



newsletter **UHub**
LABORATORIO UTILITIES & ENTI LOCALI

n.89 - marzo 2022



LUEL



ACQUAINFO



LUEL tv



scrivici



Gocce d'acqua

[Scarica la Newsletter completa](#)

EVENTI IN AGENDA

[25-27 maggio 2022](#) **Ravenna 2022: Fare i conti con l'ambiente LabeLab, Ravenna**

[marzo 2022 - febbraio 2023](#) **Executive Master in Management dell'Economia Circolare**

sulle priorità per una migliore gestione.

Una nota tecnica su l'applicazione di un modello di bilancio idrico a scala regionale: l'approccio di un gestore idrico verso una gestione sostenibile delle risorse idriche

La valutazione dello stato quantitativo delle acque sotterranee ha sempre rappresentato uno strumento di pianificazione essenziale per i gestori idrici. Oggi, oltre alle tradizionali applicazioni di modellazione e gestione, la quantificazione delle risorse idriche sotterranee mira sempre più a valutare l'effettiva salute dei corpi idrici. Infatti, i principi fondanti introdotti dalle più recenti direttive internazionali in materia di protezione delle acque sono specificamente rivolti alla protezione degli ecosistemi naturali nel rispetto delle diverse condizioni socio-economiche. In questo contesto, il presente lavoro propone l'implementazione di un modello analitico di bilancio idrico per la valutazione dello stato di ricarica potenziale delle acque sotterranee in tutta l'area gestita.

ACQUE SOTTERRANEE - RENDERE L'INVISIBILE VISIBILE

La Giornata Mondiale dell'Acqua si celebra il 22 marzo di ogni anno. Si tratta di un'Osservanza annuale delle Nazioni Unite, iniziata nel 1993, che celebra l'acqua e aumenta la consapevolezza dei 2 miliardi di persone che attualmente vivono senza accesso all'acqua potabile. Uno degli obiettivi principali della Giornata mondiale dell'acqua è ispirare l'azione verso l'obiettivo di sviluppo sostenibile (SDG) 6: acqua e servizi igienico-sanitari per tutti entro il 2030. World Water Day 2022 Factsheet: fatti, informazioni e storie per aiutarti a saperne di più sul ruolo critico delle acque sotterranee.

Il nuovo libro dell'UNESCO sulla ricarica gestita delle falde acquifere presenta 28 esempi di vita reale che mostrano il potenziale di resilienza e sostenibilità

Water Underground Talks è una serie di brevi video in cui esperti di acque sotterranee provenienti da tutto il mondo condividono le loro passioni e le ultime ricerche. In un formato intervista, i ricercatori di tutto il mondo spiegano il loro lavoro sulle connessioni tra acque sotterranee, clima, cibo e persone.

Una nota tecnica su l'applicazione di un modello di bilancio idrico a scala regionale: l'approccio di un gestore idrico verso una gestione sostenibile delle risorse idriche La valutazione dello stato quantitativo delle acque sotterranee ha sempre rappresentato uno strumento di pianificazione essenziale per i gestori idrici. Oggi, oltre alle tradizionali applicazioni di modellazione e gestione, la quantificazione delle risorse idriche sotterranee mira sempre più a valutare l'effettiva salute dei corpi idrici. Infatti, i principi fondanti introdotti dalle più recenti direttive internazionali in materia di protezione delle acque sono specificamente rivolti alla protezione degli ecosistemi naturali nel rispetto delle diverse condizioni socio-economiche. In questo contesto, il presente lavoro propone l'implementazione di un modello analitico di bilancio idrico per la valutazione dello stato di ricarica potenziale delle acque sotterranee in tutta l'area gestita.

L'Organizzazione meteorologica mondiale (WMO) genera dati idrologici, prodotti e servizi di alta qualità. I tre Global Hydrological Data Center dell'OMM aiutano a "costruire una catena del valore dell'acqua dalla raccolta dei dati alla decisione":

The Global Runoff Data Center (GRDC)

The International Groundwater Resource Assessment Center (IGRAC)

The International Data Center on Hydrology of Lakes and Reservoirs (HYDROLARE)

Il problema della salinizzazione delle acque sotterranee nelle aree costiere della regione mediterranea: una rassegna

L'area mediterranea sta attraversando intensi cambiamenti demografici, sociali, culturali, economici e ambientali. In questo documento di revisione, vengono discussi in modo critico la distribuzione storica e geografica degli studi di revisione paritaria e i principali meccanismi che promuovono la salinizzazione degli acquiferi nell'area mediterranea, fornendo lo stato dell'arte su argomenti come la caratterizzazione effettiva del cuneo di acqua salata, la gestione del sovrasfruttamento delle acque sotterranee utilizzando modelli numerici e tecniche di mappatura GIS per la vulnerabilità degli acquiferi alla salinizzazione.

Una rassegna dei modelli di gestione delle acque sotterranee con particolare attenzione ai sistemi basati sull'IoT

L'evoluzione globale dell'Internet delle cose (IoT) ha rafforzato la cultura della raccolta dei dati per la gestione delle risorse idriche sotterranee. Al momento i gestori delle acque sotterranee non dispongono di un sistema di gestione delle acque sotterranee efficiente e in tempo reale. Questo documento cerca di evidenziare gli attuali modelli di gestione delle acque sotterranee, nonché i contributi IoT

Quantificazione delle risorse idriche sotterranee per l'uso idrico comunale in una regione scarsamente dotata di dati

Le acque sotterranee sono una delle principali fonti di acqua potabile in tutto il mondo, spesso considerata più affidabile delle acque superficiali e più accessibile. Al giorno d'oggi, c'è un ampio riconoscimento da parte della comunità scientifica che le risorse idriche sotterranee sono minacciate dallo sfruttamento eccessivo e dall'inquinamento. Per una gestione adeguata e sostenibile dei sistemi idrici alimentati da sorgenti e/o falde prelevate da falde acquifere, è importante quantificare adeguatamente la disponibilità di risorse idriche sotterranee. In questo studio, la valutazione della ricarica delle acque sotterranee per l'Acquedotto Santissima viene effettuata attraverso un sistema idrogeologico inverso basato su GIS metodologia dell'equilibrio.

DAI NOSTRI MEMBRI

Da WICS (Regno Unito - Scozia)

La regolamentazione economica a un bivio Alan Sutherland, amministratore delegato di WICS, considera i limiti dell'approccio normativo tradizionale e mette in evidenza una via da seguire che potrebbe mettere il settore idrico in una posizione più forte per affrontare il futuro sfide, compreso il cambiamento climatico

Processo tariffario (2022-2024) -Da WSRA (Kosovo)

L'Autorità di regolamentazione dei servizi idrici (WSRA) in Kosovo ha condotto e completato il processo tariffario per gli anni 2022-2024 e le nuove tariffe erano basate sul domanda presentata dai fornitori di servizi a metà del 2021.

Da ERSAR (Portogallo)

ERSAR PUBBLICA LA RELAZIONE ANNUALE SULLA CARATTERIZZAZIONE DEI SERVIZI IDRICI E DI RIFIUTI
È ora disponibile il volume 1 della Relazione annuale sui servizi idrici e di trattamento dei rifiuti in Portogallo (RASARP 2021), che riassume le informazioni più rilevanti riguardanti la caratterizzazione e l'evoluzione del settore, con riferimento al 31 dicembre 2020, comprensiva della valutazione della qualità del servizio fornito agli utenti, del benchmarking delle prestazioni degli enti gestori, del monitoraggio giuridico e contrattuale e del quadro economico e finanziario del settore.

Dal portale dati REGAGEN (Montenegro) Dai un'occhiata al portale dati di REGAGEN, l'Agenzia per la regolamentazione dell'energia e dell'acqua del Montenegro, per saperne di più sul settore idrico in Montenegro

WAREG è l'Associazione europea delle autorità pubbliche nazionali e regionali con competenze di supervisione e determinazione delle tariffe sui servizi di acqua potabile e acque reflue. Il nostro obiettivo primario è quello di diffondere la conoscenza degli strumenti economici più avanzati che incentivano gli investimenti di capitale, i costi operativi efficienti e la sostenibilità ambientale nel settore idrico e che garantiscono l'accesso universale a standard di alta qualità dei servizi idrici. Promuoviamo le migliori pratiche di attuazione dell'acquis dell'UE nel settore dell'acqua potabile e delle acque reflue, all'interno dei Paesi membri dell'UE e dei Paesi candidati all'adesione all'UE. I nostri membri tutelano gli interessi di oltre 400 milioni di cittadini nella più ampia regione europea.

<https://www.wareg.org/documents/february-2022-newsletter/>

Bonus idrico 2021

E' stata pubblicata la Delibera 15 marzo 2022 106/2022/R/com che introduce una disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l'annualità 2021 e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com in tema di comunicazioni di esito del procedimento.

<https://www.arera.it/it/docs/22/106-22.htm>

Disegno di legge “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” (AS 2469)

La recente memoria dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in merito al disegno di legge “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” (AS 2469) per la Commissione Industria, commercio, turismo del Senato della Repubblica, si concentra nella disamina di specifici aspetti inerenti alle materie di diretta competenza di ARERA e, in particolare, sull’articolo 4 in tema di concessioni di distribuzione del gas naturale e sull’art. 6 che attribuisce al Governo una delega per il riordino dei servizi pubblici locali.

<https://www.arera.it/it/docs/22/082-22.htm>

Tool di calcolo MTI-3 2022-2023

Con la determina n. 1/2022 "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/r/idr e 639/2021/R/idr" sono stati pubblicati il tool di calcolo per l’aggiornamento tariffario 2022-2023 e le due relazioni tipo accompagnatorie.

<https://www.arera.it/it/docs/22/001-22dsid.htm>

Il TAR sospende la delibera 639/2021 (MTI3)

Con il presente provvedimento si avvia un procedimento per il riesame dei criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr, richiesto dalle ordinanze del Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia (Sezione Prima) nn. 373/2022, 383/2022, 384/2022, 385/2022 e 386/2022, “in relazione alla straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici”

<https://www.arera.it/it/docs/22/139-22.htm>

Monreale 22-23 marzo 2022 Aqua fons vitae - Dalla dottrina sociale alla regolazione: gli atti

Il bonus idrico applicato alle famiglie disagiate: situazione attuale e prospettive

Alessandro Mazzei (Anea-AIT) - Paola Matino (Luel) - Francesca Spinicci (Anea)

[presentazione in pdf](#)

Considerazioni conclusive e prospettive

- ▀ livello di compensazione del bonus sociale idrico dipende dalla strutturazione dell'articolazione tariffaria:
 - ▀ livello della tariffa agevolata rispetto alla tariffa base
 - ▀ livello della quota variabile di fognatura e depurazione
 - ▀ ammontare delle quote fisse (acquedotto, fognatura, depurazione)
- ▀ importante che il meccanismo automatico di riconoscimento ed erogazione del bonus sociale idrico sia operativo a regime quanto prima
- ▀ bonus idrico integrativo
 - ▀ permette di intercettare le peculiarità a livello locale
 - ▀ copertura dell'onere con risorse locali
- ▀ previsione di un bonus idrico (sociale/integrativo) per disagio fisico in linea con quanto previsto per il settore elettrico? (ad esempio un EGA a livello locale ha disciplinato condizioni tariffarie di maggior favore in merito a tale casistica)

Il punto sul riordino normativo del servizio idrico in Sicilia

di Francesca Spedale (Avvocato Ufficio legislativo e legale della Regione Siciliana)

Nella breve disamina normativa, condotta con specifico riferimento al servizio idrico nella Regione Siciliana, una volta rammentata la portata della pronuncia della Corte Costituzionale n.93/2017, che ha chiarito che non può esistere “un modello siciliano” di servizio idrico, differente da quello statale, vedremo come le novità e le iniziative di revisione della disciplina vigente, tanto statali quanto regionali, sono oggi correlate ad un unico obiettivo, quello di assicurare il pieno ed efficace impiego delle risorse finanziarie derivanti dal PNRR e destinate agli interventi infrastrutturali ivi previsti. Trattasi di proposte che si limitano a “rafforzare” il quadro normativo statale vigente, accelerandone la piena attuazione, al fine di superare la frammentazione gestionale esistente, soprattutto nel Mezzogiorno, messe a fuoco anche dalla Segnalazione del 27 luglio 2022 dell'ARERA.

Ci soffermeremo, infine, sul Disegno di legge regionale recante la delimitazione di un Ambito territoriale unico e l'istituzione dell'Autorità Idrica Siciliana-AIS, sempre al medesimo fine di rafforzare la governance del settore in Sicilia e garantire il pieno impiego delle risorse finanziarie destinate al settore idrico dell'Isola.

Premessa: la sentenza C.C. n. 93/2017. Il quadro normativo vigente nella Regione Siciliana

acquisisce certezza - Il punto sul riordino del vigente quadro normativo del servizio idrico integrato (SII) in Sicilia non può che prendere le mosse da una considerazione: sono oramai trascorsi cinque anni dalla sentenza n. 93 del 2017 della Corte Costituzionale, che ha definitivamente dato certezza alla disciplina normativa applicabile in ambito regionale.

Invero, va rammentato che, con la legge 11 agosto 2015, n. 19, il legislatore regionale, anche sull'onda del referendum del 2011, aveva provato a “smarcarsi” dalla normativa statale, in nome e nell'esercizio della competenza esclusiva ex art. 14 dello Statuto della Regione siciliana che, nell'enumerare le materie nelle quali la Regione ha potestà legislativa primaria, contiene alla lettera i) un generico riferimento alle «acque pubbliche, in quanto non siano oggetto di opere pubbliche di interesse nazionale».

La legge regionale n.19/2015 venne quindi emanata con una serie di disposizioni di deroga ai principi di matrice statale della c.d. integrazione verticale ed orizzontale del SII e della gestione unica d'ambito territoriale; disposizioni che, fotografando la frammentarietà esistente, la legittimavano, così discostandosi dal modello statale e consentendo a Comuni singoli o associati di gestire il servizio, ben al di fuori delle due eccezioni previste dalla normativa statale (v. art. 147, comma 2 bis, D.Lgs. n. 152/2006).

Di seguito all'impugnativa del Consiglio dei Ministri, la Corte Costituzionale, nell'approfondire la portata del citato art.14, Stat.Sic, ha evidenziato che la previsione statutaria è da riferire alla mera disciplina demaniale del bene idrico e marittimo, come si desume sia dal dato letterale, che significativamente considera l'acqua in quanto oggetto di opera pubblica, sia dal dato di contesto del collegamento con la norma statutaria, che dispone l'appartenenza delle acque pubbliche al demanio regionale, con l'eccezione delle acque che interessano la difesa e i servizi di carattere nazionale (art. 32).

Escluso che il servizio idrico integrato possa rientrare nella competenza esclusiva della Regione, la

legge regionale è stata dichiarata in molte parti incostituzionale dalla Corte, che ha sostanzialmente riconosciuto che le norme sulla gestione e quelle sulla tariffa del servizio idrico sono di competenza statale (nel rispetto della normativa europea), rientrando nelle materie dell'ambiente e della concorrenza, e che quindi non può esistere un "modello" siciliano di SII.

La Sicilia rimane pertanto pienamente allineata alle altre Regioni a statuto ordinario, quanto alla disciplina del SII, potendo (e dovendo) il legislatore regionale, al pari dei legislatori delle Regioni a statuto ordinario, provvedere (soltanto) in ordine alla delimitazione degli ambiti territoriali ed alla costituzione e disciplina organizzativa degli Enti di Governo di detti ambiti.

Il venir meno delle disposizioni dichiarate incostituzionali non ha comportato vuoti normativi tali da rendere necessario un nuovo intervento del legislatore regionale, ben potendosi ricostruire un unitario quadro normativo di riferimento, composto dalle disposizioni regionali non impugnate (relative all'assetto organizzativo del SII articolato in nove ambiti provinciali e nove Enti di Governo, denominati Assemblee Territoriali Idriche: v. artt. 2 e 3, L. r. n. 19/2015 cit.) e dalle norme statali, anche di derivazione comunitaria di cui agli artt. 147 e segg. del D.Lgs. n. 152/06, con riferimento alle competenze da attribuire agli Enti di Governo, alle modalità gestionali ed alla tariffa.

In sintesi, oggi anche in ambito regionale vale il principio della unicità della gestione in ciascun ambito territoriale ottimale, nel rispetto del quale le Assemblee territoriali idriche-ATI, secondo gli adempimenti declinati nel T.U. Ambiente, sono tenute ad affidare il SII.

Le richiamate vicende costituzionali indirizzano le riflessioni che seguono.

Infatti, da quanto celermente rammentato deriva che le novità e/o iniziative normative, che interessano e/o incrociano la disciplina del servizio idrico integrato in Sicilia, andranno individuate non solo in ambito regionale, ma anche e soprattutto a livello statale, essendo la normativa statale pienamente applicabile in Sicilia, al pari delle Regioni a statuto ordinario.

La chiave di lettura di novità e proposte di revisione della disciplina vigente: assicurare la piena attuazione del P.N.R.R. - Come si vedrà, in questo momento storico, le iniziative normative statali, ma anche regionali, sul tema che ci occupa, si correlano tutte ad un unico obiettivo: assicurare l'allocazione delle risorse del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza in capo a centri operativi efficienti ed efficaci, in grado di portare a termine gli interventi infrastrutturali finanziati, nel rispetto delle scadenze assegnate.

Va da sé che, nel servizio idrico integrato, ciò significa assicurare in tempi brevi la piena attuazione dei quell'assetto industrializzato che la normativa vigente ha voluto imprimere alla gestione del servizio e, dunque, accelerare il definitivo superamento della frammentarietà gestionale esistente, soprattutto nel Mezzogiorno, ove è ancora presente una elevata quota di gestioni comunali (v. infra, Memoria del 27 luglio 2022 dell'ARERA).

Vedremo infatti che la presenza di un ente di governo d'ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore unico costituiscono fattore abilitante per l'erogazione delle risorse e per l'implementazione degli interventi.

Ma andiamo con ordine.

Il Piano nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.), trasmesso dal Governo al Parlamento il 25 aprile 2021 ed alla Commissione europea il 30 aprile 2021, si presenta come un programma di interventi infrastrutturali e di riforme normative, di portata ed ambizione inedite.

Articolato in sei Misure e sedici Componenti, il PNRR ben si coordina con i sei pilastri del Next Generation EU e soddisfa largamente i parametri fissati dai regolamenti europei sulle quote di progetti "verdi" e digitali.

Il 40% delle risorse sono destinate al Mezzogiorno, a conferma dell'attenzione per il riequilibrio territoriale.

Con la definizione del PNRR, il Governo ha ricompreso, tra le iniziative da adottare, oltre alle linee di investimento, anche quelle relative all'attuazione delle riforme.

Il PNRR contiene infatti un ambizioso progetto di riforme: riforme orizzontali o di contesto, d'interesse trasversale a tutte le Missioni del Piano (riforma della Pubblica Amministrazione; riforma della giustizia); riforme c.d. abilitanti, recanti interventi funzionali a garantire l'attuazione del Piano (tra queste, riforma per la semplificazione e razionalizzazione della normativa e riforma per la promozione della concorrenza); e riforme settoriali, contenute all'interno delle singole Missioni, ritenendosi che le linee di intervento debbano essere accompagnate, appunto, da riforme idonee a migliorare le condizioni regolatorie ordinarie di contesto ed a incrementare la competitività.

Ciò significa che gli intenti riformatori della disciplina vigente vanno individuati innanzitutto all'interno del PNRR stesso.

Va rammentato che sin dalle fasi iniziali del PNRR, il settore idrico è apparso il naturale destinatario di una significativa quota di finanziamenti per la sua caratteristica di servizio essenziale e per la vetustà delle sue infrastrutture, abbinabili di ammodernamento.

Se già la richiamata riforma c.d. abilitante avente ad oggetto la promozione della concorrenza e l'impegno del Governo ad approvare il disegno di legge per il mercato e la concorrenza per il 2021, come vedremo, è di interesse per la disamina in oggetto, per mettere a fuoco le riforme settoriali previste dal Piano per il settore idrico, dobbiamo verificare all'interno della singola Missione e Componente dedicata.

Nel PNRR, è la Missione 2 Rivoluzione verde e transizione ecologica, Componente 4-Tutela del territorio e della risorsa idrica, che individua quattro investimenti e due riforme con lo scopo di "garantire la sicurezza dell'approvvigionamento e la gestione sostenibile delle risorse idriche lungo l'intero ciclo".

Ecco in breve gli interventi previsti nel PNRR:

- Investimento 4.1: infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico; l'obiettivo è rendere più efficienti e resilienti le infrastrutture idriche primarie per usi civili, agricoli, industriali e ambientali, in modo da garantire la sicurezza dell'approvvigionamento idrico in tutti i settori e superare la "politica di emergenza";
- Investimento 4.2: riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua; l'obiettivo è ridurre del 15% le perdite di acqua potabile anche attraverso la digitalizzazione delle reti, per favorire una gestione ottimale delle risorse idriche, ridurre gli sprechi e limitare le inefficienze;
- Investimento 4.3: resilienza dell'agrosistema irriguo per una migliore gestione delle risorse idriche; l'obiettivo è di acquisire maggiore capacità di affrontare le situazioni di emergenza nell'uso dell'acqua in agricoltura, dovute alla scarsità e alla diversa distribuzione delle risorse;
- Investimento 4.4: fognatura e depurazione, l'obiettivo è quello di consentire alla rete fognaria e alla depurazione in Italia di raggiungere gli standard dettati dalle direttive europee, soprattutto al Mezzogiorno.

Quanto alle riforme settoriali:

- Riforma 4.1: semplificazione normativa e rafforzamento della governance per la realizzazione degli investimenti nelle infrastrutture di approvvigionamento idrico con l'obiettivo di semplificare e rendere più efficace l'attuazione del Piano Nazionale di interventi nel settore idrico, oltre a fornire misure di sostegno e di accompagnamento per gli organismi esecutivi che non sono in grado di effettuare investimenti relativi agli appalti primari entro i tempi previsti;

- Riforma 4.2: garantire la piena capacità gestionale per i servizi idrici integrati con l'obiettivo di rafforzare, soprattutto al Sud dove appare più necessario, il processo di industrializzazione del settore, favorendo la costituzione di operatori integrati, pubblici o privati, per consentire economie di scala e garantire una gestione efficiente degli investimenti e delle operazioni; ridurre il water service divide tra Mezzogiorno e Centro-Nord.

Migliorare la governance del sistema idrico integrato appare dunque necessario per realizzare gli interventi finanziati attraverso il PNRR.

Circa tre mesi dopo la trasmissione del PNRR alla Commissione europea, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente-ARERA, in data 27 luglio 2021, rivolge una segnalazione a Parlamento e Governo in merito allo stato di criticità dei servizi idrici in alcune Regioni del Mezzogiorno e formula proposte di revisione della disciplina vigente.

E' interessante rilevare che l'ARERA evidenzia di avere intensificato, in questo particolare momento, la propria attività di segnalazione in merito ai profili di criticità rilevati in esito all'ordinaria attività di monitoraggio semestrale che le è stata affidata dalla legge, "in quanto la mancata risoluzione, nel breve periodo, di tali situazioni (strutturali in talune aree) nel riordino degli assetti del settore idrico potrebbe minare la piena efficacia degli obiettivi e delle azioni di riforma che si prevede di attivare in particolare nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) "Next Generation Italia".

Torna pertanto la medesima preoccupazione correlata al PNRR ed alle risorse disponibili.

Viene ivi sottolineato che "l'articolazione delle misure di intervento e di riforma previste per il settore idrico nel PNRR sottendono infatti la necessità di coniugare l'obiettivo di individuare le aree caratterizzate da maggiori necessità di ammodernamento delle infrastrutture con quello di assicurare - nell'orizzonte temporale 2021-2026 - la programmazione e la realizzazione degli interventi necessari a tale scopo. Ciò implica un rafforzamento della capacità di governance e di organizzazione da parte degli interlocutori istituzionali che, a livello regionale e locale, saranno chiamati ad assicurare, nei pertinenti territori, la realizzazione delle misure infrastrutturali individuate nel PNRR e a monitorare il rispetto

delle scadenze fissate a livello comunitario.” (così, pag. 3).

In particolare, rileva l’Autorità, permane un water service divide: a fronte di una ampia area del Paese, collocata in prevalenza al Nord e al Centro, in cui la fruizione dei servizi, la realizzazione degli investimenti, l’attività legislativa regionale, i meccanismi decisorii degli enti di governo dell’ambito e le capacità gestionali e di carattere industriale degli operatori appaiono in linea con il raggiungimento dei più elevati obiettivi del settore, persistono situazioni, principalmente nel Sud e nelle Isole, in cui si perpetuano inefficienze.

Pur riconoscendo i miglioramenti nella riorganizzazione degli assetti relativi alla Regione Siciliana (dal cui riscontro si evince la piena operatività di talune delle Assemblee territoriali idriche istituite con la legge regionale 11 agosto 2015, n. 19), anche a seguito dell’esercizio di poteri sostitutivi da parte della Regione secondo la normativa vigente, l’Autorità ritiene utile segnalare il permanere, nelle regioni meridionali e tra queste in Sicilia, di molteplici casi di mancato affidamento della gestione del servizio idrico integrato ad un gestore unico, ai sensi del decreto legislativo n. 152/06 in ambiti territoriali che rimangono di conseguenza caratterizzati dalla presenza di molteplici entità deputate alla gestione dei servizi idrici (principalmente piccole gestioni comunali in economia).

Ne derivano criticità nelle attività demandate a livello locale in merito all’aggiornamento degli atti di programmazione e di organizzazione della gestione necessari a un ordinato recepimento degli obblighi fissati dalla regolazione. Tale criticità, rileva l’Autorità, potrebbe avere l’effetto potenziale, ex ante, di non garantire una corretta quantificazione del fabbisogno di investimenti necessari al recupero dei ritardi infrastrutturali nel territorio coinvolto ed, ex post, di non assicurare un efficace presidio nella realizzazione degli interventi pianificati (in termini di monitoraggio e rendicontazione).

L’Autorità auspica quindi che si giunga rapidamente alla configurazione di situazioni gestionali dotate delle necessarie capacità organizzative e realizzative, considerato che solo la presenza di un Ente di governo dell’ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore integrato costituiranno condizione necessaria per l’allocazione delle risorse del PNRR e per l’efficace implementazione degli interventi selezionati.

Le difficoltà riscontrate in taluni contesti inducono l’ARERA a suggerire a Governo e Parlamento l’utilità di interventi normativi di modifica delle vigenti previsioni legislative, che si possono riassumere in cinque punti:

- valutare l’opportunità di introdurre semplificazioni nelle procedure di affidamento (rafforzare la garanzia delle tempistiche e della qualità dei programmi);
- declinare soluzioni ulteriori rispetto al modello del commissariamento, per sua natura circoscritto e specifico a talune criticità e, pertanto, difficilmente impiegabile con riferimento alla definizione di soluzioni strutturali articolate e di ampio respiro;
- un’azione di riforma volta al rafforzamento della governance della gestione del servizio idrico integrato, soprattutto in considerazione del permanere di situazioni di mancato affidamento del servizio in alcune aree del Paese (per Molise, Calabria e per la parte maggioritaria degli ambiti territoriali di Campania e Sicilia), nonché a superare perduranti carenze operative;
- prevedere un termine perentorio entro cui siano perfezionati i processi di affidamento del servizio idrico integrato da parte degli enti di governo dell’ambito o - in caso di inerzia dei citati enti di governo - dai Presidenti delle pertinenti Regioni;
- dare ausilio ai soggetti territoriali sopra richiamati, attraverso il supporto tecnico, in termini organizzativi e di know-how specifico (anche per i profili normativi e regolatori), da parte di un soggetto societario a controllo pubblico che abbia maturato esperienza in progetti di assistenza alle amministrazioni pubbliche impegnate nei processi di organizzazione, pianificazione ed efficientamento dei servizi pubblici locali.

Le novità e/o le iniziative legislative a livello statale a seguito degli impegni assunti nel PNRR e della segnalazione dell’ARERA - Abbiamo visto che lo stesso PNRR evidenzia come “nel Mezzogiorno l’insufficiente presenza di gestori industriali e l’ampia quota di gestione in economia traccia un quadro del comparto idrico molto frammentato e complesso (...). Precedenti esperienze dimostrano che nel Mezzogiorno l’evoluzione autoctona del sistema non è percorribile senza un intervento centrale finalizzato alla sua risoluzione. La riforma è quindi rivolta a rafforzare il processo di industrializzazione del settore (favorendo la costituzione di operatori integrati, pubblici o privati, con l’obiettivo di realizzare economie di scala e garantire una gestione efficiente degli investimenti e delle operazioni) e ridurre il divario esistente (water service divide) tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno”.

Abbiamo poi evidenziato che l'ARERA, mossa da questa stessa valutazione, ha suggerito revisioni normative, “auspica(ndo) che le proposte normative appena illustrate possano trovare, ove condivise, positivo accoglimento in tempi rapidi, affinché producano utili ed efficaci effetti.”.

In effetti, sono due le novità da segnalare, entrambe temporalmente registrate nel mese di novembre 2021.

La prima, la ritroviamo nel D.L. 6 novembre 2021, n. 152, recante “Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose.”.

E' l'art. 22, D.L. cit., che prevede una serie di “Misure per agevolare la realizzazione degli interventi finanziati con le risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza volti a fronteggiare il rischio di alluvione e il rischio idrogeologico” e, tra queste, al comma 1-quinquies, l'integrazione dell'art. 147 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 al quale, dopo il comma 2-bis, viene aggiunto il seguente comma:

«2-ter. Entro il 1° luglio 2022, le gestioni del servizio idrico in forma autonoma per le quali l'ente di governo dell'ambito non si sia ancora espresso sulla ricorrenza dei requisiti per la salvaguardia di cui al comma 2-bis, lettera b), confluiscono nella gestione unica individuata dal medesimo ente. Entro il 30 settembre 2022, l'ente di governo dell'ambito provvede ad affidare al gestore unico tutte le gestioni non fatte salve ai sensi del citato comma 2-bis».

E' la spinta acceleratoria verso la definitiva cessazione della frammentazione imputabile alla persistente quota di Comuni che continuano a gestire in autonomia, molto elevata in Sicilia, ove si pensi ai tre ambiti territoriali ottimali di Messina, Trapani e Ragusa privi di gestore unico e di gestioni salvaguardate ex art. 172, comma 2, D.Lgs. n. 152/2006 e connotati solo da gestioni comunali. Occorrerà concludere le istruttorie di competenza degli Enti di Governo e dunque fare convergere entro il 30 settembre 2022 le gestioni in forma autonoma (che non hanno chiesto ed ottenuto la salvaguardia ex art. 147, comma 2 bis, D.Lgs. n. 152/2006) nella gestione unica.

Trattasi di un intervento normativo “chirurgico” che rafforza principi cogenti già inerenti alla disciplina vigente, ribadendo quanto già ivi contenuto (v. comma 2 bis, art. 147), ossia che le gestioni del servizio idrico in forma autonoma da parte dei comuni possono sussistere solo nel caso in cui si dimostri di avere i seguenti particolari requisiti: approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate; sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali; utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico. Nel caso in cui tali requisiti non siano riconosciuti dagli Enti di Governo dell'Ambito è fatto obbligo di confluire nella gestione unica.

L'unica reale modifica introdotta è la definizione della data del 1° luglio 2022 entro la quale necessariamente dovrà avvenire tale riconoscimento o si sarà obbligati a confluire in un gestore unico d'ambito al 30 settembre 2022.

La seconda novità degna di attenzione è contenuta nel Disegno di legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021, approvato in Consiglio dei Ministri il 4 novembre 2022.

Il Disegno di legge, come dichiarato dal Governo, mira ad assicurare una maggiore qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici locali, prevedendo una serie di norme finalizzate a definire un quadro regolatorio maggiormente coerente con i principi del diritto europeo. Particolare attenzione è posta al trasporto pubblico locale, anche non di linea.

In questa prospettiva, è prevista, all'art. 6 del DDL, una delega al Governo ad adottare, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, un decreto legislativo di riordino della materia dei servizi pubblici locali, anche tramite l'adozione di un apposito testo unico.

Il decreto legislativo dovrà essere adottato nel rispetto di molteplici principi e criteri direttivi declinati all'art. 6 citato.

Che la vera partita sul futuro del servizio idrico e dei servizi pubblici locali si giocherà sul DDL Concorrenza, si appalesa già chiaro ove si considerino le prime reazioni al disegno di legge.

Da una parte, quello che potrebbe ancora essere definito il fronte referendario del 2011 contesta quanto previsto alle lettere f) e seguenti dell'art. 6, paventando il rischio che venga vanificato l'esito referendario.

Si tratta dei criteri della legge delega che mirano a ridefinire la disciplina dei servizi pubblici locali, al fine di rafforzarne la qualità e l'efficienza e a razionalizzare il ricorso da parte degli enti locali allo strumento delle società in house, anche attraverso la previsione dell'obbligo di dimostrare, da parte degli enti medesimi, le ragioni del mancato ricorso al mercato, dei benefici della forma dell'in house dal punto di vista finanziario e della qualità dei servizi e dei risultati conseguiti nelle pregresse gestioni attraverso tale sistema di auto-produzione e anche attraverso controlli sulle gestioni in autoproduzione. Altri sono i criteri che hanno invece provocato reazioni da parte dell'ARERA, la quale ha depositato, in

data 4 marzo 2022, presso la competente 10^a Commissione legislativa una “Memoria sul DDL recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” (Memoria 82/22/I/com).

Invero, l'Autorità, anche in coerenza con i suggerimenti dati nella Segnalazione del 27 luglio 2021, appoggia gli intenti governativi di rafforzamento della governance di settore e la spinta all'aggregazione gestionale (v. art. 6, lett. d ed e).

L'ARERA, nella medesima memoria, invita -di contro- ad evitare interventi normativi sull'assetto delle competenze regolatorie (v. art. 6, lett. b ed r) che potrebbero causare criticità tali da pregiudicare i caratteri di stabilità, chiarezza e certezza di una regolazione settoriale oramai consolidata che, soprattutto nel settore idrico, “ha già prodotto un rilevante incremento della spesa per investimenti, passata da valori prossimi al miliardo di euro nell'anno 2012 a circa il quadruplo nel 2020, assistendo ad un avviato percorso di miglioramento della qualità del servizio idrico integrato”.

Non ci si sottrae ad un primo rapido commento dell'art. 6 del DDL. La norma rimette in gioco una normativa assai tormentata, quella che disciplina i servizi pubblici locali, rischiando ancora una volta sovrapposizioni normative che finiscono col rallentare la piena attuazione del modello organizzativo e gestionale del settore idrico, richiedendo ogni riforma tempi di metabolizzazione da parte dei centri di responsabilità destinatari della stessa.

A ben vedere, piuttosto che modificare ancora una volta il quadro normativo, sarebbe opportuno che il Governo intervenisse sulla piena applicazione delle norme esistenti e sugli adempimenti a carico delle istituzioni locali preposte all'affidamento del servizio. D'altronde, oramai, a quadro normativo vigente, l'efficienza e la qualità del servizio rimane comunque legata alla regolazione indipendente e non alla forma di gestione, rendendo inutile un differente trattamento della forma di gestione in house, rispetto alle altre consentite dall'ordinamento di derivazione comunitaria. Emerge oggi un quadro complessivo che tende a limitare significativamente l'autonomia dei gestori e che, alla fine, non giustificherebbe una reale distinzione tra gestori privati, misti ed in house.

Il quadro normativo regionale: novità e proposte di revisione - Anche il Governo regionale ha raccolto la sfida lanciata dal PNRR e, rispettando i limiti delle competenze rimesse dal legislatore statale alle Regioni, applicabili anche in Sicilia come sopra visto, ha approvato un disegno di legge (v. delibera di Giunta regionale n. 383 del 7 settembre 2022) di riforma della legge regionale n. 19/2015.

Per completezza, va segnalato che il disegno di legge, nella sua tecnica normativa è stato di seguito modificato con emendamento sostitutivo del Governo nel corso dell'iter parlamentare presso la Commissione di merito, rimanendo identici i contenuti.

Cerchiamo di comprendere il perché di questo disegno di legge di riforma e quali sono le ragioni e le prospettive governative.

Il Governo/Assessorato Energia e Servizi di Pubblica Utilità aveva preso atto della fragilità delle ATI, poco efficienti ed efficaci, spesso commissariate dalla Regione in quanto inadempienti rispetto agli obblighi derivanti dal T.U. Ambiente ed in forte ritardo nella organizzazione del servizio nell'ambito territoriale di competenza. Questa rallentata operatività non può che mettere a rischio il pieno utilizzo delle risorse finanziarie previste per il settore.

Ora, tra le scelte di dimensionamento degli Ambiti territoriali Ottimali e dei soggetti di governo adottate dalle Regioni, quella che aveva già dato buona prova di sé e che è quindi apparsa più razionale, efficace ed efficiente è l'istituzione di una Autorità unica che sovrintende ad un unico ambito territoriale ottimale, coincidente con l'intero territorio regionale, dotata delle potestà proprie dell'Ente di Governo e i cui organi rimangono sempre espressione degli enti locali.

E' una soluzione che permette di governare il servizio idrico, con una visione complessiva facente capo ad un unico Ente ben qualificato e dotato delle necessarie professionalità.

E in Sicilia, a queste ragioni di carattere generale, che ben supportano l'adozione del modello dell'ambito territoriale unico, se ne accompagna una peculiare: quella di avere il c.d. sovrambito ed il gestore grossista. L'elemento rigido deriva dalla titolarità in capo alla Regione di acquedotti sovraprovinciali, che sono stati affidati ad un gestore unico, rispetto al quale l'Autorità di Governo unica, rappresentativa di tutti i Comuni dell'Isola, renderebbe coerente l'assetto organizzativo complessivo del servizio. L'ATO unico ben “vestirebbe” il citato stato infrastrutturale.

Il disegno di legge ridelimita gli ambiti territoriali: non più nove ambiti ma uno solo, coincidente con l'intero territorio regionale; non più nove Assemblee territoriali Idriche ma un solo Ente di Governo, denominato Autorità Idrica Siciliana-AIS, espressione di tutti i Comuni dell'Isola, titolare delle competenze assegnate all'ente di governo dal T.U. Ambiente.

Sfruttando la previsione di cui all'art. 147, comma 2 bis D.Lgs. n. 152/06 (“Qualora l'ambito territoriale ottimale coincida con l'intero territorio regionale, ove si renda necessario al fine di conseguire una

maggior efficienza gestionale ed una migliore qualità del servizio all'utenza, è consentito l'affidamento del servizio idrico integrato in ambiti territoriali comunque non inferiori agli ambiti territoriali corrispondenti alle province o alle città metropolitane”), i precedenti nove ambiti provinciali, nel DDL divengono sub-ambiti gestionali (denominati Ambiti distrettuali) dell'unico ATO, solo a fini -appunto- gestionali.

Il Disegno di legge ha il pregio di non aprire un periodo transitorio che frustrerebbe l'intenzione governativa di accelerare, con una governance unica più forte e qualificata, il completamento delle procedure di affidamento ad un gestore unico in ciascuno dei sub-ambiti che ne sono ancora privi, per non disperdere le risorse del PNRR, perdendo un'opportunità di ammodernamento delle infrastrutture unica.

E' infatti previsto che l'AIS subentra ex lege, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti attivi e passivi pendenti in capo alle attuali ATI, nonché nella convenzione stipulata dalla Regione con la società di cui all'art.1, l.r. 31 maggio 2004, n.9.

E' altresì disposto coerentemente che le ATI non sono poste in liquidazione, divenendo invece, in funzione di continuità, organi periferici dell'AIS, prive quindi di personalità giuridica distinta dall'AIS medesima, così garantendo il necessario collegamento con il territorio del sub-ambito.

Infine, continuità anche rispetto al personale già in capo alle ATI che transita nel ruolo unico dell'AIS, mantenendo il trattamento giuridico ed economico in godimento presso le ATI.

Il disegno di legge di iniziativa governativa è stato esitato dalla Commissione ARS di merito ed è ad oggi depositato presso la Commissione Bilancio, ove ha assunto il numero 1066-98-534/BIL.

La rassegna in oggetto, va completata rammentando una norma regionale varata, su iniziativa governativa, al fine di dare ausilio agli enti locali nel percorso che deve portare all'affidamento ad un gestore unico d'ambito. Trattasi dell'art. 2, l.r. 3-8-2021 n. 22, recante “Azioni per il passaggio della gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale di Agrigento.”, che, allo scopo di consentire il passaggio ad una gestione ordinaria ed efficace del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale di Agrigento, scongiurando così il verificarsi di soluzioni di continuità e pregiudizi per l'igiene e l'ordine pubblico, autorizza l'Assessorato regionale delle autonomie locali e della funzione pubblica, dipartimento regionale delle autonomie locali, per l'esercizio finanziario 2021, ad una erogazione straordinaria pro-quota ai comuni partecipanti all'Azienda speciale consortile "A.I.C.A. - Azienda Idrica Comuni Agrigentini", per un importo complessivo non superiore a 10.000 migliaia di euro. Trattasi tuttavia di somme che, nel rispetto della natura del servizio, che è un servizio di rilevanza economica, i cui costi devono essere recuperati in tariffa, prevede che le somme, erogate ai comuni facenti parte dell'A.I.C.A. in rapporto alla popolazione residente, siano rendicontate e recuperate in cinque anni, sulla base di un dettagliato piano finanziario di rimborso annuale approvato dal consiglio comunale.

Conclusioni - Il bando del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, pubblicato nel novembre 2021, per l'erogazione di risorse europee (313 milioni) del programma React EU nell'ambito del PNRR, destinate alla riduzione delle perdite idriche e della dispersione della risorsa acqua nel Mezzogiorno (Basilicata, Calabria, Campania, Puglia e Sicilia), al fine di colmare il divario territoriale in un settore di vitale importanza per i cittadini, conferma il leitmotiv di queste riflessioni.

Difatti soggetti destinatari, che possono presentare i progetti volti a migliorare la qualità e gestione delle reti idriche, anche attraverso l'impiego delle migliori tecnologie digitali per il monitoraggio delle reti e il miglioramento della resilienza, sono gli Enti di Governo delle cinque Regioni del Sud; soggetti attuatori sono i gestori unici e i soggetti salvaguardati ex art. 172, comma 2 ed ex art. 147, comma 2 bis, del D.Lgs. n. 152/06, con esclusione dei Comuni che gestiscono in economia e che, privi di salvaguardia, non sono ancora confluiti in una gestione unica d'ambito.

La graduatoria è già pubblicata: sono sette i progetti rivolti a ridurre le perdite di acqua nelle reti di distribuzione finanziati con i primi fondi provenienti dal piano europeo React-EUA e sono pure previste risorse aggiuntive che ne consentiranno lo scorrimento. In Sicilia, sono stati ammessi tre progetti: ATI Palermo (52.317.552,93 euro), riabilitazione digitale delle reti idriche di AMAP s.p.a.; ATI Enna (56.960.872,72 euro), riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti; ATI ATO Caltanissetta (13.864.476,05 euro), lavori di digitalization, distrettualizzazione, controllo delle pressioni in rete, monitoraggio dei parametri di qualità dell'acqua, implementazione di sistemi di automazione e telecontrollo finalizzati alla riduzione delle perdite in 22 Comuni. Si tratta, come evidente, di tre ambiti con gestore unico.

Analogamente, l'ancora più recente Avviso pubblico dell'8 marzo 2022 che riguarda la Misura 2, Componente 4, Investimento 4.2 del PNRR volto a finanziare progetti da realizzare sull'intero territorio

nazionale per la riduzione delle perdite idriche, di cui il 40% è destinato alle Regioni del Sud; anche in questo caso proponenti saranno gli Enti di Governo e soggetti attuatori i gestori del servizio idrico integrato, con le caratteristiche previste nel modello organizzativo/gestionale del T.U. Ambiente. Rimane dunque confermato, quanto inizialmente premesso e cioè che la presenza di un ente di governo d'ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore unico costituiscono fattore abilitante per l'erogazione delle risorse e per l'implementazione degli interventi.

