

Osservazioni ANEA alla Del. ARERA 422/2021/R/rif "Documento per la consultazione: Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali"

Premessa

L'associazione ANEA intende rappresentare nel presente documento le principali indicazioni emerse anche dal confronto con gli associati nel merito della Del. 422/2021/R/rif [DCO 422/2021].

Si condivide nel complesso l'impostazione del documento di consultazione corredato dall'utile allegato riportante, ai fini della consultazione, l'intero corpo del provvedimento così come proposto dall'Autorità.

Si rileva che questa specifica consultazione riveste caratteri di particolare novità nel settore, che vede una estrema variabilità di modelli organizzativi, strutture tariffarie e di competenze. Sebbene anticipati per diversi aspetti dalla consultazione sui primi orientamenti, i temi trattati si sono rivelati alquanto complessi. L'Associazione ha predisposto incontri illustrativi e di confronto con gli enti associati e si segnala che, in questa occasione, sarebbe stata utile una tempistica per l'elaborazione delle osservazioni più estesa rispetto all'usuale intervallo di 30 giorni.

Di seguito, tenuto conto della complessiva condivisione dei temi proposti, si elencano le osservazioni riguardanti specifici spunti per la consultazione.

In un contesto necessariamente complesso, le presenti osservazioni si focalizzano su tematiche di interesse generale e condiviso. Al contempo ricordiamo che singoli Enti associati ad ANEA potrebbero presentare le proprie osservazioni dettagliando autonomamente specifici aspetti di particolare rilevanza per il proprio ambito di competenza.

Osservazioni

S.3 *Si ritiene condivisibile il termine del 31 marzo 2022 per il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori da parte dell'ETC?*

Alcuni EGATO segnalano che, poter compiutamente espletare l'attività ricognitiva sui Gestori e sui Comuni che condurrà al posizionamento dei medesimi nella matrice degli schemi regolatori, potrebbe essere utile un posticipo di alcuni mesi del termine proposto.

S.4 *Si condivide la procedura prospettata per la presentazione delle richieste di attivazione del servizio?*

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.7 *Si condivide l'introduzione e la quantificazione dello standard associato all'indicatore Tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta?*

Alcuni EGATO rilevano la tipologia particolare di servizio nel caso in cui l'utente, dopo aver avanzato richiesta di attivazione del servizio, abbia la possibilità di recarsi autonomamente presso una struttura del gestore della raccolta (sede, sportello, centro di raccolta, ecc) a ciò adibita. In questa circostanza, il tempo di attesa ottimale sarebbe zero, ovvero con consegna in tempo reale (il che favorirebbe l'utilizzo immediato del servizio, ad esempio, da parte di utenti impegnati in trasferimenti di abitazione).

S.8 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di introdurre un indicatore sul tempo massimo di riparazione delle attrezzature per la raccolta su richiesta dell'utente a cui associare il medesimo standard prospettato per la consegna della dotazione? Si ritiene vi siano ulteriori profili da tenere in considerazione?*

Si segnala che la riparazione, a seconda delle tipologie di attrezzatura e delle modalità operative di manutenzione, può a volte prevedere la necessità di un sopralluogo e/o la sostituzione del bene. In tal caso la definizione dell'indicatore potrebbe modificarsi in modo da comprendere la generalità degli interventi possibili.

S.11 *Si condivide la procedura prospettata per la dimostrazione dell'effettivo avvio a recupero da parte delle utenze che si avvalgono della facoltà ex articolo 198, comma 2-bis, del d.lgs. 152/06?*
In generale si ritiene utile formalizzare tali elementi per agevolare la gestione di questa tipologia di servizio.

S.14 *Si condivide quanto prospettato dall'Autorità in materia di punti di contatto con l'utente?*
Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.15 *In particolare, si condivide l'introduzione dell'indicatore di qualità Tempo medio di attesa per il servizio telefonico?*
Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.16 *Si condivide la proposta di introdurre una periodicità di riscossione almeno semestrale per le gestioni che adottano una tariffazione puntuale?*
Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.23 *Si condivide la definizione di richiesta di rettifica degli importi non dovuti che l'Autorità intende adottare in analogia con quanto disposto per la rettifica di fatturazione negli altri settori regolati?*
Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.26 *Si condivide quanto prospettato in relazione alle modalità di pagamento?*
Si pone particolare attenzione allo strumento della domiciliazione bancaria e comunque a valutare strumenti in analogia ad altri settori regolati e con la minore incidenza di costi di commissione.

