

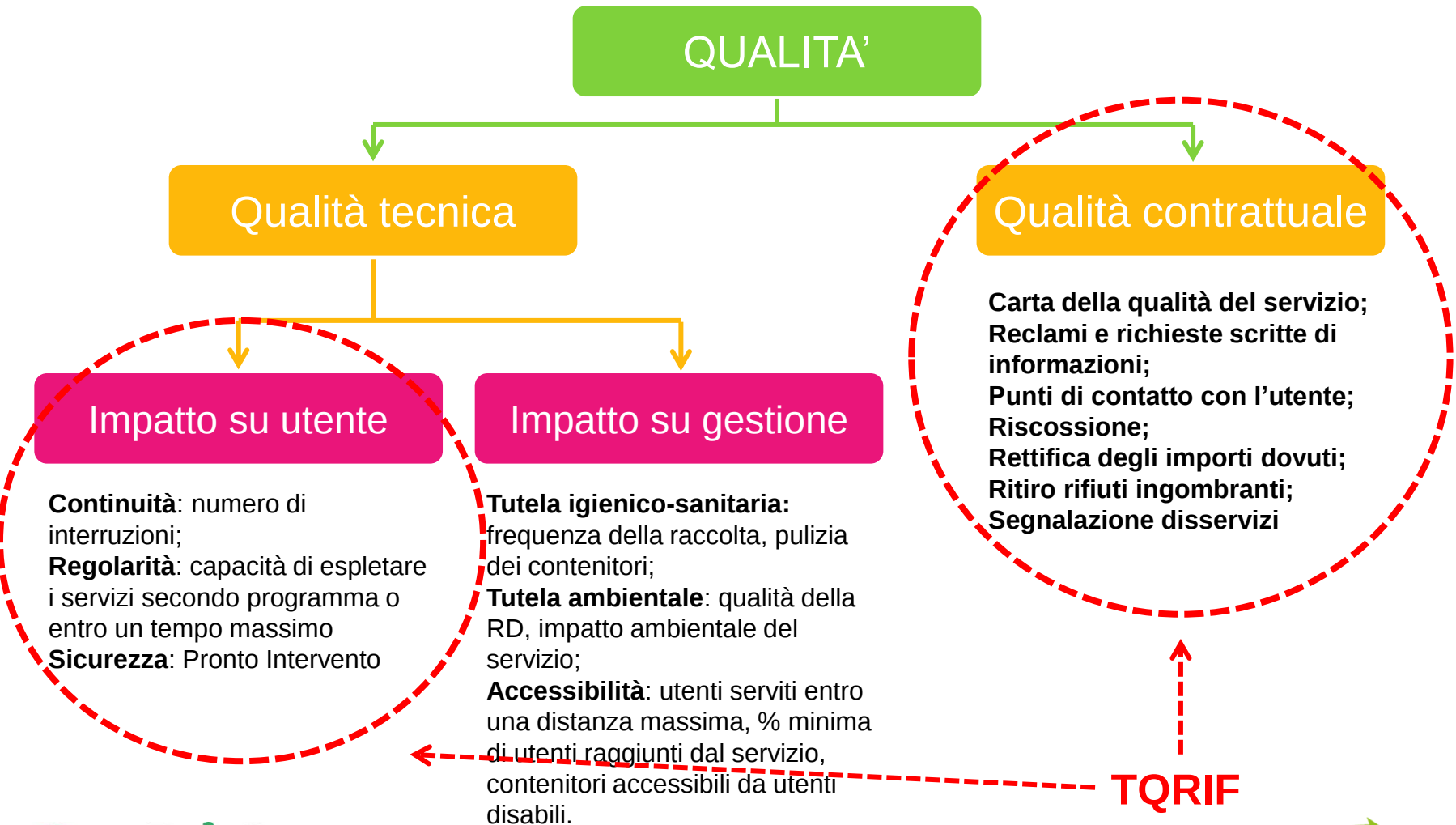
24/11/2022

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

I set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica minimi
ed omogenei per tutte le gestioni



La qualità secondo ARERA



La qualità secondo ARERA



In questa prima fase, l'ARERA ha dato priorità ai profili della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani con **impatto diretto sul singolo utente.**

Qualità tecnica

Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Qualità contrattuale

Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani – consegna attrezzature

Reclami e richieste scritte di informazioni

Punti di contatto con l'utente (sportelli on line e fisici)

Servizi di ritiro su chiamata (ritiro ingombranti)

TQRIF – Schemi regolatori

Art. 1 – Delibera 15/2022/R/Rif

E' stato introdotto il 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 Del. 15/2022/R/Rif).