E' auspicabile che questa forte leva possa rivelarsi idonea ad indurre celermente gli enti locali a prendere atto di come oramai si sia cristallizzato l'assetto normativo regionale del servizio sul modello imposto dallo Stato e ad assumere pertanto le idonee determinazioni in seno all'Assemblea territoriale idrica al fine di completare nel brevissimo periodo la procedura di affidamento ad un gestore unico.

[Articolo in pdf](#)

NOTIZIE DAL SETTORE AMBIENTE

Adempimenti regolatori nel settore dei rifiuti urbani - Scelta Schema Regolatorio TQRIF

Come stabilito nella deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, entro il 31 marzo l'Ente Territorialmente Competente, deve determinare lo schema regolatorio di riferimento per gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

<https://www.arera.it/it/docs/22/015-22.htm>

Pubblicazione versione preview file ModPEF_Impianti ai sensi del MTR-2

L'Autorità ha pubblicato una versione preview del file "ModPEF_Impianti_preview" per fornire un'occasione di verifica della modulistica che dovrà essere elaborata dagli organismi competenti per la predisposizione del piano economico finanziario per il periodo 2022- 2025 prevista all'art. 7 della deliberazione 363/2021/R/rif, ai fini della definizione delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi", in tutto o in parte, ovvero agli impianti "intermedi" da cui provengano flussi indicati come in ingresso a impianti di chiusura del ciclo "minimi".

Ai fini dell'elaborazione della versione definitiva del file "ModPEF_Impianti_preview", era possibile inviare all'Autorità eventuali contributi e osservazioni tramite posta elettronica entro il 14/03/2022.

<https://www.arera.it/it/comunicati/22/220304rif.htm>

TIAO: Testo integrato anagrafica operatori

Disposizioni in materia di obblighi informativi di natura anagrafica a carico degli operatori dei settori di competenza dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - Testo integrato anagrafica operatori (TIAO)

La delibera contiene le disposizioni per l'approvazione del Testo integrato degli obblighi informativi di natura anagrafica per gli operatori dei settori di competenza dell'Autorità di regolazione per energia

reti e ambiente (TIAO), al fine di riunire i provvedimenti in materia che si sono stratificati nel corso del tempo e renderne così agevole l'individuazione e la comprensione.

<https://www.arera.it/it/docs/22/102-22.htm>

Classificazione dei rifiuti

Interpello ambientale ai sensi dell'art. 3-septies D.Lgs. 152/2006 Classificazione dei rifiuti decadenti dal trattamento dei rifiuti urbani per il loro successivo smaltimento in siti di discarica.

Criterio di prossimità

Il MITE ha pubblicato la risposta all'interpello sulla classificazione dei rifiuti urbani derivanti dal trattamento dei rifiuti urbani.

https://www.mite.gov.it/sites/default/files/archivio/allegati/interpello_ambientale/ECI/allegato_riscontro_32592.pdf

MiTE: pubblicata la proposta di Programma nazionale per la gestione dei rifiuti (PNGR)

MiTE: pubblicata la proposta di Programma nazionale per la gestione dei rifiuti (PNGR)

Entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso, chiunque abbia interesse può prendere visione della proposta di piano/programma, del relativo rapporto ambientale e della sintesi non tecnica e presentare in forma scritta proprie osservazioni, anche fornendo nuovi o ulteriori elementi conoscitivi e valutativi, indirizzandoli al Ministero della Transizione Ecologica, Direzione Generale Valutazioni Ambientali. L'invio delle osservazioni può essere effettuato esclusivamente mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: VA@pec.mite.gov.it

<https://www.mite.gov.it/comunicati/pnrr-mite-pubblicata-la-proposta-di-programma-nazionale-la-gestione-dei-rifiuti>

<https://va.minambiente.it/it-IT/Oggetti/Documentazione/8199/12062>

Webinar: Qualità nel settore rifiuti: gli atti



Qualità nel settore rifiuti webinar

Deliberazione 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

REGOLAZIONE DELLA **QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA** DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

15 MARZO H 10.00



Con la deliberazione 18 gennaio 2022/15/2022/r/rif, ARERA ha definito un set di obblighi di servizio per la qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo di partenza (da contratti di servizio e/o nelle carte della qualità). Il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tqrif) definisce quindi gli standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023, ma gli enti territorialmente competenti sono obbligati a scegliere, già entro il prossimo 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato) in base al livello di servizio effettivo di partenza.

L'obiettivo del webinar del 15 marzo u.s. era rivolto ad analizzare i nuovi adempimenti regolatori sulla regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, per comprendere le attività che i gestori e gli enti territorialmente competenti devono porre in essere per rispettare gli obblighi previsti.

LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE **SAVERIO DE DONATO - SENIOR EXPERT LUEL**

IL PUNTO DI VISTA DELL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE **ING. VITO BELLADONNA (ANEA)**

IL RUOLO DEL GESTORE **ING. WALTER GIACETTI - DIR. TECNICO ECOAMBIENTE - CONSULENTE IFEL**



Chiunque può intervenire, proponendo nuovi quesiti o integrando quelli già pubblicati, scrivendo a info@luel.it

LUEL a Barcolana 2020



...secondo wikipedia, in informatica e telecomunicazioni un hub (letteralmente in inglese fulcro, elemento centrale) rappresenta un concentratore, ovvero un dispositivo di rete che funge da nodo di smistamento dati di una rete di comunicazione dati organizzata. Per noi L'hub è il fulcro e l'unione di competenze ed esperienze, il punto di incontro di professionisti con diverse specializzazioni e altissima professionalità in grado di creare sinergia e rete. Apriamo quindi questo spazio per ospitare chi abbia voglia di approfondire, commentare o semplicemente mandarci una notizia da condividere.



Il Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL) nasce dall'incontro di professionisti di settori economici, finanziari e giuridici allo scopo di offrire in modo completo e integrato il proprio supporto agli enti locali e alle società che erogano servizi pubblici.

Le attività di consulenza, studio e ricerca sono basate sull'integrazione di competenze scientifiche con una consolidata esperienza di analisi applicata e gestione e con un costante approfondimento e aggiornamento giuridico.

Il Laboratorio Utilities & Enti Locali rappresenta un osservatorio permanente di ricerca, studio, valutazione e analisi nel settore della finanza pubblica e dei servizi pubblici di interesse generale, nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità perseguiti dalla Pubblica Amministrazione.

Laboratorio Utilities & Enti Locali Srl
Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20
40138 Bologna
T +39 051.240084 – F +39 051.240085



Acquainfo, rappresenta da oltre 20 anni un osservatorio permanente nel settore dei servizi idrici, sia con riferimento ad aspetti tariffari e gestionali sia nell'ambito delle dinamiche regolatorie.

www.acquainfo.it - castaldi@acquainfo.it



La gestione del servizio idrico è disciplinata dal Testo Unico Ambientale (Decreto Legislativo n. 152/2006). Di norma viene previsto un solo gestore per ambito territoriale ottimale. L'art. 147 comma 2 bis del Testo Unico Ambientale però prevede due eccezioni:

- a) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148;
- b) le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti, nei comuni che presentano contestualmente le seguenti caratteristiche:
 - approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate;
 - sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali protette ovvero in siti individuati come beni paesaggistici ai sensi del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
 - utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico.

Quindi, la gestione del servizio idrico da parte del Comune è ancora possibile...però è indispensabile prima di tutto essere legittimati dal regolatore locale (EGATO) ed inoltre adempiere alle tante disposizioni stabilite dall'AEEGSI e dal legislatore nazionale e regionale.

Per tutelare, sostenere e assistere le tante realtà italiane che vorrebbero continuare a gestire autonomamente il servizio idrico, nel rispetto della normativa vigente, nasce l'Osservatorio Gocce d'Acqua.

Obiettivi dell'Osservatorio Gocce d'acqua:

- Assistenza per il riconoscimento della gestione comunale da parte dell'Egato ai sensi dell'art. 147 comma 2 bis del TUA;
- Assistenza all'applicazione delle disposizioni dell'ARERA, CSEA, EGATO, ecc.;

Osservatorio Gocce d'Acqua (presso LUEL Srl)
Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20
40138 Bologna
T +39 051.240084 – F +39 051.240085
www.goccedacqua.it – info@luel.it

In applicazione delle ultime disposizioni sulla protezione dei dati in vigore dal 25 maggio 2018, si informa che l'utilizzo dei suoi dati è riservato esclusivamente all'invio della nostra newsletter. Per rimanere in contatto con noi non è necessaria alcuna azione ulteriore, se non desidera ricevere più la Newsletter clicchi qui: [unsubscribe from this list](#)



newsletter 
LABORATORIO UTILITÀ E ENTI LOCALI

Copyright © 2022 LUEL srl, All rights reserved.
Ricevi questa email perchè ti sei registrato alla nostra mailing list

Our mailing address is:
LUEL srl
Via Barontini, 20
Bologna, Bo 40138
Italy

[Add us to your address book](#)

Want to change how you receive these emails?
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)





Il bonus idrico applicato alle famiglie disagiate: situazione attuale e prospettive

Alessandro Mazzei (Anea-AIT) – Paola Matino (Luel) – Francesca Spinicci (Anea)

Indice

- Il disagio economico-sociale in Italia
- Spesa annua per il SII
- Il bonus sociale idrico
- Il bonus idrico integrativo
- Considerazioni conclusive e prospettive

Il disagio economico-sociale in Italia

- Anno 2020* povertà assoluta:
 - oltre 2 milioni di famiglie (incidenza 7,7%)
 - oltre 5,6 milioni di individui (incidenza 9,4%)
 - in aumento rispetto al 2019 (incidenza famiglie pari al 6,4% e individui pari al 7,7%)
 - incidenza delle famiglie in povertà assoluta più alta nel Mezzogiorno
 - crescita più ampia delle famiglie in povertà assoluta nel Nord dal 5,8% del 2019 al 7,6% del 2020
- Anno 2021** povertà assoluta (stime preliminari):
 - 1,95 milioni di famiglie (incidenza 7,5%)
 - circa 5,6 milioni di individui (incidenza 9,4%)

sono classificate come assolutamente povere le famiglie:

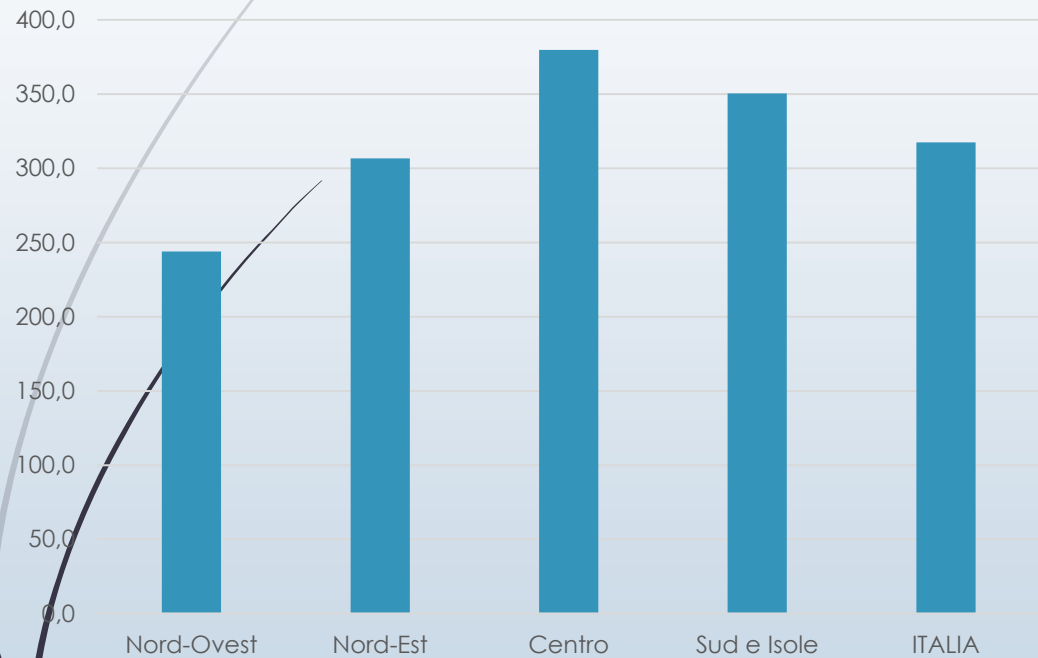
- con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia di povertà assoluta → soglia minima corrispondente all'acquisto di un paniere di beni e servizi considerato essenziale per uno standard di vita minimamente accettabile
- la soglia si differenzia per dimensione e composizione per età della famiglia, per ripartizione geografica e per tipo di comune di residenza

*fonte: ISTAT (2021), «Le statistiche dell'ISTAT sulla povertà | anno 2020» (<https://www.istat.it/it/archivio/258632>)

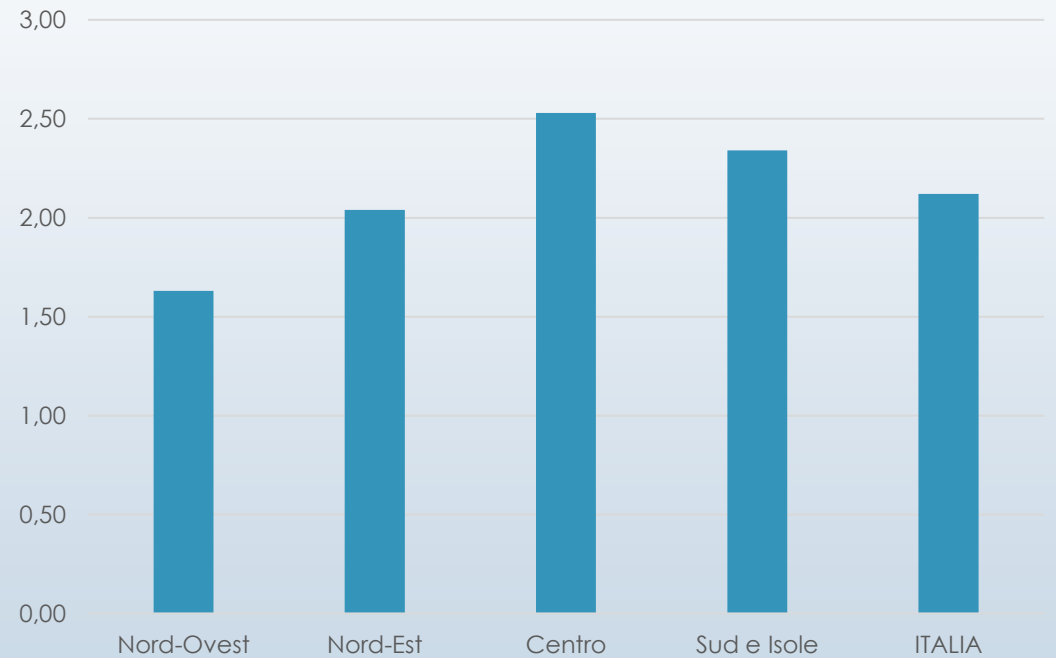
** fonte ISTAT (2022), «Stime preliminari povertà assoluta e delle spese per consumi - Anno 2021» (<https://www.istat.it/it/archivio/267222>)

Spesa annua per il SII/1

SPESA ANNUA (EURO/ANNO) 150m3
Media ponderata per la popolazione



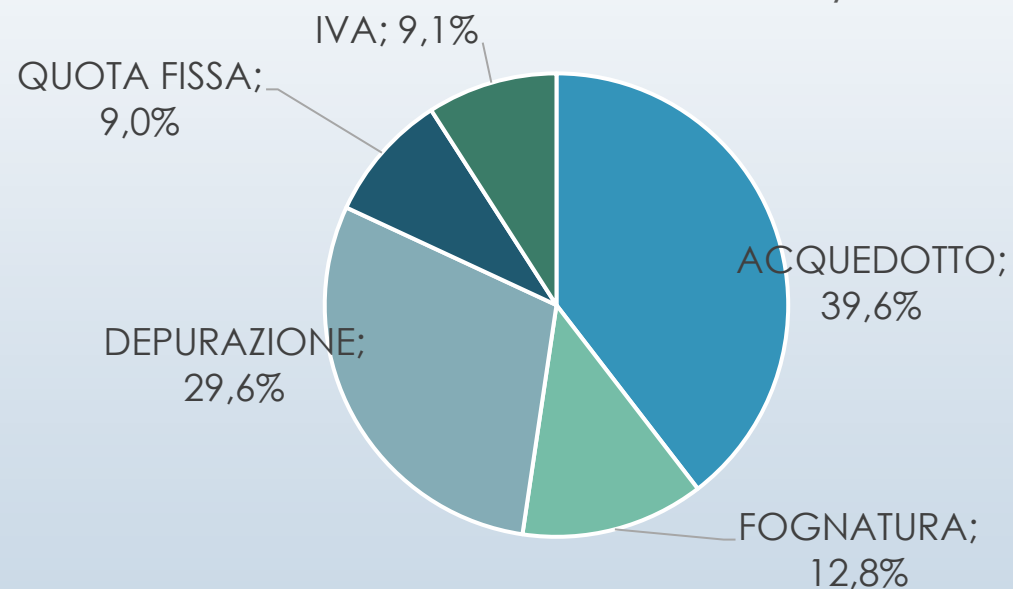
SPESA UNITARIA (EURO/m3)
Media ponderata per la popolazione



Spesa annua per il SII/2

Componenti della spesa media

Componenti della spesa media nel 2020 (spesa in euro/anno, consumi 150m3)



Il bonus sociale idrico/1

2016

- Previsione a livello normativo di uno strumento di supporto per gli utenti in stato di disagio economico

2017

- Introduzione della disciplina del bonus idrico da parte di ARERA

2018

- Primo anno di applicazione della disciplina del bonus idrico

2020

- Estensione della copertura del bonus sociale idrico anche ai servizi di fognatura e depurazione

2021

- Introduzione del meccanismo automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico

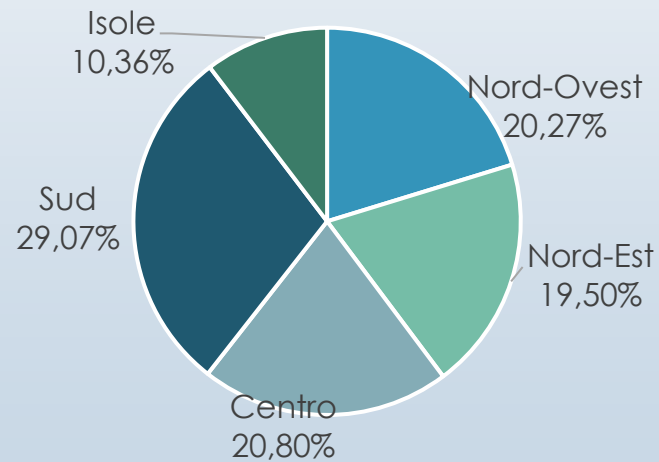
Il bonus sociale idrico/2

Importo bonus sociale idrico	18,25 mc/annui per ciascun componente della famiglia anagrafica per: <ul style="list-style-type: none">• tariffa agevolata acquedotto• tariffa fognatura• tariffa depurazione
Criteri per l'individuazione dei beneficiari	il cittadino/nucleo familiare deve risultare in condizione di disagio economico, ossia deve appartenere ad un nucleo familiare: <ul style="list-style-type: none">• con indicatore ISEE non superiore a €8.265,• con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a € 20.000,• titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.
Modalità di copertura dell'onere	componente tariffaria aggiuntiva UI3 applicata alle utenze del SII, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale o beneficiari del Rdc o della Pdc, come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione

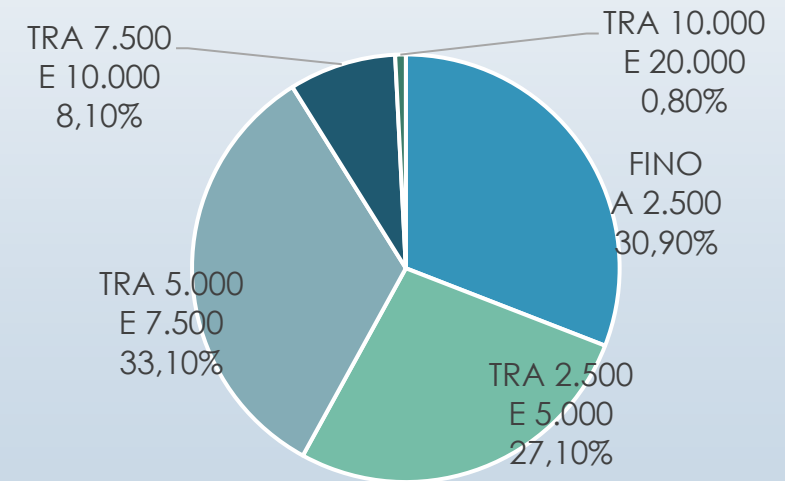
Il bonus sociale idrico/3

- Domande di bonus idrico ammesse a compensazione nel 2020: 461.334

Domande di bonus ammesse alla compensazione: ripartizione percentuale per area geografica (2020)



Ripartizione per livello di ISEE delle domande di bonus idrico ammesse



Il bonus sociale idrico/4

- ▶ con l'introduzione del riconoscimento automatico del bonus sociale idrico
 - ▶ ARERA ha stimato il numero di nuclei familiari agevolabili per il 2021 tra 2,9 milioni e 3,5 milioni (stima effettuata sulla base del numero di Dichiarazioni Sostitutive Uniche (DSU) presentate all'INPS ai fini dell'accesso alle prestazioni sociali agevolate nei primi mesi del 2021 e dei tassi di riconoscimento dell'agevolazione registrati nei settori elettrico e gas)
 - ▶ in base al numero medio di componenti per nucleo (pari a 2,4), all'intervallo dei nuclei familiari agevolabili può essere associato un numero di abitanti, potenzialmente beneficiari del bonus, compreso tra 6,96 e 8,4 milioni
- ▶ con l'aggiornamento biennale MTI-3 sono stati rivisti i valori della componente UI3 da applicare ciascun servizio (acquedotto, fognatura, depurazione) da 0,5 c€/m³ nel 2021 a 1,79 c€/m³ nel 2022

