

INCONTRI CON I COMUNI

# Delibera ARERA 15/2022/R/Rif, TQRIF e impatti sul PEF 2022-2025

# Obiettivi dell'incontro

- ▶ Tempestivo aggiornamento sulle novità introdotte da ARERA con Deliberazione 15/2022 pubblicata in data 21 gennaio 2022
- ▶ Esposizione degli obblighi dei Comuni - Enti Territorialmente Competenti: tempistiche e modalità di adeguamento
- ▶ Valutazioni delle ricadute sui Piani Finanziari 2022-2025 sia in termini di tempistiche (bilancio e avvisi di pagamento) che in termini di quantificazione dei costi ammissibili
- ▶ Indicazione di soluzioni adottabili con il supporto di NeoPA sia a breve termine (funzionali all'approvazione del PEF e delle tariffe TARI) sia a medio-lungo termine (in relazione ai nuovi obblighi e livelli di qualità imposti da ARERA)

## Fuoriuscita dal servizio pubblico di raccolta - Art. 3 Delibera 15/2022

- ▶ **Possibilità di fuoriuscita parziale:** superata l'incertezza iniziale relativa all'obbligo di fuoriuscita totale dal servizio «*Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del serv. pubbl. [...]»*»
- ▶ Dal 2023: termine del **31 gennaio** per la **presentazione della documentazione attestante la quantità di rifiuti avviati a recupero** mediante soggetti esterni nell'anno solare precedente ai fini della riduzione della quota variabile: possibilità di mantenere termine già regolamentato dal Comune se più favorevole al contribuente. Documentazione deve pervenire mediante P.E.C. o strumenti digitali: adeguamento regolamenti comunali.
- ▶ **Obbligo di riscontro entro 60 giorni** dalla ricezione della documentazione in merito all'esito della verifica: ulteriore appesantimento dell'iter

# Impatto del TQRIF sulla disciplina della trasparenza

## Art. 4 Delibera 15/2022

- ▶ Estensione del periodo di applicazione del TITR oltre il 31 dicembre 2023
- ▶ Conseguente eliminazione dell'originario periodo di validità del TITR dal 1/04/2020 al 31/12/2023 (ex art. 1 Deliberazione 444/2019/R/Rif)
- ▶ Aggiornamento di alcuni articoli del TITR a cui i Gestori dovranno adeguarsi entro il 31/12/2022
- ▶ Obiettivo → creare piena armonia regolamentare fra il nuovo impianto sulla qualità e le meno recenti disposizioni sulla Trasparenza nell'intento di voler assicurare, in tempi brevi, un livello minimo e omogeneo di qualità a tutti gli utenti del servizio

# TQRIF - schemi regolatori

## Art. 1 Delibera 15/2022

- ▶ Introduzione Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (All. A Delib. 15/2022/R/Rif): **decorrenza 1° gennaio 2023**

- ▶ A chi si rivolge?
  - ▶ **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** (Titoli II, III, IV, V All. A)
  - ▶ **Gestore della raccolta e trasporto e gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade** (Titoli VI, VII, VIII, IX, X All. A)

- ▶ Entro il 31 marzo 2022, l'ETC determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli **schemi regolatori** sulla base del livello qualitativo del contratto di servizio e/o della Carta della qualità

		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

# TQRIF - obblighi di servizio e standard di qualità


- ▶ **Obblighi di servizio:** sono previsti per ciascuno schema regolatorio e garantiscono prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale (Tab. 2 All. A)
- ▶ **Standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti applicabile in maniera differenziata a ciascun schema regolatorio (Tabella 1 art. 53.1 All. A). **Non è previsto per i gestori che rientrano nello schema I**
- ▶ **Obbligo di registrazione:** predisposizione di un registro, disponibile su piattaforma informatica, per l'inserimento di dati concernenti le prestazioni soggette a livelli di qualità che devono essere comunicati all'ETC e all'Autorità entro il 31 marzo di ciascun anno (art. 56.1 All. A) → **i gestori che rientrano nello schema I sono tenuti solo alla trasmissione all'ETC e ad ARERA di una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio (art. 58.2 All. A)**
- ▶ **Meccanismo sanzionatorio** per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti da ARERA: decorre dal 1° gennaio 2024 ma con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023

## TQRIF - standard migliorativi - art. 2 Delib. 15/2022

- ▶ Entro il 1° marzo 2022, L'ETC, anche su proposta motivata del gestore, può prevedere l'applicazione di **standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori** rispetto a quelli individuati dal TQRIF
- ▶ Nel caso in cui la scelta ricada su obiettivi di miglioramento diversi da quelli proposti dal gestore, l'ETC è tenuto a fornire al gestore adeguate e motivate evidenze delle valutazioni compiute a riguardo
- ▶ Nel caso di adozione di standard migliorativi, il gestore deve adempiere agli obblighi di registrazione e di comunicazione ad ARERA anche in relazione a tali standard

