

DCO 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"*

Osservazioni IREN

Il Gruppo IREN esprime il proprio apprezzamento rispetto alla proposta avanzata dall'Autorità nel documento di consultazione in oggetto, con particolare riferimento all'approccio **graduale** adottato - come quello ormai consolidato dal Regolatore in questo settore - che consentirà un'implementazione delle nuove misure di tutela ordinata e trasparente da parte di tutti i soggetti coinvolti. Come noto, infatti, il settore dei rifiuti è caratterizzata da una forte asimmetria e frammentazione organizzativa e gestionale nonché da una regolazione sulla Qualità contrattuale e tecnica ancora da consolidare e completare.

Si ritiene fondamentale il riferimento alla regolazione della Qualità contrattuale (TQRIF) in merito all'**individuazione del corretto interlocutore** per attivare il procedimento conciliativo da parte dell'utente, alla luce della vastità di soggetti che intervengono nel ciclo dei rifiuti; ciò per evitare il rischio di generare cortocircuiti, sia tra utente e gestori, sia tra gestori che svolgono singolarmente una parte del servizio complessivo.

Parallelamente si suggerisce di chiarire ulteriormente i seguenti aspetti:

- La definizione di reclamo e la tipologia di problematiche potenzialmente oggetto degli strumenti di seconda istanza; specificare che lo Sportello può gestire solo

reclami aventi per oggetto materie sottoposte a regolazione dettagliando le casistiche gestibili e quelle escluse (quali ad esempio i reclami circa i costi/tariffe del servizio) al fine di facilitare la comprensione dell'utente;

- il ruolo dello **"Sportello del Consumatore"** alla luce della presenza di altri canali già attivi a livello di gestore locale e di Agenzia regionale (se presente) al fine di non generare confusione nell'utente.

Infine, per quanto concerne l'**avvio** degli strumenti previsti dalle due macroaree, si suggerisce di posticipare le tempistiche di avvio successivamente al completamento della regolazione della Qualità prevedendo parallelamente l'avvio di un periodo di monitoraggio sulla effettiva applicazione della disciplina della qualità (TITR e TQRIF) e delle sue performances. Si ritiene infatti di fondamentale importanza rafforzare le iniziative di informazione e formazione coinvolgendo attivamente utenti e associazioni consumatori, attraverso campagne informative e sessioni di formazione dedicate alla conoscenza degli strumenti regolatori recentemente introdotti dall'Autorità.

In merito al documento in oggetto, si riportano di seguito le osservazioni puntuali in risposta ai vari quesiti posti in consultazione.

- Prima macroarea (informazioni e segnalazioni) – disciplina a regime

*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; tuttavia, potrebbero emergere criticità da parte dell'utente nel circoscrivere le tematiche/casistiche gestibili tramite gli strumenti della prima macroarea anche alla luce della possibilità di utilizzo di altri canali già esistenti sia a livello di gestore locale (con servizio telefonico, sportello fisico e sportello *online*), e a livello di Agenzia regionale (se presente) per la segnalazione di disservizi, inoltre reclami e richieste di informazione, con il rischio di rendere inefficace l'azione del regolatore nazionale, generare confusione nell'utente circa il ruolo dello Sportello del Consumatore e nelle risposte fornite nei vari livelli a causa della sovrapposizione di strumenti.

Come anticipato nelle osservazioni generati, si ritiene utile specificare che lo Sportello può gestire solo reclami aventi per oggetto materie sottoposte a regolazione, anche elencando le casistiche possibili nonché dettagliare quelle soggette ad esclusione (ad esempio reclami circa i costi/tariffe del servizio) per facilitare la comprensione dell'utente.

- Seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo) – disciplina transitoria

*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; si sottolinea inoltre che il Servizio Conciliazione pare al momento non attivabile laddove la regolazione della Qualità ha introdotto *standard* generali nelle gestioni e l'eventuale violazione di uno standard generale non comporta l'obbligo per il gestore di corrispondere un indennizzo in bolletta all'utente.

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

Si condividono, in particolare la previsione di costituire il reclamo verso il gestore come "condizione propedeutica" all'accesso agli strumenti di seconda istanza.

Inoltre, si suggerisce di elaborare un manuale/vademecum per agevolare l'utente nell'individuazione delle tematiche/casistiche ammissibili ai fini del reclamo, chiarire la definizione stessa di reclamo nonché orientare le possibili azioni informative dell'utente, rendendo di conseguenza il servizio più efficace ed efficiente.