Il bonus sociale idrico/5

- ▶ criticità implementazione del meccanismo automatico → bonus sociale idrico 2021 non ancora erogato → adozione da parte di ARERA di una disciplina semplificata (Delibera 106/2022/R/com)
- ▶ principali previsioni Delibera 106/2022/R/com
 - ▶ bonus sociale idrico 2021 riconosciuto a tutti i nuclei familiari che hanno già beneficiato nel 2021 del bonus sociale elettrico per disagio economico → assolta verifica unicità bonus
 - ▶ modalità di determinazione ammontare bonus:
 - ▶ in funzione della numerosità della famiglia anagrafica se in possesso di tutte le informazioni e dei dati
 - ▶ può essere calcolato in base a numerosità standard (utenza domestica residente tipo di 3 componenti) se:
 - ▶ Gestore Idrico non ancora in possesso informazioni/dati necessari all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica;
 - ▶ attività necessarie all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica e alla quantificazione del bonus non consentono al Gestore Idrico di procedere alla corresponsione entro il termine previsto

Il bonus idrico integrativo/1

Inquadramento generale

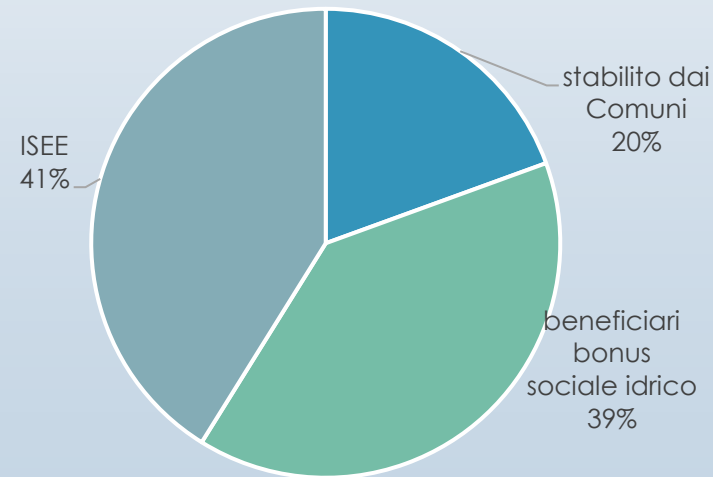
- ▶ Nel TIBSI prevista la possibilità a livello locale di inserire/mantenere agevolazioni tariffarie migliorative rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale attraverso
 - ▶ riconoscimento all'utente finale un ammontare aggiuntivo rispetto a quello del bonus sociale idrico
 - ▶ ampliamento della soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus
- ▶ Modalità di copertura dell'onere → componente tariffaria Opsocial determinata a livello locale dall'EGA

Il bonus idrico integrativo/2

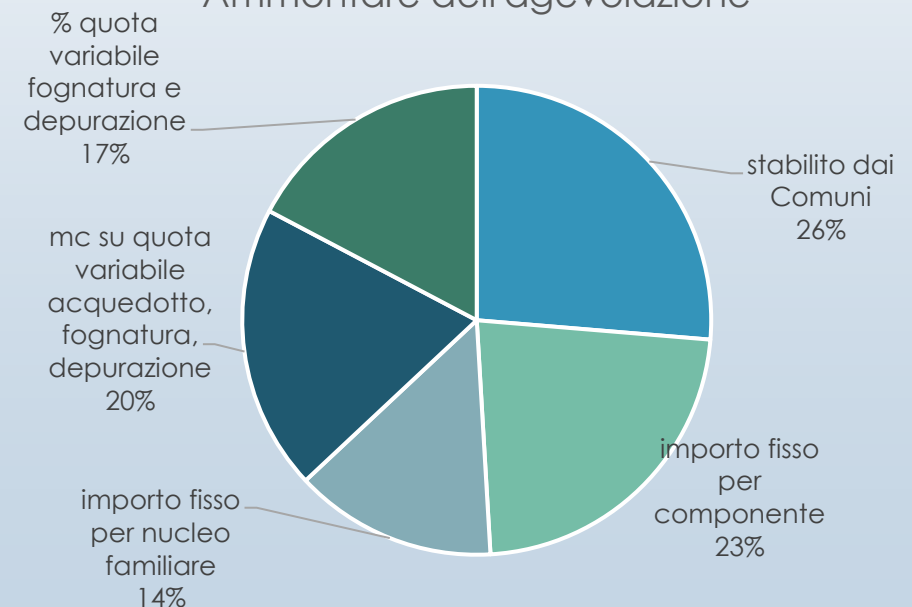
Una prima analisi delle modalità applicative

- Da una prima analisi sulle modalità di implementazione a livello locale del bonus idrico integrativo (non si tratta di una ricognizione esaustiva delle casistiche previste) (il peso percentuale è in base agli abitanti serviti):

Critério per l'accesso all'agevolazione



Ammontare dell'agevolazione



Il bonus idrico integrativo/3

Un caso applicativo

► Toscana

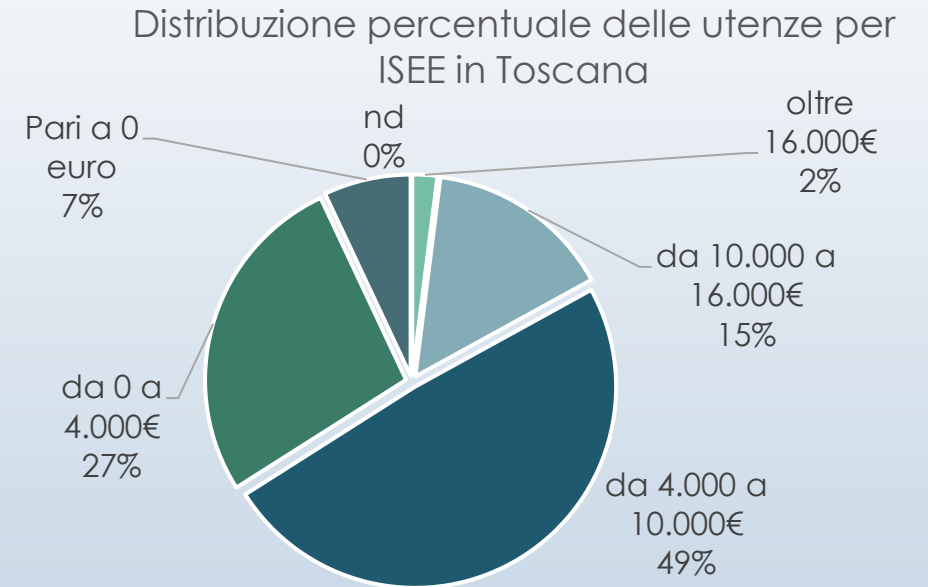
- nel 2018 l'Assemblea dell'AIT ha approvato il "Regolamento regionale AIT per l'attuazione del bonus sociale idrico integrativo", al fine di adeguarsi alle Delibera ARERA n.897/2017/R/idr e s.m.i.
- il Regolamento Regionale AIT disciplina
 - le modalità di determinazione dell'agevolazione e gestione del bonus sociale idrico integrativo,
 - gli obblighi di comunicazione di dati e informazioni concernenti l'erogazione del bonus,
 - le modalità di gestione,
 - la rendicontazione dei Comuni e del gestore e le verifiche da parte di AIT.
- i Comuni hanno piena autonomia:
 - nell'individuazione dei beneficiari, tramite procedure di bando o tramite procedimenti standard già in atto, nel rispetto di un tetto ISEE autonomamente prestabilito, non inferiore a quello previsto dal BONUS Nazionale, e secondo le modalità previste nel Regolamento
 - nel determinare per ciascun utente diretto ed indiretto l'ammontare del BONUS Integrativo, secondo le modalità previste nel Regolamento

Il bonus idrico integrativo/4

Un caso applicativo

► Toscana

- nel 2020 sono state coinvolte dalla procedura di assegnazione del bonus integrativo quasi 30.000 famiglie
- nel 2020 il valore medio del beneficio derivante dal bonus sociale idrico (48,09 euro) è stato pari al 25% del beneficio derivante mediamente dal bonus idrico integrativo (193,3 euro)



Considerazioni conclusive e prospettive

- ▶ livello di compensazione del bonus sociale idrico dipende dalla strutturazione dell'articolazione tariffaria:
 - ▶ livello della tariffa agevolata rispetto alla tariffa base
 - ▶ livello della quota variabile di fognatura e depurazione
 - ▶ ammontare delle quote fisse (acquedotto, fognatura, depurazione)
- ▶ importante che il meccanismo automatico di riconoscimento ed erogazione del bonus sociale idrico sia operativo a regime quanto prima
- ▶ bonus idrico integrativo
 - ▶ permette di intercettare le peculiarità a livello locale
 - ▶ copertura dell'onere con risorse locali
- ▶ previsione di un bonus idrico (sociale/integrativo) per disagio fisico in linea con quanto previsto per il settore elettrico? (ad esempio un EGA a livello locale ha disciplinato condizioni tariffarie di maggior favore in merito a tale casistica)

Convegno Monreale
<<“Aqua fons vitae-Orientamenti sull’acqua”: dalla dottrina sociale della Chiesa al risparmio idrico alla regolazione del Servizio idrico integrato>>, 22-23 marzo 2022

<<Il punto sul riordino normativo del servizio idrico in Sicilia>>

di Francesca Spedale

Avvocato Ufficio legislativo e legale della Regione Siciliana

Nella breve disamina normativa, condotta con specifico riferimento al servizio idrico nella Regione Siciliana, una volta rammentata la portata della pronuncia della Corte Costituzionale n.93/2017, che ha chiarito che non può esistere “un modello siciliano” di servizio idrico, differente da quello statale, vedremo come le novità e le iniziative di revisione della disciplina vigente, tanto statali quanto regionali, sono oggi correlate ad un unico obiettivo, quello di assicurare il pieno ed efficace impiego delle risorse finanziarie derivanti dal PNRR e destinate agli interventi infrastrutturali ivi previsti.

Trattasi di proposte che si limitano a “rafforzare” il quadro normativo statale vigente, accelerandone la piena attuazione, al fine di superare la frammentazione gestionale esistente, soprattutto nel Mezzogiorno, messe a fuoco anche dalla Segnalazione del 27 luglio 2022 dell’ARERA.

Ci soffermeremo, infine, sul Disegno di legge regionale recante la delimitazione di un Ambito territoriale unico e l’istituzione dell’Autorità Idrica Siciliana-AIS, sempre al medesimo fine di rafforzare la governance del settore in Sicilia e garantire il pieno impiego delle risorse finanziarie destinate al settore idrico dell’Isola.

Premessa: la sentenza C.C. n. 93/2017. Il quadro normativo vigente nella Regione Siciliana acquisisce certezza - Il punto sul riordino del vigente quadro normativo del servizio idrico integrato (SII) in Sicilia non può che prendere le mosse da una considerazione: sono oramai trascorsi cinque anni dalla sentenza n. 93 del 2017 della Corte Costituzionale, che ha definitivamente dato certezza alla disciplina normativa applicabile in ambito regionale.

Invero, va rammentato che, con la legge 11 agosto 2015, n. 19, il legislatore regionale, anche sull’onda del referendum del 2011, aveva provato a “smarcarsi” dalla normativa statale, in nome e nell’esercizio della competenza esclusiva ex art. 14 dello Statuto della Regione siciliana che, nell’enumerare le materie nelle quali la Regione ha potestà legislativa primaria, contiene alla lettera i) un generico riferimento alle «*acque pubbliche, in quanto non siano oggetto di opere pubbliche di interesse nazionale*».

La legge regionale n.19/2015 venne quindi emanata con una serie di disposizioni di deroga ai principi di matrice statale della c.d. integrazione verticale ed orizzontale del SII e della gestione unica d’ambito territoriale; disposizioni che, fotografando la frammentarietà esistente, la legittimavano, così discostandosi dal modello statale e consentendo a Comuni singoli o associati di gestire il servizio, ben al di fuori delle due eccezioni previste dalla normativa statale (v. art. 147, comma 2 bis, D.Lgs. n. 152/2006).

Di seguito all’impugnativa del Consiglio dei Ministri, la Corte Costituzionale, nell’approfondire la portata del citato art.14, Stat.Sic, ha evidenziato che la previsione statutaria è da riferire alla mera disciplina demaniale del bene idrico e marittimo, come si desume sia dal dato letterale, che significativamente considera l’acqua in quanto oggetto di opera pubblica, sia dal dato di contesto del collegamento con la norma statutaria, che dispone l’appartenenza delle acque pubbliche al demanio regionale, con l’eccezione delle acque che interessano la difesa e i servizi di carattere nazionale (art. 32¹).

Escluso che il servizio idrico integrato possa rientrare nella competenza esclusiva della Regione, la legge regionale è stata dichiarata in molte parti incostituzionale dalla Corte, che ha sostanzialmente riconosciuto che le norme sulla gestione e quelle sulla tariffa del servizio idrico sono di competenza statale (nel rispetto

¹ V. art.32, St.Sic. “*I beni di demanio dello Stato, comprese le acque pubbliche esistenti nella Regione, sono assegnati alla Regione, eccetto quelli che interessano la difesa dello Stato o servizi di carattere nazionale*”.

della normativa europea), rientrando nelle materie dell'ambiente e della concorrenza, e che quindi non può esistere un "modello" siciliano di SII.

La Sicilia rimane pertanto pienamente allineata alle altre Regioni a statuto ordinario, quanto alla disciplina del SII, potendo (e dovendo) il legislatore regionale, al pari dei legislatori delle Regioni a statuto ordinario, provvedere (soltanto) in ordine alla delimitazione degli ambiti territoriali ed alla costituzione e disciplina organizzativa degli Enti di Governo di detti ambiti.

Il venir meno delle disposizioni dichiarate incostituzionali non ha comportato vuoti normativi tali da rendere necessario un nuovo intervento del legislatore regionale, ben potendosi ricostruire un unitario quadro normativo di riferimento, composto dalle disposizioni regionali non impugnate (relative all'assetto organizzativo del SII articolato in nove ambiti provinciali e nove Enti di Governo, denominati Assemblee Territoriali Idriche: v. artt. 2 e 3, L. r. n. 19/2015 cit.) e dalle norme statali, anche di derivazione comunitaria² di cui agli artt. 147 e segg. del D.Lgs. n. 152/06, con riferimento alle competenze da attribuire agli Enti di Governo, alle modalità gestionali ed alla tariffa.

In sintesi, oggi anche in ambito regionale vale il *principio della unicità della gestione in ciascun ambito territoriale ottimale*, nel rispetto del quale le Assemblee territoriali idriche-ATI, secondo gli adempimenti declinati nel T.U. Ambiente, sono tenute ad affidare il SII.

Le richiamate vicende costituzionali indirizzano le riflessioni che seguono.

Infatti, da quanto celermente rammentato deriva che le novità e/o iniziative normative, che interessano e/o incrociano la disciplina del servizio idrico integrato in Sicilia, andranno individuate non solo in ambito regionale, ma anche e soprattutto a livello statale, essendo la normativa statale pienamente applicabile in Sicilia, al pari delle Regioni a statuto ordinario.

La chiave di lettura di novità e proposte di revisione della disciplina vigente: assicurare la piena attuazione del P.N.R.R. - Come si vedrà, in questo momento storico, le iniziative normative statali, ma anche regionali, sul tema che ci occupa, si correlano tutte ad un unico obiettivo: assicurare l'allocazione delle risorse del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza in capo a centri operativi efficienti ed efficaci, in grado di portare a termine gli interventi infrastrutturali finanziati, nel rispetto delle scadenze assegnate.

Va da sé che, nel servizio idrico integrato, ciò significa assicurare in tempi brevi la piena attuazione del quell'assetto industrializzato che la normativa vigente ha voluto imprimere alla gestione del servizio e, dunque, accelerare il definitivo superamento della frammentarietà gestionale esistente, soprattutto nel Mezzogiorno, ove è ancora presente una elevata quota di gestioni comunali (v. *infra*, Memoria del 27 luglio 2022 dell'ARERA).

Vedremo infatti che la presenza di un ente di governo d'ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore unico costituiscono fattore abilitante per l'erogazione delle risorse e per l'implementazione degli interventi.

Ma andiamo con ordine.

Il Piano nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.), trasmesso dal Governo al Parlamento il 25 aprile 2021 ed alla Commissione europea il 30 aprile 2021, si presenta come un programma di interventi infrastrutturali e di riforme normative, di portata ed ambizione inedite.

Articolato in sei Misure e sedici Componenti, il PNRR ben si coordina con i sei pilastri del *Next Generation EU* e soddisfa largamente i parametri fissati dai regolamenti europei sulle quote di progetti "verdi" e digitali.

Il 40% delle risorse sono destinate al Mezzogiorno, a conferma dell'attenzione per il riequilibrio territoriale.

² Perché può affermarsi questo? Va detto che la legge regionale n. 19/2015 conteneva fondamentalmente tre ordini di disposizioni: quelle attinenti alla disciplina degli Ambiti territoriali ottimali e dei nuovi Enti di Governo, quelle relative alla gestione e quelle relative alla tariffa del SII. Le censure di incostituzionalità hanno avuto ad oggetto le norme adottate dal legislatore regionale su gestione e su tariffa e non hanno riguardato la disciplina dei nuovi Enti di Governo del servizio idrico integrato che è rimasta integra, vigente ed applicabile nelle modalità definite dal legislatore regionale, rimanendo così assolto il compito assegnato al legislatore regionale dalla normativa statale (che, come chiarito dalla Corte Costituzionale, era limitato proprio all'emanazione di detta disciplina di riordino della governance del servizio idrico integrato).

Con la definizione del PNRR, il Governo ha ricompreso, tra le iniziative da adottare, oltre alle linee di investimento, anche quelle relative all'attuazione delle riforme.

Il PNRR contiene infatti un ambizioso progetto di riforme: riforme *orizzontali o di contesto*, d'interesse trasversale a tutte le Missioni del Piano (riforma della Pubblica Amministrazione; riforma della giustizia); riforme c.d. *abilitanti*, recanti interventi funzionali a garantire l'attuazione del Piano (tra queste, riforma per la semplificazione e razionalizzazione della normativa e riforma per la promozione della concorrenza); e riforme *settoriali*, contenute all'interno delle singole Missioni, ritenendosi che le linee di intervento debbano essere accompagnate, appunto, da riforme idonee a migliorare le condizioni regolatorie ordinamentali di contesto ed a incrementare la competitività³.

Ciò significa che gli intenti riformatori della disciplina vigente vanno individuati innanzitutto all'interno del PNRR stesso.

Va rammentato che sin dalle fasi iniziali del PNRR, il settore idrico è apparso il naturale destinatario di una significativa quota di finanziamenti per la sua caratteristica di servizio essenziale e per la vetustà delle sue infrastrutture, abbisognavoli di ammodernamento.

Se già la richiamata riforma c.d. abilitante avente ad oggetto la promozione della concorrenza e l'impegno del Governo ad approvare il disegno di legge per il mercato e la concorrenza per il 2021, come vedremo, è di interesse per la disamina in oggetto⁴, per mettere a fuoco le riforme *settoriali* previste dal Piano per il settore idrico, dobbiamo verificare all'interno della singola Missione e Componente dedicata.

Nel PNRR, è la *Missione 2 Rivoluzione verde e transizione ecologica, Componente 4-Tutela del territorio e della risorsa idrica*, che individua quattro investimenti e due riforme con lo scopo di "garantire la sicurezza dell'approvvigionamento e la gestione sostenibile delle risorse idriche lungo l'intero ciclo".

Ecco in breve gli interventi previsti nel PNRR:

- *Investimento 4.1*: infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico; l'obiettivo è rendere più efficienti e resilienti le infrastrutture idriche primarie per usi civili, agricoli, industriali e ambientali, in modo da garantire la sicurezza dell'approvvigionamento idrico in tutti i settori e superare la "politica di emergenza";

- *Investimento 4.2*: riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua; l'obiettivo è ridurre del 15% le perdite di acqua potabile anche attraverso la digitalizzazione delle reti, per favorire una gestione ottimale delle risorse idriche, ridurre gli sprechi e limitare le inefficienze;

- *Investimento 4.3*: resilienza dell'agrosistema irriguo per una migliore gestione delle risorse idriche; l'obiettivo è di acquisire maggiore capacità di affrontare le situazioni di emergenza nell'uso dell'acqua in agricoltura, dovute alla scarsità e alla diversa distribuzione delle risorse;

- *Investimento 4.4*: fognatura e depurazione, l'obiettivo è quello di consentire alla rete fognaria e alla depurazione in Italia di raggiungere gli *standard* dettati dalle direttive europee, soprattutto al Mezzogiorno.

Quanto alle riforme *settoriali*:

- *Riforma 4.1*: semplificazione normativa e rafforzamento della *governance* per la realizzazione degli investimenti nelle infrastrutture di approvvigionamento idrico con l'obiettivo di semplificare e rendere più efficace l'attuazione del Piano Nazionale di interventi nel settore idrico, oltre a fornire misure di sostegno e di accompagnamento per gli organismi esecutivi che non sono in grado di effettuare investimenti relativi agli appalti primari entro i tempi previsti;

- *Riforma 4.2*: garantire la piena capacità gestionale per i servizi idrici integrati con l'obiettivo di rafforzare, soprattutto al Sud dove appare più necessario, il processo di industrializzazione del settore, favorendo la costituzione di operatori integrati, pubblici o privati, per consentire economie di scala e garantire una gestione efficiente degli investimenti e delle operazioni; ridurre il water service divide tra Mezzogiorno e Centro-Nord⁵.

Migliorare la *governance* del sistema idrico integrato appare dunque necessario per realizzare gli interventi finanziati attraverso il PNRR.

3 V. PNRR, pag. 32.

4 Il PNRR dedica alcuni paragrafi al tema della concorrenza (p. 75-77).

5 V. PNRR, pag. 144.

Circa tre mesi dopo la trasmissione del PNRR alla Commissione europea, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente-ARERA, in data 27 luglio 2021, rivolge una segnalazione a Parlamento e Governo in merito allo stato di criticità dei servizi idrici in alcune Regioni del Mezzogiorno e formula proposte di revisione della disciplina vigente.

E' interessante rilevare che l'ARERA evidenzia di avere intensificato, in questo particolare momento, la propria attività di segnalazione in merito ai profili di criticità rilevati in esito all'ordinaria attività di monitoraggio semestrale che le è stata affidata dalla legge, *“in quanto la mancata risoluzione, nel breve periodo, di tali situazioni (strutturali in talune aree) nel riordino degli assetti del settore idrico potrebbe minare la piena efficacia degli obiettivi e delle azioni di riforma che si prevede di attivare in particolare nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) “Next Generation Italia”.*

Torna pertanto la medesima preoccupazione correlata al PNRR ed alle risorse disponibili.

