



Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti

(Fondata nel 1987)

**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**

Documento per la consultazione 420/2024/E/RIF

PARERE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

29 ottobre 2024

Omissis

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

PARERE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Premessa

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è un'associazione nazionale di consumatori e utenti fondata nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa.

Siamo un'associazione rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti, iscritta nel Registro di cui all'art. 137 del D.lgs. 206/05 "Codice del Consumo" presso il MIMIT e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

In quanto Ente del Terzo Settore, siamo iscritti nel Registro Unico del Terzo Settore presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nonché al registro delle Associazioni che svolgono attività contro le discriminazioni (UNAR) e al Registro Trasparenza della UE al n. 557288123817-74

MDC da sempre partecipa della regolazione di questa Autorità sin dalla sua fondazione conferma con il presente parere il proprio interesse a partecipare attivamente alla presente consultazione pubblica indetta da ARERA.

Premessa

Il settore della gestione dei rifiuti urbani in Italia presenta criticità di rilievo, come la frammentazione del mercato e una carenza di uniformità nei servizi offerti ai cittadini. Secondo il Rapporto ISPRA 2023, la produzione di rifiuti urbani nel 2022 è stata pari a circa 29,1 milioni di tonnellate, in calo dell'1,8% rispetto al 2021, con un dato medio pro capite di produzione pari a 494 kg per abitante.

Questo dato varia significativamente nelle diverse aree geografiche, con il Centro che registra 532 kg per abitante, il Nord 506 kg, e il Sud 454 kg.

La raccolta differenziata si attesta a livello nazionale al 65,2%, con picchi al Nord (71,8%) e un livello inferiore al Sud (57,5%).

Lo smaltimento in discarica riguarda ancora il 18% dei rifiuti urbani, una percentuale che l'Unione Europea mira a ridurre al di sotto del 10% entro il 2035.

La situazione attuale evidenzia un mercato disomogeneo con importanti disparità regionali nella qualità e nei costi del servizio di raccolta e smaltimento. Le carenze infrastrutturali e operative, particolarmente evidenti nel Sud, rappresentano una criticità per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, come quelli imposti dalla normativa europea per l'economia circolare e la riduzione dello smaltimento in discarica.

Il costo medio nazionale annuo pro capite di gestione dei rifiuti urbani è pari a 192,3 euro/abitante (nel 2021 era 194,5) in diminuzione di 2,2 euro/abitante. Il costo è il risultato del contributo di diverse componenti, quali, in particolare: raccolta e trasporto delle frazioni differenziate (CRD), 51,3 euro/abitante, trattamento e smaltimento (CTS), 22,7 euro/abitante, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (CRT), 20,1 euro/abitante, trattamento e recupero (CTR), 23,4 euro/abitante, costi comuni (CC), 26,3 euro/abitante, costo di spazzamento e lavaggio (CSL), 24 euro/abitante, infine, costi d'uso del capitale (CK), 21,5 euro/abitante.

Nelle macroaree geografiche, nel 2022, il costo totale annuo pro capite del servizio risulta maggiore al Centro con 228,3 euro/abitante (-2,5 euro/abitante rispetto al 2021), seguito dal Sud con 202,3 euro/abitante (dato inalterato rispetto al 2021) e dal Nord con 170,3 euro/abitante (-4,3 euro/abitante rispetto al 2021).

La voce che maggiormente incide sul costo totale è quella relativa alla raccolta e trasporto delle frazioni differenziate (CRD) con 62,6 euro/abitante al Centro (+2,4 rispetto al 2021), con 55,4 euro/abitante al Sud (+1,8 rispetto al 2021) e con 43,7 euro/abitante al Nord (-1,3% rispetto al 2021).

Tra le città che presentano il maggior costo si segnalano Venezia con 404,4 euro/abitante, Cagliari con 296 euro/abitante e Perugia con 286 euro/abitante. I costi

minori si rilevano per Campobasso, 166,5 euro/abitante e Trento con 172,3 euro/abitante.

A Roma il costo del servizio risulta pari a 270,4 euro/abitante.

In questo contesto, l'estensione delle tutele regolamentari al settore dei rifiuti appare come una misura essenziale per garantire ai cittadini un sistema uniforme di garanzie e supporto, rendendo il settore più trasparente e accessibile.

Q1. Estensione della Prima Macroarea del Sistema di Tutele al Settore dei Rifiuti

Risposta: Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di estendere la prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti. La complessità del mercato della gestione dei rifiuti, evidenziata dal Rapporto ISPRA, mette in luce la necessità di strumenti di supporto che possano uniformare l'accesso alle informazioni per i cittadini, indipendentemente dalla localizzazione geografica. Lo Sportello Unico per i consumatori consentirebbe agli utenti di ottenere informazioni e supporto in modo centralizzato, riducendo le disparità di servizio tra le diverse regioni.

Tuttavia, per rendere davvero efficace questa misura, è fondamentale che lo Sportello Unico si allacci alle realtà territoriali delle associazioni dei consumatori presenti nelle province dei gestori dei rifiuti.

Questo raccordo permetterebbe di ampliare la capillarità dell'informazione e di rispondere in modo più adeguato alle specificità territoriali. Inoltre, si suggerisce di avviare campagne informative coordinate con le associazioni locali, in modo da sensibilizzare la popolazione sui diritti e sull'uso dei servizi di tutela disponibili.

Queste campagne, distribuite sia attraverso i media locali sia tramite canali digitali, sarebbero essenziali per coinvolgere anche le aree con minori infrastrutture e garantire un'effettiva partecipazione degli utenti.

Q2. Periodo Transitorio Biennale per Reclamo di Seconda Istanza o Servizio Conciliazione

Risposta: Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di prevedere un periodo transitorio di almeno due anni durante il quale l'utente possa scegliere tra il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello e l'attivazione del Servizio Conciliazione.

Il Rapporto ISPRA evidenzia una marcata eterogeneità nella gestione e nella qualità del servizio rifiuti, con regioni che presentano tassi di raccolta differenziata e impianti di smaltimento molto diversi tra loro. In questo contesto, un periodo di transizione offre ai cittadini la flessibilità necessaria per adattarsi alle nuove procedure conciliative, permettendo al contempo di testare e ottimizzare il sistema.

Questo approccio garantisce anche un monitoraggio graduale dell'efficacia dei nuovi strumenti di tutela e consente all'Autorità di raccogliere dati e informazioni sulle problematiche più comuni, per poi eventualmente intervenire con correttivi mirati. Il periodo transitorio sarebbe inoltre utile per i gestori, i quali avrebbero il tempo di conformarsi ai nuovi standard senza causare disservizi o sovraccaricare le procedure di gestione dei reclami.

Q3. Ambito Soggettivo degli Strumenti Post Reclamo

Risposta: Condividiamo l'approccio di limitare l'applicazione degli strumenti post reclamo ai gestori direttamente coinvolti nella gestione del rapporto con gli utenti e soggetti agli obblighi di risposta secondo quanto previsto dal TQRIF. Il Rapporto ISPRA mette in luce l'estrema variabilità nella qualità e nell'efficacia dei servizi di gestione rifiuti nelle diverse aree geografiche italiane, il che rende fondamentale garantire un interlocutore diretto e responsabile per i cittadini.

Tuttavia, suggeriamo che l'Autorità monitori anche l'effettiva collaborazione degli Enti territorialmente competenti, particolarmente nelle aree del Paese dove la gestione dei rifiuti è più complessa e le infrastrutture sono carenti. Questo permetterebbe di rispondere alle esigenze dei cittadini in modo più efficace, evitando che problematiche che coinvolgono

più gestori o enti rimangano irrisolte e assicurando un trattamento equo su tutto il territorio nazionale.

Q6. Partecipazione dei Gestori al Servizio Conciliazione e Criteri di Obbligo Partecipativo

Risposta: Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di graduare l'obbligo di partecipazione dei gestori al Servizio Conciliazione, poiché la conciliazione rappresenta un'importante risorsa per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Dati del Rapporto ISPRA rivelano che le regioni con una più elevata dotazione impiantistica per il trattamento e il recupero dei rifiuti, come quelle del Nord Italia, presentano tassi di raccolta differenziata e di recupero di materia sensibilmente più alti rispetto ad altre aree. Un criterio appropriato per graduare l'obbligo partecipativo potrebbe quindi basarsi sul livello di efficienza del servizio e sulla trasparenza dei gestori, con particolare attenzione alla quota di rifiuti smaltiti in discarica rispetto alla produzione totale.

Questo criterio consentirebbe di dare priorità ai gestori che servono aree con performance di gestione particolarmente basse, incentivandoli a migliorare i propri tassi di recupero e riciclo. Inoltre, sarebbe opportuno considerare anche il numero di reclami registrati come indicatore della necessità di un coinvolgimento più strutturato nel Servizio Conciliazione, offrendo così maggiori garanzie agli utenti che risiedono nelle aree meno performanti.

Q7. Tempistiche per l'Estensione dei Servizi Sportello al Settore dei Rifiuti

Risposta: Le tempistiche proposte per l'estensione dello Sportello al settore dei rifiuti appaiono appropriate, purché si prevedano scadenze monitorate e differenziate per le diverse macroaree del Paese. Secondo il Rapporto ISPRA, le aree del Sud Italia continuano a presentare un ricorso alla discarica molto più frequente rispetto al Nord, con un sistema di raccolta differenziata meno sviluppato. Pertanto, riteniamo fondamentale che le

tempistiche siano definite in modo prioritario per le aree con maggiori carenze infrastrutturali e dove l'utenza soffre di disservizi più frequenti.

Proponiamo quindi che l'Autorità preveda controlli periodici e monitoraggi puntuali per assicurare l'effettiva implementazione dello Sportello in linea con le tempistiche stabilite, garantendo la qualità del servizio su scala nazionale. La definizione di un piano di estensione progressivo e monitorato per il settore rifiuti contribuirà a ridurre le disparità territoriali e a favorire una maggiore trasparenza e accessibilità per tutti i cittadini italiani.

Si spera con il presente documento di aver fornito all' Autorità un utile contributo al rafforzamento delle tutele dei consumatori e alla migliore regolazione del mercato energetico nazionale

Omissis

Omissis