

DETERMINAZIONE N. 4/DRIF/2019

ADEMPIMENTI DI CUI ALLA DELIBERAZIONE 5 APRILE 2018, 226/2018/R/RIF

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008;
- la direttiva (UE) 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2018;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, c.d. Testo Unico dell'Ambiente;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione del 27 giugno 2008, GOP 35/08;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF);
- la deliberazione 27 dicembre 2018, 715/2018/R/RIF;
- la deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A;
- la deliberazione 31 ottobre 2019, 443/2019/RIF (di seguito: deliberazione 443/2019/R/RIF);
- la deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF (di seguito: deliberazione 444/2019/R/RIF);
- la determinazione 10 ottobre 2019, n. 3/DRIF/2019 (di seguito: determinazione 3/DRIF/2019).

Considerato che:

- con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: rifiuti urbani), nell'ambito del quale il Direttore della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati ha ricevuto mandato di richiedere ai soggetti esercenti il servizio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, le informazioni funzionali all'adozione dei menzionati provvedimenti;
- con la deliberazione 715/2018/R/RIF, l'Autorità ha esteso gli obblighi di anagrafica al settore dei rifiuti urbani e, più in particolare, ai gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani e dei singoli servizi che lo compongono, e agli Enti di governo degli ambiti territoriali ottimali;
- in fase di prima attuazione l'obbligo di iscrizione all'Anagrafica è stato rivolto ai soggetti che svolgono almeno una delle seguenti attività: spazzamento delle strade,

raccolta e trasporto, trattamento (recupero e smaltimento), spedizioni transfrontaliera, ivi inclusi i comuni che gestiscono tali attività in economia;

- con la deliberazione 443/2019/R/RIF, l’Autorità ha individuato le attività incluse nel perimetro del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, al fine di caratterizzare e quantificare i costi che devono essere coperti dal gettito tariffario, ricomprendendo, tra le altre attività del servizio, quella di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
- con la deliberazione 444/2019/R/RIF, l’Autorità ha introdotto obblighi di trasparenza in capo ai soggetti che effettuano l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, allo scopo di assicurare una corretta informazione degli utenti tramite la definizione di contenuti informativi minimi obbligatori e omogenei su tutto il territorio nazionale, con riferimento ai siti *internet* e ai documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura), nonché alle comunicazioni individuali agli utenti relative a variazioni di rilievo nella gestione;
- in ragione di quanto sopra, i gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, ricompresa nel novero delle attività regolate dall’Autorità, sono tenuti agli obblighi di iscrizione all’Anagrafica, ai sensi della citata deliberazione 715/2019/R/RIF.

Considerato inoltre che:

- con la determinazione 3/DRIF/2019, l’Autorità ha avviato una raccolta dati finalizzata all’acquisizione da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l’attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade di informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, prevedendo tra le informazioni richieste anche quelle inerenti alla qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
- i soggetti che a tale data effettuavano unicamente l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti non erano espressamente ricompresi tra i soggetti interessati dagli obblighi della citata determinazione;
- da una disamina del settore, è emerso che nella maggioranza dei casi la predetta attività viene gestita dai Comuni, quale unica attività svolta nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Ritenuto opportuno:

- completare la raccolta per l’acquisizione, entro e non oltre il 31 gennaio 2020, dei dati e delle informazioni stabiliti dal presente provvedimento, in attuazione della deliberazione 226/2018/R/RIF, al fine di:
 - a) individuare gli indicatori e gli standard di qualità garantiti dagli operatori per l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti e verificare le relative modalità di applicazione, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore;
 - b) verificare la diffusione delle Carte della qualità del servizio;
 - c) individuare eventuali relazioni tra il modello di organizzazione del servizio e la qualità effettivamente erogata dal gestore;

- d) effettuare le valutazioni necessarie per regolare la qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, identificando possibili aree di omogeneizzazione ed efficientamento degli standard attualmente vigenti al fine di facilitare l'adozione di standard qualitativi obbligatori e omogenei sul territorio nazionale;
- disporre che sono tenuti alla compilazione della suddetta raccolta i soggetti che al 31 dicembre 2018 gestivano unicamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, in quanto non già ricompresi nell'ambito di applicazione della determinazione 3/DRIF/2019;
 - consentire ai soggetti interessati di cui al precedente alinea di fornire le informazioni e i dati richiesti tramite *web* via canale *extranet* predisposto dall'Autorità, con la compilazione di appositi file – separatamente per ciascuna gestione;
 - prevedere che la compilazione dei suddetti file sia corredata, tra l'altro, da:
 - una dichiarazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, sottoscritta dal legale rappresentante, attestante la veridicità dei dati trasmessi, redatta secondo il modello fornito dall'Autorità;
 - una relazione di accompagnamento, finalizzata all'acquisizione di informazioni di dettaglio che il soggetto interessato ritenga funzionali alla corretta comprensione delle informazioni e dei dati trasmessi;
 - prevedere che, per procedere al caricamento dei dati e delle informazioni di cui alla raccolta, i soggetti interessati siano tenuti a registrarsi nell'Anagrafica Operatori dell'Autorità;
 - procedere, prima dell'apertura della raccolta dati in oggetto, alla pubblicazione del relativo Manuale di istruzioni per la compilazione delle maschere e dei file predisposti dall'Autorità, così da facilitare - con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati forniti in esito alla raccolta - le procedure necessarie ad ottemperare agli adempimenti richiesti.

DETERMINA

1. di disporre che i soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, così come definita nella deliberazione 444/2019/R/RIF, siano tenuti, nei termini di cui al successivo punto 2, all'invio delle informazioni, della documentazione e dei dati richiesti con il presente provvedimento tramite l'apposita procedura disponibile via *extranet*;
2. fissare al 31 gennaio 2020 il termine per ottemperare agli obblighi di trasmissione dei dati e delle informazioni stabiliti dal presente provvedimento;
3. di approvare e pubblicare sul medesimo sito il Manuale, di cui all'Allegato 1 alla presente determina, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante le istruzioni per la compilazione delle maschere e degli appositi file per la trasmissione dei dati;
4. di trasmettere il presente provvedimento alle associazioni ANEA e ANCI;
5. di pubblicare la presente determina sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).



Milano, 18 dicembre 2019

Il Direttore
Ing. Alberto Grossi