Viene ivi sottolineato che *“l'articolazione delle misure di intervento e di riforma previste per il settore idrico nel PNRR sottendono infatti la necessità di coniugare l'obiettivo di individuare le aree caratterizzate da maggiori necessità di ammodernamento delle infrastrutture con quello di assicurare – nell'orizzonte temporale 2021-2026 – la programmazione e la realizzazione degli interventi necessari a tale scopo. Ciò implica un rafforzamento della capacità di governance e di organizzazione da parte degli interlocutori istituzionali che, a livello regionale e locale, saranno chiamati ad assicurare, nei pertinenti territori, la realizzazione delle misure infrastrutturali individuate nel PNRR e a monitorare il rispetto delle scadenze fissate a livello comunitario.”* (così, pag. 3).

In particolare, rileva l'Autorità, permane un *water service divide*: a fronte di una ampia area del Paese, collocata in prevalenza al Nord e al Centro, in cui la fruizione dei servizi, la realizzazione degli investimenti, l'attività legislativa regionale, i meccanismi decisori degli enti di governo dell'ambito e le capacità gestionali e di carattere industriale degli operatori appaiono in linea con il raggiungimento dei più elevati obiettivi del settore, persistono situazioni, principalmente nel Sud e nelle Isole, in cui si perpetuano inefficienze.

Pur riconoscendo i miglioramenti nella riorganizzazione degli assetti relativi alla Regione Siciliana (dal cui riscontro si evince la piena operatività di talune delle Assemblee territoriali idriche istituite con la legge regionale 11 agosto 2015, n. 19), anche a seguito dell'esercizio di poteri sostitutivi da parte della Regione secondo la normativa vigente, l'Autorità ritiene utile segnalare il permanere, nelle regioni meridionali e tra queste in Sicilia, di molteplici casi di mancato affidamento della gestione del servizio idrico integrato ad un gestore unico, ai sensi del decreto legislativo n. 152/06 in ambiti territoriali che rimangono di conseguenza caratterizzati dalla presenza di molteplici entità deputate alla gestione dei servizi idrici (principalmente piccole gestioni comunali in economia).

Ne derivano criticità nelle attività demandate a livello locale in merito all'aggiornamento degli atti di programmazione e di organizzazione della gestione necessari a un ordinato recepimento degli obblighi fissati dalla regolazione. Tale criticità, rileva l'Autorità, potrebbe avere l'effetto potenziale, *ex ante*, di non garantire una corretta quantificazione del fabbisogno di investimenti necessari al recupero dei ritardi infrastrutturali nel territorio coinvolto ed, *ex post*, di non assicurare un efficace presidio nella realizzazione degli interventi pianificati (in termini di monitoraggio e rendicontazione).

L'Autorità auspica quindi che si giunga rapidamente alla configurazione di situazioni gestionali dotate delle necessarie capacità organizzative e realizzative, considerato che solo la presenza di un Ente di governo dell'ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore integrato costituiranno condizione necessaria per l'allocazione delle risorse del PNRR e per l'efficace implementazione degli interventi selezionati.

Le difficoltà riscontrate in taluni contesti inducono l'ARERA a suggerire a Governo e Parlamento l'utilità di interventi normativi di modifica delle vigenti previsioni legislative, che si possono riassumere in cinque punti:

- valutare l'opportunità di introdurre semplificazioni nelle procedure di affidamento (rafforzare la garanzia delle tempistiche e della qualità dei programmi);

- declinare soluzioni ulteriori rispetto al modello del commissariamento, per sua natura circoscritto e specifico a talune criticità e, pertanto, difficilmente impiegabile con riferimento alla definizione di soluzioni strutturali articolate e di ampio respiro;
- un'azione di riforma volta al rafforzamento della *governance* della gestione del servizio idrico integrato, soprattutto in considerazione del permanere di situazioni di mancato affidamento del servizio in alcune aree del Paese (per Molise, Calabria e per la parte maggioritaria degli ambiti territoriali di Campania e Sicilia), nonché a superare perduranti carenze operative;
- prevedere un termine perentorio entro cui siano perfezionati i processi di affidamento del servizio idrico integrato da parte degli enti di governo dell'ambito o – in caso di inerzia dei citati enti di governo – dai Presidenti delle pertinenti Regioni;
- dare ausilio ai soggetti territoriali sopra richiamati, attraverso il supporto tecnico, in termini organizzativi e di know-how specifico (anche per i profili normativi e regolatori), da parte di un soggetto societario a controllo pubblico che abbia maturato esperienza in progetti di assistenza alle amministrazioni pubbliche impegnate nei processi di organizzazione, pianificazione ed efficientamento dei servizi pubblici locali.

Le novità e/o le iniziative legislative a livello statale a seguito degli impegni assunti nel PNRR e della segnalazione dell'ARERA – Abbiamo visto che lo stesso PNRR evidenzia come “*nel Mezzogiorno l'insufficiente presenza di gestori industriali e l'ampia quota di gestione in economia traccia un quadro del comparto idrico molto frammentato e complesso (...). Precedenti esperienze dimostrano che nel Mezzogiorno l'evoluzione autoctona del sistema non è percorribile senza un intervento centrale finalizzato alla sua risoluzione. La riforma è quindi rivolta a rafforzare il processo di industrializzazione del settore (favorendo la costituzione di operatori integrati, pubblici o privati, con l'obiettivo di realizzare economie di scala e garantire una gestione efficiente degli investimenti e delle operazioni) e ridurre il divario esistente (water service divide) tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno*”. Abbiamo poi evidenziato che l'ARERA, mossa da questa stessa valutazione, ha suggerito revisioni normative, “*auspica(ndo) che le proposte normative appena illustrate possano trovare, ove condivise, positivo accoglimento in tempi rapidi, affinché producano utili ed efficaci effetti.*”⁶.

In effetti, sono due le novità da segnalare, entrambe temporalmente registrate nel mese di novembre 2021.

La prima, la ritroviamo nel D.L. 6 novembre 2021, n. 152, recante “*Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose.*”.

E' l'art. 22, D.L. cit., che prevede una serie di “*Misure per agevolare la realizzazione degli interventi finanziati con le risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza volti a fronteggiare il rischio di alluvione e il rischio idrogeologico*” e, tra queste, al comma 1-quinquies, l'integrazione dell'art. 147 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 al quale, dopo il comma 2-bis, viene aggiunto il seguente comma:

«*2-ter. Entro il 1° luglio 2022, le gestioni del servizio idrico in forma autonoma per le quali l'ente di governo dell'ambito non si sia ancora espresso sulla ricorrenza dei requisiti per la salvaguardia di cui al comma 2-bis, lettera b), confluiscono nella gestione unica individuata dal medesimo ente. Entro il 30 settembre 2022, l'ente di governo dell'ambito provvede ad affidare al gestore unico tutte le gestioni non fatte salve ai sensi del citato comma 2-bis*».

E' la spinta acceleratoria verso la definitiva cessazione della frammentazione imputabile alla persistente quota di Comuni che continuano a gestire in autonomia, molto elevata in Sicilia, ove si pensi ai tre ambiti territoriali ottimali di Messina, Trapani e Ragusa privi di gestore unico e di gestioni salvaguardate ex art. 172, comma 2, D.Lgs. n. 152/2006 e connotati solo da gestioni comunali. Occorrerà concludere le istruttorie di competenza degli Enti di Governo⁷ e dunque fare convergere entro il 30 settembre 2022 le gestioni in forma autonoma (che non hanno chiesto ed ottenuto la salvaguardia ex art. 147, comma 2 bis, D.Lgs. n. 152/2006) nella gestione unica.

⁶ Così, PNRR pag. 151.

⁷ In realtà, le istruttorie in Sicilia da parte delle ATI per la verifica dei requisiti per la salvaguardia in capo ai Comuni che ne hanno fatto richiesta si sono concluse, anche in forza di interventi sostitutivi della Regione che ha nominato commissari *ad acta* a tal fine in tre ambiti territoriali ottimali.

Trattasi di un intervento normativo “chirurgico” che rafforza principi cogenti già inerenti alla disciplina vigente, ribadendo quanto già ivi contenuto (v. comma 2 bis, art. 147), ossia che le gestioni del servizio idrico in forma autonoma da parte dei comuni possono sussistere solo nel caso in cui si dimostri di avere i seguenti particolari requisiti: approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate; sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali; utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico. Nel caso in cui tali requisiti non siano riconosciuti dagli Enti di Governo dell’Ambito è fatto obbligo di confluire nella gestione unica.

L’unica reale modifica introdotta è la definizione della data del 1° luglio 2022 entro la quale necessariamente dovrà avvenire tale riconoscimento o si sarà obbligati a confluire in un gestore unico d’ambito al 30 settembre 2022.

La seconda novità degna di attenzione è contenuta nel Disegno di legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021, approvato in Consiglio dei Ministri il 4 novembre 2022⁸.

Il Disegno di legge, come dichiarato dal Governo, mira ad assicurare una maggiore qualità ed efficienza nell’erogazione dei servizi pubblici locali, prevedendo una serie di norme finalizzate a definire un quadro regolatorio maggiormente coerente con i principi del diritto europeo. Particolare attenzione è posta al trasporto pubblico locale, anche non di linea.

In questa prospettiva, è prevista, all’art. 6 del DDL, una delega al Governo ad adottare, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, un decreto legislativo di riordino della materia dei servizi pubblici locali, anche tramite l’adozione di un apposito testo unico.

Il decreto legislativo dovrà essere adottato nel rispetto di molteplici principi e criteri direttivi declinati all’art. 6 citato.

Che la vera partita sul futuro del servizio idrico e dei servizi pubblici locali si giocherà sul DDL Concorrenza, si appalesa già chiaro ove si considerino le prime reazioni al disegno di legge.

Da una parte, quello che potrebbe ancora essere definito il fronte referendario del 2011 contesta quanto previsto alle lettere f) e seguenti dell’art. 6, paventando il rischio che venga vanificato l’esito referendario.

Si tratta dei criteri della legge delega che mirano a ridefinire la disciplina dei servizi pubblici locali, al fine di rafforzarne la qualità e l’efficienza e a razionalizzare il ricorso da parte degli enti locali allo strumento delle società *in house*, anche attraverso la previsione dell’obbligo di dimostrare, da parte degli enti medesimi, le ragioni del mancato ricorso al mercato, dei benefici della forma dell’*in house* dal punto di vista finanziario e della qualità dei servizi e dei risultati conseguiti nelle pregresse gestioni attraverso tale sistema di auto-produzione e anche attraverso controlli sulle gestioni in autoproduzione.

Altri sono i criteri che hanno invece provocato reazioni da parte dell’ARERA, la quale ha depositato, in data 4 marzo 2022, presso la competente 10^a Commissione legislativa una “*Memoria sul DDL recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021”*” (Memoria 82/22/I/com).

Invero, l’Autorità, anche in coerenza con i suggerimenti dati nella Segnalazione del 27 luglio 2021, appoggia gli intenti governativi di rafforzamento della *governance* di settore e la spinta all’aggregazione gestionale (v. art. 6, lett. d ed e).

L’ARERA, nella medesima memoria, invita -di contro- ad evitare interventi normativi sull’assetto delle competenze regolatorie (v. art. 6, lett. b ed r) che potrebbero causare criticità tali da pregiudicare i caratteri di stabilità, chiarezza e certezza di una regolazione settoriale oramai consolidata che, soprattutto nel settore idrico, “*ha già prodotto un rilevante incremento della spesa per investimenti, passata da valori prossimi al*

8 Già nel PNRR, sotto il titolo “Concorrenza e valori sociali” si afferma poi che si rendono opportuni i seguenti interventi: “*In materia di servizi pubblici, soprattutto locali, occorre promuovere un intervento di razionalizzazione della normativa, anche prevedendo l’approvazione di un testo unico, che in primo luogo chiarisca il concetto di servizio pubblico e che assicuri – anche nel settore del trasporto pubblico locale – un ricorso più responsabile da parte delle amministrazioni al meccanismo dell’*in house providing*. In questa prospettiva, pur preservandosi la libertà sancita dal diritto europeo di ricorrere a tale strumento di auto-produzione, andranno introdotte specifiche norme finalizzate a imporre all’amministrazione una motivazione anticipata e rafforzata che dia conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato, dei benefici della forma dell’*in house* dal punto di vista finanziario e della qualità dei servizi e dei risultati conseguiti nelle pregresse gestioni in auto-produzione, o comunque a garantire una esaustiva motivazione dell’aumento della partecipazione pubblica. Sarà inoltre previsto un principio generale di proporzionalità della durata dei contratti di servizio pubblico, compresi quelli affidati con la modalità dell’*in house* (legge annuale 2021 ovvero altro provvedimento da adottare entro il 2022).” (pag. 76).*

miliardo di euro nell'anno 2012 a circa il quadruplo nel 2020, assistendo ad un avviato percorso di miglioramento della qualità del servizio idrico integrato"⁹.

Non ci si sottrae ad un primo rapido commento dell'art. 6 del DDL. La norma rimette in gioco una normativa assai tormentata, quella che disciplina i servizi pubblici locali, rischiando ancora una volta sovrapposizioni normative che finiscono col rallentare la piena attuazione del modello organizzativo e gestionale del settore idrico, richiedendo ogni riforma tempi di metabolizzazione da parte dei centri di responsabilità destinatari della stessa.

A ben vedere, piuttosto che modificare ancora una volta il quadro normativo, sarebbe opportuno che il Governo intervenisse sulla piena applicazione delle norme esistenti e sugli adempimenti a carico delle istituzioni locali preposte all'affidamento del servizio. D'altronde, oramai, a quadro normativo vigente, l'efficienza e la qualità del servizio rimane comunque legata alla regolazione indipendente e non alla forma di gestione, rendendo inutile un differente trattamento della forma di gestione *in house*, rispetto alle altre consentite dall'ordinamento di derivazione comunitaria. Emerge oggi un quadro complessivo che tende a limitare significativamente l'autonomia dei gestori e che, alla fine, non giustificerebbe una reale distinzione tra gestori privati, misti ed *in house*.

Il quadro normativo regionale: novità e proposte di revisione – Anche il Governo regionale ha raccolto la sfida lanciata dal PNRR e, rispettando i limiti delle competenze rimesse dal legislatore statale alle Regioni, applicabili anche in Sicilia come sopra visto, ha approvato un disegno di legge (v. delibera di Giunta regionale n. 383 del 7 settembre 2022) di riforma della legge regionale n. 19/2015.

Per completezza, va segnalato che il disegno di legge, nella sua tecnica normativa è stato di seguito modificato¹⁰ con emendamento sostitutivo del Governo nel corso dell'*iter* parlamentare presso la Commissione di merito, rimanendo identici i contenuti.

Cerchiamo di comprendere il perché di questo disegno di legge di riforma e quali sono le ragioni e le prospettive governative.

Il Governo/Assessorato Energia e Servizi di Pubblica Utilità aveva preso atto della fragilità delle ATI, poco efficienti ed efficaci, spesso commissariate dalla Regione in quanto inadempienti rispetto agli obblighi derivanti dal T.U. Ambiente ed in forte ritardo nella organizzazione del servizio nell'ambito territoriale di competenza. Questa rallentata operatività non può che mettere a rischio il pieno utilizzo delle risorse finanziarie previste per il settore¹¹.

Ora, tra le scelte di dimensionamento degli Ambiti territoriali Ottimali e dei soggetti di governo adottate dalle Regioni, quella che aveva già dato buona prova di sé e che è quindi apparsa più razionale, efficace ed efficiente è l'istituzione di una Autorità unica che sovrintende ad un unico ambito territoriale ottimale, coincidente con l'intero territorio regionale, dotata delle potestà proprie dell'Ente di Governo e i cui organi rimangono sempre espressione degli enti locali¹².

E' una soluzione che permette di governare il servizio idrico, con una visione complessiva facente capo ad un unico Ente ben qualificato e dotato delle necessarie professionalità.

E in Sicilia, a queste ragioni di carattere generale, che ben supportano l'adozione del modello dell'ambito territoriale unico, se ne accompagna una peculiare: quella di avere il c.d. sovrambito ed il gestore grossista. L'elemento rigido deriva dalla titolarità in capo alla Regione di acquedotti sovraprovinciali, che sono stati affidati ad un gestore unico, rispetto al quale l'Autorità di Governo unica, rappresentativa di tutti i Comuni dell'Isola, renderebbe coerente l'assetto organizzativo complessivo del servizio. L'ATO unico ben "vestirebbe" il citato stato infrastrutturale.

9 V. pagg. 8 e 9 della Memoria richiamata.

10 Il Governo aveva scelto, al fine di dare chiarezza al quadro normativo, di abrogare la l.r. n.19/2015, riformulando il quadro normativo. Nel corso dei lavori in IV Commissione ARS, il Governo, accogliendo le richieste di forze politiche di mantenere alcuni istituti previsti nella l.r. n.19/15, ha modificato la tecnica normativa: il disegno di legge, a seguito dell'emendamento governativo, si connota come modifica delle disposizioni vigenti relative all'assetto organizzativo del servizio.

11 Il quadro è ben delineato dall'AREA nella

12 Ben dodici Regioni hanno adottato l'Ambito ottimale ricostruito a scala regionale ed in alcuni casi articolato in sub-ambiti.

Il disegno di legge ridelimita gli ambiti territoriali: non più nove ambiti ma uno solo, coincidente con l'intero territorio regionale; non più nove Assemblee territoriali Idriche ma un solo Ente di Governo, denominato Autorità Idrica Siciliana-AIS, espressione di tutti i Comuni dell'Isola, titolare delle competenze assegnate all'ente di governo dal T.U.Ambiente.

Sfruttando la previsione di cui all'art. 147, comma 2 bis D.Lgs. n. 152/06 (“*Qualora l'ambito territoriale ottimale coincida con l'intero territorio regionale, ove si renda necessario al fine di conseguire una maggiore efficienza gestionale ed una migliore qualità del servizio all'utenza, è consentito l'affidamento del servizio idrico integrato in ambiti territoriali comunque non inferiori agli ambiti territoriali corrispondenti alle province o alle città metropolitane*”), i precedenti nove ambiti provinciali, nel DDL divengono sub-ambiti gestionali (denominati Ambiti distrettuali) dell'unico ATO, solo a fini -appunto-gestionali.

Il Disegno di legge ha il pregio di non aprire un periodo transitorio che frustrerebbe l'intenzione governativa di accelerare, con una *governance* unica più forte e qualificata, il completamento delle procedure di affidamento ad un gestore unico in ciascuno dei sub-ambiti che ne sono ancora privi¹³, per non disperdere le risorse del PNRR, perdendo un'opportunità di ammodernamento delle infrastrutture unica.

E' infatti previsto che l'AIS subentra *ex lege*, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti attivi e passivi pendenti in capo alle attuali ATI, nonché nella convenzione stipulata dalla Regione con la società di cui all'art.1, l.r. 31 maggio 2004, n.9.

E' altresì disposto coerentemente che le ATI non sono poste in liquidazione, divenendo invece, in funzione di continuità, organi periferici dell'AIS, prive quindi di personalità giuridica distinta dall'AIS medesima, così garantendo il necessario collegamento con il territorio del sub-ambito.

Infine, continuità anche rispetto al personale già in capo alle ATI che transita nel ruolo unico dell'AIS, mantenendo il trattamento giuridico ed economico in godimento presso le ATI.

Il disegno di legge di iniziativa governativa è stato esitato dalla Commissione ARS di merito ed è ad oggi depositato presso la Commissione Bilancio, ove ha assunto il numero 1066-98-534/BIL.

La rassegna in oggetto, va completata rammentando una norma regionale varata, su iniziativa governativa, al fine di dare ausilio agli enti locali nel percorso che deve portare all'affidamento ad un gestore unico d'ambito. Trattasi dell'art. 2, l.r. 3-8-2021 n. 22, recante “*Azioni per il passaggio della gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale di Agrigento.*”, che, allo scopo di consentire il passaggio ad una gestione ordinaria ed efficace del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale di Agrigento, scongiurando così il verificarsi di soluzioni di continuità e pregiudizi per l'igiene e l'ordine pubblico, autorizza l'Assessorato regionale delle autonomie locali e della funzione pubblica, dipartimento regionale delle autonomie locali, per l'esercizio finanziario 2021, ad una erogazione straordinaria pro-quota ai comuni partecipanti all'Azienda speciale consortile "A.I.C.A. - Azienda Idrica Comuni Agrigentini", per un importo complessivo non superiore a 10.000 migliaia di euro. Trattasi tuttavia di somme che, nel rispetto della natura del servizio, che è un servizio di rilevanza economica, i cui costi devono essere recuperati in tariffa, prevede che le somme, erogate ai comuni facenti parte dell'A.I.C.A. in rapporto alla popolazione residente, siano rendicontate e recuperate in cinque anni, sulla base di un dettagliato piano finanziario di rimborso annuale approvato dal consiglio comunale.

Conclusioni – Il bando del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, pubblicato nel novembre 2021, per l'erogazione di risorse europee (313 milioni) del programma React EU nell'ambito del PNRR, destinate alla riduzione delle perdite idriche e della dispersione della risorsa acqua nel Mezzogiorno (Basilicata, Calabria, Campania, Puglia e Sicilia), al fine di colmare il divario territoriale in un settore di vitale importanza per i cittadini, conferma il *leitmotiv* di queste riflessioni.

Difatti soggetti destinatari, che possono presentare i progetti volti a migliorare la qualità e gestione delle reti idriche, anche attraverso l'impiego delle migliori tecnologie digitali per il monitoraggio delle reti e il

13 Come rilevato dall'ARERA nella Relazione dell'1 febbraio 2022, in tre ambiti (che diventerebbero sub-ambiti) è presente un gestore unico (AG, EN e CL); in quello di Palermo, l'Amap s.p.a. è riconosciuto gestore unico e procede con l'implementazione del servizio, acquisendo le gestioni dei Comuni che ancora gestiscono in economia.

miglioramento della resilienza, sono gli Enti di Governo delle cinque Regioni del Sud; soggetti attuatori sono i gestori unici e i soggetti salvaguardati ex art. 172, comma 2 ed ex art. 147, comma 2 bis, del D.Lgs. n. 152/06, con esclusione dei Comuni che gestiscono in economia e che, privi di salvaguardia, non sono ancora confluiti in una gestione unica d'ambito.