Decorrenza:
1° gennaio 2023

Il TQRIF si rivolge a:

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

TQRIF – Schemi regolatori

Art. 1 – Delibera 15/2022/R/Rif

**GESTORE
INTEGRATO**

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU):

- i. Accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- ii. Gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- iii. Gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- iv. Promozione di campagne ambientali;
- v. Prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Gestore della raccolta e trasporto (GRT):

- i. Operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio);
- ii. Trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Gestore dello spazzamento e lavaggio strade (GSL):

- i. Operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto;
- ii. Operazioni di lavaggio delle strade e del suolo pubblico;
- iii. Operazioni di svuotamento cestini e raccolta foglie.

~~**Gestore del recupero e dello smaltimento (GRS):**~~

- ~~i. Trattamento e smaltimento;~~
- ~~ii. Trattamento e recupero.~~

TQRIF – Schemi regolatori

Art. 1 – Delibera 15/2022/R/Rif

Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli **obblighi di qualità contrattuale e tecnica** che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono 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.

Gli obblighi determinati devono essere rispettati **per tutta la durata del PEF**

		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 qualitativi



Obblighi di servizio: un set di obblighi sono previsti per ciascuno schema regolatorio e garantiscono prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale.

Competenza	Deroga 2,2	Gestore		I	II	III	IV
					Contrattuale	Tecnica	Contrattuale e tecnica
			Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
			Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
		GTRU	Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI
		GTRU	Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI
SI		GTRU	Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
SI		GTRU	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
SI		GTRU	Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
		GTRU	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
		GRTS	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
		GRTS	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
		GRT	Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
		GRT	Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
		GRT	Piano di controlli sul riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
		GRT	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
		GSL	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
		GSL	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
		GRT	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24)	SI	SI	SI	SI
			n° OBBLIGHI	12	13	14	16
			POTENZIALE NECESSITA' DI INTERVENTO DEL GESTORE DEI SERVIZI DI ASPORTO RIFIUTI	n.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO			
			AMBITO ESCLUSIVO GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI				



TQRIF – Obblighi di servizio e standard qualitativi



Standard generali di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti applicabile in maniera differenziata a ciascuno schema regolatorio (Tabella 1 Allegato A)

Gestore	Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani art. 3,3 Tabella 1 TQRIF				
	Standard di servizio		Indicatori di performance		
	Descrizione	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
GTRU	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione del servizio inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GTRU	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GTRU-GRTS	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GTRU-GRTS	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GTRU	Percentuale minima di inoltro al GRTS entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2)	n.a.	80%	70%	90%
GTRU	Percentuale minima di risposte ricevute dal GRTS inoltrate all'utente entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2.)	n.a.	80%	70%	90%
GTRU	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro 60 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GTRU-GRTS	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
GTRU	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
GRTS	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
GRTS	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
GRTS	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
GRTS	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
GRTS	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
GRTS	Percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale arriva entro 4h dalla chiamata	n.a.	70%	80%	90%
n° standard e livelli di performance		0	16	20	22
n.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO					



TQRIF – Obblighi di servizio e standard qualitativi



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'ARERA entro il **31 marzo di ogni anno** (art. 58.2 All. A).



Meccanismo sanzionatorio: per l'eventuale mancato rispetto degli standard qualitativi introdotti da ARERA sono previste sanzioni a decorrere dal **1° gennaio 2024** ma con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal **1° gennaio 2023**.

TQRIF - Articolo 53.6

La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

TQRIF – 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

Gli adempimenti dell'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