portale telematico (Portale operatori/gestori e Piattaforma del Servizio Conciliazione);
 - il *sistema di tutele*, operativo dal 1 gennaio 2017 per i settori energetici, dal 30 giugno 2023 è altresì efficace, a regime, anche per i settori idrico e del telecalore, a seguito di un percorso graduale pluriennale, culminato con la deliberazione 233/2023/E/com, che ha interessato, in particolare, la seconda macroarea del *sistema*, tenendo conto fra l'altro: della specificità di ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione di interesse dell'utenza finale, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e per dare una risposta

alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all' esercente;

- nel settore idrico, in particolare, l' Autorità aveva definito una disciplina transitoria volta ad assicurare, a partire dal 2018, la possibilità per gli utenti finali, per le problematiche non risolte con il reclamo scritto rivolto al gestore (prima istanza), di attivare lo Sportello attraverso un reclamo scritto (seconda istanza), in alternativa al ricorso volontario al Servizio Conciliazione, al quale il gestore poteva scegliere di aderire. Al termine del predetto percorso graduale – caratterizzato, in particolare, dalla progressiva introduzione dell'obbligo partecipativo per i gestori al Servizio Conciliazione sulla base del numero di abitanti residenti serviti (criterio dimensionale) - è stato possibile prevedere, in coerenza con il dettato normativo e in analogia con i settori energetici, la piena operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, per gli utenti finali del settore idrico, nonché l'obbligo partecipativo per tutti i gestori alle procedure attivate dinanzi al Servizio da parte degli utenti finali;
- nel settore dei rifiuti urbani (di seguito, anche: settore dei rifiuti), con deliberazione 197/2018/R/rif, l' Autorità, tenuto conto della regolazione nel frattempo intervenuta e dell'esperienza maturata per gli altri settori, ha previsto una prima gestione temporanea, finalizzata al monitoraggio delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, utilizzando le risorse già impegnate da quest'ultimo per lo svolgimento dei servizi per i clienti e utenti dei settori energetici e idrico, nonché con le medesime modalità operative, ove compatibili.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le funzioni attribuite all' Autorità dall' articolo 1, comma 527, della legge 205/17, per il settore dei rifiuti, riguardano anche la *“tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati”* (lettera d);
- la legge Concorrenza 2017 ha stabilito che *“l' Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”* (articolo 1, comma 72);
- l' articolo 27, comma 2, della legge 99/09, come modificato, in ultimo, dal d.l. Aiuti-bis, prevede che l' Autorità *“[...] si avvale [...] dell' Acquirente Unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all' articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1995, n. 481 [...]. La stessa Autorità può avvalersi [...] per i compiti previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e da norme successive, anche relativamente al settore idrico, del telecalore e dei rifiuti urbani e assimilati [...]”*;

- con la deliberazione 528/2019/E/com, l’Autorità ha esteso al settore dei rifiuti l’avvalimento di Acquirente Unico per le attività relative al *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati;
- nel 2023 lo Sportello ha svolto, per il settore dei rifiuti, l’attività di monitoraggio delle richieste telefoniche e delle istanze scritte degli utenti pervenute all’Autorità. In particolare, le chiamate ricevute (201) dal *call center* hanno riguardato l’assetto del settore, i corrispettivi del servizio e la qualità dello stesso; le istanze scritte (230), principalmente classificabili come richieste di informazioni e reclami, hanno interessato in larga parte le tariffe e, come le richieste di informazioni, la qualità del servizio;
- l’Autorità, con il vigente Quadro Strategico, al fine di dare continuità alle azioni già intraprese, con particolare riferimento anche agli utenti del settore dei rifiuti, all’Obiettivo Strategico OS.1 “*Promuovere l’empowerment del consumatore*” ha previsto, tra le principali linee di intervento, il rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) per le controversie dei clienti/utenti finali, in conformità anche alle nuove disposizioni comunitarie in materia e valorizzando le esperienze locali.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l’Autorità, con la deliberazione 621/2023/E/rif, ha avviato un procedimento per la graduale estensione al settore dei rifiuti del *sistema di tutele*, tenuto conto:
 - a) di quanto disposto dall’articolo 1, comma 72, della legge Concorrenza 2017, dall’articolo 1, comma 527, lettera d), della legge 205/17 e dall’articolo 27, comma 2, della legge 99/09, con riguardo alla gestione efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione, da svolgersi anche con l’avvalimento di Acquirente Unico, in un’ottica di trasversalità e armonizzazione fra settori, nel rispetto delle specificità di ciascuno di essi;
 - b) che la recente evoluzione regolatoria del settore dei rifiuti, in particolare riguardo alla qualità contrattuale e tecnica e alla trasparenza del servizio, richiede, in analogia con quanto già previsto per gli altri settori, lo sviluppo degli strumenti informativi esistenti mediante la previsione di un punto unico di contatto, a livello nazionale, per tutte le informazioni necessarie all’utenza, al fine di accrescerne la consapevolezza riguardo alla gestione del servizio e la conoscenza circa l’utilizzo degli strumenti di tutela post reclamo;
 - c) dell’obbligo, a carico dei gestori, di adottare e pubblicare una Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti (di seguito: Carta dei servizi) aggiornata, redatta in conformità alla regolazione vigente a tutela degli utenti, al fine di garantire i livelli qualitativi minimi;
 - d) delle istanze di tutela, finora pervenute in Autorità, che non hanno trovato soluzione con il reclamo trasmesso al gestore e che potrebbero richiedere l’attivazione di ulteriori strumenti, anche di tipo conciliativo, fermi restando i

seguiti di competenza dell’Autorità sul piano dell’*enforcement* della regolazione;

