

La nuova regolazione ARERA per la Qualità della gestione dei Rifiuti Urbani: attività di supporto ai Gestori

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'ARERA adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione **dal 1° gennaio 2023** di un **set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica**, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da **indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori**, individuati dall'ETC in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di **gradualità, asimmetria e sostenibilità economica** nei confronti degli utenti (rinviando ad una fase successiva l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati).

Il **set di obblighi di qualità** introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato:

- per la **qualità contrattuale**, con riferimento a:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - c) Punti di contatto con l'utente;
 - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la **qualità tecnica**, con riferimento a:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

Gli ETC hanno individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025.

In tale contesto, per i Gestori risulta fondamentale:

- mappare la documentazione di riferimento (es. contratti di servizio, carta della qualità ...)

- **mappare e organizzare i processi aziendali** per gestire attivamente la Qualità Tecnica e la Qualità Contrattuale;
- **quantificare gli impatti tecnici ed economici anche al fine di adeguare i costi inseriti nel PEF** in ragione delle nuove necessità organizzative e gestionali, mediate specifiche istanze.

Per **gestire attivamente tale fase della regolazione**, e quindi **minimizzare i rischi** derivanti da possibili inadempienze verso gli obblighi stabiliti dall'ARERA e **massimizzare le opportunità**, può risultare fondamentale non trovarsi impreparati in termini di organizzazione e formazione delle figure professionali coinvolte ed organizzazione e razionalizzazione delle informazioni da gestire.

Dal punto di vista aziendale risulta particolarmente importante implementare un programma di *compliance risk assessment*, che possa fornire al *management* ed alle varie funzioni aziendali coinvolte, una **mappatura dei processi, un quadro di valutazione delle criticità, una gap analysis** con le **possibili azioni di implementazione** ed una **valutazione puntuale e quantitativa dei potenziali rischi e delle opportunità**.

Ti Forma e AGENIA si candidano come potenziale *partner* per **definire ed implementare un programma compliance e risk assessment a 360° gradi** focalizzato sui vari profili di **Qualità Tecnica, Qualità Contrattuale**, ecc.

Qualora foste interessati, non esitate a contattarci per maggiori informazioni scrivendo a consulenza@tiforma.it oppure telefonando al numero 055.210755 – Interno 3 “Consulenza”.

I referenti sono la Dr.ssa Francesca Righi e la Dr.ssa Silvia Montescagli.