La graduatoria è già pubblicata: sono sette i progetti rivolti a ridurre le perdite di acqua nelle reti di distribuzione finanziati con i primi fondi provenienti dal piano europeo React-EUA e sono pure previste risorse aggiuntive che ne consentiranno lo scorrimento. In Sicilia, sono stati ammessi tre progetti: ATI Palermo (52.317.552,93 euro), riabilitazione digitale delle reti idriche di AMAP s.p.a.; ATI Enna (56.960.872,72 euro), riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti; ATI ATO Caltanissetta (13.864.476,05 euro), lavori di digitalization, distrettualizzazione, controllo delle pressioni in rete, monitoraggio dei parametri di qualità dell'acqua, implementazione di sistemi di automazione e telecontrollo finalizzati alla riduzione delle perdite in 22 Comuni. Si tratta, come evidente, di tre ambiti con gestore unico.

Analogamente, l'ancora più recente Avviso pubblico dell'8 marzo 2022 che riguarda la Misura 2, Componente 4, Investimento 4.2 del PNRR volto a finanziare progetti da realizzare sull'intero territorio nazionale per la riduzione delle perdite idriche, di cui il 40% è destinato alle Regioni del Sud; anche in questo caso proponenti saranno gli Enti di Governo e soggetti attuatori i gestori del servizio idrico integrato, con le caratteristiche previste nel modello organizzativo/gestionale del T.U. Ambiente.

Rimane dunque confermato, quanto inizialmente premesso e cioè che la presenza di un ente di governo d'ambito pienamente operativo ed il completamento delle procedure di affidamento del servizio ad un gestore unico costituiscono fattore abilitante per l'erogazione delle risorse e per l'implementazione degli interventi.

E' auspicabile che questa forte leva possa rivelarsi idonea ad indurre celermente gli enti locali a prendere atto di come oramai si sia cristallizzato l'assetto normativo regionale del servizio sul modello imposto dallo Stato e ad assumere pertanto le idonee determinazioni in seno all'Assemblea territoriale idrica al fine di completare nel brevissimo periodo la procedura di affidamento ad un gestore unico.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

15 marzo 2022

LUEL – Laboratorio Utilities & Enti Locali

Intervento a cura di Ing. Saverio De Donato



DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Premesse

- confermare, anche in considerazione del differimento al 31 marzo 2022 del termine per l'approvazione del bilancio di previsione 2022-2024 da parte degli enti locali previsto dal decreto del Ministero dell'interno 24 dicembre 2021, la data del 31 marzo 2022 quale termine ultimo per l'individuazione da parte dell'Ente territorialmente competente dello schema regolatorio di riferimento, al fine di consentire la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'implementazione del TQRIF nel Piano Economico Finanziario 2022-2025 e la sostenibilità economico finanziaria degli eventuali interventi di riorganizzazione dei servizi necessari per ottemperare ai nuovi obblighi dall'anno 2023.
- nell'esercizio delle competenze regolatorie attribuitele dalla legge 205/17 in materia di livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità abbia il potere di regolare anche aspetti finora disciplinati dai Comuni, nell'esercizio della potestà regolamentare sulle proprie entrate, di cui all'articolo 149, comma 3 del decreto legislativo 267/00;
- alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, come rinnovato a partire dal 2017, e delle specifiche competenze attribuite all'Autorità dalla legge 205/17 e dalla legge 481/95, la potestà regolamentare degli enti locali in ordine alle proprie entrate debba dunque essere esercitata dagli stessi nel rispetto delle disposizioni regolatorie e degli standard di qualità del servizio adottati dalla medesima;

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

- **rinvviare** ad una fase successiva la valutazione in ordine all'introduzione di **misure speciali per i regimi in tariffazione puntuale** al fine di favorire una corretta trasmissione del segnale di prezzo, incentivando comportamenti ambientalmente efficienti degli utenti
- **rinvviare a un successivo provvedimento** la disciplina degli ulteriori profili di qualità tecnica inerenti agli aspetti di **tutela igienico sanitaria**, ad alcuni profili relativi alla **qualità ambientale e all'accessibilità del servizio**, da definirsi in coordinamento con le Istituzioni competenti;
- **rinvviare a un successivo provvedimento**, da adottarsi in coerenza con quanto verrà disposto per gli altri settori regolati, la definizione delle **modalità per la verifica dei dati di qualità** del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità e la **valutazione in merito all'introduzione di un meccanismo incentivante basato su premi e penalità**;
- **ha prospettato** di rimandare la valutazione in merito all'**introduzione dei meccanismi premiali e/o di penalizzazione** nell'ambito del provvedimento recante i criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie ai sensi del MTR-2, prevedendo, nelle more della disciplina di tali meccanismi, specifiche misure di regolazione reputazionale in capo ai gestori del servizio, al fine di favorire sin da subito il rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio prospettati.

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Ritiene opportuno confermare:

- al fine di assicurare in tempi relativamente brevi un livello minimo e omogeneo di qualità a tutti gli utenti del servizio, la **decorrenza dal 1° gennaio 2023 degli obblighi di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ivi compresi gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità;**
- allo scopo di tutelare gli utenti del servizio ed assicurare la compliance regolatoria, che **l'applicazione del meccanismo sanzionatorio per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti decorra dal 1° gennaio 2024 con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023;**

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI TQRIF – Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Articolo 1 Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1.1 È approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: TQRIF), allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A).

1.2 Il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023.

Standard di qualità migliorativi

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Articolo 2 Disposizioni in materia di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti

2.1 L'ETC, anche su proposta motivata del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, può prevedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF.

2.2 Se vengono definiti standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a TQRIF, competente almeno trenta (30) giorni prima della scadenza del termine di cui al comma 3.1 del TQRIF, ETC comunica al gestore gli eventuali standard di qualità migliorativi e/o ulteriori che intende adottare fornendo al gestore adeguata e motivata evidenza esplicitando le valutazioni compiute.

2.3 Il gestore che garantisce standard migliorativi e/o ulteriori è tenuto altresì ad adempiere, anche in relazione a tali standard, agli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 56 e di comunicazione di cui all'Articolo 58 del TQRIF.

Avvio a recupero Utenze NON Domestiche

Articolo 3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

3.1 Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.

3.2 La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Articolo 4 Disposizioni in materia di qualità nei casi di avvicendamento gestionale

4.1 Nel caso in cui vi sia un avvicendamento gestionale, il gestore subentrante è tenuto a garantire, per le attività di propria competenza, almeno il rispetto degli standard qualitativi riportati nella Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani adottata nella gestione ai sensi dell'articolo 5 del TQRIF.

4.2 In caso di subentro di un nuovo gestore, gli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 56 del TQRIF decorrono dopo sei mesi dalla data di affidamento del servizio.

Modifiche alla Del. 444/2019/R/Rif

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Articolo 5 Modifiche alla deliberazione 444/2019/R/RIF

5.1 All'articolo 1 della deliberazione 444/2019/R/RIF le parole “per il periodo 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023” sono eliminate.

5.2 All'Articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF sono apportate le seguenti modificazioni:

.....

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

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Titolo V MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO

Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

TQRIF – Titolo I Schemi regolatori

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

3.1 **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**.

		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 II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

TQRIF – Titolo I Schemi regolatori

3.2 Entro il termine di cui al precedente comma 3.1, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

3.3 Gli **standard** generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella **Tabella 1** dell'Articolo 53.1.

3.4 Gli **obblighi** di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella **Tabella 2** dell'[Appendice I](#) allegata al presente TQRIF.

TQRIF – Titolo I Indicatori qualità contrattuale

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

4.1 Al fine di definire gli **obblighi** di servizio e gli standard generali relativi alla **qualità contrattuale** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

TQRIF – Titolo I Indicatori qualità tecnica

4.2 Al fine di definire gli **obblighi** di servizio e gli standard generali relativi alla **qualità tecnica** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori: tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

TQRIF – Titolo I Carta della qualità

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

5.1 L'Ente territorialmente competente **approva** per ogni singola gestione un'**unica Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere **pubblicata** ai sensi dell'articolo 3 del TIR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

TQRIF – Titolo I Definizioni

- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - ✓ l'articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - "da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate" - recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito;
 - ✓ per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, differentemente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, in primis, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

53.5 Ai fini del **rispetto degli standard generali**, ad eccezione degli indicatori di cui ai precedenti commi 53.3 (tempo di attesa per il servizio telefonico) e 53.4 (puntualità del servizio di raccolta e trasporto e del servizio di spazzamento e lavaggio) e all'indicatore diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40, i livelli effettivi LEig riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascuna gestione "g", **sono calcolati**, con approssimazione al primo decimale, **mediante la seguente formula**:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)] \times 100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "g" indica la gestione;
- PCig è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione "g";
- PNCig è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause indicate all'Articolo 55.1, lettera c), relative alla gestione "g".

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 – Titolo XIII Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

57.1 Al fine di consentire l'**effettuazione dei controlli** per accertare la **veridicità** delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il **rispetto delle disposizioni** di cui al presente TQRIF, il gestore deve:

- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un **adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria**;
- c) **conservare** in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, **per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione**.

57.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 56.

TQRIF – Titolo XIII Comunicazione all’Autorità e all’ETC, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

58.1 **Entro il 31 marzo di ogni anno**, il gestore è tenuto a **comunicare all’Autorità e all’Ente territorialmente competente** il numero totale di utenze al 31 dicembre dell’anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all’anno precedente registrati ai sensi dell’Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello **Schema I**, per le quali non si prevede l’introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all’Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una **relazione**, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il **rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell’Appendice I**.

TQRIF – Titolo XIII Comunicazione all’Autorità e all’ETC, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

58.14 L’**Autorità e l’Ente territorialmente competente** possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti **ai seguenti fini**:

- a) controlli, anche a campione, per **accertare la veridicità** di tali informazioni e dati e **assicurare il rispetto delle disposizioni** contenute nel presente TQRIF;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell’ambito della matrice degli schemi regolatori di cui all’Articolo 3.

58.15 Il gestore che garantisce **standard migliorativi ai sensi dell’Articolo 3.2** è tenuto altresì a comunicare i **valori complessivi** relativi alle prestazioni eseguite **entro e oltre lo standard**, con relative cause di mancato rispetto di cui all’Articolo 55, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall’Articolo 53.1.

Obblighi di servizio

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

Regolazione della
Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti
urbani - TQRIF

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviare entro trenta (30)	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami , ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente , di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviare entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Grazie per l'attenzione

Ing. Saverio De Donato

Laboratorio *Utilities* & *Enti Locali* Srl

Tel: +39 051.240084

email: info@luel.it

WEB: www.luel.it

M: +39 3287186510

email: saverio.dedonato@luel.it



Delibera ARERA 15/2022/R/rif “Regolazione della qualità del servizio gestione dei rifiuti urbani”

Il punto di vista dell’Ente Territorialmente Competente

Roberto Nieri (ATO Toscana Costa), Vito Belladonna (ATERSIR) - ANEA

15 marzo 2022



Articolo 3

Schemi regolatori

- 3.1 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.

		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

Qualità
contrattuale e
tecnica
Schemi
regolatori



Indicatori di qualità contrattuale

- a) Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
- b) Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio
- c) Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta
- d) Tempo di risposta motivata a reclami scritti
- e) Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
- f) Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
- g) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- h) Tempo di rettifica degli importi non dovuti
- i) Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
- j) Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi
- k) Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare



- a) Puntualità del servizio di raccolta
- b) Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti
- c) Durata interruzione del servizio di raccolta e trasporto
- d) Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- e) Durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- f) Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

L'ETC approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio: a tale fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, ETC integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di competenza



Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all' Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all' Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all' Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all' Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all' Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all' Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all' Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all' Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all' Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all' Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all' Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all' Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all' Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all' Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all' Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti urbani
N° 22 parametri



APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

Obblighi di servizio riferiti a schemi regolatori
Prima parte



Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all' Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all' Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all' Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Obblighi di servizio riferiti a schemi regolatori
Seconda parte

Totale 16 titoli corrispondenti a obblighi di servizio per le gestioni e gli schemi regolatori

Le modifiche rispetto al DCO 422/2021 (1)



- ▶ Sono cambiati alcuni indicatori temporali (ampliati): es. il tempo di risposta alle richieste d'attivazione del servizio 30 gg lav (anzichè 15 gg lav come nel DCO), il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata 15 gg lav (anzichè 10 gg lav).
- ▶ Per alcuni indicatori è stata ampliata la tempistica in caso di **necessità di sopralluogo** (es. consegna attrezzature all'utente 5 gg lav e 10 gg lav in caso di sopralluogo).
- ▶ Il servizio di **raccolta a chiamata** (1 ritiro mensile, per 5 pezzi) è stato disciplinato, chiarendo meglio il margine in capo all'ETC di ridurre lo standard, o introdurre un corrispettivo, in caso di presenza di CdR o di sistema alternativo di raccolta.
- ▶ La criticità, introdotta dalla Delibera, per l'ETC, a questo punto consiste forse nel **definire i criteri di fragilità economica e/o fisica** che gli utenti possono dichiarare per vedere mantenuto tale standard (1 ritiro mensile, per 5 pezzi).

Le modifiche rispetto al DCO 422/2021 (2)



- ▶ E' stato inserito l'indicatore “**tempo di riparazione delle attrezzature**” per la raccolta domiciliare (10 gg lav e 15 gg lav in caso di sopralluogo).
- ▶ In merito al “**Piano dei Controlli**” sui riempimenti è previsto che l'ETC debba individuare i soggetti preposti all'attività di controllo (es. personale ETC, Comuni, ditta esternalizzata, ecc), mentre nel DCO era prevista soltanto la possibilità della partecipazione diretta di un rappresentante dell'ETC.
- ▶ Sono stati ampliati i **tempi di recupero per il servizio di raccolta** (es. tempo di recupero per la raccolta domiciliare 24 ore, anziché 12 ore come nel DCO).
- ▶ E' stato introdotto il “**tempo standard delle interruzioni**” nella raccolta e nello spazzamento (24 ore), valido solo per il IV Schema Regolatorio (85%).

Le modifiche rispetto al DCO 422/2021 (3)



- ▶ Precisato che l'indicatore “**puntualità del servizio di spazzamento**” è relativo solo allo spazzamento meccanizzato (km lineari).
- ▶ Nel “**pronto intervento**” è stata ampliata la tempisitca per il ritiro dei rifiuti abbandonati in caso di necessità di caratterizzazione (15 gg lav, anziche 5 gg lav).

“Rinvii” contenuti nella Delibera (1)



- ▶ «rinviare ad un successivo provvedimento, da adottarsi anche in seguito a ulteriori approfondimenti, la regolazione dei profili di **qualità tecnica inerenti agli aspetti di tutela igienico-sanitaria**, ad alcuni aspetti relativi alla **qualità ambientale**, e all'**accessibilità del servizio**»
- ▶ «rinviare a un successivo provvedimento, da adottarsi in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati, l'individuazione delle modalità per la **verifica e la validazione dei dati** di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità»
- ▶ «relativamente alla prospettata implementazione di specifiche misure per la **restituzione da parte dell'utente delle attrezzature** per la raccolta in caso di cessazione del servizio, rinviarne l'introduzione ad una fase successiva, a valle di appositi approfondimenti»

“Rinvii” contenuti nella Delibera (2)



- ▶ «rinviare ad una fase successiva la valutazione in ordine all'introduzione di misure speciali per i regimi in **tariffazione puntuale** al fine di favorire una corretta trasmissione del segnale di prezzo, incentivando comportamenti ambientalmente efficienti degli utenti»
- ▶ «al fine di garantire l'applicazione di procedure di controllo omogenee tra settori regolati ... rinviare a un successivo provvedimento, da adottarsi in coerenza con quanto verrà disposto per gli altri settori ... , la definizione delle modalità per la verifica dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità e la valutazione in merito all'introduzione di un **meccanismo incentivante basato su premi e penalità**»



- ▶ Art. 2.2. entro 30 gg dalla scelta dello, Schema Regolatorio (quindi entro 01 marzo 2022) l'ETC **comunica al gestore gli obblighi di servizio e gli standard migliorativi e/o ulteriori.**
 - ▶ NOTA 1: probabilmente da interpretare come “già presenti nel Contratto e/o Carta dei Servizi”.
 - ▶ NOTA 2: potrebbe essere prudente inserire solo standard migliorativi, e non anche ulteriori, rispetto al TQRIF, perchè poi vanno monitorati (registrati e comunicati).
 - ▶ NOTA 3: nel caso di introduzione di standard migliorativi devono essere monitorati entrambi, sia quelli migliorativi che quelli standard del TQRIF (si veda art. 2.3. e art. 58.15).
- ▶ Art. 3.2. la comunicazione annuale da parte delle **UND che si avvalgono dell'autonomo avvio a recupero/riciclo** sarebbe utile ed opportuno che avvenisse direttamente tramite “strumento telematico” (ORSO)
- ▶ Art. 5. modifica del **TITR (Del. 444/2019)**. Il testo integrato può essere scaricato sul sito ARERA. Le disposizioni del TITR devono essere assolte entro il 31.12.2022 (non sono previste sanzioni).



- ▶ Art. 1 definizioni: non appare chiara la distinzione tra **segnalazione per disservizi e reclamo scritto**; sarebbero utili degli esempi.
 - ▶ NOTA 1: art. 1 si veda la definizione di reclamo scritto.
 - ▶ NOTA 2: art. 18.2 si vedano i contenuti della risposta al reclamo.
 - ▶ NOTA 3: art. 32.1 si vedano le modalità della segnalazione per disservizi.
- ▶ **Art. 2.4.** la deroga affida obblighi al gestore della raccolta e spazzamento in merito ai “punti di contatto” ed alla gestione dei “reclami e richieste scritte di info”:
 - ▶ NOTA 1: potrebbe essere necessaria l’autorizzazione da parte del gestore della Tari (Comune).
 - ▶ NOTA 2: sarebbe opportuno inserirla nella Delibera sullo Schema Regolatorio.
- ▶ Art. 3: lo **Schema Regolatorio** può essere unico (di ambito) oppure per singola gestione, le verifiche sul rispetto degli standard vanno fatte a livello di singola gestione.
- ▶ Art. 3.1. la scelta dello Schema Regolatorio deve basarsi sulla **prevalenza degli obblighi di servizio** di cui alla Tabella 2.
- ▶ Art. 3.2. entro il 31 marzo 2022 l’ETC può determinare obblighi di servizio gli standard, migliorativi (probabilmente da interpretare “che non sono già presenti nel Contratto e/o Carta dei Servizi”)



- ▶ **Art. 5 Carta dei Servizi:** è prevista l'approvazione di una Carta dei Servizi per ogni singola gestione (Comune).
 - ▶ **NOTA 1:** in pratica l'ETC deve mettere insieme i pezzi (gestione tari + gestione servizi).
 - ▶ **NOTA 2:** proposta pratica - l'Etc approva uno Schema unico di Carta dei Servizi comprendente:
 - ▶ Per il servizio di raccolta e spazzamento: gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
 - ▶ Per il servizio di gestione della TARI: uno schema unico, comprendente gli obblighi e gli standard derivanti dal TQRIF e le varie opzioni di servizio che il gestore della TARI può mettere in campo (sportello on line, sportello fisico, APP, ecc), da compilare da parte dei Comuni.
 - ▶ E quindi, approva le singole Carte dei Servizi comunali, man mano che si compongono.
 - ▶ **NOTA 3:** tema delle gestioni in salvaguardia. Potrebbe essere prevista la delega del Comune all'EGATO ai fini dell'approvazione della Carta.
- ▶ **Art. 9:** l'indicatore “**tempo di consegna delle attrezzature**” in caso di previsione della consegna tramite ritiro da parte dell'utente, potrebbe perdere di significatività, o comunque risultare “complicato”.



- ▶ Art. 21.2.B: la **chiamata telefonica** che si è risolta senza la necessità di parlare con un operatore, non rileva ai fini dello standard mensile (<240 secondi).
- ▶ Art. 30.1: nel modulo per la richiesta di ritiro a chiamata occorre indicare anche il **luogo di ritiro**.
- ▶ Art. 35.3: il Piano dei Controlli è finalizzato alla verifica sullo stato di riempimento e di “corretto funzionamento” quindi può riferirsi anche al controllo sui contenitori ad **accesso controllato**.
- ▶ Art. 36.1. ed art. 43.1: **interruzioni**
 - ▶ Nella raccolta le interruzioni si classificano in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte, occorre quindi che ad ogni contenitore sia assegnato un numero di utenze.
 - ▶ Anche nello spazzamento occorre che ad ogni strada/via sia associato il numero di utenze corrispondenti.
 - ▶ **NOTA:** nello spazzamento questo potrebbe far apparire come “interruzioni limitate”, interruzioni che invece hanno un impatto rilevante (es. viali a mare con ristorati e stabilimenti balneari)



- ▶ Art. 37.2. e 44.2: la scelta dell'ETC attiene alla condivisione con il gestore della mappatura del territorio (zone di pregio, zone ad alta affluenza turistica, ecc).
- ▶ Art. 46: l'indicatore della puntualità nello spazzamento è solo sul meccanizzato (per ovvie ragioni di misurazione), ma sono forse quelli “manuale” e “misto” più delicati e da monitorare (centri storici).
- ▶ Art. 41 e art. 47: il tempo massimo per l'interruzione, pari a 24 ore, è un riferimento che vale solo per il IV Schema Regolatorio ed è collegato al livello generale di qualità di Tabella 1 (riga 19 e 21)
- ▶ NOTA: suggerimento, per comodità, dare il numero progressivo (1, 2, 3, ...) alle righe delle Tabelle 1 e 2.



- ▶ Conferma il ruolo centrale dell'EGATO nella regolazione e controllo del servizio.
- ▶ Pone una forte sfida all'innovazione (forte accelerazione sull'adozione di sistemi gestionali di controllo e reportistica e sistemi informativi territoriali).
- ▶ Mette in crisi la gestione della TARI da parte dei Comuni, soprattutto quelli medio piccoli che troveranno difficoltà ad adempiere agli obblighi di registrazione e comunicazione (spinta verso la tariffa puntuale?).
- ▶ Prevede indicatori che non rispondono alla logica “output based” (es. indicatori di puntualità del servizio di spazzamento).

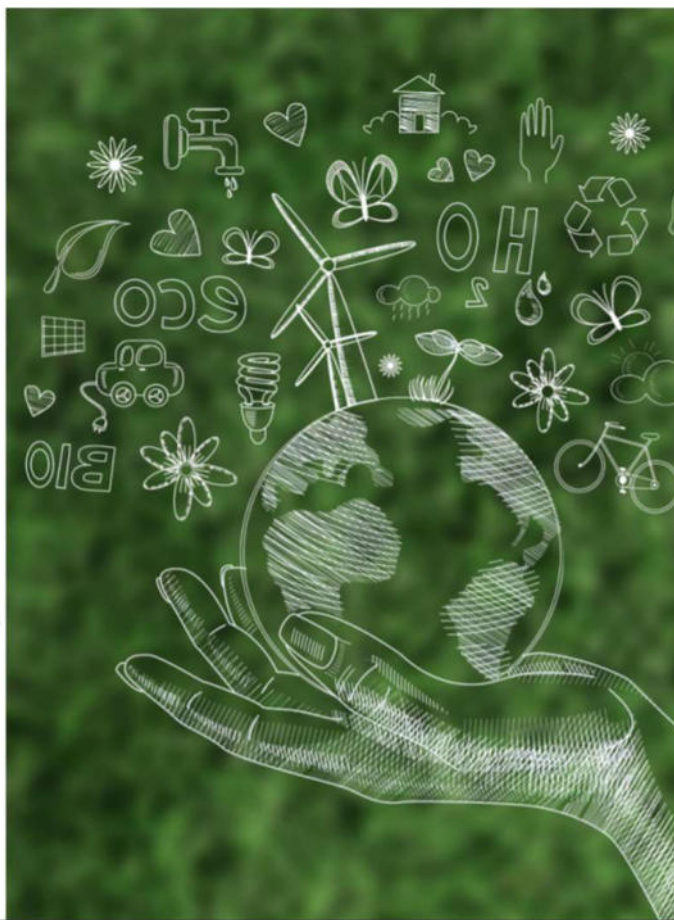


Qualità nel settore rifiuti webinar

Deliberazione 18 GENNAIO
2022 15/2022/R/RIF

REGOLAZIONE DELLA **QUALITÀ
CONTRATTUALE E TECNICA**
DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

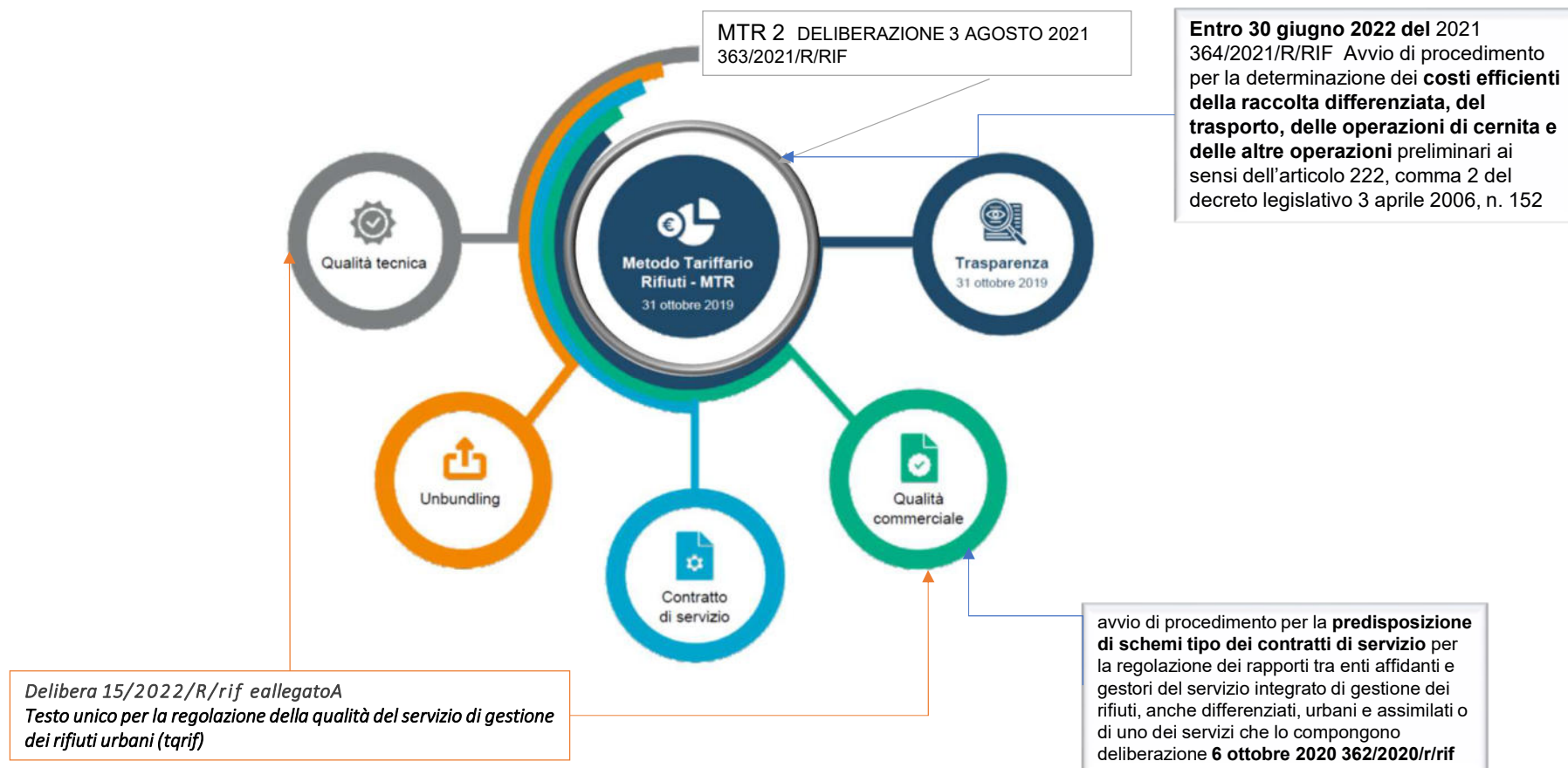
15 MARZO H 10.00



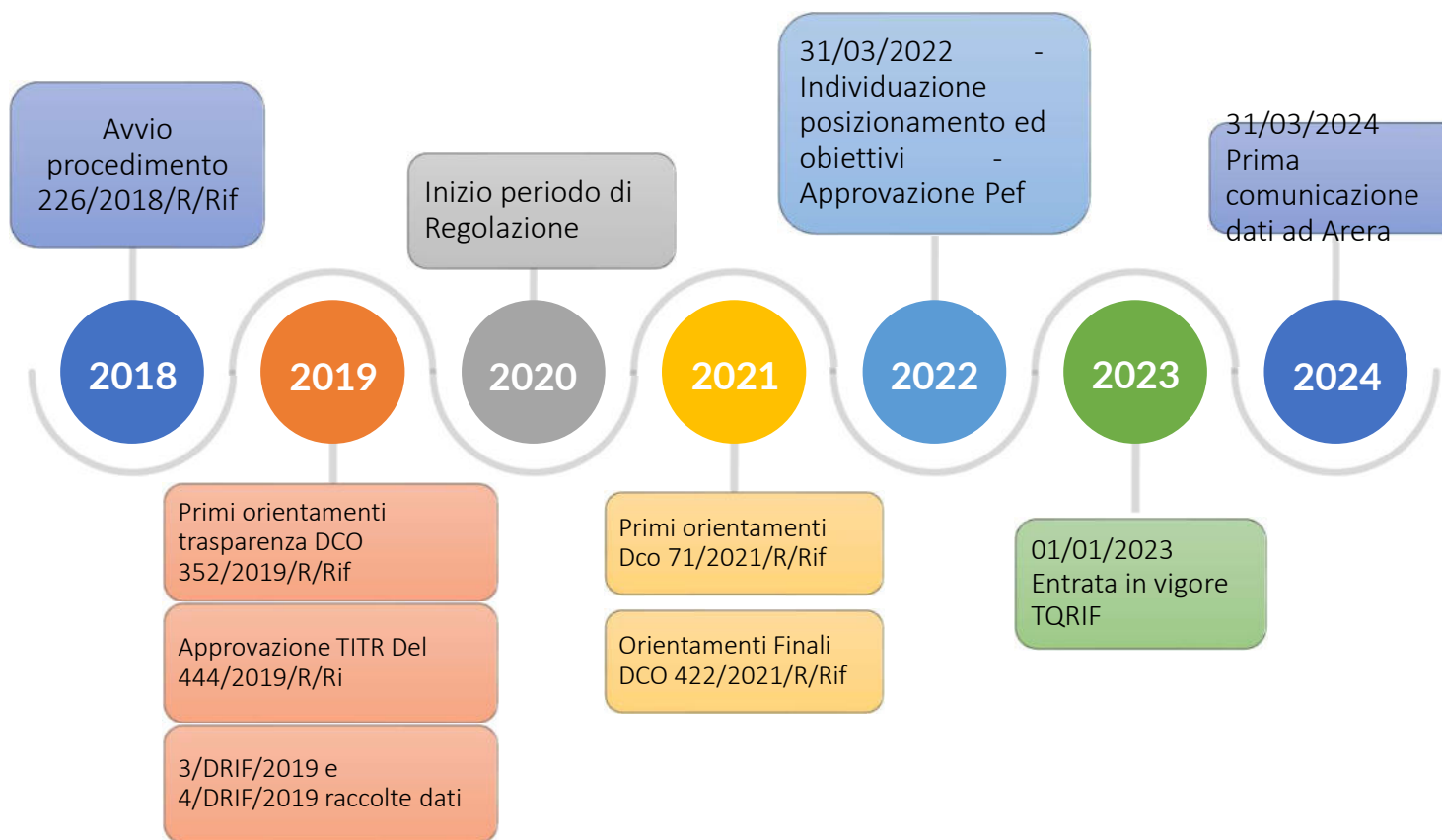
Il ruolo del gestore

A cura di
Walter Giacetti
*Direttore tecnico
Ecoambiente Rovigo
Consulente IFEL*

Arera: Prospettiva della regolazione

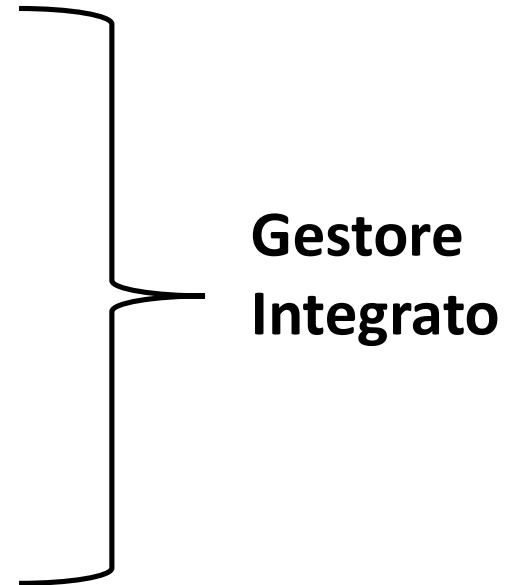


Cronistoria della Qualità



Gestori del servizio secondo ARERA

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Gestore della raccolta e trasporto
- Gestore dello spazzamento e lavaggio strade

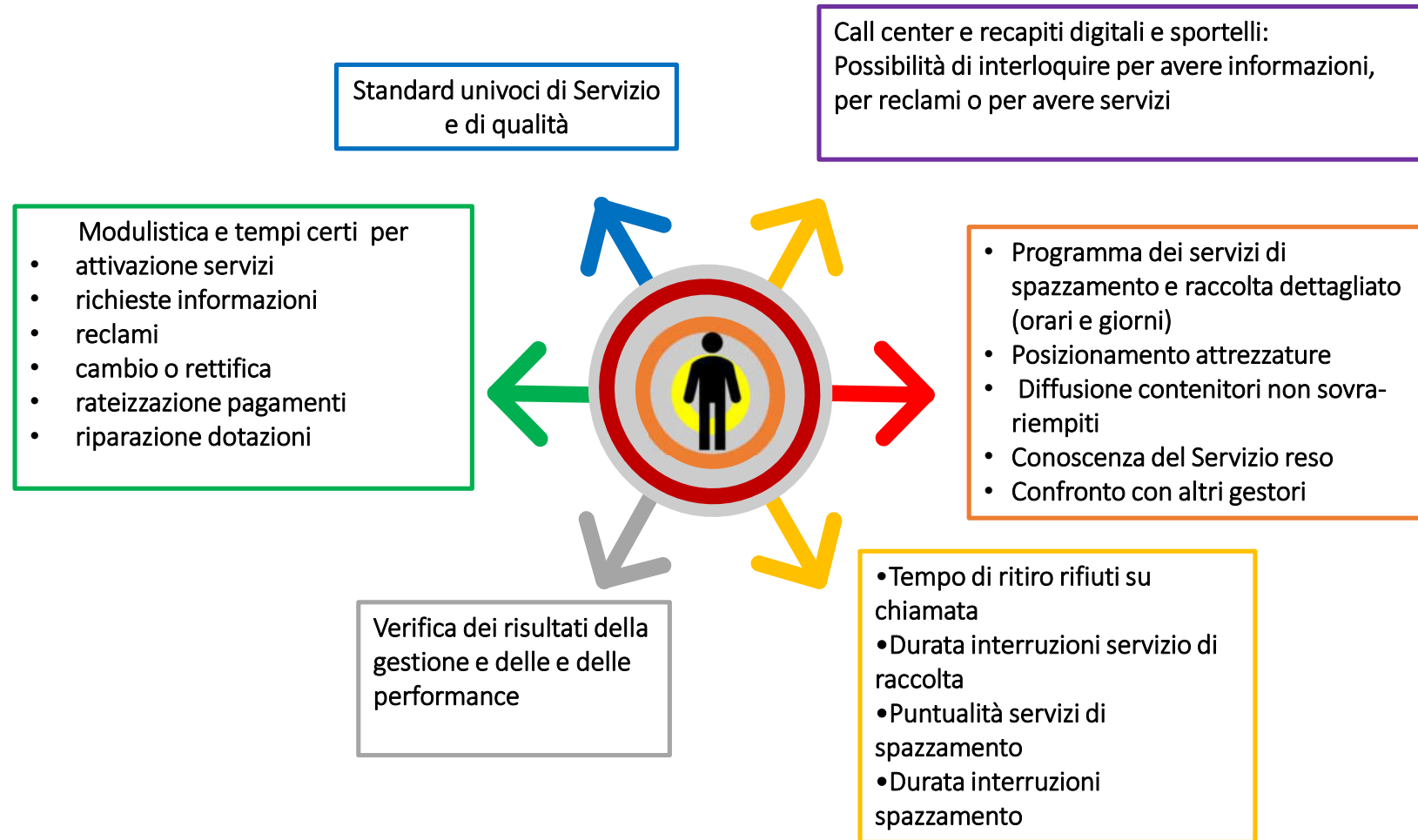


Delibera 15/2022/R/rif e Allegato A

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

Il TQRIF si applica
dal
1° gennaio 2023

Il Cittadino al centro



La qualità in numeri

TQRIF

58 Articoli 1 Appendice

+ 2 Tabelle 44 pag.

1 Scheda Tecnica

Delibera 15/2022

6 articoli 38 pag.



TQRIF

56 definizioni

4 quadranti

1 Carta Qualitica Integrata

N° Carte di Qualità per Gestori NON integrati

TQRIF

16 obblighi di servizio

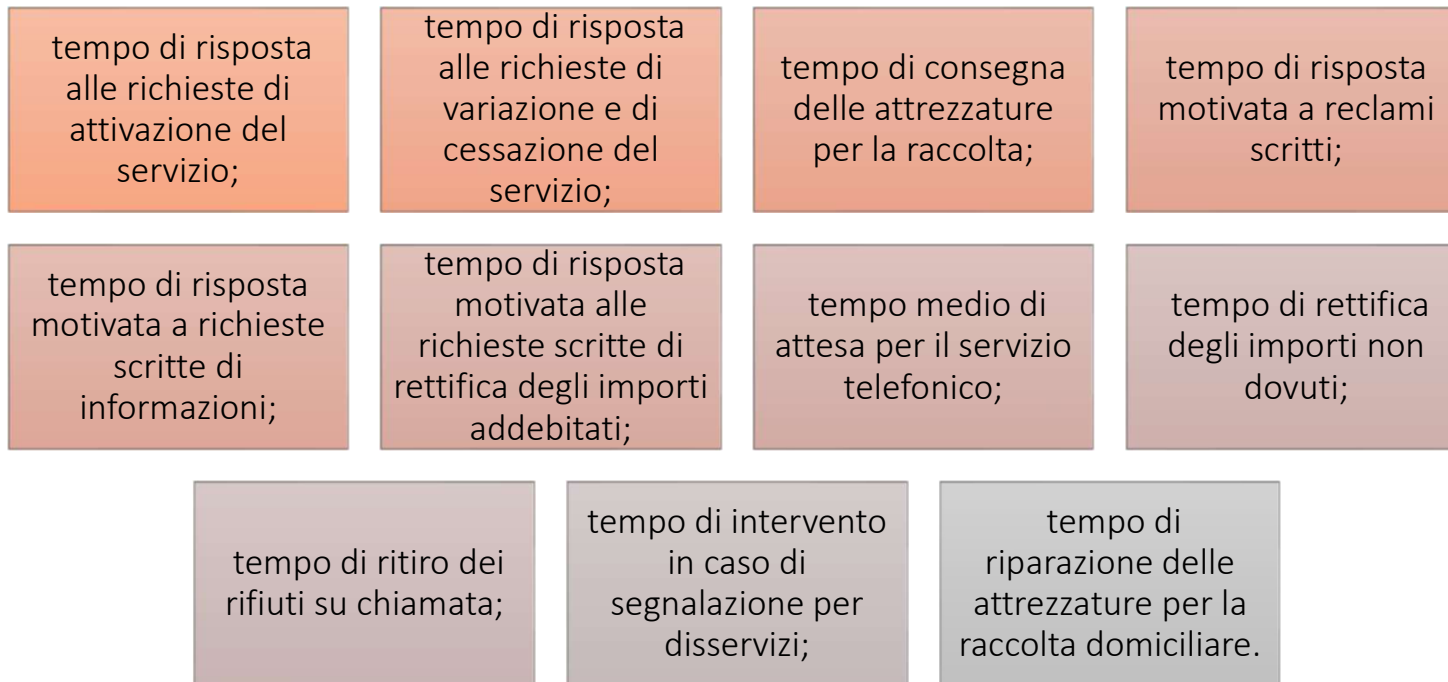
22 Standard (livelli di qualità del servizio)

11 indicatori di tempo di qualità contrattuale

6 indicatori di qualità tecnica

Qualità contrattuale

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:



Qualità tecnica

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

puntualità del servizio di raccolta e trasporto;

diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;

durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;

puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Definizione delle responsabilità

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti

- all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II,
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III,
- ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV
- alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;

b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento

- al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI,
- agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII,
- alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX
- alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

Definizione delle responsabilità

Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.