- e) della natura del settore, fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti e caratteristiche delle gestioni, contraddistinto da una notevole frammentazione gestionale e della *governance*, anche al fine di definire la gradualità applicativa, declinabile, altresì, sotto il profilo di un avvio operativo temporalmente differenziato per tipologia di strumento (informativo o di risoluzione delle problematiche/controversie fra gestori e utenti);
- secondo quanto previsto dall’articolo 14, comma 14.1, del TQRIF, *“il tempo di risposta motivata al reclamo scritto [di prima istanza], pari a trenta (30) giorni lavorativi, [sia] il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore (...) del reclamo scritto dell’utente e la data di invio all’utente della risposta motivata scritta”*;
 - 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, comma 2.4, secondo quanto previsto dagli articoli 51, comma 51.1 e 52, comma 52.1 del TQRIF *“il tempo per l’inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo (...) ricevut[o] dall’utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, [sia] 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”* e *“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 (...) ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, pari a cinque (5) giorni lavorativi, [sia] 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”*;
 - in data 14 giugno 2024, si è riunito il tavolo tecnico - previsto dalla suddetta deliberazione 621/2023/E/rif, per acquisire elementi utili alla definizione del procedimento in esame - in occasione del quale i partecipanti hanno manifestato apprezzamento per l’iniziativa regolatoria dell’Autorità, condividendo l’approccio graduale nella estensione degli strumenti di tutela al settore, evidenziando anche l’opportunità di approfondire alcuni specifici aspetti, fra i quali la corretta individuazione dell’interlocutore responsabile del servizio e il rafforzamento dell’attività di formazione e informazione sul settore;
 - sulla base dei criteri individuati nella deliberazione 621/2023/E/rif e di quanto emerso dal confronto con gli *stakeholders*, l’Autorità, con il documento per la consultazione 420/2024/E/rif, ha formulato specifici orientamenti per la graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati e, in specie, degli strumenti appartenenti alla prima e alla seconda macroarea del medesimo *sistema* di cui sopra;

- nel medesimo documento per la consultazione è stato, altresì, stabilito che il percorso di implementazione del *sistema di tutele* debba essere coerente con i seguenti principi: significativa gradualità, sia in relazione ai tempi di operatività degli strumenti, sia in relazione alla tipologia degli strumenti post reclamo al gestore utilizzabili dagli utenti; approccio adattativo alla luce delle peculiarità del settore e della connessa regolazione dell’Autorità; flessibilità applicativa del *sistema* per i gestori, tenuto conto della notevole frammentazione del settore e dell’eterogeneità territoriale e di funzioni dei diversi soggetti competenti per la *governance*; valorizzazione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori, con particolare riferimento alla funzione di informazione degli utenti in merito ai loro diritti e di diffusione delle procedure di reclamo e di risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra utenti e gestori del servizio rifiuti;
- più in particolare, gli orientamenti hanno riguardato:
 - a) su un piano complessivo, lo svolgimento delle attività di tutela degli utenti del settore, per quanto concerne gli strumenti di informazione e di risoluzione delle controversie, mediante avvalimento di Acquirente Unico;
 - b) sotto il profilo regolatorio e procedurale, l’estensione del Regolamento di cui all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, del TICO, nonché dell’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, anche per mezzo di specifiche previsioni che disciplinino modalità transitorie di applicazione, fatta salva la possibilità per l’Autorità di individuare ulteriori forme di gestione delle attività connesse al *sistema di tutele*;
 - c) con riferimento alla prima macroarea del *sistema*:
 - i. l’estensione del *contact center* dello Sportello per la gestione delle richieste di informazioni degli utenti del settore dei rifiuti, scritte e telefoniche, quest’ultime tramite *call center*/numero verde;
 - ii. la conferma dell’attività di monitoraggio delle istanze scritte degli utenti e di eventuali fattispecie di interesse dell’Autorità;
 - iii. l’estensione al settore dei rifiuti degli strumenti della segnalazione e dell’*Help desk* riservato agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, nel rispetto di quanto previsto dall’articolo 10 dell’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con particolare riferimento all’individuazione dei predetti sportelli e alle modalità di contatto;
 - d) con riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, quindi in caso di mancata soluzione della problematica per mezzo del reclamo al gestore, in una prima fase di operatività, l’applicazione di una disciplina transitoria per un periodo almeno biennale, a decorrere dalla data di entrata in vigore degli interventi prospettati, che prevede la possibilità per l’utente di scegliere, quale strumento di secondo livello, se presentare un reclamo di seconda istanza allo Sportello o ricorrere al Servizio Conciliazione (oppure a eventuali ulteriori strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale), fermi restando l’eventuale accesso al giudice competente per la

- definizione del contenzioso connesso al caso singolo e gli eventuali seguiti di competenza dell’Autorità sul piano dell’*enforcement* della regolazione;
- e) relativamente all’ambito soggettivo di applicazione, in particolare, degli strumenti di cui alla precedente lettera d), la sua definizione in linea con quanto previsto dal TQRIF e in particolare:
- i. che i gestori destinatari degli obblighi di regolazione connessi ai servizi erogati dallo Sportello siano - indipendentemente dal posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori sulla qualità contrattuale e tecnica (individuato, ai sensi dell’articolo 3, comma 3.2, del TQRIF, dall’Ente territorialmente competente, “*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*”) - quelli obbligati alla gestione dei reclami scritti, ossia il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o, in caso di gestione non integrata, il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, di cui all’articolo 2, comma 2.2, lettera a), del TQRIF, oppure il gestore individuato dall’Ente territorialmente competente ai sensi dell’articolo 2, comma 2.4, del TQRIF (in deroga rispetto all’articolo 2, comma 2.2, lettera a);
 - ii. che l’utente attivante i servizi sia “*la persona fisica o giuridica che è o sarà intestataria del documento di riscossione*”, in prima persona o mediante delegato, anche appartenente a un’associazione dei consumatori;
- f) con riferimento ai reclami di seconda istanza allo Sportello:
- i. la possibilità di attivare lo Sportello per le materie oggetto di regolazione dell’Autorità e, solo in caso di mancata soluzione della problematica, da parte del gestore, con il reclamo (in particolare, in caso di mancata risposta o a seguito di risposta insoddisfacente), coerentemente con i tempi e le modalità previsti dal TQRIF;
 - ii. l’inammissibilità del reclamo allo Sportello in caso di pendenza di una procedura conciliativa (o di procedimento giurisdizionale) o di sua definizione mediante tale procedura con verbale di accordo o di mancato accordo (o con provvedimento del giudice competente);
 - iii. l’obbligo per i gestori di fornire un riscontro alle richieste di informazioni trasmesse dallo Sportello entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse, il cui inadempimento costituisce violazione della regolazione dell’Autorità e può comportare, dunque, l’eventuale avvio di procedimenti per l’adozione di provvedimenti di tipo prescrittivo e sanzionatorio;
- g) relativamente alla specifica disciplina del Servizio Conciliazione:
- i. che il tentativo obbligatorio di conciliazione per l’utente del settore dei rifiuti, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale, non trovi applicazione per il periodo transitorio di durata almeno biennale di cui alla precedente lettera d);