## Caos scadenze

- ▶ **1° marzo 2022:** adozione da parte dell'ETC di eventuali **standard qualitativi migliorativi**
- ▶ **31 marzo 2022:** scelta da parte dell'ETC dello **schema regolatorio** della gestione
- ▶ **31 marzo 2022:** termine per l'approvazione delle **tariffe TARI 2022**
- ▶ **1° gennaio 2023:** decorrenza degli adeguamenti ai livelli di qualità stabiliti da ARERA

TQRIF incide sul PEF 2022? Sì  Possibilità/necessità di valorizzare **CQ**, costo previsionale per la copertura dei costi necessari all'adeguamento alla qualità del servizio

*Art. 9.2 MTR-2: Le voci CQTV,aexp e CQTF,aexp sono le componenti, di natura previsionale, a copertura, rispettivamente, di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità.*

Effetti della mancata valorizzazione: dipendono dal rispetto attuale dei livelli di qualità

**Bilancio di previsione 2022-2024** entro il 31 marzo 2022: possibilità di procedere con approvazione delle tariffe TARI in vigore nell'anno 2021 e successiva predisposizione del PEF 2022 e relative tariffe in caso di disgiunzione del termine per l'approvazione della TARI da quello per l'approvazione del bilancio (*Approfondimento e fac simile Delibera*)



# Obblighi di servizio telefonico - artt. 20 e 22 All. A Delib. 15/2022/R/Rif

Obbligo di disporre di almeno un **numero verde gratuito** a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, con particolare riferimento a:

- Frequenza raccolta
- Modalità conferimento rifiuti
- Ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del Centro di Raccolta e rifiuti conferibili
- Ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei Centri per lo scambio e/o per il riuso
- Agevolazioni tariffarie per il compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera
- Suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

► Obbligo di servizio

Schema 1	Schema 2	Schema 3	Schema 4
Sì	Sì	Sì	Sì

► Standard di qualità

Schema 1	Schema 2	Schema 3	Schema 4
n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	Tempo medio attesa ≤ 240 sec

# Obblighi di servizio telefonico - artt. 20 e 22 All. A Delib. 15/2022/R/Rif

## SCHEMA I

Standard di qualità: **non applicato**

È solo necessario rispettare quanto previsto dall'obbligo di servizio (introdurre numero verde)

## SCHEMI II e III

Standard di qualità: **solo registrazione**

- 1. Registrazione dati (art. 56.8 All. A)** mediante predisposizione di un registro informatico che riporta:
  - numero su base mensile di chiamate ricevute
  - esito della chiamata
  - codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta
- 2. Comunicazione dati all'ETC e ad ARERA con riferimento a ciascun mese dell'anno precedente (art. 58.4 All. A):**
  - numero chiamate utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore
  - numero chiamate utenti alle quali è stata data risposta

# Obblighi di servizio telefonico - artt. 20 e 22 All. A Delib. 15/2022/R/Rif

## SCHEMA IV

Standard di qualità: **tempo di attesa di una chiamata telefonica (art. 21 All. A)**

È pari a 240 secondi ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore. Quando è rispettato?

**Quando, con riferimento all'anno considerato, i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard (240 secondi) in almeno 10 mesi su 12**

In aggiunta a quanto richiesto agli schemi II e III:

**1) Registrazione dati (art. 56.9 All. A):**

- data, ora, minuto inizio della chiamata
- data, ora, minuto inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata

**2) Comunicazione dati all'ETC e ad ARERA entro il 31 marzo di ciascun anno con riferimento a ciascun mese dell'anno precedente (art. 58.5 All. A):**

- tempo medio di attesa per il servizio telefonico

# Potestà normativa di ARERA

Adeguamento della disciplina regolamentare TARI sulla base degli obblighi di servizio anche nel caso di contrasto con la norma vigente (es. termine dichiarazione di apertura)?

Disposizioni ARERA = atti regolamentari di rango secondario (art. 1 co. 527 L. 205/2017)

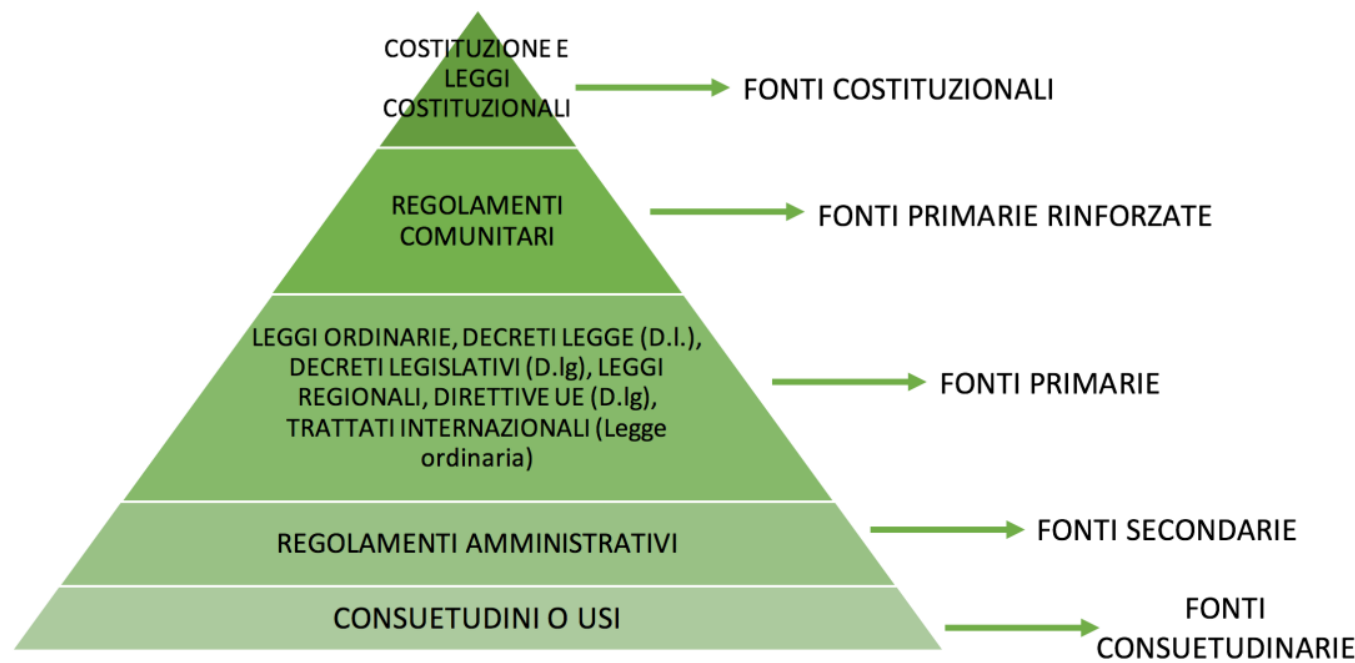


in caso di contrasto non prevalgono sulla Legge

Regolamenti comunali = atti regolamentari di rango secondario (art. 52 D. lgs. 446/1997)



in caso di contrasto non prevalgono su disposizioni ARERA (principio di specialità)



**Obbligo di adeguamento alle disposizioni di ARERA purché non siano in contrasto con le leggi primarie**

# Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata Artt. 29 e 31 - All. A Delib. 15/2022/R/Rif

Obbligo di servizio di ritiro rifiuti ingombranti:

1. su chiamata e senza oneri aggiuntivi;
  2. a domicilio;
  3. per n. 1 ritiro/mese/utenza con limite max. di n. 5 pezzi.
- L'ETC può imporre al Gestore deroghe (es. riduzione n. ritiri minimi o agevolazioni per cittadini in condizioni di fragilità economica) o estensioni (es. altre frazioni che per natura/dimensioni non possono essere ordinariamente raccolte).

► Obbligo di servizio

Schema 1	Schema 2	Schema 3	Schema 4
Sì	Sì	Sì	Sì

► Standard di qualità

Schema 1	Schema 2	Schema 3	Schema 4
n.a.	80%	70%	90%

# Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata Artt. 29 e 31 - All. A Delib. 15/2022/R/Rif

## **SCHEMA I** - Standard di qualità: **non applicato**

È solo necessario rispettare quanto previsto dall'obbligo di servizio (ritiro dei rifiuti presso il domicilio degli utenti richiedenti senza che ciò comporti ulteriori oneri)

## **SCHEMA II** - Standard di qualità: **80%**

Per rispettare lo standard di qualità è necessario che il Gestore effettui almeno l'80% dei ritiri entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta

## **SCHEMA IV** - Standard di qualità: **90%**

Per rispettare lo standard di qualità è necessario che il Gestore effettui almeno il 90% dei ritiri entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta

## Adempimenti per Comuni - ETC

- ▶ Compilazione **check-list** per la verifica del livello di gestione attuale
- ▶ Scelta dello schema regolatorio mediante **Delibera di Giunta Comunale**
- ▶ **Comunicazione al Gestore** affidatario dello Schema Regolatorio scelto
- ▶ Predisposizione del PEF grezzo 2022 di competenza comunale e valorizzazione componente CQ (sulla base della check-list)
- ▶ Ricezione del PEF grezzo del Gestore affidatario della raccolta e verifica della eventuale valorizzazione della componente CQ
- ▶ Istruttoria e validazione del PEF unitario 2022-2025
- ▶ Approvazione delle tariffe TARI 2022 in Consiglio Comunale