In deroga a quanto previsto l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

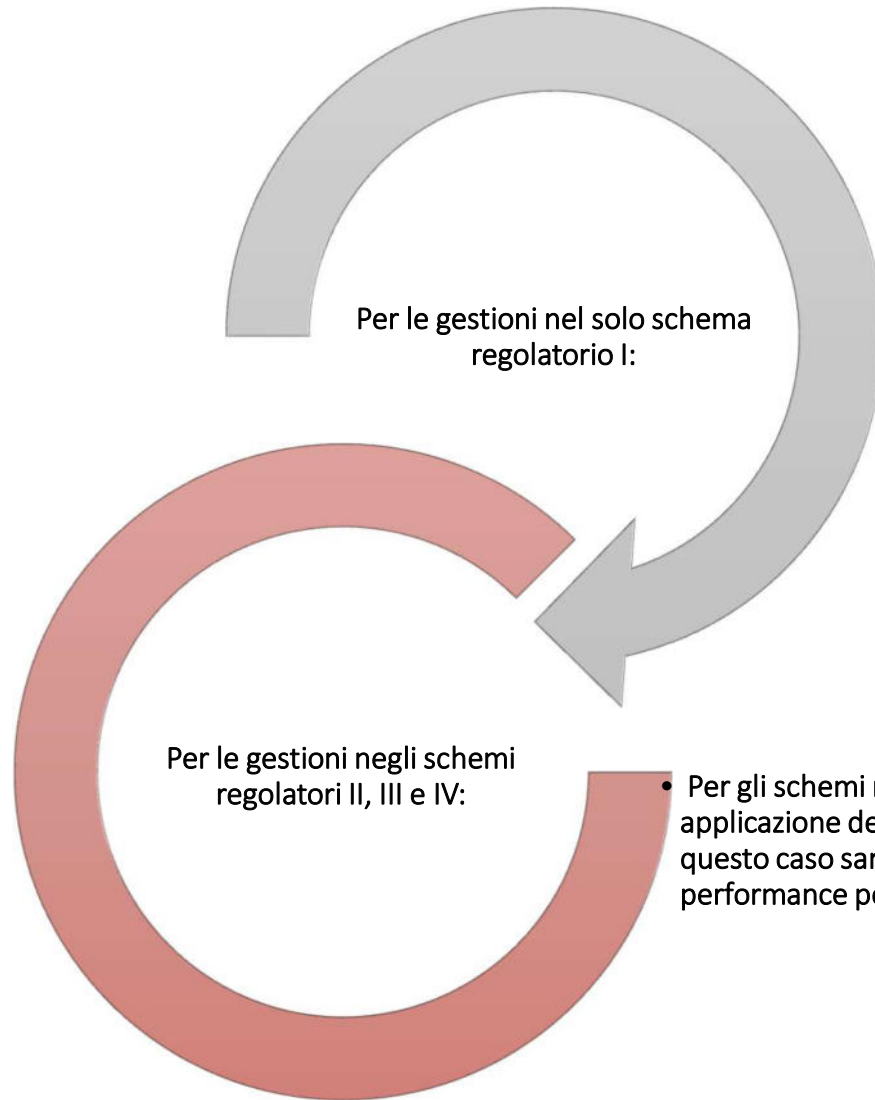
Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

Schemi regolatori e prime scadenze

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 termine di cui sopra, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

		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

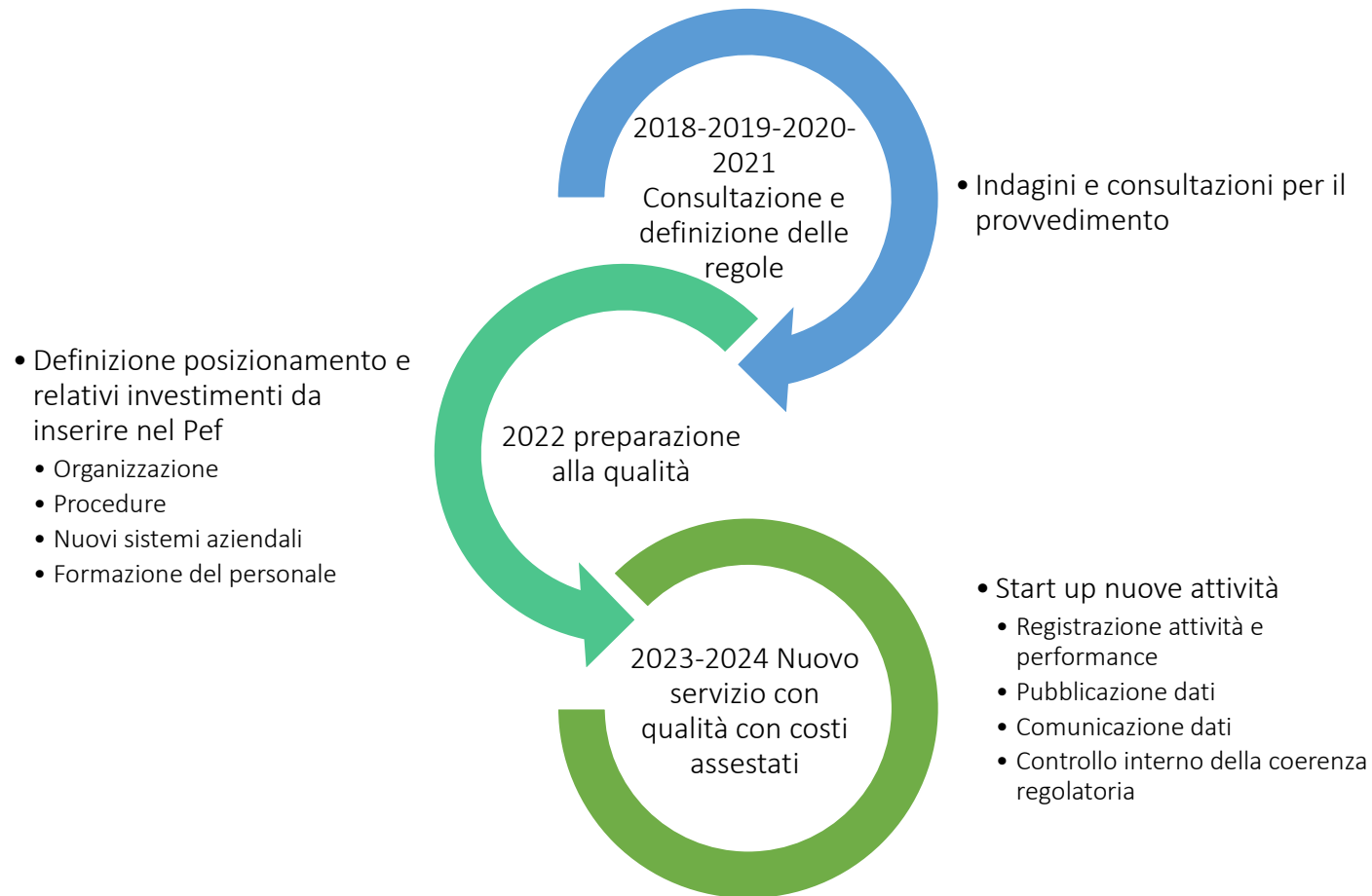
Standard generali di qualità



- Come già detto lo schema 1 non rientra negli obblighi inerenti le performance né deve rendicontare le proprie performance ma si consiglia di iniziare a definire registrare le performance esistenti in modo da misurare la possibilità di passare ad uno schema superiore al successivo pef ed a prepararsi ad eventuali adeguamenti futuri.

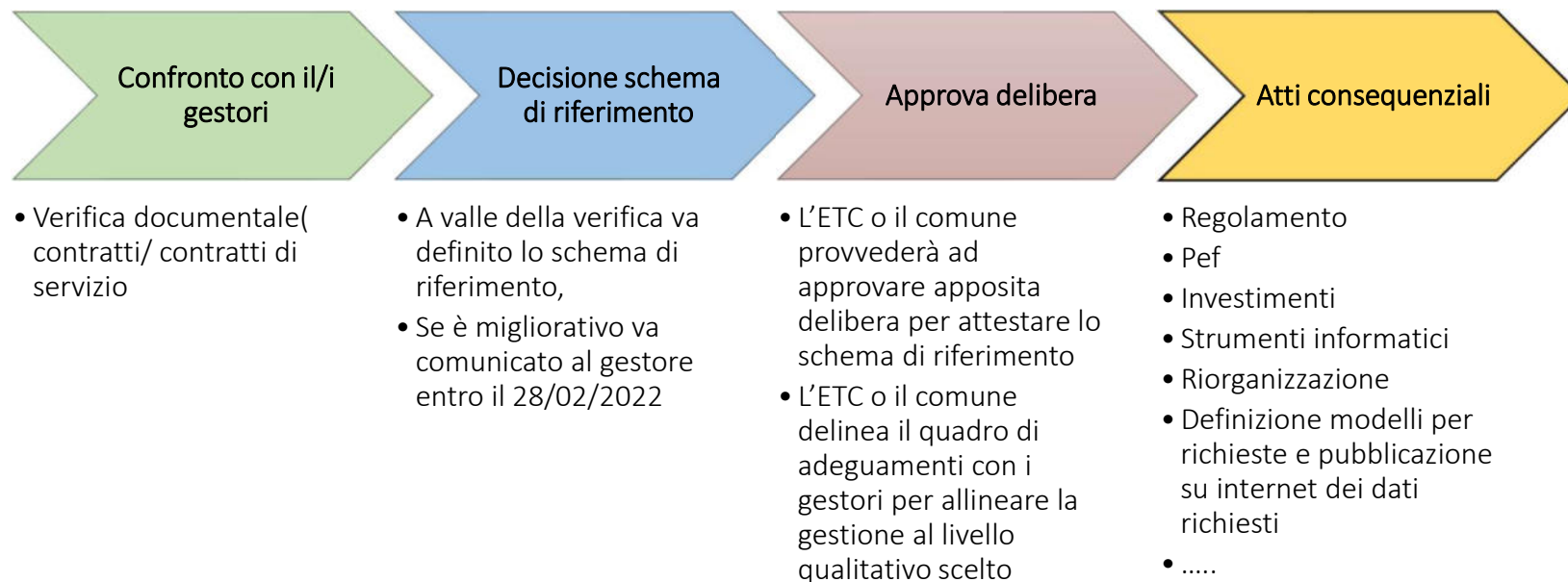
- Per gli schemi medi ed avanzati il discrimine è nella differente applicazione delle performance ai servizi e sul livello richiesto. In questo caso sarà necessario predisporre la registrazione delle performance per tutti i servizi ed avere un controllo delle stesse.

Cronoprogramma Qualità

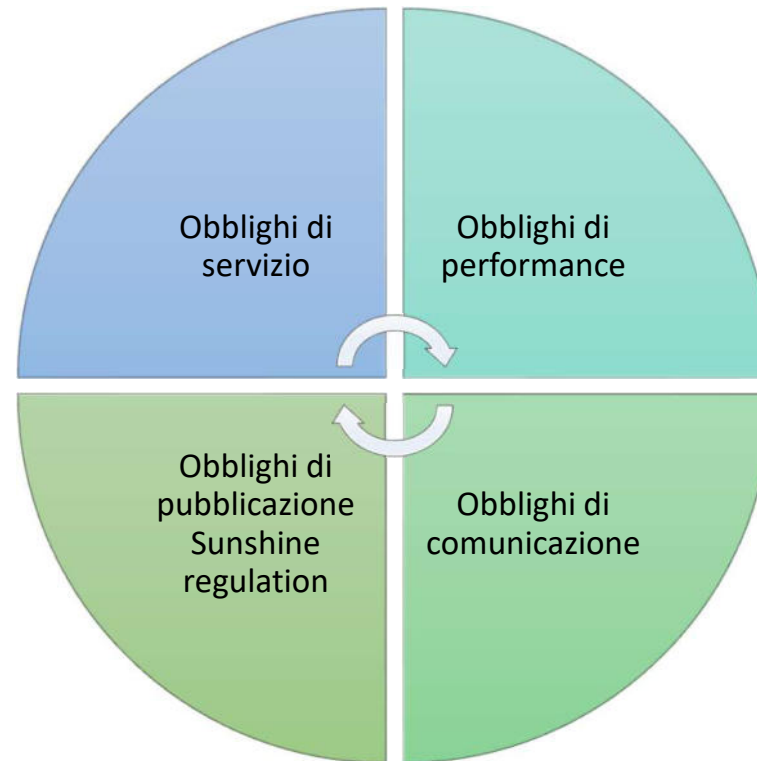


Approvazione Atti per la qualità ARERA

La scelta dello schema rimane lo stesso per la durata del pef



I nuovi obblighi di qualità



Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'articolo 6 e all'articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'articolo 13, all'articolo 17 e all'articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a2	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'articolo 20 e all'articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 48	SI	SI	SI	SI

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (1)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.1	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (2)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Carta della qualità

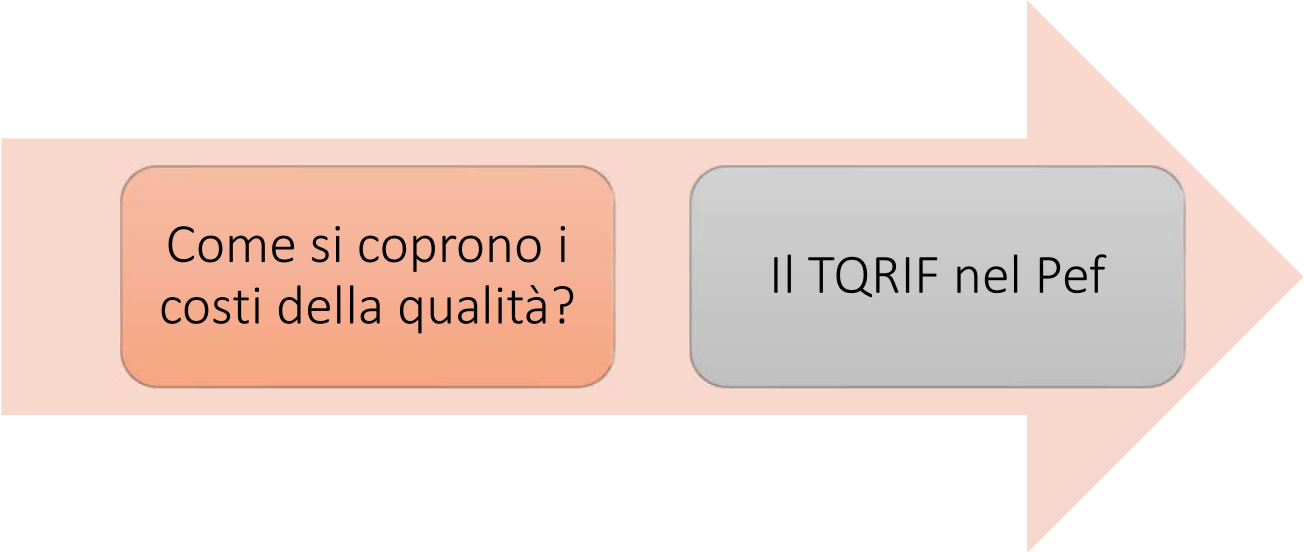
Per la gestione tariffe e rapporto con gli utenti scarsamente adottata (7% delle gestioni)

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito *web* del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Delibera 15/2022/R/rif e Allegato A

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



Come si coprono i
costi della qualità?

Il TQRIF nel Pef

UNA PIANIFICAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA PLURIENNALE

PASSAGGIO DA UN PEF ANNUALE A UNO PLURIENNALE, CHE COPRE LA DURATA DEL SECONDO PERIODO REGOLATORIO

- Il PEF dovrà avere una durata **pluriennale** (2022-2025), al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione e di valorizzare la programmazione di carattere economico-finanziario (definizione del fabbisogno di investimenti e pianificazione degli interventi secondo quanto disposto da pianificazione regionale e programmazione nazionale).
- **Aggiornamento** a cadenza **biennale** delle **predisposizioni tariffarie**.
- una eventuale **revisione infra-periodo** della **predisposizione tariffaria**, qualora ritenuto necessario dall'Ente territorialmente competente (ETC), che potrà essere presentata in qualsiasi momento del periodo regolatorio al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare gli obiettivi indicati nel piano.



CONTENUTI MINIMI DEL PEF

Art 27.2

- il programma e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché il ricorso eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi;
- le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **una relazione nella quale sono indicati, tra l'altro, i seguenti elementi:**
 - **il modello gestionale ed organizzativo, le eventuali variazioni previste rispetto all'anno precedente e le relative motivazioni;**
 - **i livelli di qualità del servizio, le eventuali variazioni previste rispetto all'anno precedente e le relative motivazioni;**
 - la ricognizione degli impianti esistenti.

Art 27.3

- **il fabbisogno di investimenti per il quadriennio 2022-2025**, determinato in considerazione delle scelte di pianificazione regionale per il riequilibrio dei flussi fisici e in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti;
- ..
- :..

La qualità nel Mtr-2

Componente di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri variabili aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità.

$$\sum TV_a = CRT_a + CTS_a + CTR_a + CRD_a + CO_{116,TV,a}^{exp} + CQ_{TV,a}^{exp} + COI_{TV,a}^{exp} - b_a(AR_a) - b_a(1 + \omega_a)AR_{SC,a} + Rctot_{TV,a}$$

$$\sum TF_a = CSL_a + CC_a + CK_a + CO_{116,TF,a}^{exp} + CQ_{TF,a}^{exp} + COI_{TF,a}^{exp} + Rctot_{TF,a}$$

Tra gli oneri di natura fissa rientrano l'eventuale miglioramento delle prestazioni relative alle attività di spazzamento, lavaggio strade e marciapiedi, nonché la possibile introduzione di sistemi di tariffazione puntuale con riconoscimento dell'utenza.

Il limite alla crescita delle entrate tariffarie

NEL LIMITE ALLA CRESCITA ANNUALE DELLE ENTRATE TARIFFARIE SI APRONO SPAZI PER LA QUALITÀ

$$\frac{\sum T_a}{\sum T_{a-1}} \leq (1 + \rho_a)$$

$$\rho_a = rpi_a - X_a + QL_a + PG_a + C116_a$$

determinato dall'ETC, sulla base delle necessità di copertura dei costi previsionali legati agli extra-oneri derivanti dall'applicazione della delibera 15/2022. **Può essere valorizzato entro il 4%** ma non può assumere un valore superiore a quello risultante dall'applicazione della formula del limite tariffario

		PERIMETRO GESTIONALE (PG _a)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QL _a)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA I Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a = 0% QL _a = 0%	SCHEMA II Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a ≤ 3% QL _a = 0%
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA III Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a = 0% QL _a ≤ 4%	SCHEMA IV Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PG _a ≤ 3% QL _a ≤ 4%

$$1,7\% - 0,1\% + 3\% + 4\% = 8,6\%$$

Il limite alla crescita delle entrate tariffarie

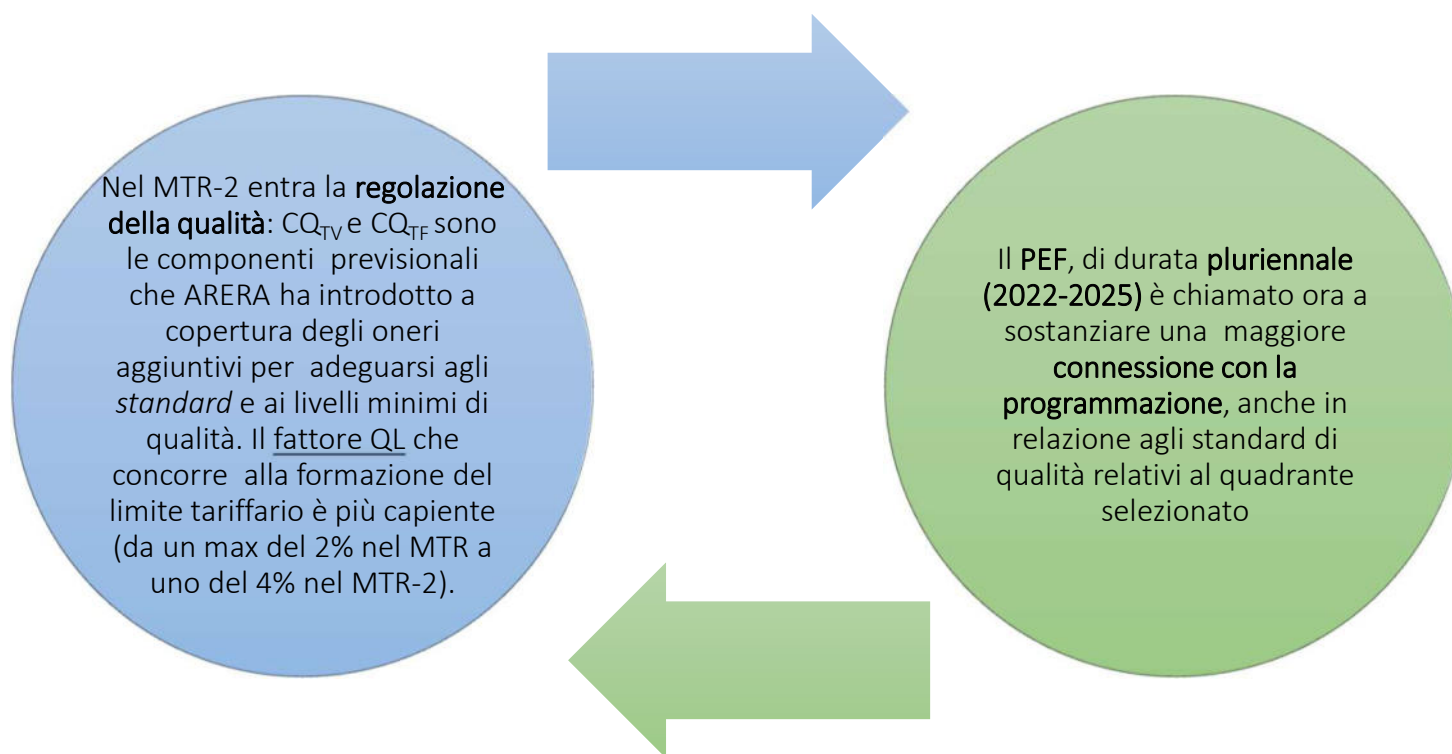
L'istanza per il superamento del limite della crescita(4.6 MTR2)

Ove gli ETC ritengano necessario - **per assicurare il raggiungimento dei previsti miglioramenti di qualità (QL)** ovvero per sostenere il processo di integrazione delle attività gestite (PG) - il superamento del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie, i medesimi presentano all'Autorità una relazione attestante:

- • le valutazioni di congruità compiute sulla base delle risultanze dei fabbisogni standard di cui all'articolo 1, comma 653, della legge n. 147/13 (ovvero, per le Regioni a Statuto speciale e le Province autonome di Trento e Bolzano, sulla base del costo medio di settore come risultante dall'ultimo rapporto dell'ISPRA) e l'analisi delle risultanze che presentino oneri significativamente superiori ai valori standard;
- • le valutazioni in ordine all'equilibrio economico-finanziario delle gestioni, con specifica evidenza degli effetti di eventuali valori di picco degli oneri attribuibili alle componenti *CTSa* e *CTRa* ;
- • l'effetto relativo alla valorizzazione del fattore di sharing *b* in corrispondenza dell'estremo superiore dell'intervallo;
- • **le valutazioni relative agli eventuali oneri aggiuntivi relativi ad incrementi di qualità nelle prestazioni o a modifiche nel perimetro gestionale;**

Qualora l'Ente territorialmente competente accerti eventuali situazioni di squilibrio economico-finanziario, il medesimo provvede a declinare puntualmente le modalità volte a recuperare la sostenibilità efficiente della gestione, declinandone gli effetti nell'ambito del PEF pluriennale, eventualmente presentando una revisione infra periodo della predisposizione tariffaria

Mtr 2 e delibera qualità



Verifica e pubblicazione dei dati di qualità

Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di **Sunshine Regulation:**

Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet:

- del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;
- degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard (a partire dal 2024);
- della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,
- dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

l'Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori.

Qualità: esempio di servizi minimi

Ritiro rifiuti su chiamata

- Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi uniforme a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi);
- Possibilità per l'ETC d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore sotto determinate condizioni (disponibilità nelle gestioni di centri di raccolta o sistemi alternativi al ritiro domiciliare) di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento a:
 - la riduzione del numero di ritiri minimi;
 - l'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale;
- Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica, quali gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e gli ulteriori utenti individuati sulla base di criteri definiti dall'ETC;
- **Estensione** - laddove già previsto nel Contratto di servizio - **delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani** che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate.

Qualità esempio di servizi minimi

Continuità e regolarità del servizio

- Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità;
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (prevedendo per ciascuna strada/via l'indicazione della data e fascia oraria di svolgimento del servizio).

Sicurezza del servizio

- Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo;
- ETC può escludere alcune casistiche (es rifiuti da incidenti, interventi urgenti per solo fine di degrado,...)- in merito alle diverse situazioni di pericolo prospettate dall'Autorità dal servizio di pronto intervento del gestore