

SEMINARIO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**DCO 422/2021/R/RIF DELL'ARERA
PER LA REGOLAZIONE DEL SETTORE DEI RIFIUTI.
ORIENTAMENTI FINALI PER LA REGOLAZIONE
DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

GIOVEDÌ 4 NOVEMBRE 2021

Orario: 10.00 - 13.00 / 14.00 - 16.00

RELATORI

Dr. Giovanni Caucci,

*Esperto di regolazione industriale e tariffaria del settore Rifiuti
e dei settori regolati dell'ARERA - Partner AGENIA*

Ing. Giulia Gambino e Ing. Giacomo Cenni,

Esperti di regolazione industriale e tariffaria del settore Rifiuti - Senior Advisor AGENIA



Presentazione

Gli orientamenti dell'ARERA sono stati sviluppati tenendo conto delle specificità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con l'esperienza di regolazione della qualità maturata negli altri settori regolati, al fine di garantire agli utenti livelli di tutela omogenei in presenza di prestazioni analoghe. In allegato al documento è sottoposto a consultazione anche il relativo Schema di provvedimento finale (Allegato A) che costituirà il **Testo integrato per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (RQRIF)**.

Il DCO 422/2021/R/rif, partendo dagli esiti della precedente consultazione (DCO 72/2021/R/rif), conferma l'adozione di un **approccio graduale e asimmetrico** che tiene conto dei diversi livelli di sviluppo delle gestioni declinando le regole applicabili nell'ambito della **Matrice di Schemi regolatori**. E' prevista l'**introduzione di un set di obblighi di servizio omogenei per tutte le gestioni** riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati da **indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori**, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni sulla base delle previsioni in materia di qualità contrattuale e/o tecnica contenute nelle diverse Carte della qualità del servizio e Contratti di servizio vigenti che deve essere in ogni caso garantito. E' inoltre prevista la possibilità per gli Enti territorialmente competenti (ETC), anche su proposta motivata dei gestori, di **definire standard qualitativi migliorativi o ulteriori rispetto a quanto previsto per lo Schema regolatorio di riferimento**, laddove gli stessi siano al contempo anche incrementali rispetto a quelli già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità già adottati.

Nel DCO è confermata l'**adozione per ogni singola gestione di un'unica Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani conforme alle disposizioni del RQRIF e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC.

Rispetto alle misure illustrate nel primo documento di consultazione, sono poste a consultazione alcuni ulteriori aspetti attinenti i profili di qualità contrattuale (attivazione, variazione e cessazione del servizio e differenziazione delle misure di riscossione nei casi di tariffazione puntuale) ed i profili di qualità tecnica (classificazione delle interruzioni di servizio).

La disciplina entrerà in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2023, per una durata del primo periodo regolatorio pari a tre anni (fino al 31 dicembre 2025).

Pertanto, entro il 31 marzo 2022, l'ETC dovrà determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica e il posizionamento della gestione nella Matrice di Schemi regolatori, al fine di consentire al gestore di quantificare e rappresentare nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025 gli eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità, ove non ricompresi nel previgente Contratto di servizio.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie **osservazioni entro il 10 novembre 2021**.

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a Direttori, Responsabili Amministrativi, Tecnici e Commerciali dei Gestori del Ciclo dei Rifiuti Urbani.



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**. Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti martedì 2 novembre.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli - ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it





Obiettivi

In ragione di tale contesto il seminario si prefigge i seguenti obiettivi:

- **inquadrare l'approccio regolatorio dell'ARERA** e le principali implicazioni per le gestioni;
- **analizzare i contenuti del DCO 442/2021/R/rif** focalizzando i nuovi obblighi di qualità contrattuale e qualità tecnica, anche in termini di **possibili impatti gestionali, economici e tariffari** per le gestioni;
- fornire un utile **training formativo** per consentire ai referenti aziendali di formulare osservazioni e proposte rispetto ai contenuti dei DCO in ragione di aspetti generali ma anche delle specificità del proprio contesto gestionale.

Programma

**Ore 9.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

Premesse e Inquadramento del Documento di Consultazione

- Il contesto regolatorio
- Definizioni e Ambito di Applicazione
- Entrata in vigore e durata del periodo regolatorio
- Soggetti Obbligati
- Le modalità di regolazione della qualità tecnica e contrattuale
- Gli schemi regolatori
- Spunti di consultazione

I profili di regolazione della Qualità Contrattuale: misure prospettate e spunti di consultazione

- Carta della Qualità del Servizio
- Attivazione, Variazione e Cessazione del Servizio
- Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi
- Punti di contatto con l'utente
- Modalità e periodicità dei pagamenti e rateizzazione e rettifica degli importi
- Periodicità di riscossione in regime di tariffazione puntuale
- Servizi di ritiro su chiamata
- Interventi per disservizi
- Spunti di consultazione

I profili di regolazione della Qualità Tecnica: misure prospettate e spunti di consultazione

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Sicurezza del Servizio di gestione dei rifiuti urbani
- Spunti di consultazione

Domande e risposte

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a Direttori, Responsabili Amministrativi, Tecnici e Commerciali dei Gestori del Ciclo dei Rifiuti Urbani.



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**.

Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti martedì 2 novembre.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli - ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	TI FORMA S.R.L.	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?		
I dati personali saranno trattati:	il trattamento avviene in base a:	Dati trattati:
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
Quali dati personali verranno trattati?		
<ul style="list-style-type: none"> o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale 		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it