- Reclami di seconda istanza

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

Si condividono; tuttavia, come già suggerito nella risposta precedente, per facilitare l'utente nell'individuazione delle tematiche/casistiche ammissibili ai fini del reclamo, sarebbe utile l'elaborazione di un manuale/vademecum che possa orientare l'utente nella ricerca della soluzione/interlocuzione più efficace ed efficiente a livello di gestore, ETC e/o Autorità nazionale .

Si condivide inoltre la previsione che il reclamo alla Sportello non sia ammissibile nel caso in cui per la stessa problematica/controversia sia pendente una procedura conciliativa o sia stato già definito un verbale di accordo/mancato accordo. Si suggerisce di prevedere l'inammissibilità del reclamo anche nei casi in cui sia in corso oppure già concluso un procedimento di controllo/verifica effettuato dall'ETC competente ai sensi del Contratto del Servizio vigente.

- **Conciliazioni**

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

In linea di massima si condividono gli orientamenti espressi circa la disciplina del servizio di Conciliazione pur rilevando che il Servizio pare al momento non attivabile laddove la regolazione della Qualità ha introdotto *standard* generali nelle gestioni e l'eventuale violazione di uno standard generale non comporta l'obbligo per il gestore di corrispondere un indennizzo in bolletta all'utente.

Inoltre si suggerisce di valutare casistiche di inammissibilità del Servizio Conciliazione, come ad esempio nei casi in cui sia in corso oppure già concluso un procedimento di controllo/verifica effettuato dall'ETC competente ai sensi del Contratto del Servizio vigente (e in prospettiva a seguito dell'introduzione di un meccanismo incentivante basato su premi e penalità) in quanto non si ritiene di dover corrispondere un indennizzo all'utenza nei casi in cui sia già stata applicata una penale al gestore attraverso una riduzione di pari importo nel PEF.

In ogni caso si ritiene fondamentale prevedere un approccio graduale del Servizio Conciliazione successivamente al completamento e consolidamento della regolazione della Qualità.

*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.*

In linea di massima si condividono gli orientamenti espressi circa la partecipazione dei gestori del settore rifiuti al Servizio di Conciliazione; tuttavia, relativamente alla partecipazione volontaria del gestore al Servizio nella fase di prima attuazione (p. 4.26), si suggerisce di ridurre il termine dei 5 gg solari rispetto alla data del primo incontro entro cui comunicare la presenza, al fine di consentire al gestore il maggior tempo utile per la valutazione.

Infine si ritiene utile circoscrivere le casistiche di coinvolgimento del gestore anche prevedendo un approccio graduale in funzione del posizionamento nella matrice degli schemi regolatori della qualità.

- **Tempistiche**

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

Come anticipato nelle osservazioni di carattere generale, si suggerisce di posticipare le tempistiche di avvio successivamente al completamento della regolazione della Qualità al fine di avere un quadro stabile e completo delle tematiche ammissibili ai meccanismi di secondo livello.

Come noto infatti la regolazione della Qualità al momento comprende i seguenti aspetti:

**1. Qualità contrattuale:**

- la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- la gestione dei punti di Contatto con l'utente;



**Iren S.p.A.**  
www.gruppoiren.it  
irensa@pec.gruppoiren.it  
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00  
Registro Imprese di Reggio Emilia,  
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren  
Partita IVA del Gruppo 02863660359

**Sede Legale**  
Via Nubi di Magellano, 30  
42123 Reggio Emilia  
Tel. +39 0522 2971  
Fax +39 0522 286246

- la riscossione del corrispettivo per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
  - la rateizzazione degli importi addebitati;
  - le prestazioni inerenti al servizio di ritiro rifiuti su chiamata;
  - la gestione dei disservizi;
  - la gestione delle richieste dell'utente di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
2. **Qualità tecnica :**
- continuità (interruzioni del servizio ecc.),
  - regolarità e sicurezza (servizio di pronto intervento) del servizio.

Mentre sono rinviati a successivi provvedimenti:

- la regolazione degli ulteriori profili di qualità tecnica inerenti agli aspetti di tutela igienico sanitaria, alcuni profili relativi alla Qualità ambientale e all'accessibilità del servizio;
- la valutazione in merito all'introduzione di un meccanismo incentivante basato su premi e penalità

necessari, ad avviso della scrivente, ad avere un quadro completo e consolidato del livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti del settore rifiuti e di conseguenza definito e stabile per l'utente ai fini delle tematiche ammissibili ai meccanismi di tutela.