

---

**OSSERVAZIONI AL  
DCO 420/2024/R/RIF  
“Orientamenti per la  
graduale estensione al  
settore dei rifiuti urbani del  
sistema di tutele per  
l’empowerment e la  
risoluzione delle  
controversie dei clienti e  
utenti dei settori regolati”**

---

# Osservazioni

In linea generale, Utilitalia mostra apprezzamento per l'approccio graduale condiviso da ARERA sull'estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l'*empowerment* e per la risoluzione delle controversie dei clienti/utenti finali.

In particolare, si condivide l'orientamento di uniformare la disciplina a quanto già implementato negli altri settori regolati, nei limiti di un percorso di implementazione che persegua i principi di **significativa gradualità** - nei tempi e negli strumenti – di **flessibilità applicativa per i gestori**, *tenuto conto della notevole frammentazione del settore e dell'eterogeneità territoriale e di funzioni dei diversi soggetti competenti per la governance* e un **approccio adattivo** rispetto alle peculiarità del settore e della connessa regolazione.

Si osserva la necessità di **chiarire ed esplicitare la coerenza** tra il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) e quanto disciplinato a valle della **presente consultazione** - **specialmente per quanto riguarda le gestioni in Schema I** - secondo un principio di trasparenza e coerenza tra gli atti.

Nello specifico, per quanto riguarda gli orientamenti relativi ai Reclami di seconda istanza (Capitolo 4 del DCO), al Par. 4.15 si riporta che *“Tale forma di reclamo sarebbe attivabile solo in caso di mancata soluzione della problematica da parte del gestore mediante il reclamo di cui al TQRIF (mancata risposta o risposta insoddisfacente). Lo Sportello sarebbe dunque azionabile, in caso di mancata risposta al reclamo da parte del gestore, non prima di 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo al medesimo gestore (standard generale fissato dal TQRIF) [...]”*. Si evidenzia tuttavia che, come riportato nel secondo alinea di pagina 7 del medesimo documento, il TQRIF *“mediante il quale sono stati previsti obblighi di qualità contrattuale e tecnica con riferimento, tra l'altro, alla gestione dei reclami – propedeutici all'attivazione degli strumenti della seconda macroarea del sistema di tutele [...] prevede l'obbligo di risposta alle istanze scritte secondo tempistiche predefinite e contenuti minimi, con l'introduzione di standard generali nelle gestioni con livelli qualitativi intermedi o avanzati”*.

Poiché le gestioni associate allo Schema I della matrice del TQRIF non sembrano soggette agli standard generali di qualità, come confermato dall'art. 58.2 del TQRIF e dalla stessa Autorità nel DCO in oggetto nei Paragrafi sopra riportati, e poiché nell'ambito degli Obblighi di servizio, applicabili anche alle gestioni in Schema I non vi sono riferimenti ai tempi di risposta al reclamo, **si chiede di chiarire l'esclusione o l'estensione alle gestioni in Schema I della disciplina dei reclami di seconda istanza secondo i tempi descritti e, comunque, in coerenza a quanto disciplinato nel TQRIF.**

Per quanto riguarda le tempistiche di implementazione delle misure oggetto del documento, si propone di prevedere una maggiore gradualità applicativa che consideri anche l'eterogeneità territoriale delle diverse gestioni. Nello specifico, si ritiene opportuno prevedere un avvio differenziato per tipologia di servizio, posticipando l'avvio dell'operatività del *contact center* dello Sportello (richieste di informazioni scritte e telefoniche, Help desk e segnalazioni), di cui al paragrafo del documento *“Prima macroarea (informazioni e segnalazioni)”* al **1° dicembre 2025**. Invece, con riguardo agli strumenti di secondo livello, di cui al paragrafo *“Seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo) – disciplina transitoria”*, si propone di posticiparne l'implementazione al **1° luglio 2026**. Si sottolinea, infatti, che gli operatori necessitano di maggiore tempo per adottare le misure organizzative interne funzionali all'implementazione della disciplina, revisionare la Carta della Qualità e i Siti web. Inoltre, si segnala che l'attivazione di canali di conciliazione prevede la necessità dei gestori di integrare figure professionali e strumenti specifici con conseguenti variazioni dei costi efficienti sostenuti che dovranno essere riconosciuti nell'ambito del Metodo tariffario.



[www.utilitalia.it](http://www.utilitalia.it)

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma



[www.utilitalia.it](http://www.utilitalia.it)

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma