

20 GEN 2023

PROT. N°

636

Proh.

DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INTRODUZIONE

Con la Deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha disciplinato il Testo Unico della "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), attuando un preciso obiettivo, ossia *"far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica"*.

Il principio di gradualità viene rispettato sin dalla prima attuazione, ossia prevedendo che tutto quanto disposto in tale deliberazione entri in vigore dal 1° gennaio 2023, consentendo pertanto a tutti i soggetti interessati di adeguare le proprie forme di gestione alle nuove direttive dell'Autorità, ricordando che la funzione regolatoria e di controllo sul ciclo integrato della gestione dei rifiuti deriva dalla Legge n. 205/2017. Viene rimandata a un successivo provvedimento, invece, l'adozione di standard specifici e di indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard, in analogia agli altri settori regolati.

La delibera in questione, oltre a modificare la precedente delibera n. 444/2019 che disciplina la trasparenza, adeguandola alle nuove direttive, impone obblighi che riguardano la qualità contrattuale e la qualità tecnica, introducendo una serie di incombenze in capo agli attori in causa (Comuni, ETC, gestori dei singoli servizi) costretti al rispetto dei livelli minimi di qualità, nonché al monitoraggio, alla registrazione, alla rendicontazione, alla comunicazione e alla pubblicazione di tutti i dati che gravitano intorno alla rispettiva attività.

Per la prima volta, inoltre, ARERA tocca direttamente anche la TARI e la tariffa corrispettiva, in particolare per quanto attiene:

- richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (che per l'Autorità equivalgono alle dichiarazioni/comunicazioni della TARI e della tariffa corrispettiva) ed i loro effetti (titolo II TQRIF);
- richieste di rettifica degli importi addebitati (in pratica la procedura dei rimborsi) (titolo III TQRIF);
- punti di contatto con l'utente (sportello fisico e virtuale e servizio telefonico) (titolo IV TQRIF).
- termine per il pagamento, modalità e strumenti di pagamento, periodicità di riscossione, modalità per la rateizzazione dei versamenti – titolo V TQRIF- (prevedendo rateizzazioni che riguardano gli avvisi di pagamento, in favore dei beneficiari del bonus sociale, di

- ulteriori utenti disagiati individuati dall'ETC ed in caso di importo addebitato superiore al 30% del valore medio dei documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni);
- fuoriuscita dal servizio pubblico di gestione dei rifiuti, per le utenze non domestiche, con particolare riferimento alla procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani (disponendo tempistiche e modalità sia per le utenze sia per la verifica da parte dell'ente);

Prendendo atto che l'introduzione di tali nuove disposizioni è prevista dal 2023 e alla luce del nuovo disposto introdotto dall'art. 3, comma 5-quinquies del D.L. n. 228/2021, convertito con modificazioni, dalla L. n. 15/2022, che consente l'approvazione di regolamenti e tariffe Tari, nonché della tariffa corrispettiva, entro il 30 aprile di ciascun anno, in deroga al comma 683 dell'art. 1 della legge n° 147/2013, il termine per modificare i regolamenti della TARI con effetti dal 2023, adeguandoli a quanto previsto dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF risulta ad oggi previsto al 30/04/2023. Tuttavia, l'entrata in vigore degli obblighi di servizio dal prossimo 1° gennaio 2023 rende necessario provvedere all'adeguamento delle norme regolamentari entro la fine del 2022.

Considerando, quindi, che gli enti hanno un ampio e congruo termine per predisporre le modifiche regolamentari, ci si concentra, in questa sede, sull'adempimento richiesto da ARERA con la Delibera n. 15/2022 e che vede quale termine ultimo il 31 marzo 2022 e rimandando a una successiva analisi gli aspetti che incideranno su TARI e tariffa corrispettiva.

L'ADEMPIMENTO DA ADOTTARE ENTRO IL 31 MARZO 2022

L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che *"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, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, 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."*

Entro il 31/03/2022, pertanto, ciascun ETC deve individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra:

- Schema I: livello qualitativo minimo;
- Schema II: livello qualitativo intermedio;
- Schema III: livello qualitativo intermedio;
- Schema IV: livello qualitativo avanzato.

In base al posizionamento scelto, si applicheranno i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità – da esprimersi sempre entro il 31/03/2022 – per l'ETC, anche su proposta motivata del gestore, di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello

schema regolatorio di riferimento (art. 3.2, Allegato A). Va rammentato che, in base all'art. 2 della delibera ARERA n. 15/2022, l'ETC avrebbe dovuto comunicare al gestore gli eventuali standard di qualità migliorativi e/o ulteriori da adottare almeno 30 giorni prima della scadenza del termine del 31 marzo (1° marzo 2022).

Gli **standard generali di qualità** applicabili a ciascuno schema regolatorio, come previsto dall'art. 3.3 dell'Allegato A, sono riportati nella Tabella 1 dell'art. 53.1 del medesimo Allegato A e riguardano, per quanto attiene alla gestione della TARI, le percentuali minime (tra il 70 e il 90%) delle risposte alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio inviate entro il termine previsto dal TQRIF e delle procedure di rettifica degli importi addebitati completate tempestivamente. Gli standard indicati in tale tabella non vengono applicati per le gestioni che si posizionano nello schema I della matrice, mentre per gli altri variano a seconda dei restanti tre schemi. Ad esempio, lo standard qualitativo relativo al tempo medio di attesa uguale o inferiore ai 240 secondi da rispettare per il servizio telefonico riguarda soltanto i posizionamenti nel quarto schema della matrice, mentre per i posizionamenti nel secondo e terzo schema, vige il solo obbligo di registrazione.

