

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.*

R1. Si condividono gli orientamenti in linea generale e si apprezza la consapevolezza espressa dall'Autorità in merito alle specificità che distinguono il settore rifiuti rispetto a quello idrico sulle quali si auspica una rinnovata attenzione ad intercettare e di conseguenza adeguatamente normare le specificità del settore rifiuti.

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.*

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

R2. Si condivide in linea generale e tuttavia si segnala come una possibile conseguenza potrebbe essere un uso dello strumento di tutela per reclami poco attinenti con le materie regolate con conseguente dispendio di risorse altrimenti impiegate in altre cure degli utenti.

R3

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

R4. Si condivide in linea generale e tuttavia si segnalano le stesse possibili problematiche indicate nella R2; inoltre 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. Si evidenzia che anche nel documento in consultazione si continua a prevedere l'e-mail come strumento di segnalazione dei reclami che rischia di essere uno strumento poco affidabile per la corretta gestione dei reclami stessi.

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

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.*

R5. Si condivide la necessità di uniformare e regolare l'aspetto delle conciliazioni e tuttavia, nell'ottica della gradualità richiamata nel documento in consultazione, 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.

R6. 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 negli E.T.C. o in altri Enti sovraordinati. Inoltre potrebbero non essere rari i casi in cui il gestore non sia individuato come soggetto obbligato ai rapporti con l'utenza ma che questa attività sia rimasta in capo all'E.T.C. creando, per l'utente stesso, una possibile disparità di trattamento visto che, nel documento in consultazione, non sembra ravvedersi una qualche ruolo degli E.T.C. che fino ad ora vedono, nella disciplina regolatoria, un loro prezioso ruolo di garanti e validatori.

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

R7. Si condivide.