- ii. in merito alla partecipazione dei gestori del settore dei rifiuti al Servizio Conciliazione:
- la loro individuazione da parte dell'utente attivante per mezzo di apposita *picklist* del modulo *online* di domanda, alimentata anche dalle informazioni presenti nelle Anagrafiche dell'Autorità;
 - la volontarietà della partecipazione in una fase di prima attuazione, in relazione alla quale i medesimi gestori possono comunicare al Servizio la propria adesione alla procedura entro il termine di 5 giorni solari dalla ricezione della convocazione, con l'ulteriore previsione per cui la mancata risposta nei termini equivale a rifiuto;
 - l'introduzione graduale di un obbligo partecipativo per i gestori del settore dei rifiuti alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione - il cui inadempimento costituirà una violazione della regolazione dell'Autorità e potrà comportare l'eventuale adozione di provvedimenti di tipo prescrittivo e sanzionatorio - sulla base di criteri predefiniti condivisi con gli *stakeholders* (l'obbligo partecipativo potrebbe determinare l'esclusività della conciliazione, quale strumento di tutela individuale post reclamo, per gli utenti serviti dai gestori obbligati);
 - la conferma della necessaria abilitazione del gestore alla Piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, anche *una tantum*, ai fini della partecipazione alle procedure, secondo le modalità già efficaci per gli altri settori regolati;
 - fermo restando quanto previsto in tema di obblighi informativi sull'ADR dal modello del contratto di servizio (approvato con la deliberazione 385/2023/R/rif), la previsione, in capo al gestore che sarà obbligato alla partecipazione al Servizio Conciliazione, di un ulteriore obbligo di informazione degli utenti circa gli strumenti ADR disponibili, nel proprio sito internet e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica evidenziata dall'utente, indicando, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno le modalità di attivazione del medesimo Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali i gestori si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- iii. con riferimento all'ambito di applicazione oggettivo delle procedure di conciliazione, che lo stesso possa includere anche le tematiche non regolate, tipicamente le questioni risarcitorie, purché vi sia coerenza fra l'oggetto della controversia e quello del propedeutico reclamo di prima istanza, ferme restando le esclusioni dall'ambito applicativo già previste nel TICO per le controversie: relative ai soli profili tributari,

- affendenti a pretese prescritte, per le quali sono state attivate azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori;
- iv. l'inammissibilità delle domande di conciliazione relative a controversie per le quali sia pendente, fra le medesime parti, in alternativa, un procedimento giurisdizionale, un tentativo di conciliazione o un reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello o la medesima controversia sia stata già definita mediante tali procedure, ferma restando l'inammissibilità nel caso di mancato rispetto delle tempistiche post reclamo di cui al successivo punto v. e nell'ipotesi di domanda riprodotiva di una precedentemente archiviata dal Servizio Conciliazione per mancata partecipazione al primo incontro o rinuncia dell'attivante;
 - v. la proponibilità della domanda al Servizio in caso di insoddisfacente risposta al reclamo da parte del gestore o, in caso di mancata risposta, decorsi almeno 60 giorni solari dall'invio del reclamo medesimo, tenuto conto dei termini previsti dalla regolazione per la risposta e degli eventuali tempi di postalizzazione, analogamente a quanto previsto per gli altri settori regolati;
 - vi. la possibilità per l'utente di attivare la procedura in prima persona o mediante un delegato, anche appartenente a un'associazione dei consumatori o di categoria, munito di procura generale o speciale, purché idonea a conciliare e transigere la controversia, nel rispetto delle previsioni già efficaci per i clienti e utenti degli altri settori regolati, fermo restando lo svolgimento *online* dell'incontro (le parti si incontrano in stanza virtuale, video e *chat*, accessibile dalla propria area personale; in alternativa, le parti e il conciliatore potrebbero valutare l'utilizzo della *call conference*);
 - vii. la conferma delle tempistiche per lo svolgimento della procedura di cui al TICO anche per il settore dei rifiuti, ossia, in particolare: la fissazione del primo incontro entro 40 giorni dalla presentazione della domanda completa; la durata massima di ciascuna procedura pari a 90 giorni solari, fatta salva eventuale proroga di massimo 60 giorni (concessa su richiesta delle parti o su iniziativa del conciliatore che ravvisi la complessità della trattativa); la possibilità per ciascuna parte di richiedere un solo rinvio nel corso della procedura, con contestuale obbligo di indicare una data di disponibilità nei 10 giorni solari successivi all'incontro per cui tale rinvio è richiesto;
 - viii. che, in ragione di quanto previsto alla precedente lettera g), punto i., l'eventuale accordo raggiunto dalle parti, sottoscritto con le modalità di firma virtuale previste, abbia valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile e non costituisca titolo esecutivo; in caso di

mancato accordo, il conciliatore, invece, redigerebbe un verbale di esito negativo;