Il successivo art. 3.4 dispone invece gli **obblighi di servizio** previsti per ciascuno schema regolatorio, rimandando l'elencazione completa alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF. In tale tabella, limitandoci all'ambito della TARI e della tariffa corrispettiva, vengono indicati obblighi che concernono la Carta della qualità integrata del servizio, le modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio, i reclami e le rettifiche degli importi addebitati e le modalità/periodicità dei versamenti. Rispetto agli standard generali di qualità, gli obblighi di servizio ricadono però su tutti gli schemi regolatori, compreso il primo, fatta eccezione per gli obblighi e i requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui agli artt. 19 e 22 dell'Allegato A, da cui sono esonerati appunto i gestori compresi nello schema I.

La scelta che ogni ETC deve effettuare, seguendo anche le indicazioni della stessa ARERA, si deve collegare al "livello di servizio effettivo di partenza", con ciò intendendosi le condizioni contrattuali e/o regolamentari, nonché le previsioni della carta dei servizi, attualmente applicate e vigenti nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti o delle singole gestioni. Pertanto, ciascun ETC dovrà effettuare la comparazione degli obblighi e degli standard indicati nella Delibera 15/2022 dell'Autorità con quanto previsto in ciascun ambito, anche con riferimento alla Carta della qualità del servizio, laddove adottata. Considerando che tale Carta è raramente presente per la gestione della TARI e della tariffa corrispettiva, così come risulta assai raro che ciascun ente abbia adottato le procedure di monitoraggio, registrazione e rispetto di standard minimi per la medesima gestione, si ipotizza che, almeno per la gestione dell'entrata che finanzia il ciclo dei rifiuti, l'inquadramento sia più conforme allo schema regolatorio minimo.

Più articolata, invece, la verifica di corrispondenza dello schema per la gestione dei rifiuti che generalmente prevede il monitoraggio e la registrazione delle singole attività, nonché la più probabile presenza della Carta della qualità del servizio. In ogni caso si ritiene che l'inquadramento finale scelto dall'ETC debba essere unico per l'intero servizio integrato di gestione dei rifiuti. Inoltre, sempre secondo le indicazioni dell'Autorità, richiamate nella Delibera n. 15/2022, ma già disciplinate dettagliatamente con Delibera n. 363/2021 (MTR-2), il gestore del PEF grezzo

individua i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del PEF 2022/2025 ricorrendo alla componente previsionale CQ che l'ETC può validare o chiedere il superamento del limite di crescita ad ARERA per mantenere gli standard qualitativi.

In merito al termine per individuare lo schema regolatorio – 31/03/2022 - , nonostante alcuni partecipanti alla consultazione preventiva avviata da ARERA prima della decisione definitiva assunta con la Delibera 15/2022, abbiano evidenziato difficoltà nel rispetto di tale termine per la scelta, l'Autorità ha ritenuto comunque opportuno mantenere il termine originariamente previsto, considerando anche il differimento al 31/03/2022 del termine per l'approvazione del bilancio di previsione 2022/2024. Non sono pervenute, alla data attuale, indicazioni da parte di ARERA circa un eventuale differimento del predetto termine, nonostante, nel frattempo, l'art. 3, c. 5-sexiesdecies, del D.L. 228/2021, convertito con modificazioni dalla L. 15/2022, abbia disposto l'ulteriore differimento al 31/05/2022 del termine di approvazione del bilancio di previsione e che, come anticipato nell'introduzione, l'art. 3, comma 5-quinquies del D.L. n. 228/2021, convertito con modificazioni, dalla L. n. 15/2022, ha previsto che i comuni possono approvare i PEF, le tariffe e i regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva entro il 30 aprile di ciascun anno.

Dunque, in assenza di ulteriori previsioni dell'Autorità, tale termine resta al 31/03/2022.

In merito all'organo competente obbligato all'individuazione dello schema regolatorio, laddove è presente e operante l'Ente Territorialmente Competente - diverso dal Comune - risulta chiaro che sia tale soggetto, con proprio atto, a dover esprimere la scelta. Laddove, invece, l'ETC sia identificato nel Comune stesso, è ovviamente quest'ultimo competente a deliberare la scelta. Ma quale organo del Comune è legittimato a esprimerla? Se ad una prima analisi la competenza sembrerebbe individuarsi in capo al Consiglio Comunale, quale organo di indirizzo politico-amministrativo degli enti, va evidenziato che nell'elencazione delle competenze rigorosamente assegnate a tale organo, fornita dall'art. 42 del D.Lgs. 267/2000 ("Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"), non si riscontra un atto assimilabile a quello richiesto dall'art. 3 dell'Allegato "A" della Delibera ARERA n. 15/2022. L'unica competenza "assimilabile" a quella in oggetto potrebbe essere rintracciabile in quella in materia di "organizzazione dei pubblici servizi" (art. 41, c. 2, let. e).

Sembrerebbe, pertanto, potersi applicare la competenza residuale della Giunta Comunale, in base al disposto dell'art. 48 dello stesso D.Lgs. 267/2000. Tesi avvalorata dal fatto che la delibera di individuazione dello schema regolatorio implica valutazioni di natura discrezionale che eccedono la discrezionalità tecnica, più di sovente di competenza dirigenziale.

In una situazione di tale incertezza sarebbe opportuna una conferma ufficiale, al fine di dipanare ogni dubbio in merito. In assenza di una tempestiva conferma, i Comuni che rivestono anche il ruolo di ETC, potrebbero valutare l'ipotesi di un doppio passaggio (Giunta e Consiglio), laddove le suddette precisazioni non intervengano in tempo utile, passaggio da completarsi entro il 31 marzo.

Si ricorda infine che vige l'obbligo di pubblicazione sul sito internet di ciascun gestore del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori.