

Osservazioni al Documento per la consultazione n. 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”

ANFIDA esprime il proprio apprezzamento per l’approccio progressivo adottato da ARERA nel documento di consultazione, finalizzato a estendere le tutele per gli utenti al settore dei rifiuti urbani. **L’introduzione, pur graduale, di un sistema omogeneo di tutele rappresenta un elemento fondamentale per consentire agli operatori industriali di ottenere condizioni omogenee su tutto il territorio nazionale**, specie tenuto conto della frammentazione organizzativa significativa del servizio di gestione dei rifiuti.

È importante che il percorso delineato garantisca **coerenza con le normative già in vigore, in particolare con il TQRIF**, evitando sovrapposizioni o incongruenze. Questo è particolarmente rilevante per le gestioni rientranti nello Schema I, che richiedono una specifica attenzione per assicurare che eventuali nuovi obblighi siano introdotti in modo realistico e adattabile alle diverse realtà territoriali.

Un aspetto centrale riguarda il ruolo degli strumenti di tutela, in particolare **lo Sportello per il consumatore** che ragionevolmente dovrebbe essere **riservato esclusivamente a questioni regolamentate**, escludendo tematiche come la definizione dei costi del servizio. È altresì fondamentale chiarire le modalità operative dello Sportello, affinché possa funzionare come un supporto efficace per gli utenti, evitando di generare confusione nella gestione delle relazioni tra questi ultimi e i soggetti coinvolti nel ciclo dei rifiuti.

Per quanto riguarda le tempistiche di attuazione, riteniamo **che l’avvio degli strumenti previsti potrebbe avvenire a valle del completamento della regolazione della qualità, pur lasciando la facoltà agli operatori più virtuosi di anticiparne l’applicazione**. Un periodo preliminare di monitoraggio consentirebbe di valutare l’applicazione delle norme esistenti e il loro impatto, agevolando un’implementazione ordinata e riducendo possibili criticità sia per i gestori che per gli utenti.

Infine, ANFIDA ritiene **prioritario rafforzare le iniziative di informazione e sensibilizzazione**, con l’obiettivo di rendere gli utenti più consapevoli delle opportunità offerte dagli strumenti di tutela. Questo potrebbe essere realizzato attraverso campagne informative e attività di formazione, coinvolgendo in modo attivo associazioni di categoria e consumatori.

In conclusione, ANFIDA si rende disponibile a collaborare con ARERA per meglio articolare gli strumenti di tutela tenendo anche conto delle peculiarità di utenze industriali quali quelle dalla scrivente rappresentate.