- h) l'accessibilità degli utenti (e dei loro delegati, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori) ai servizi relativi alla prima e alla seconda macroarea del *sistema*, diversi dal *call center*, mediante il Portale Unico dello Sportello, ferma restando la possibilità, per i soli utenti domestici non assistiti da delegati, di accedere con altre modalità (es. *e-mail*), utilizzando la modulistica e le indicazioni presenti sul sito dello Sportello medesimo;
- i) la previsione che gli interventi prospettati siano efficaci per quanto riguarda la prima macroarea del *sistema di tutele* (disciplina a regime) dal 1 marzo 2025, mentre, per la seconda macroarea (disciplina transitoria), dal 1 luglio 2025, al fine di avviare la gradualità applicativa.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in relazione alle tematiche oggetto del documento per la consultazione 420/2024/E/rif, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: tre imprese multiutility, un operatore dei settori energetici con interessi nel settore dei rifiuti, un gestore del settore dei rifiuti, l'associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell'ambito per i settori idrico e dei rifiuti, cinque associazioni di imprese (anche multiutility) che operano nel settore dei rifiuti, di cui due a rilevanza regionale, e tre associazioni dei consumatori;
- con riferimento all'architettura complessiva degli orientamenti proposti dall'Autorità anche sotto il profilo operativo e procedurale - orientamenti di cui alle precedenti lettere a), b) e h) - è emersa una generale condivisione, con particolare riferimento sia alle finalità dell'intervento, anche in una logica di omogeneità con gli altri settori regolati, sia ai principi posti alla base del processo di implementazione degli strumenti del *sistema di tutele*, nel rispetto delle specificità del settore dei rifiuti;
- riguardo agli orientamenti in tema di estensione degli strumenti dello Sportello appartenenti alla prima macroarea del *sistema di tutele*, di cui alla lettera c), i dieci rispondenti al quesito hanno espresso condivisione; un'impresa multiutility, un'associazione dei consumatori e l'associazione degli enti d'ambito hanno anche suggerito di rafforzare l'attività di informazione a beneficio degli utenti, considerata, a detta dell'impresa multiutility, la presenza di ulteriori canali informativi presso il gestore e l'Agenzia regionale ove presente; un'associazione di gestori a livello regionale ha richiesto la possibile valorizzazione in tariffa dei costi sostenuti per le attività connesse al medesimo *sistema di tutele*;
- relativamente agli orientamenti di cui alla lettera d), riguardo all'alternatività fra reclamo di seconda istanza allo Sportello e Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo al gestore, dieci su undici rispondenti al quesito hanno espresso condivisione; un'associazione di gestori a rilevanza regionale ha chiesto di definire le materie oggetto di reclamo, un'impresa multiutility ha proposto di confermare a regime l'assetto degli strumenti vigente nel periodo transitorio; un'associazione di gestori ha evidenziato la necessità di garantire coerenza con il

TQRIF, con particolare riferimento alle gestioni ricadenti nello Schema I della matrice degli schemi regolatori sulla qualità;

- sull'ambito soggettivo di applicazione degli strumenti post reclamo (e, indirettamente, anche di quelli informativi), di cui agli orientamenti della lettera e), sette rispondenti al quesito su undici hanno espresso generale condivisione, con alcune proposte e integrazioni: un'associazione dei consumatori ha evidenziato l'opportunità che il legislatore possa ampliare anche al settore dei rifiuti il meccanismo dei progetti a vantaggio dei consumatori finanziati con il fondo alimentato dalle sanzioni irrogate dall'Autorità, mentre due imprese multiutility hanno rappresentato, l'una, la necessità di delineare gli obblighi derivanti dall'attività Sportello per le gestioni ricadenti nello Schema I, alla luce dell'asserita inapplicabilità dello *standard* generale per la risposta al reclamo; l'altra, l'opportunità di elaborare una manualistica a beneficio dell'utenza per l'utilizzo degli strumenti in esame. Inoltre, l'operatore dei settori energetici ha segnalato, quale casistica non ricompresa nell'ambito applicativo degli strumenti in esame, quella relativa agli "impianti minimi" per i quali il conferitore è un soggetto commerciale/istituzionale, mentre le due associazioni di gestori a rilevanza regionale hanno suggerito di delineare una procedura ad hoc nei casi di coinvolgimento di più gestori e di specificare le eventuali modalità per la valorizzazione in tariffa dei costi sostenuti;
- riguardo agli orientamenti di cui alla lettera f) in tema di disciplina dei reclami di seconda istanza allo Sportello, si registra una generale condivisione da parte degli undici rispondenti al quesito. La quasi totalità dei gestori ha evidenziato la necessità di coerenza della suddetta disciplina con la regolazione di cui al TQRIF, sostenendo, come sopra già rilevato per altri quesiti, che per le gestioni ricadenti nello Schema I della matrice degli schemi regolatori sulla qualità non troverebbe applicazione lo *standard* generale per la risposta al reclamo. Un'impresa multiutility ha espresso perplessità sulle eventuali attività di *enforcement* dell'Autorità a seguito di segnalazione dello Sportello per fattispecie per le quali dovrebbero trovare applicazione penalità contrattuali, mentre un'altra impresa multiutility ha proposto di considerare inammissibile il reclamo qualora per la medesima problematica sia pendente (o sia stato concluso) un procedimento di competenza dell'Ente territorialmente competente ai sensi del contratto di servizio. Un'associazione di gestori, infine, ha richiesto di fissare in 30 giorni lavorativi il tempo massimo per il riscontro dei gestori alle richieste dello Sportello;
- relativamente alla disciplina del Servizio Conciliazione (orientamenti di cui alla lettera g), i nove rispondenti al quesito hanno manifestato una generale condivisione, con l'unica eccezione di un'associazione dei consumatori contraria alla mancata applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione nella fase transitoria. Un'associazione dei gestori con rilevanza regionale e un gestore hanno evidenziato che la partecipazione alle conciliazioni, soprattutto per i piccoli gestori, potrebbe comportare un incremento di costi rispetto ai servizi resi, mentre un'associazione dei consumatori ha richiesto di chiarire se, nell'ambito applicativo della procedura, rientrino o meno le controversie relative alla TARI, tenuto anche conto che le tempistiche per l'attivazione della conciliazione non sarebbero coerenti con il termine

per l'impugnazione dell'avviso di accertamento. Un'impresa multiutility ha proposto, a titolo esemplificativo, un elenco di controversie da includere e da escludere dall'ambito applicativo della conciliazione, evidenziando la necessità che vi sia alternatività fra strumenti conciliativi (e non sovrapponibilità), mentre un'altra impresa multiutility ha ribadito quanto già proposto per i reclami di seconda istanza, suggerendo l'inammissibilità della domanda qualora per la medesima problematica sia pendente (o sia stato concluso) un procedimento di competenza dell'Ente territorialmente competente ai sensi del contratto di servizio;

- sempre con riferimento al Servizio Conciliazione e, in particolare, con riguardo alla graduale applicazione dell'obbligo partecipativo dei gestori, è emersa una generale condivisione da parte degli undici rispondenti al quesito, a eccezione di un'associazione regionale di gestori, favorevole alla partecipazione facoltativa, e di un'associazione dei consumatori, invece contraria alla partecipazione facoltativa, se non per un periodo di massimo sei mesi con contestuale obbligo per il gestore non aderente di motivare il diniego della partecipazione. Un'associazione regionale di gestori e un gestore hanno rappresentato l'opportunità di un coinvolgimento degli Enti territorialmente competenti, considerato il ruolo di tali Enti nei rapporti con l'utenza e nell'emanazione di atti o regolamenti vincolanti per i gestori, mentre un'altra associazione di gestori ha evidenziato la variazione di costi legati alla partecipazione alle procedure ai fini del loro eventuale riconoscimento in tariffa, come già segnalato per i quesiti precedenti da altra associazione. Quali criteri per la declinazione della gradualità dell'obbligo partecipativo in parola, alcuni gestori hanno fatto riferimento al posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori sulla qualità, proponendo di applicare tale obbligo prioritariamente alle gestioni più performanti (e dunque escludendo, in prima battuta, almeno le gestioni ricadenti nello Schema I), mentre le associazioni dei consumatori hanno proposto di valorizzare l'aspetto dimensionale (utenti serviti o natura di multiutility) o la percentuale di rifiuti smaltita in discarica e il numero dei reclami (in quest'ultimo caso, applicando l'obbligo partecipativo ai gestori con *performance* più basse);
- infine, sugli orientamenti di cui alla lettera i) in merito alle tempistiche di operatività degli strumenti, si registra una condivisione da parte delle associazioni dei consumatori, di un'impresa multiutility, di un gestore, di un'associazione regionale di gestori e dell'associazione degli enti d'ambito, mentre gli altri gestori hanno richiesto di posticipare le suddette tempistiche, anche a seguito del completamento della regolazione della qualità, convergendo sostanzialmente sul secondo semestre 2025 per la prima macroarea e su metà 2026 per la seconda macroarea (ad eccezione di un'associazione di gestori che ha proposto l'autunno 2025).

RITENUTO CHE:

- tenuto conto degli orientamenti di cui al documento per la consultazione 420/2024/E/rif e delle osservazioni pervenute, nonché di quanto previsto dalla deliberazione 621/2023/E/rif e in attuazione del vigente Quadro Strategico dell'Autorità, sia necessario prevedere la graduale e progressiva estensione al settore

dei rifiuti del *sistema di tutele* per l'*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati, oggi operativo per i settori energetici, idrico e del telecalore;

- sia opportuno prevedere, in linea generale:
 - a) l'estensione al settore dei rifiuti degli strumenti di informazione e risoluzione delle controversie, appartenenti al *sistema di tutele* di cui sopra ed erogati dallo Sportello e dal Servizio Conciliazione, stabilendo, per l'effetto, lo svolgimento delle relative attività mediante avvalimento di Acquirente Unico, utilizzando il personale e le risorse già impegnati con riguardo alle analoghe attività svolte in avvalimento dell'Autorità per i settori dell'energia, idrico e del telecalore, anche al fine di consentire l'utilizzo dell'infrastruttura informatica e del *know how* già sviluppati per gli altri settori regolati, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità;
 - b) sotto il profilo regolatorio e procedurale, l'estensione delle discipline di cui all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, al TICO, nonché all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, con le modalità specifiche e/o transitorie di applicazione stabilite nel presente provvedimento per il settore dei rifiuti;
 - c) l'accessibilità degli utenti del settore dei rifiuti ai servizi, diversi dal *call center*, mediante il Portale Unico dello Sportello, anche per mezzo di un delegato (anche appartenente a un'associazione dei consumatori), ferma restando l'eventuale attivazione con modalità alternative (es. *e-mail*), per l'utente domestico che non si avvalga di un delegato, ai sensi di quanto oggi previsto per gli altri settori dall'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e dal TICO, come modificati, in ultimo, dalla deliberazione 371/2024/R/com;
- con riferimento alla prima macroarea del *sistema*, sia opportuno prevedere, a regime, nel rispetto di quanto previsto dall'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com:
 - a) l'estensione del *contact center* dello Sportello per la gestione delle richieste di informazioni degli utenti del settore dei rifiuti, scritte e telefoniche, quest'ultime tramite *call center*/numero verde;
 - b) l'estensione al settore dei rifiuti degli strumenti della segnalazione e dell'*Help desk*, quest'ultimo riservato agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con particolare riferimento all'individuazione dei predetti sportelli e alle modalità di contatto;
 - c) la conferma delle attività dello Sportello di monitoraggio sul corretto adempimento della regolazione di interesse dell'utenza e, in particolare, dell'adozione delle Carte dei servizi aggiornate da parte dei gestori, avviata in via transitoria dal 2018;
- con riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, sia opportuno prevedere l'applicazione di una disciplina transitoria di durata almeno biennale - a decorrere dalla data di entrata in vigore degli interventi prospettati - o, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità, e in particolare:

- a) la possibilità per l'utente di attivare, per la problematica non risolta mediante il reclamo al gestore, uno strumento di secondo livello, scegliendo, in alternativa, se presentare allo Sportello un reclamo di seconda istanza o una domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione, analogamente a quanto disposto originariamente per l'avvio degli strumenti post reclamo relativi al *sistema di tutele* nel settore idrico, fermi restando l'eventuale accesso al giudice competente per la definizione del contenzioso connesso al caso singolo e gli eventuali seguiti di competenza dell'Autorità sul piano dell'*enforcement* della regolazione;
 - b) relativamente all'ambito soggettivo di applicazione degli strumenti di tutela in esame:
 - i. l'individuazione di soggetti destinatari degli obblighi di regolazione previsti nel presente provvedimento in coerenza con quanto disposto nel TQRIF in tema di gestione dei reclami scritti, costituendo il reclamo verso il gestore, nel *sistema di tutele*, condizione propedeutica all'accesso ai suddetti strumenti, ossia che tali soggetti, indipendentemente dal posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, siano coincidenti con il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o, in caso di gestione non integrata, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di cui all'articolo 2, comma 2.2, lettera a), del TQRIF, oppure il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'articolo 2, comma 2.4, del TQRIF (in deroga rispetto all'articolo 2, comma 2.2, lettera a), tenuto anche conto delle informazioni contenute nelle Anagrafiche dell'Autorità;
 - ii. che, sulla base di quanto emergerà dall'applicazione degli strumenti in esame, qualora la risoluzione della problematica segnalata dall'utente, fatti salvi gli aspetti non di competenza dell'Autorità, richieda l'eventuale coinvolgimento di più di un gestore operante nel medesimo ambito territoriale, potranno essere individuate le relative modalità procedurali, anche tenuto conto del ruolo dell'Ente territorialmente competente, sia nell'ambito dei reclami di seconda istanza sia riguardo alle conciliazioni, se del caso mediante apposite istruzioni operative allo Sportello e al Servizio Conciliazione;
 - c) che, per quanto attiene ai soggetti attivanti, possa accedere agli strumenti di cui al *sistema di tutele*, inclusi quelli della prima macroarea, l'utente così come individuato nel TQRIF, ossia "*la persona fisica o giuridica che è o sarà intestataria del documento di riscossione*", anche mediante delegato, eventualmente appartenente a un'associazione dei consumatori, presentando la delega richiesta per ciascuna tipologia di servizio;
- al fine di garantire livelli minimi di tutela a tutti gli utenti del servizio e tenuto conto del generale obbligo, in capo ai gestori, di buona fede e correttezza nel rapporto con l'utenza, anche nella gestione dei reclami, nell'ipotesi di mancata risposta, sia opportuno prevedere, per tutte le tipologie di gestioni, che, decorso un lasso di tempo

congruo dall'invio del medesimo reclamo - per come definito dal presente provvedimento - coerentemente con le tempistiche previste dal TQRIF illustrate in premessa, l'utente possa attivare il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello o una domanda di conciliazione presso il Servizio, fermo restando che l'eventuale risposta nel frattempo pervenuta, se risolutiva, possa determinare l'archiviazione del reclamo o della domanda di conciliazione per sopravvenuta carenza di interesse o rinuncia. Tali strumenti saranno, inoltre, attivabili a seguito di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente dall'utente;

- per quanto riguarda i reclami di seconda istanza allo Sportello, nel rispetto di quanto previsto dall'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, oggi efficace per i reclami in tema di *bonus* sociale idrico, sia opportuno, in particolare, prevedere nell'alveo della suddetta disciplina transitoria:
 - a) la possibilità per l'utente di inviare il reclamo di seconda istanza allo Sportello per materie oggetto di regolazione dell'Autorità e solo in caso di mancata soluzione della problematica da parte del gestore mediante il reclamo scritto di prima istanza di cui al TQRIF, ossia a seguito di risposta insoddisfacente o nell'ipotesi di mancata risposta, prevedendo, inoltre, in quest'ultimo caso, che lo Sportello sia attivabile decorsi almeno 40 giorni lavorativi dall'invio del reclamo al gestore, tenuto conto delle tempistiche del TQRIF di cui sopra;
 - b) l'inammissibilità del reclamo allo Sportello qualora la controversia sia stata sottoposta al giudice competente o sia pendente un procedimento giurisdizionale, nonché in caso di pendenza di una procedura conciliativa o di sua definizione mediante tale procedura con verbale di accordo o di mancato accordo, escludendo dalle fattispecie di inammissibilità i casi di mancata partecipazione del gestore alla conciliazione, al fine di bilanciare le esigenze di tutela dell'utente con la facoltà del gestore di non aderire alla procedura conciliativa, almeno in questa prima fase transitoria;
 - c) che i gestori siano tenuti a fornire un riscontro alle richieste di informazioni trasmesse per conto dell'Autorità dallo Sportello, nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza, entro 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta, con la specificazione per cui l'eventuale inadempimento di tale obbligo costituisce violazione della regolazione dell'Autorità e può comportare, dunque, l'eventuale avvio di procedimenti per l'adozione di provvedimenti di *enforcement* di tipo prescrittivo e sanzionatorio; a tal proposito, la tempistica di cui sopra, declinata in giorni lavorativi e non solari, appare coerente con le finalità di tutela sottese allo strumento in esame e con gli eventuali adempimenti di competenza del gestore propedeutici alla risposta allo Sportello, tenuto anche conto che il medesimo gestore è già al corrente della problematica lamentata nell'ambito della gestione del reclamo di prima istanza;
 - d) che lo Sportello sia tenuto a segnalare all'Autorità, per gli eventuali seguiti di competenza, i casi nei quali, sulla base della documentazione in atti e delle risposte dei gestori, emergerebbe una violazione della regolazione di settore, come già avviene per gli altri settori regolati, nel rispetto di quanto previsto

dalla legge istitutiva della medesima Autorità, a prescindere dall'eventuale previsione di premi e penalità connessi al rispetto degli *standard* oggetto di regolazione;

- relativamente alla specifica disciplina del Servizio Conciliazione, nel rispetto di quanto previsto dal TICO, sia opportuno, in particolare, prevedere nell'alveo della suddetta disciplina transitoria:
 - a) che non sia efficace l'obbligo del tentativo di conciliazione per l'utente quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, anche al fine di realizzare la gradualità applicativa che caratterizza gli interventi dell'Autorità in tema, volta, fra l'altro, a favorire la progressiva consapevolezza dell'utente nell'utilizzo dello strumento conciliativo, nelle more dell'ulteriore affinamento della regolazione di settore;
 - b) la partecipazione volontaria al Servizio Conciliazione dei gestori del settore dei rifiuti, previa abilitazione alla Piattaforma telematica del Servizio con le medesime modalità già in vigore per gli operatori e i gestori degli altri settori regolati, stabilendo che l'adesione alla procedura sia comunicata al Servizio entro il termine di 5 giorni solari - analogamente a quanto previsto originariamente per il settore idrico - e che la mancata adesione (desumibile anche dal mancato riscontro nel termine) determini l'esito negativo e l'archiviazione della procedura, potendo comunque l'utente rivolgersi al giudice competente per la risoluzione della controversia; la facoltà della partecipazione appare, fra l'altro, funzionale a favorire la progressiva strutturazione dei gestori per la partecipazione alle procedure, anche nell'ottica di un contenimento degli eventuali oneri alla stessa connessi, in specie per i piccoli gestori;
 - c) di rinviare a successivo provvedimento, acquisiti ulteriori dati e informazioni sull'andamento delle procedure conciliative e sulla relativa adesione dei gestori del settore dei rifiuti, la definizione dei criteri per l'introduzione di un graduale obbligo partecipativo per i medesimi gestori al Servizio Conciliazione dell'Autorità, con il correlato obbligo, per il gestore interessato, di informare gli utenti circa gli strumenti ADR disponibili (Servizio Conciliazione e altri organismi ad accesso gratuito ai quali si impegna a partecipare) nel proprio sito internet e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica evidenziata dall'utente;
 - d) che la conciliazione possa riguardare anche le problematiche non soggette a regolazione, quali tipicamente le questioni risarcitorie, purché vi sia sostanziale coerenza fra l'oggetto della controversia e quello del propedeutico reclamo di prima istanza, ferme restando le esclusioni dall'ambito applicativo già previste nel TICO e riguardanti: le controversie relative ai soli profili tributari e fiscali (essendo rimessa, in questo caso, all'ordinamento tributario la previsione di specifiche modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie); le controversie afferenti a pretese prescritte; le controversie per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a

- tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori;
- e) l'inammissibilità delle domande di conciliazione relative a controversie per le quali sia pendente, fra le medesime parti, in alternativa, un procedimento giurisdizionale, un tentativo di conciliazione (presso diversi organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale, ivi inclusi gli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità) o un reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello o la medesima controversia sia stata già definita mediante tali procedure (salvo che nella risposta dello Sportello vi sia il rinvio ad altra procedura), ferma restando l'inammissibilità della domanda riprodotiva di una precedentemente archiviata dal Servizio Conciliazione per mancata partecipazione al primo incontro o rinuncia dell'attivante;
 - f) che la domanda di conciliazione possa essere presentata al Servizio a seguito di risposta insoddisfacente al reclamo da parte del gestore oppure, in caso di mancata risposta, decorsi almeno 60 giorni solari dall'invio del reclamo medesimo, tenuto conto dei termini per la risposta al reclamo e per l'eventuale inoltro delle comunicazioni fra i gestori (nei casi di gestioni non integrate) e di ulteriori 10 giorni solari che intercettano gli eventuali tempi di postalizzazione (in coerenza con quanto previsto per i settori energetici e idrico), precisando, altresì, che il mancato rispetto delle tempistiche per l'attivazione e l'assenza del previo reclamo costituiscono motivi di inammissibilità della domanda di conciliazione; tale tempistica appare, altresì, coerente con il termine previsto a livello normativo per impugnare l'avviso di accertamento relativo alla TARI, essendo le tematiche meramente tributarie e fiscali ad oggi escluse dall'ambito applicativo della procedura, fermi restando gli obblighi di qualità del servizio e trasparenza previsti in capo al gestore dalla regolazione vigente;
 - g) che i documenti da allegare obbligatoriamente alla domanda *online* possano essere caricati a sistema in qualsiasi momento ed eventualmente integrati, su indicazione del Servizio che ravvisi l'incompletezza della domanda, entro 7 giorni solari;
 - h) la conferma delle tempistiche per lo svolgimento della procedura di cui al TICO anche per il settore dei rifiuti e in particolare: la fissazione del primo incontro entro 40 giorni dalla presentazione della domanda completa; la durata massima di 90 giorni solari per ciascuna procedura, fatta salva eventuale proroga di massimo 60 giorni (concessa su richiesta delle parti o su iniziativa del conciliatore che ravvisi la complessità della trattativa); la possibilità per ciascuna parte di richiedere un solo rinvio nel corso della procedura, con contestuale obbligo di indicare una data di disponibilità nei 10 giorni solari successivi all'incontro per cui tale rinvio è richiesto.
 - i) lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale, video e *chat*, accessibile dalle parti dalla propria area personale e che, in alternativa, le parti e il conciliatore

possano valutare l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza (*call conference*);

- j) la previsione che l'eventuale accordo raggiunto dalle parti, sottoscritto con propria firma digitale o firma elettronica *one shot* fornita dal Servizio Conciliazione, stante la non obbligatorietà del tentativo, abbia valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile, ma non costituisca anche titolo esecutivo; in caso di mancato accordo, il conciliatore rediga, invece, verbale di esito negativo;
- sempre con riferimento agli strumenti di secondo livello sopra indicati, non sia opportuno delineare *ex ante* un eventuale elenco di controversie azionabili o, viceversa, escluse dall'ambito applicativo, dovendosi ritenere sufficiente quanto già previsto dalle discipline procedurali di cui all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr - ossia che lo Sportello possa gestire solo i reclami di seconda istanza se attinenti a materie regolate - e al TICO, che disciplina le fattispecie di inammissibilità della domanda - si vedano le lettere d) ed e) del precedente alinea - a cominciare dalle controversie di tipo tributario e fiscale;
 - in risposta a quanto emerso in consultazione sia opportuno, altresì, chiarire che gli strumenti di informazione e di risoluzione delle controversie di cui ai precedenti alinea, in quanto aventi rilevanza nazionale, debbano intendersi come complementari rispetto a quelli eventualmente disponibili su base locale, anche per mezzo degli Enti territorialmente competenti o altri soggetti deputati a tal fine, ferme restando, da un lato, le attività di competenza dei gestori per come regolamentate dal TQRIF ed elencate, a beneficio dell'utenza, nelle Carte dei servizi, e, dall'altro, le azioni di supporto ed *empowerment* degli utenti, proprie delle associazioni dei consumatori;
 - con riferimento alle osservazioni circa il riconoscimento in tariffa di possibili costi connessi all'adempimento degli obblighi di cui al presente provvedimento, si evidenzia in questa sede che, sulla base dei dati sopra esposti, i volumi in ingresso attesi non appaiono significativi, in un contesto, oltretutto, di volontarietà degli strumenti in esame e, in un'ottica complessiva, di esclusione dall'ambito applicativo dei suddetti strumenti degli aspetti tributari e fiscali;
 - sia opportuno prevedere che le ulteriori fasi di sviluppo degli strumenti appartenenti alla seconda macroarea del *sistema di tutele* e di affinamento delle relative discipline, ivi inclusa la declinazione dei criteri per la definizione dell'obbligo partecipativo dei gestori alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione, improntate al consueto principio di gradualità, nonché eventuali iniziative di informazione e diffusione degli strumenti medesimi anche sul territorio, siano oggetto di successivi provvedimenti, analogamente a quanto accaduto per i settori idrico e del telecalore, previa condivisione con gli *stakeholders* anche nell'ambito di tavoli tecnici;
 - tenuto conto delle osservazioni pervenute, con particolare riferimento alla consapevolezza e diffusione degli strumenti in esame e alle tempistiche organizzative dei gestori e della contestuale necessità di assicurare un *set* minimo di tutele agli utenti del settore dei rifiuti, sia sotto il profilo informativo che per la risoluzione delle controversie, considerata la progressiva evoluzione regolatoria in atto, nonché alla luce dei tempi di adozione del presente provvedimento, sia opportuno prevedere che

gli interventi prospettati siano efficaci, per quanto riguarda la prima macroarea del *sistema di tutele*, dal 1 aprile 2025, mentre, per quanto concerne quelli relativi alla seconda macroarea, dal 1 ottobre 2025;

