

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE ARERA 420/2024/E/RIF riguardante  
“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 Assambiente**

\*\*\*

Preliminarmente si evidenzia la giusta opportunità di valorizzare in modo significativo:

- la gradualità applicativa degli strumenti, sia in relazione ai tempi di operatività, sia in relazione alla tipologia degli strumenti post-reclamo al gestore utilizzabili dagli utenti;
- Un approccio adattativo rispetto alle peculiarità del settore e della connessa regolazione dell’Autorità; come rilevato nel DCO in tale settore, infatti, non è possibile rintracciare una somministrazione che invece è rinvenibile negli altri settori regolati dall’Autorità e questo impone una riflessione aggiuntiva circa le possibili problematiche degli utenti e, di conseguenza, sull’eventuale atipicità degli strumenti di tutela individuale oggetto della presente consultazione;
- Una 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.

*Q1. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in merito all’estensione della prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti?*

Si condividono. Nel campo della gestione dei servizi pubblici - e per quanto di interesse si fa riferimento alla gestione di rifiuti urbani - la normativa e la regolazione si sta sempre più orientando verso una crescente formalizzazione delle prestazioni richieste ai gestori divenendo sempre più rilevante il tema degli standard (o livelli di servizio) richiesti. Anche le aziende che erogano servizi pubblici quindi si trovano ad affrontare i cambiamenti che hanno influenzato l’economia e la società volti ad aumentare il benessere e la consapevolezza del consumatore/utente.

*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? Q3. Si condivide l’orientamento dell’Autorità riguardo all’ambito soggettivo degli strumenti post reclamo?*

Si condivide la possibile scelta alternativa per l'utenza. Come espresso dall'Autorità non appare ad oggi possibile individuare procedure speciali risolutive per la definizione di specifiche controversie. Si condivide altresì l'ambito soggettivo, ossia coincidente con le previsioni del TQRIF.

*Q4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello?*

In linea generale si condividono, soprattutto il fatto che lo sportello non può gestire reclami aventi a oggetto materie non sottoposte a regolazione. Non si condivide il tempo di 20 giorni lavorativi quale tempo massimo per il riscontro alle richieste di informazioni, tempo che sarebbe opportuno estendere a non meno di 30 giorni lavorativi.

*Q5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del Servizio Conciliazione?*

Si condivide il fatto che l'adesione da parte del gestore, nel periodo transitorio delineato e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità stessa, resterebbe facoltativa. Sull'esito della procedura conciliativa, si condivide che in ragione della non obbligatorietà del tentativo quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria, l'eventuale accordo raggiunto dalle parti (valore transattivo) non costituisce titolo esecutivo.

*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?*

Al momento non si ravvisano criteri specifici. Si condivide l'approccio generale dell'Autorità nel declinare la gradualità sulla base, per esempio, di criteri dimensionali (quali, il numero di utenti serviti o la struttura di multiutility) o della capacità gestionale e organizzativa dei gestori per la partecipazione alle procedure (per esempio, il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori della qualità).

*Q7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche per l'estensione dei servizi Sportello al settore dei rifiuti?*

Per garantire una più agevole strutturazione dei gestori e rendere operativi gli strumenti descritti, l'avvio dell'operatività del *contact center* potrebbe coincidere con il 1° luglio 2025, mentre l'avvio degli strumenti di secondo livello a partire dall'autunno 2025 (con eventuale ulteriore slittamento dell'obbligo partecipativo per i gestori).