



Osservazioni di Confservizi Veneto Friuli Venezia Giulia

DCO 420/2024/E/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 di Confservizi Veneto Friuli Venezia Giulia al DCO 420/2024/E/RIF

Premessa

Si riportano di seguito alcune osservazioni redatte in forma congiunta da parte delle associate di Confservizi Veneto Friuli Venezia Giulia.

Prima di procedere con le osservazioni agli spunti per la consultazione posti all'interno del documento si ritiene opportuno evidenziare che, pur condividendo in linea di principio gli orientamenti dell'Autorità, il sistema di tutele determinerà necessariamente un incremento dei costi per i gestori che dovranno dotarsi di una struttura dedicata, con un conseguente impatto sulla collettività degli utenti.

Per tale motivo, a fronte del rischio del proliferare di reclami non pertinenti, a cui corrispondono costi, si chiede a codesta Autorità di definire in maniera chiara l'ambito di applicazione, tenuto conto della peculiarità del settore rifiuti e dell'esistenza di un regime tributario.

Vale la pena segnalare, inoltre, che molte richieste degli utenti attengono a quanto previsto dal contratto o dal regolamento. Per tali casistiche potrebbe essere utile il coinvolgimento dell'ETC che è il soggetto che stabilisce regolamento e contratto.

Orientamenti dell'Autorità: prima macroarea

Q1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'estensione della prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti? Se no, motivare.

Orientamenti dell'Autorità: seconda macroarea

Q2. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere, per un primo periodo transitorio almeno biennale, che l'utente, per problematiche non risolte con il reclamo, possa, alternativamente, scegliere se rivolgere allo Sportello un reclamo di seconda istanza o attivare il Servizio Conciliazione? Se no, motivare.

Si condivide il percorso di gradualità ma si ribadisce, come evidenziato in premessa, la necessità di definire in maniera chiara le materie oggetto di reclamo di seconda istanza a fronte della peculiarità del settore che contempla la presenza del regime tributario.

Q3. Si condivide l'orientamento dell'Autorità riguardo all'ambito soggettivo degli strumenti post reclamo? Se no, motivare.

Nell'individuare i gestori destinatari degli obblighi di regolazione in coerenza con quanto disposto nel TQRIF in tema di reclami scritti e relativi obblighi di risposta si ribadisce la necessità di una procedura ad hoc in presenza di una molteplicità di gestori.

Q4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello? Se no, motivare

Si condivide in linea generale, tuttavia va tenuto conto della necessaria coerenza con quanto disposto dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) con specifico riferimento alle gestioni in Schema 1 che non sembrano ad oggi soggette all'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.

Con riferimento poi, a quanto previsto al paragrafo 4.17 si ritiene che, in caso di utenti domestici non assistiti da delegati, sia opportuno l'invio del reclamo a mezzo pec in luogo di altre modalità (es. e-mail). Ciò al fine di garantire la tracciabilità del sistema di trasmissione.

Q5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del Servizio Conciliazione? Se no, motivare.

Pur condividendo la necessità di uniformare e regolare l'aspetto delle conciliazioni, si evidenzia come l'attivazione di canali di conciliazione prevede, nei fatti, la necessità da parte dei gestori di figure professionali e strumenti che potrebbero variare i costi delle gestioni anche in modo più che proporzionale ai servizi resi, soprattutto con riferimento ai gestori di piccole e medie dimensioni.

Q6. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla partecipazione dei gestori del settore rifiuti al Servizio Conciliazione? A tal fine, quale potrebbe essere un possibile criterio sulla base del quale graduare l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio? Motivare

Si condivide la partecipazione dei gestori al servizio di conciliazione ma si segnala come, alcune delle questioni oggetto delle richieste di conciliazioni potrebbero originare da atti, regolamenti, contratti su cui il gestore non ha alcun potere decisorio che, in genere, risiede invece generalmente negli ETC.

Q7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche per l'estensione dei servizi Sportello al settore dei rifiuti? Se no, motivare.

Si condivide