- al netto di quanto esplicitato nel presente provvedimento, non sia opportuno fornire riscontri a ulteriori osservazioni e proposte che esulano dai quesiti posti in consultazione, che potranno eventualmente essere oggetto di approfondimenti e valutazioni, anche nell'ambito della predisposizione di successivi provvedimenti regolatori

DELIBERA

1. di attuare la graduale estensione al settore dei rifiuti del *sistema di tutele* per l'*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati, con riferimento alle attività relative alla prima e alla seconda macroarea del medesimo *sistema*, svolte, in avvalimento per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione, utilizzando il personale e le risorse già impegnati con riguardo alle analoghe attività svolte in avvalimento dell'Autorità per i settori dell'energia, idrico e del telecalore;
2. di prevedere, nell'ambito delle attività di cui al punto 1:
 - a) con riguardo alla prima macroarea, che siano estesi al settore dei rifiuti i servizi, erogati dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, di *contact center*, segnalazioni, *Help desk* per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria;
 - b) con riguardo alla seconda macroarea che, per almeno un biennio a decorrere dalla data di cui al successivo punto 6, e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità, l'utente del settore dei rifiuti, in caso di mancata soluzione della problematica per mezzo del reclamo al gestore, possa scegliere, in alternativa, se inviare allo Sportello un reclamo di seconda istanza o attivare il Servizio Conciliazione;
 - c) che, con riferimento ai servizi di cui alle precedenti lettere a) e b), il gestore del settore dei rifiuti sia da intendersi come il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o, in caso di gestione non integrata, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti di cui all'articolo 2, comma 2.2, lettera a), del TQRIF, ovvero il gestore individuato in deroga dall'Ente territorialmente competente, ai sensi dell'articolo 2, comma 2.4, del medesimo TQRIF;
3. di prevedere che, con riferimento ai servizi di cui al precedente punto 2, lettera a), trovi applicazione l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con la seguente modificazione:
 - a) l'articolo 1, comma 1, lettera e), è così riformulato: "*Cliente o Utente finale*", la *persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi dei settori regolati dall'Autorità, il*

- prosumer, nonché le Configurazioni di autoconsumo diffuso, con riferimento ai servizi di cui agli articoli 8, 14 e 15, e, per il settore dei rifiuti urbani, la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, con riferimento ai servizi di cui agli articoli 8, 10, 14 e 15”;*
4. di stabilire che per le procedure attivate dinanzi al Servizio Conciliazione dagli utenti del settore dei rifiuti si applichi la disciplina del TICO, con le seguenti modificazioni e specificazioni:
- a) all’articolo 1, comma 1, lettera e), sono aggiunte alla fine le parole: “*nonché, per il settore dei rifiuti urbani, la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione*”;
 - b) all’articolo 7, comma 7.1, sono aggiunte alla fine le parole: “*mentre, per il settore dei rifiuti urbani, è pari a 60 giorni*”;
 - c) per il periodo di cui al precedente punto 2, lettera b):
 - i. non trovano applicazione l’articolo 2, comma 2.1, l’articolo 3, comma 3.1, l’articolo 4, comma 4.1, l’articolo 9, comma 9.4, l’articolo 11, commi 11.4, 11.5, 11.7 e 11.8;
 - ii. la domanda è inammissibile quando per la medesima controversia è pendente in alternativa: (i) un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento; (ii) una procedura di risoluzione extragiudiziale della controversia, anche diversa da quelle di cui all’articolo 3 del TICO, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura; (iii) un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura;
 - iii. il Gestore comunica la partecipazione entro 5 giorni antecedenti alla data dell’incontro. Nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del Gestore, la Segreteria tecnica redige un verbale con il quale viene dato atto dell’esito negativo del tentativo di conciliazione e trasmette il verbale medesimo all’Utente, provvedendo alla relativa archiviazione;
 - iv. sono di esclusiva responsabilità delle Parti: (i) la dichiarazione, che l’Utente rilascia, contestualmente all’invio della domanda, che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, oppure che non sia pendente altra procedura di risoluzione extragiudiziale della controversia, anche diversa da quelle di cui all’articolo 3 del TICO, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura; (ii) la dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura;
 - v. se la conciliazione non ha esito positivo, anche nei casi in cui la Parte che non ha attivato la procedura non compare al primo incontro, il Conciliatore redige

- il verbale nel quale indica che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo;
- vi. se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige il verbale di accordo, che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile;
5. di prevedere che, ai fini della disciplina del reclamo di seconda istanza, per il periodo di cui al precedente punto 2, lettera b), trovino applicazione le disposizioni dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, con le seguenti modificazioni:
- a) all'articolo 1, comma 1.1, è aggiunta la lettera e): *“utente del settore dei rifiuti urbani, la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione”*;
- b) all'articolo 2 è aggiunto il comma 2.3: *“Il presente Regolamento trova altresì applicazione per i reclami inviati allo Sportello dall'utente del settore dei rifiuti urbani, in caso di risposta insoddisfacente al reclamo da parte del gestore competente o, in caso di mancata risposta, decorsi almeno 40 giorni lavorativi dall'invio del medesimo reclamo. A tal fine, se non diversamente stabilito, le previsioni che riguardano i gestori e gli utenti finali del servizio idrico integrato si applicano anche ai gestori e agli utenti del settore dei rifiuti urbani”*;
6. di prevedere che il presente provvedimento produca effetti:
- a) per quanto riguarda la prima macroarea del *sistema di tutele*, dal 1 aprile 2025;
- b) per quanto riguarda la seconda macroarea, dal 1 ottobre 2025;
7. prevedere che le ulteriori fasi di sviluppo degli strumenti appartenenti alla seconda macroarea del *sistema di tutele* e di affinamento delle relative discipline, ivi inclusa la declinazione dei criteri per la definizione dell'obbligo partecipativo dei gestori alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione secondo gradualità, nonché eventuali iniziative di informazione e diffusione degli strumenti medesimi anche sul territorio, siano oggetto di successivi provvedimenti, previa condivisione con gli *stakeholders* anche nell'ambito di tavoli tecnici;
8. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.
9. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

27 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini