

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

PREMESSA

Il Gruppo A2A – con le sue società direttamente controllate (AMSA, APRICA e A2A Ambiente), e quelle appartenenti al Gruppo AEB (Gelsia Ambiente) e al Gruppo Acinque (Acinque Ambiente), partecipata soggetta a consolidamento – è uno dei principali operatori industriali nel settore dei rifiuti urbani in Italia, presente in tutti i settori della filiera: dal servizio dell'igiene urbana con quasi 1,8 milioni di tonnellate di rifiuti urbani raccolti nel 2023 – di cui circa il 70% in maniera differenziata – al trattamento degli indifferenziati urbani fino alla selezione e al recupero di materia, non solo degli urbani ma anche di quelli speciali e pericolosi, per un totale di rifiuti trattati pari a poco meno di 4,3 milioni di tonnellate nel 2023.

Il Gruppo A2A esprime una generale condivisione verso gli orientamenti espressi dall'Autorità nella presente consultazione, riconoscendo l'importanza dell'estensione – anche al settore dei rifiuti urbani – del sistema di tutele per l'empowerment degli utenti e dei sistemi di risoluzione delle controversie già adottati negli altri settori regolati.

Il settore dei rifiuti urbani presenta delle peculiarità rispetto agli altri settori regolati, soprattutto in tema di governance e di assetti della gestione. Come correttamente riconosciuto dalla stessa Autorità nella ricostruzione del contesto di intervento, il settore è caratterizzato da una profonda frammentazione degli affidamenti, con un'elevata presenza di soggetti che gestiscono le varie fasi del servizio. In particolare, la fattispecie più frequente è quella in cui i soggetti che gestiscono le fasi operative del servizio (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, trattamento e smaltimento) sono differenti dal soggetto che gestisce la tariffa e il rapporto con l'utenza, attività che generalmente è svolta direttamente dai Comuni.

Proprio in considerazione di ciò, la scrivente concorda con l'approccio graduale proposto dall'Autorità, tenendo conto che i soggetti maggiormente impattati sono proprio i Comuni che gestiscono in maniera diretta il rapporto con l'utenza.

Per quanto riguarda la prima macroarea individuata dall'Autorità si condivide l'orientamento volto a consolidare ed eventualmente ampliare le attività dello Sportello nella gestione delle richieste scritte e telefoniche degli utenti. Il Gruppo A2A, inoltre, valuta positivamente l'estensione al settore dei rifiuti dell'Help desk per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria.

Relativamente alla seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo), la scrivente concorda con l'orientamento espresso da ARERA circa la previsione di un periodo transitorio in cui l'utente possa scegliere se rivolgere un reclamo di seconda istanza allo Sportello o attivare il Servizio Conciliazione. Per quanto attiene all'ambito soggettivo degli strumenti si ritiene corretta la ricostruzione dell'Autorità che individua come interlocutori degli utenti i gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, vale a dire i gestori ad oggi obbligati al rispetto dello standard minimo per la risposta ai reclami scritti, nonché alle rettifiche degli importi addebitati, oppure il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'articolo 2.4 del TQRIF.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

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.

Si condividono gli orientamenti illustrati dall'Autorità.

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.

Nell'ottica di gradualità dell'estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele dei consumatori si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere un primo periodo transitorio in cui l'utente possa scegliere se rivolgere un reclamo di seconda istanza allo Sportello o attivare il Servizio Conciliazione.

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

Si condivide la ricostruzione operata dall'Autorità circa l'ambito soggettivo degli strumenti post reclamo, ritenendo corretta l'individuazione del gestore della tariffa e del rapporto con l'utenza come soggetto destinatario del provvedimento.

Si segnala solamente che per le gestioni in Schema I il TQRIF non prevede il rispetto di standard generali per la risposta ai reclami scritti o per la rettifica degli importi. Sarebbe pertanto opportuno che l'Autorità delineasse in maniera più specifica gli obblighi di regolazione connessi ai servizi erogati dallo Sportello per le tutele di secondo livello per le gestioni attestata in Schema I.

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

Si condividono gli orientamenti sulla disciplina del reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello.

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

Sul Servizio Conciliazione si condivide l'approccio adottato dall'Autorità, in analogia a quello adottato per il servizio idrico integrato.

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.

Con riferimento al possibile criterio sulla base del quale graduare l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione si ritiene che tale l'obbligo andrebbe esteso prioritariamente a quelle gestioni posizionate negli Schemi di qualità previsti dal TQRIF che prevedono livelli intermedi o avanzati (Schemi II, III e IV). Tali gestioni, in virtù dei livelli di qualità più elevati a cui sono sottoposte, dovrebbero già disporre di strutture più adeguate a garantire la partecipazione alle procedure, rispetto alle gestioni in Schema I.

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 la gradualità con cui l'Autorità ha previsto l'estensione dei servizi di Sportello al settore dei rifiuti.