S.27 *Si condivide il termine di scadenza per il pagamento pari ad almeno 20-30 giorni solari dall'emissione del documento di riscossione?*
Si sottolinea che per l'utenza finale può essere percepita come più rilevante la congruità dell'intervallo di tempo tra il ricevimento del documento di riscossione e la scadenza per il suo pagamento.

S.28 *Si concorda con quanto prospettato in tema di periodo di riferimento dei documenti di riscossione?*
Nel complessivo tema della tariffazione puntuale, si segnala che la necessità di coordinare le banche dati tra gestore e pubbliche amministrazioni, e la frequente non coincidenza dell'intestatario bolletta con il dato anagrafico, comportano delle modalità di riconciliazione del dato spesso manuali e complesse, non compatibili con alcune delle tempistiche prospettate.

S.32 *Si concorda con quanto prospettato dall'Autorità in materia di servizi di ritiro su chiamata?*
Pur condividendo l'introduzione di un numero massimo di conferimenti, come anche in parte evidenziato nelle osservazioni proposte al DCO 72/2021, il valore prospettato appare elevato, in particolare per contesti con consolidate modalità di servizio alternative (ad es. presso i Centri di Raccolta o servizi programmati sul territorio). Riteniamo infatti che uno degli obiettivi di questa misura sia quello di ridurre i fenomeni di abbandono, ma non a scapito del principio generale del "chi inquina paga". Si ritiene più opportuno un numero minore di conferimenti ed eventualmente parametrati all'anno e non al mese, in modo da coprire la comune casistica dei picchi di conferimento dovuti ai traslochi. Il limite del numero di pezzi andrebbe complementato da un limite riferito al volume o peso dei beni, rilevante ai fini del dimensionamento del mezzo di raccolta. Per ulteriori elementi, si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.33 *In particolare, si condivide l'orientamento di lasciare all'ETC la possibilità di estendere le disposizioni prospettate per il ritiro dei rifiuti ingombranti anche al ritiro su chiamata di altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione (ad esempio, sfalci e potature, RAEE), e laddove già previsto dal Contratto di servizio?*

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

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

Si ritiene che, nel caso si scegliesse di applicare un contributo minimo, sarebbe opportuno specificare nel metodo tariffario che l'importo aggregato di tali contributi dovrà essere detratto dai costi ammissibili a riconoscimento tariffario, al fine di evitare un double-counting.

Si segnala la necessità di individuare puntualmente la categoria delle associazioni dei consumatori locali, ad esempio facendo riferimento a quelle riconosciute dalla Regione.

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

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

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

v. punto 32

S.41 *Nello specifico, si condivide il coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per le cause di interruzioni dovute all'indisponibilità degli impianti di trattamento?*

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.42 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo ai profili di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto?*

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

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

Con riferimento al piano dei controlli si ritiene condivisibile coinvolgere l'ETC nell'approvazione del piano di controlli periodici lasciando però la facoltà all'ETC di coinvolgere anche i Comuni o altri soggetti pubblici (Province, Unioni) nello svolgimento operativo dei controlli, tenuto conto anche delle specificità previste in capo ai comuni ai sensi dell'art. 198 del T.U.A.

S.49 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo ai profili di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?*

Si evidenzia che per tali servizi, potendo avere frequenze financo mensili, la continuità dovrebbe rapportarsi appunto alla frequenza, non avendo ad esempio la variazione di alcuni giorni una rilevanza per tale tipologia di frequenza di servizio.

S.50 *In particolare, si ritiene congrua la quantificazione degli standard generali di qualità associati agli indicatori di puntualità del servizio e durata delle interruzioni?*

Si rimanda alle specifiche osservazioni presentate dagli Enti associati.

S.58 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere in capo al gestore del servizio, l'obbligo di comunicare i dati registrati all'Autorità e all'ETC?*

Si condivide tale orientamento.

S.60 *Si condividono le informazioni da registrare e quelle da comunicare all'Autorità di cui al Titolo XIV dello Schema di provvedimento allegato?*

Si segnala che in questo contesto si potrebbe valutare l'introduzione di una gradualità rispetto al soddisfacimento delle diverse grandezze indicate nel prospetto.