

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

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**

Documento per la consultazione

22 ottobre 2024

Premessa

La presente consultazione fa seguito al procedimento, avviato con la deliberazione 28 dicembre 2023, 621/2023/E/rif, per l'adozione di provvedimenti funzionali alla 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, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. La stessa si inquadra, altresì, nell'ambito dell'Obiettivo Strategico OSI "Promuovere l'empowerment del consumatore" del vigente Quadro Strategico dell'Autorità, con particolare riferimento alla Linea d'intervento 1a), afferente al rafforzamento degli strumenti di ADR per i clienti e utenti e, segnatamente, del Servizio Conciliazione dell'Autorità.

Nello specifico, gli orientamenti formulati in questo documento sono volti a definire un percorso per l'estensione al settore dei rifiuti urbani, secondo gradualità e nel rispetto delle specificità del medesimo settore, del suddetto sistema di tutele - oggi operativo a regime per i clienti finali di energia elettrica e gas e per gli utenti finali del servizio idrico integrato e del telecalore - con particolare riferimento agli strumenti di informazione e risoluzione delle controversie, gestiti in avvalimento per conto dell'Autorità da Acquirente Unico S.p.A., mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il **25 novembre 2024**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel presente documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Consumatori e Utenti

Piazza Cavour 5 – 20122 Milano

tel. 02.655.65.553

e-mail: consumatori@arera.it

PEC: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo e-mail rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo e-mail professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1. Premesse e finalità.....	3
2. Contesto dell'intervento	4
<i>Il sistema di tutele per l'empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali</i>	4
<i>Il settore dei rifiuti urbani – regolazione di riferimento</i>	6
<i>Il settore dei rifiuti urbani – struttura</i>	9
3. Tavolo tecnico del 14 giugno 2024.....	10
4. Orientamenti dell'Autorità	11
<u>Prima macroarea (informazioni e segnalazioni) – disciplina a regime</u>	12
<u>Seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo) – disciplina transitoria</u> ..	13
<i>Ambito soggettivo degli strumenti</i>	13
<i>Reclami di seconda istanza</i>	14
<i>Conciliazioni</i>	15
<u>Tempistiche</u>	21

1. Premesse e finalità

- 1.1. La presente consultazione fa seguito al procedimento, avviato dall’Autorità con la deliberazione 28 dicembre 2023, 621/2023/E/rif (di seguito: deliberazione 621/2023/E/rif), “[...] 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 finali dei settori regolati” e si inquadra, altresì, nell’Obiettivo Strategico OS1 “Promuovere l’empowerment del consumatore” del vigente Quadro Strategico dell’Autorità¹ e, in particolare, nella prima linea di intervento “Rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) per le controversie dei clienti/utenti finali”.
- 1.2. Con il presente documento sono formulati orientamenti volti a estendere gradualmente al settore dei rifiuti urbani (di seguito, anche: rifiuti) i servizi di *contact center* (risposte a chiamate degli utenti, richieste di informazioni e segnalazioni scritte) e risoluzione delle problematiche e controversie (a valle del reclamo effettuato dall’utente nei confronti del gestore), gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A., attraverso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) e il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio). Si precisa che i suddetti servizi potranno essere utilizzati dagli utenti del settore rifiuti, ad esclusione degli aspetti meramente tributari, per tutti i temi oggetto di regolazione dell’Autorità, fatte salve eventuali richieste risarcitorie azionabili in conciliazione.
- 1.3. La deliberazione 621/2023/E/rif ha definito alcuni criteri da porre alla base del percorso di graduale estensione sopra menzionato, dando particolare rilievo a:
- quanto disposto dall’articolo 1, comma 72, della legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge Concorrenza), dall’articolo 1, comma 527, lettera d), della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17) e dall’articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09), con riguardo alla gestione efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione, da svolgersi anche con l’avvalimento di Acquirente Unico S.p.A., in un’ottica di trasversalità e armonizzazione fra settori, nel rispetto delle specificità di ciascuno di essi;
 - l’evoluzione regolatoria del settore dei rifiuti in materia tariffaria, nonché di qualità contrattuale e tecnica e di trasparenza del servizio, che richiede, in analogia con quanto già previsto per gli altri settori, lo sviluppo degli strumenti informativi mediante la previsione di un punto unico di contatto, a livello nazionale, per tutte le informazioni necessarie all’utenza, al fine di accrescerne la consapevolezza riguardo alla gestione del servizio e la conoscenza circa l’utilizzo degli strumenti di tutela post reclamo;
 - l’obbligo, a carico dei gestori, di adottare e pubblicare una Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti (di seguito: Carta dei servizi) aggiornata, redatta in conformità alla regolazione, a tutela degli utenti, al fine di garantire i livelli qualitativi minimi;
 - le istanze di tutela, finora pervenute in Autorità, che non hanno trovato soluzione con il reclamo trasmesso al gestore, che potrebbero richiedere l’attivazione di ulteriori strumenti, anche di tipo conciliativo, fermi restando i seguiti di competenza dell’Autorità sul piano dell’*enforcement* della regolazione;

¹ Allegato A alla deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A.

- la natura del settore, fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti e caratteristiche delle gestioni, contraddistinto da una notevole frammentazione gestionale e istituzionale, anche al fine di definire la gradualità applicativa, declinabile, altresì, sotto il profilo di un avvio operativo temporalmente differenziato per tipologia di strumento (informativo o di risoluzione delle problematiche/controversie fra gestori e utenti).
- 1.4. La consultazione è coerente con gli interventi regolatori che hanno comportato l'operatività, a regime, del vigente Testo Integrato Conciliazione² (di seguito: TICO) e del tentativo obbligatorio di conciliazione, in ultimo, per i settori idrico e del telecalore, così concludendo, per tali settori, il percorso di graduale estensione dei servizi dello Sportello afferenti al *sistema di tutele per l'empowerment* e per la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali, nonché con la deliberazione 24 settembre 2024, 371/2024/R/com (di seguito: deliberazione 371/2024/R/com), con cui sono stati effettuati interventi per l'allineamento dei predetti servizi, incluso il Servizio Conciliazione, alle nuove dinamiche dei mercati energetici e per l'ulteriore affinamento ed efficientamento delle relative discipline procedurali (Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com³ - di seguito: deliberazione 383/2016/E/com - e TICO).

2. Contesto dell'intervento

Il sistema di tutele per l'empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali

- 2.1 Il sistema di tutele per *l'empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macroaree; in particolare:
- appartiene alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, rappresentato dal *contact center* dello Sportello, che risponde alle richieste di informazioni scritte e telefoniche (numero verde) sui diritti e sulla regolazione e fornisce assistenza per reclami, istanze e segnalazioni dei medesimi clienti e utenti. Fra gli strumenti di tipo informativo, per i soli settori energetici, vi sono anche le *procedure speciali informative*, che consentono ai clienti finali di ottenere informazioni specifiche (es. il nominativo dell'attuale fornitore e la data di *switching*) codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello, tenuto conto della regolazione applicabile alle specifiche fattispecie;
 - appartiene alla seconda macroarea l'attivazione di una *procedura conciliativa* in caso di mancata soluzione del reclamo all'operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni: queste ultime sono rappresentate, per i settori energetici, dalle *procedure speciali risolutive*, ossia da peculiari *procedure semplificate*, gestite dallo Sportello, attivabili con riguardo a specifiche fattispecie oggetto di regolazione, per le quali, analogamente alle succitate procedure speciali informative, sono disponibili informazioni codificate in banche dati centralizzate accessibili dallo Sportello medesimo (in particolare, mediante tali procedure, sono gestite le istanze dei consumatori in tema di *bonus* sociale e di corrispettivo relativo a morosità pregresse nei settori dell'energia

² Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

³ Recante la disciplina operativa per i servizi, diversi dalla conciliazione, erogati da Acquirente Unico S.p.A., in avvalimento per conto dell'Autorità, mediante lo Sportello.

elettrica e del gas naturale - C^{MOR}. Sulla base di tali informazioni e di quanto stabilito dalla regolazione, anche a seguito di interlocuzioni con gli operatori interessati, lo Sportello indica ai clienti finali la soluzione della controversia). Per il settore idrico, l'eccezione alla conciliazione è rappresentata dal reclamo di seconda istanza, gestito dallo Sportello, per le problematiche degli utenti finali in tema di *bonus* sociale idrico (lo Sportello, ricevuto il reclamo dell'utente finale, anche a seguito di specifiche richieste di informazioni ai gestori interessati, indica alle parti le modalità per risolvere la problematica occorsa sulla base della regolazione applicabile). Gli operatori e i gestori sono obbligati a riscontrare le richieste di informazioni inviate dallo Sportello nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive e dei reclami di seconda istanza; la violazione di tale obbligo costituisce inadempimento della regolazione ed è dunque sanzionabile dall'Autorità.

- 2.2 Con particolare riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, l'Autorità, sulla base di quanto previsto dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha introdotto, con il già menzionato TICO, per le controversie non risolte con il reclamo all'esercente, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo, altresì, un obbligo partecipativo per gli esercenti convocati alle procedure, il cui inadempimento è sanzionabile dall'Autorità ai sensi della normativa vigente.
- 2.3 Nel TICO, oltre alla suddetta disciplina, è presente il regolamento procedurale del Servizio Conciliazione. Nel medesimo provvedimento, inoltre, sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i clienti finali domestici, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, ivi inclusi gli Organismi di conciliazione paritetica (con riferimento ai settori regolati, ARERA è autorità competente per l'ADR ai sensi del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo). Sono fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale – di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/2010, come modificato dal d.lgs. 149/2022 – offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia, a seguito dell'inclusione, fra le materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, della *somministrazione* (che ricorre, nei settori regolati, per i settori energetici, idrico e del telecalore)⁴.
- 2.4 Come sopra accennato, gli strumenti relativi alle due macroaree del sistema (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, nonché, per i reclami in tema di *bonus* sociale idrico, all'Allegato B alla deliberazione 1° febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr). Operatori e gestori interagiscono con lo Sportello tramite il Portale telematico (Portale operatori/gestori e Piattaforma del Servizio Conciliazione).

⁴ L'articolo 5, del d.lgs. 28/10, al comma 3, prevede che, per “*assolvere alla condizione di procedibilità, le parti possono anche esperire, per le materie e nei limiti ivi regolamentati, le procedure previste: [...] dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”.

2.5 Il *sistema di tutele*, operativo per i settori energetici dal 1° gennaio 2017, è efficace, a regime, anche per i settori idrico e del telecalore dal 30 giugno 2023, a seguito di un percorso graduale pluriennale⁵, culminato con la deliberazione 30 maggio 2023, 233/2023/E/com che ha interessato la seconda macroarea del *sistema*. Con particolare riferimento al settore idrico, l’Autorità aveva definito una disciplina transitoria volta ad assicurare, a partire dal 2019, la possibilità per gli utenti finali, per le problematiche non risolte con il reclamo scritto rivolto al gestore (prima istanza), di attivare lo Sportello attraverso un reclamo scritto (seconda istanza), in alternativa al ricorso volontario al Servizio Conciliazione, al quale il gestore poteva scegliere di aderire. Al termine del predetto percorso graduale – caratterizzato, in particolare, dalla progressiva introduzione dell’obbligo partecipativo per i gestori al Servizio Conciliazione sulla base del numero di abitanti residenti serviti (criterio dimensionale) - è stato possibile prevedere, in coerenza con il dettato normativo e in analogia con i settori energetici, la piena operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale, per gli utenti finali del settore idrico, nonché l’obbligo partecipativo per tutti i gestori alle procedure attivate dinanzi al Servizio da parte degli utenti finali.

2.6 L’Autorità, tenuto conto dell’esperienza maturata e dell’attività regolatoria sopra descritta, con la deliberazione 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif, ha previsto, per il settore dei rifiuti, la gestione temporanea e un primo monitoraggio da parte dello Sportello di tutte le comunicazioni trasmesse dagli utenti, utilizzando le risorse già impegnate da quest’ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per gli altri settori regolati e con le medesime modalità operative. Con la deliberazione 621/2023/E/rif, l’Autorità ha, infine, avviato il procedimento per la graduale estensione a tale settore del *sistema di tutele* di cui sopra.

Il settore dei rifiuti urbani – regolazione di riferimento

2.7 Sulla base della normativa vigente e, in particolare, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152⁶ (Codice dell’ambiente) e della legge 205/17⁷, tenuto conto dell’assetto del settore e delle sue peculiari caratteristiche, l’Autorità ha gradualmente adottato una serie di provvedimenti che, a fronte di specifici obblighi in capo ai gestori del servizio, hanno definito un quadro di tutele e garanzie per gli utenti, con particolare riferimento ai profili contrattuali, nonché alla trasparenza e alla qualità del servizio. In particolare:

- il “*Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione rifiuti (TITR)*” (di seguito: TITR) approvato con la deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif, in cui, fra l’altro, sono stabiliti i contenuti informativi minimi obbligatori che i gestori – così come ivi definiti - devono riportare sui propri siti internet, nei documenti di riscossione

⁵ La gradualità è stata declinata alla luce dei seguenti criteri: specificità di ciascun settore, anche su base locale, evoluzione della regolazione d’interesse dell’utenza, grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e per dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all’esercente.

⁶ Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (le funzioni più importanti sono spazzamento delle strade, raccolta, trasporto, recupero/smaltimento) è disciplinato dalla Parte Quarta, Titolo Primo, Capo Terzo del d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152.

⁷ La Legge Concorrenza e la legge 205/17 hanno assegnato all’Autorità specifici poteri di regolazione e controllo per il settore dei rifiuti, poi implementati di recente con nuove attribuzioni conferite dal legislatore in materia di definizione della componente perequativa a copertura dei costi di gestione dei rifiuti accidentalmente pescati (legge 17 maggio 2022, n. 60), di *standard* tecnici e qualitativi delle attività di smaltimento e recupero (legge 5 agosto 2022, n. 118), nonché di schemi tipo di bandi di gara per l’affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201).

e nelle comunicazioni individuali agli utenti tenuti al pagamento della tariffa per la fruizione del servizio; tra questi, sono inclusi i recapiti telefonici, i recapiti per l'invio di reclami scritti e di richieste scritte relative a prestazioni specifiche (richieste di informazioni, rettifiche di importi addebitati, rateizzazione, attivazione e cessazione del servizio, ecc.), nonché i recapiti e gli orari degli sportelli *online* e fisici (ove presenti) e la modulistica per l'invio dei reclami, liberamente accessibile e scaricabile;

- il “*Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)*” (di seguito: MTR-2), approvato con la deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif, successivamente integrato e modificato con le deliberazioni 3 agosto 2023, 389/2023/R/rif e 23 gennaio 2024, 7/2024/R/rif, mediante il quale, fra l'altro, sono stati individuati i corrispettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti che devono essere indicati nei documenti di riscossione;
- il “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*” (di seguito: TQRIF), approvato con la deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, efficace dal 1° gennaio 2023, mediante il quale sono stati previsti obblighi di qualità contrattuale e tecnica con riferimento, tra l'altro, alla gestione dei reclami – propedeutici all'attivazione degli strumenti della seconda macroarea del *sistema di tutele* – delle richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati, prevedendo l'obbligo di risposta alle istanze scritte secondo tempistiche predefinite e contenuti minimi, con l'introduzione di *standard generali*⁸ nelle gestioni con livelli qualitativi intermedi o avanzati. In particolare, il TQRIF prevede:
 - l'identificazione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, quale soggetto responsabile delle prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
 - che, in deroga, l'Ente territorialmente competente (ossia l'Ente di governo dell'ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri Enti competenti secondo la normativa vigente) possa individuare il gestore obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione delle istanze scritte riguardanti le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, previa intesa con lo stesso e con le associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - che l'Ente territorialmente competente integri in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte dei servizi predisposte dai gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
 - l'obbligo di risposta motivata al reclamo scritto e alle richieste di informazioni entro 30 giorni lavorativi (decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo o

⁸ Come riportato, fra l'altro, all'articolo 1, comma 1.1, del TQRIF, per “*livello o standard generale di qualità*” si intende “*il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti*” su un determinato periodo temporale, oggetto di monitoraggio da parte dell'Autorità nell'ottica, se previsto, dell'erogazione di premi o applicazione di penalità o di specifica valorizzazione a fini tariffari. A differenza dello standard specifico, l'eventuale violazione di uno standard generale non comporta l'obbligo per il gestore di corrispondere un indennizzo in bolletta all'utente.

della richiesta scritta di informazioni da parte del gestore competente per la risposta);

- l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi, ai sensi dell'articolo 3 del TITR, sul sito web del gestore (anche nei casi di gestione non integrata⁹), che deve essere conforme alla regolazione dell'Autorità in materia di qualità contrattuale e tecnica. La Carta dei servizi deve indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori della qualità di cui alla Tabella 2 (appendice 1 - TQRIF) - sulla base del livello qualitativo previsto nel contratto di servizio e/o nella Carta dei servizi previgente, che deve essere in ogni caso garantito - e contenere l'indicazione degli obblighi per ciascun servizio, degli indicatori e dei relativi *standard* di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli *standard* ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente. In particolare:

- lo Schema I (livello minimo) prevede un *set* di soli obblighi di servizio in materia di qualità contrattuale e tecnica (per esempio, adozione di procedure per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché di rettifica degli importi addebitati, pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, attivazione del numero verde gratuito e del servizio di pronto intervento, numero minimo di ritiri su chiamata a domicilio senza oneri aggiuntivi per l'utente);
- gli Schemi II e III (livello intermedio), partendo dallo Schema I rafforzano le misure in materia di qualità contrattuale (Schema II) o tecnica (Schema III), attraverso l'introduzione di *standard* generali di qualità e nuovi obblighi relativamente alla puntualità dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, nonché allo sportello fisico e *online*;
- lo Schema IV (livello avanzato) garantisce *standard* generali più stringenti rispetto ai precedenti quadranti e introduce nuovi *standard* e obblighi di servizio relativamente alla disciplina delle interruzioni.

In esito alla sopra menzionata previsione, nell'ambito della trasmissione delle predisposizioni tariffarie per il periodo 2022-2025 di cui all'MTR-2, gli Enti territorialmente competenti hanno indicato il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori della qualità. Dall'analisi di tali informazioni, nonché dalle informazioni sulla qualità contrattuale e tecnica per l'anno 2023 pervenute ai sensi dell'articolo 58 del TQRIF, emerge che la maggioranza degli ambiti tariffari (oltre 5.000 gestioni, corrispondenti al 70% della popolazione nazionale) è stata collocata nel primo quadrante della matrice;

- con la deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/rif, l'Autorità ha previsto, per gli Enti territorialmente competenti e i gestori delle attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade e gestione tariffe e rapporto con gli utenti, l'obbligo di comunicare e mantenere costantemente aggiornate le informazioni validate contenute

⁹ Più in dettaglio, ai sensi dell'articolo 5 del TQRIF, i gestori sono tenuti a predisporre e inviare all'Ente territorialmente competente, ciascuno per i servizi di propria competenza, una Carta dei servizi; dopo l'integrazione e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente, i gestori hanno l'obbligo di pubblicare un'unica carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

nell'Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti (ATRIF)¹⁰; tale anagrafica consente l'associazione fra un determinato Comune (e ambito tariffario) e il gestore di una attività regolata, soggetto, tra gli altri, agli obblighi della qualità;

- con la deliberazione 3 agosto 2023, 385/2023/R/rif, (di seguito: deliberazione 385/2023/R/rif), l'Autorità ha approvato lo schema del contratto di servizio, confermando l'obbligo in capo al gestore di redigere una Carta dei servizi aggiornata, redatta in conformità alla regolazione vigente, a tutela dei livelli qualitativi previsti dal TQRIF, prevedendo altresì che la medesima Carta vada allegata al contratto di servizio, oggetto di affidamento, e che le parti - l'Ente territorialmente competente e il gestore del servizio che sottoscrivono il contratto - indichino le modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti applicate secondo la normativa vigente;
- con la deliberazione 6 febbraio 2024, 41/2024/R/rif, l'Autorità ha disposto l'avvio di un'indagine conoscitiva sui criteri di articolazione dei corrispettivi applicati nel servizio di gestione dei rifiuti, al fine di acquisire ulteriori elementi necessari al riordino della materia, ritenendo opportuno procedere a una ricognizione delle strutture tariffarie in uso, indipendentemente dalla natura tributaria o corrispettiva, sia con riferimento alle utenze domestiche, sia alle non domestiche, nonché al fine di identificare possibili aree di razionalizzazione e di superamento di eventuali difformità nell'allocazione dei costi nell'ambito della struttura dei corrispettivi.

2.8 Con specifico riferimento a quanto di interesse della presente consultazione:

- le funzioni attribuite all'Autorità dall'articolo 1, comma 527 della legge 205/17, per il settore dei rifiuti, riguardano, tra l'altro, la *“tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati”* (lettera d);
- la Legge Concorrenza ha, fra l'altro, stabilito che *“l'Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”* (articolo 1, comma 72);
- l'articolo 27, comma 2, della legge 99/09, come modificato, in ultimo, dal d.l. 9 agosto 2022, n. 115, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (c.d. d.l. Aiuti-bis) prevede, fra l'altro, che l'Autorità *“[...] si avvale [...] dell'Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettere l) ed m) della legge 14 novembre 1995, n. 481 [...]. La stessa Autorità può avvalersi [...] per i compiti previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e da norme successive, anche relativamente al settore idrico, del telecalore e dei rifiuti urbani e assimilati [...]”*.

Il settore dei rifiuti urbani – struttura

2.9 A dimostrazione della già menzionata frammentazione gestionale presente nel settore, come indicato nella Relazione Annuale 2024, risultano iscritti all'Anagrafica operatori dell'Autorità 8.419 soggetti (di cui 8.190 iscritti come gestori), con un incremento, rispetto al 2023, di 318 nuovi iscritti. Il quadro generale non mostra grandi cambiamenti rispetto

¹⁰ Ciò fermo restando quanto previsto dalla deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/com riguardo all'Anagrafica Operatori, presso cui devono accreditarsi tutti i soggetti che svolgono attività nei settori regolati dall'Autorità.

all'annualità precedente; si rileva una certa stabilità rispetto alla tipologia delle attività svolte dai soggetti iscritti e alla natura giuridica degli stessi. I soggetti iscritti come Enti territorialmente competenti permangono in numero elevato (pari a 3.389), seppure in progressiva riduzione, a conferma di un processo di organizzazione territoriale del servizio ancora incompleto e in lenta definizione.

- 2.10 In relazione alla natura giuridica degli 8.190 soggetti iscritti come gestori, continuano a essere prevalenti gli Enti pubblici (86%). Nella maggioranza dei casi (65,8%) i gestori risultano inoltre accreditati per una singola attività e solo raramente (1,6%) per tutte le attività del ciclo.
- 2.11 In merito alla tipologia di attività svolta e con riferimento all'Anagrafica degli operatori gestita dall'Autorità, fra i gestori di singole attività si osserva un maggior numero di soggetti accreditati per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (92%). Rispetto ai gestori che si sono accreditati per due o più attività, la combinazione più frequente si osserva fra quelli che hanno dichiarato di svolgere l'attività di spazzamento strade e di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (48,7%), seguiti da quelli che svolgono, oltre a queste, anche l'attività di raccolta e trasporto (17,1%).
- 2.12 Dall'analisi, invece, dei soggetti accreditati in Anagrafica come gestori aventi natura giuridica diversa da Ente pubblico (14%), la combinazione più frequente si osserva fra quelli che svolgono congiuntamente l'attività di raccolta e trasporto e spazzamento strade (27,6%), seguiti dai gestori che oltre alle suddette attività svolgono anche un'attività di trattamento (12,7%). Solo il 4,8% dei gestori che non hanno natura di Ente pubblico risulta invece integrato su tutte le attività del ciclo. Va segnalata, infine, una considerevole presenza di gestori, aventi natura di Ente pubblico, prevalentemente Comuni, svolgenti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (61%).

3. Tavolo tecnico del 14 giugno 2024.

- 3.1 Con la sopra citata deliberazione 621/2023/E/rif, l'Autorità fra l'altro, ha ritenuto *“opportuno acquisire ogni elemento utile per approfondire le esigenze di intervento nel settore dei rifiuti, con particolare riferimento alla tipologia di problematiche e di controversie maggiormente ricorrenti fra utenti e gestori, nonché lo stato dell'arte circa la disponibilità, anche su base locale, di strumenti di tutela successivi al reclamo di prima istanza, mediante un attivo coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e degli altri stakeholders nel procedimento di cui al precedente alinea, anche per mezzo della pubblicazione di documenti di consultazione e della convocazione di tavoli tecnici”*.
- 3.2 In data 14 giugno 2024 si è riunito il tavolo tecnico di cui sopra, al quale hanno partecipato le associazioni di consumatori, nonché rappresentati delle imprese, degli Enti d'ambito e dei Comuni. Nel corso della riunione, l'Autorità ha illustrato lo stato dell'arte in merito alle attività di informazione e assistenza degli utenti del settore, i presupposti dell'intervento regolatorio e alcuni criteri da porre alla base della fase di consultazione, nonché le possibili tempistiche per la finalizzazione del procedimento. Successivamente alla riunione, nel mese di luglio 2024, alcuni partecipanti, rappresentativi di tutte le tipologie di *stakeholders*, hanno anche trasmesso memorie/osservazioni scritte.
- 3.3 In particolare, con riferimento alle attività di tutela degli utenti, ad oggi, le comunicazioni scritte degli utenti del settore dei rifiuti sono gestite dall'Autorità, con il supporto dello Sportello, dando priorità ai casi di segnalazioni collettive e di particolare rilevanza e dopo aver verificato che le istanze medesime siano state trasmesse al gestore. L'Autorità, anche

per mezzo di richieste di chiarimenti inviate ai gestori, effettua approfondimenti volti a individuare possibili soluzioni alle criticità segnalate predisponendo, ove necessario, diffide al rispetto della regolazione vigente. Tale attività è stata avviata, in un'ottica di flessibilità e gradualità, tenuto conto delle specificità del settore e della recente regolazione, al fine di effettuare un primo monitoraggio del settore stesso nonché individuare e tipizzare le problematiche/controversie degli utenti, per meglio strutturare gli strumenti di tutela idonei, coerentemente con quanto già regolamentato dall'Autorità per i settori energetici, idrico e telecalore.

3.4 Nel 2023 lo Sportello ha svolto, per il settore dei rifiuti, l'attività di monitoraggio delle richieste telefoniche (201 chiamate ricevute dal *call center* su assetto del settore, corrispettivi del servizio, qualità contrattuale) e delle istanze scritte degli utenti pervenute all'Autorità. Le comunicazioni trasmesse dagli utenti sono state 230; di queste 99 sono state classificate come richieste di informazioni a carattere generale, 126 come reclami, 2 come segnalazioni di tipo collettivo e 3 sono risultate di non competenza dell'Autorità. Le richieste di informazioni hanno riguardato, nell'80% dei casi, varie tematiche in tema di rifiuti quali, tra le altre, le tariffe (54%), la qualità del servizio (18%), il *bonus* TARI (16%), mentre il 4% ha riguardato la fatturazione. I reclami hanno interessato, nel 63% dei casi, le tariffe applicate dai gestori (in particolare, l'entità e le modalità di applicazione) e, nel 33%, la qualità del servizio (in particolare, la mancata esecuzione delle prestazioni di raccolta dei rifiuti e spazzamento).

3.5 I partecipanti al tavolo tecnico, da un lato, hanno manifestato apprezzamento per l'iniziativa regolatoria dell'Autorità e hanno condiviso l'ottica di estensione graduale degli strumenti di tutela, secondo un approccio adattativo alla regolazione così come avvenuto per i settori idrico e del telecalore; dall'altro, hanno evidenziato l'opportunità di approfondire alcuni specifici aspetti, fra i quali la corretta individuazione - da parte dell'utente in fase di attivazione dei servizi Sportello - dell'interlocutore responsabile del servizio (in considerazione della notevole frammentazione del numero di gestori, nonché del riparto delle fasi del servizio), l'importanza dell'implementazione delle misure di tutela ordinata e trasparente da parte di tutti i soggetti coinvolti, la previsione di un graduale obbligo di partecipazione dei gestori alle procedure convocate dinanzi al Servizio dell'Autorità, la valorizzazione e lo sviluppo di forme di ADR anche su base locale mediante, fra l'altro, il rafforzamento dell'attività di formazione e informazione sul settore.

4 Orientamenti dell'Autorità

4.1 Il percorso di implementazione del *sistema di tutele* di cui in premessa, coerentemente con quanto esplicitato nella deliberazione 621/2023/E/rif e tenuto conto di quanto emerso nel tavolo tecnico di cui al precedente paragrafo, deve essere informato ai seguenti principi:

- significativa gradualità, sia in relazione ai tempi di operatività degli strumenti, sia in relazione alla tipologia degli strumenti post-reclamo al gestore utilizzabili dagli utenti;
- approccio adattativo rispetto alle peculiarità del settore e della connessa regolazione dell'Autorità; in tale settore, infatti, non è possibile rintracciare una *somministrazione*¹¹

¹¹ Il contratto di somministrazione dà luogo a una pluralità di prestazioni, tra loro distinte, in cambio di un corrispettivo. Il somministrante è tenuto a prestazioni che consistono nel *dare* "cose" (cfr. art. 1559 c.c.), per soddisfare bisogni di carattere continuativo di beni del somministrato, tenuto a sua volta al pagamento di un corrispettivo. Si tratta di un contratto di durata, con causa unica. Nel settore dei rifiuti si possono individuare alcune fasi principali: spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, trattamento e recupero dei rifiuti urbani, gestione tariffe e rapporti con gli utenti (i costi di tali fasi sono stati individuati dall'Autorità come quelli

che invece è rinvenibile negli altri settori regolati dall’Autorità e questo impone una riflessione aggiuntiva circa le possibili problematiche degli utenti e, di conseguenza, sull’eventuale atipicità degli strumenti di tutela individuale oggetto della presente consultazione;

- flessibilità applicativa per i gestori, tenuto conto della notevole frammentazione del settore e dell’eterogeneità territoriale e di funzioni dei diversi soggetti competenti per la *governance*;
- valorizzazione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori, con particolare riferimento alla funzione di informazione degli utenti in merito ai loro diritti e di diffusione delle procedure di reclamo e di risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra utenti e gestori del servizio rifiuti.

4.2 Le relative attività potrebbero essere svolte con l’avvalimento di Acquirente Unico S.p.A., in un’ottica di trasversalità e armonizzazione fra settori, utilizzando, soprattutto in una fase di *start up*, risorse, strumenti informatici (su tutti, sito web aggiornato, Portale di accesso ai servizi dello Sportello e Piattaforma del Servizio Conciliazione) e *know-how* utilizzati e sviluppati per l’energia e, più di recente, per i settori idrico e del telecalore, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

4.3 Dal punto di vista regolatorio e procedurale, gli interventi illustrati nel presente documento sarebbero attuati mediante le opportune integrazioni ai provvedimenti che oggi disciplinano l’operato dello Sportello e del Servizio Conciliazione, ossia, in particolare, l’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e il TICO, nonché l’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, anche per mezzo di specifiche previsioni che disciplinino modalità transitorie di applicazione, fatta salva la possibilità per l’Autorità di individuare ulteriori forme di gestione delle attività connesse al *sistema di tutele*. Inoltre, il sito web dell’Autorità e quello dello Sportello saranno di conseguenza aggiornati e integrati con le informazioni specifiche per il settore.

Prima macroarea (informazioni e segnalazioni) – disciplina a regime

4.4 L’evoluzione regolatoria del settore dei rifiuti in materia tariffaria, nonché di qualità contrattuale e tecnica, e in relazione alla trasparenza del servizio (come sopra accennato, la regolazione, fra l’altro, impone ai gestori di dotarsi di una Carta dei servizi aggiornata, che deve necessariamente tenere conto dei livelli qualitativi previsti dal TITR e dal TQRIF, e che la stessa sia pubblicata sul sito internet dei gestori), richiede, in analogia con quanto già previsto per gli altri settori, lo sviluppo degli strumenti informativi appartenenti alla prima macroarea del sistema di tutele mediante la previsione di un punto unico di contatto, a livello nazionale, per tutte le informazioni necessarie all’utenza, al fine di accrescerne la consapevolezza riguardo alla gestione del servizio e la conoscenza circa l’utilizzo degli strumenti di tutela post reclamo.

4.5 Pertanto, l’Autorità è orientata a prevedere che il *contact center* dello Sportello assicuri la gestione delle richieste di informazioni scritte e telefoniche degli utenti (quest’ultime tramite *call center*/numero verde). Lo Sportello, inoltre, manterrebbe il compito di ricevere

suscettibili di essere coperti dal gettito tariffario). Tali fasi principali sono accomunate dallo svolgimento di prestazioni di *fare* e non di *dare*, prestazioni che, come detto, non ricadono nel perimetro dei contratti di somministrazione di cui alle norme del Codice civile.

e, se del caso, approfondire le segnalazioni scritte degli utenti, consolidando in tal modo l'attività di monitoraggio avviata in via transitoria dal 2018.

- 4.6 Sempre sul piano dell'informazione e dell'assistenza, l'Autorità è orientata a estendere al settore dei rifiuti anche lo strumento dell'*Help desk* per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con particolare riferimento all'individuazione dei predetti sportelli e alle modalità di contatto.
- 4.7 Gli strumenti sopra indicati, diversi dal *call center*, sarebbero accessibili attraverso il Portale dello Sportello (raggiungibile dal sito sportelloperilconsumatore.it), dagli utenti o dai loro delegati, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori o di categoria, previa registrazione al Portale medesimo. Sarebbe comunque reso disponibile l'accesso con modalità diverse dal Portale all'utente domestico che non si avvale di un delegato, ai sensi di quanto oggi previsto per gli altri settori dall'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, come modificato dalla deliberazione 371/2024/R/com.

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.

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

- 4.8 Le istanze di tutela inviate all'Autorità da parte degli utenti del settore rifiuti, per problematiche non risolte con il reclamo al gestore, analogamente a quanto oggi in vigore per i settori energetici, idrico e telecalore, potrebbero richiedere l'attivazione di strumenti di secondo livello, anche di tipo conciliativo, fermi restando l'eventuale accesso al giudice competente per la definizione del contenzioso connesso al caso singolo e gli eventuali seguiti di competenza dell'Autorità sul piano dell'*enforcement* della regolazione.
- 4.9 In particolare, l'Autorità è orientata a prevedere, per un primo periodo transitorio almeno biennale, a decorrere dalla data di entrata in vigore degli interventi prospettati (di cui in seguito), che l'utente, per problematiche non risolte con il reclamo al gestore, possa, alternativamente, scegliere se rivolgere allo Sportello un reclamo di seconda istanza o attivare il Servizio Conciliazione, analogamente a quanto disposto originariamente per l'avvio degli strumenti post reclamo relativi al *sistema di tutele* nel settore idrico. Anche in ragione dell'attuale assetto regolatorio, della necessità di monitorare più puntualmente le principali casistiche di disservizio e dell'assenza di banche dati centralizzate di immediata consultazione, non appare ad oggi possibile individuare procedure speciali risolutive per la definizione di specifiche controversie. Le ulteriori fasi di sviluppo graduale degli strumenti in esame saranno oggetto di successiva condivisione con gli *stakeholders* anche nell'ambito di incontri tecnici.

Ambito soggettivo degli strumenti

- 4.10 Quanto all'individuazione dei gestori destinatari degli obblighi di regolazione connessi ai servizi erogati dallo Sportello per le tutele di secondo livello (sostanzialmente riconducibili all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello e alla partecipazione alle procedure di conciliazione), l'Autorità è orientata a definire tali gestori, secondo gradualità, in coerenza con quanto disposto nel TQRIF in tema di reclami scritti e relativi obblighi di risposta, costituendo il reclamo verso il gestore, nel *sistema di tutele*, condizione propedeutica all'accesso ai suddetti strumenti.

- 4.11 Pertanto, i gestori sarebbero coincidenti con quelli ad oggi obbligati al rispetto dello *standard* minimo per la risposta ai reclami scritti, nonché alle rettifiche di importi, di cui all'articolo 17 del TQRIF, ossia il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti di cui all'articolo 2.2, lettera a) del TQRIF, oppure il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'articolo 2.4 del TQRIF (in deroga rispetto all'articolo 2.2, lettera a) del TQRIF). Qualora la risoluzione della problematica segnalata dall'utente, fatti salvi gli aspetti non di competenza dell'Autorità, richieda l'eventuale coinvolgimento di più gestori operanti nel medesimo ambito territoriale, potranno essere individuate le relative modalità procedurali, anche tenuto conto del ruolo dell'Ente territorialmente competente nonché in analogia con gli altri settori, sia nell'ambito dei reclami di seconda istanza che riguardo al Servizio Conciliazione.
- 4.12 Relativamente ai soggetti attivanti, invece, l'Autorità è orientata a prevedere che possa accedere al sistema di tutele l'utente così come individuato nel TQRIF, ossia *“la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione”*, sia in prima persona che mediante delegato, anche appartenente a un'associazione dei consumatori.
- 4.13 Riguardo all'eventuale coinvolgimento delle associazioni dei consumatori quali delegati degli utenti, occorre specificare in questa sede che la normativa primaria, che disciplina l'utilizzo dei proventi delle sanzioni dell'Autorità, ne prevede, nella formulazione attualmente in vigore, la destinazione a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato, approvati dal Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica su proposta dell'Autorità stessa¹². L'estensione anche al settore dei rifiuti dell'ambito di copertura dei progetti, inclusi, per quanto qui interessa, quelli mirati a promuovere l'accesso dei consumatori agli strumenti del sistema di tutele, potrà quindi essere realizzata solo in seguito a un intervento di modifica in tal senso della norma primaria di riferimento sopra richiamata. Sono fatte salve, in ogni caso, eventuali iniziative promosse da soggetti istituzionali, volte a facilitare il ricorso a strumenti informativi e/o di tutela individuale degli utenti del settore, anche per mezzo delle associazioni dei consumatori.

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.

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

Reclami di seconda istanza

- 4.14 Con riferimento allo strumento del reclamo di seconda istanza, troverebbe applicazione la disciplina di cui all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, oggi efficace per i reclami in tema di bonus sociale idrico.
- 4.15 Tale forma di reclamo sarebbe attivabile solo in caso di mancata soluzione della problematica da parte del gestore mediante il reclamo di cui al TQRIF (mancata risposta o

¹² Articolo 11-*bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dall'articolo 14, comma 2 del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito, con modificazioni, con legge 2 febbraio 2024, n. 11.

risposta insoddisfacente). Lo Sportello sarebbe dunque azionabile, in caso di mancata risposta al reclamo da parte del gestore, non prima di 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo al medesimo gestore (standard generale fissato dal TQRIF); ovviamente, qualora la risposta pervenga entro un termine inferiore e fosse insoddisfacente, l'utente potrebbe inviare il reclamo allo Sportello prima del termine sopra indicato.

- 4.16 Il reclamo allo Sportello non sarebbe ammissibile se, per la medesima problematica/controversia, sia pendente una procedura conciliativa o la stessa sia stata definita mediante tale procedura con verbale di accordo o di mancato accordo. L'eventuale chiusura della procedura conciliativa per mancata partecipazione del gestore non precluderebbe all'utente di sottoporre un reclamo di seconda istanza allo Sportello: ciò bilancerebbe le esigenze di tutela dell'utente con la facoltà del gestore di non aderire alla procedura conciliativa, almeno in questa prima fase transitoria. L'inammissibilità del reclamo ricorrerebbe, ovviamente, anche nei casi nei quali sia in corso un procedimento giudiziario o la controversia sia stata definita mediante tale procedimento.
- 4.17 Il reclamo potrà essere inviato dall'utente o da un suo delegato mediante accesso al Portale dello Sportello o, in alternativa, per i soli utenti domestici non assistiti da delegati, con altre modalità (es. *e-mail*), utilizzando la modulistica presente sul sito dello Sportello medesimo, in coerenza con quanto previsto per l'attivazione degli strumenti informativi della prima macroarea.
- 4.18 Lo Sportello, sulla base della documentazione trasmessa dall'utente e a seguito di interlocuzioni scritte con i gestori interessati (ciascuno per l'attività di competenza), fornisce alle parti informazioni sulla regolazione vigente dell'Autorità, dando evidenza, ove necessario, a condotte contrarie alla stessa, al fine di individuare la possibile soluzione della controversia. Ne deriva che, da un lato, lo Sportello non può gestire reclami aventi a oggetto materie non sottoposte a regolazione e, dall'altro, che i gestori sono tenuti a fornire un riscontro alle richieste di informazioni trasmesse per conto dell'Autorità, entro tempistiche predeterminate che, nel caso di specie, potrebbero essere pari a un massimo di 20 giorni lavorativi.
- 4.19 L'eventuale inadempimento dell'obbligo di risposta da parte dei gestori alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza, come già accade per i reclami in tema di bonus sociale idrico di cui in premessa, costituisce violazione della regolazione dell'Autorità e può comportare, dunque, l'eventuale avvio di procedimenti per l'adozione di provvedimenti di *enforcement* di tipo prescrittivo e sanzionatorio. Analogamente, lo Sportello è tenuto a segnalare all'Autorità, per gli eventuali seguiti di competenza, i casi nei quali, sulla base della documentazione in atti e delle risposte dei gestori, potrebbe emergere una violazione della regolazione di settore.

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

Conciliazioni

- 4.20 L'utente, in alternativa al reclamo di seconda istanza allo Sportello, potrà attivare, presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, una procedura di conciliazione. L'adesione da parte del gestore, nel periodo transitorio sopra delineato e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità stessa, resterebbe facoltativa. In ragione della transitorietà

della disciplina, inoltre, non troverebbe applicazione l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione per l'utente quale condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziale. Ciò al fine di realizzare la gradualità applicativa che ispira gli interventi dell'Autorità su questi temi, volta, fra l'altro, a favorire la progressiva consapevolezza dell'utente nell'utilizzo dello strumento conciliativo, nelle more dell'ulteriore affinamento della regolazione di settore.

Brevi cenni ad alcune esperienze conciliative nel settore dei rifiuti in Europa

- 4.21 In linea generale, il ricorso a sistemi ADR nel settore dei rifiuti in Europa appare ancora poco diffuso, risultando invece decisamente più sviluppato nei settori energetici e idrico, esistendo, tra l'altro, in tali settori degli organismi sovranazionali (es. ACER, CEER, MEDREG, BES, ECRB, WAREG, ecc.) che favoriscono la circolarità delle ADR nei singoli Paesi. Inoltre, la limitata diffusione di procedure ADR nel settore dei rifiuti parrebbe spiegabile anche in ragione della relativa non numerosità di regolatori per tale settore (nei 27 Paesi appartenenti all'UE, solo 9 Paesi hanno istituito autorità di regolazione con competenze nel settore dei rifiuti).
- 4.22 Con riferimento al tema del presente paragrafo, al fine di poter offrire una lettura in chiave euro-comparatistica del fenomeno conciliativo per il settore dei rifiuti, appare opportuno dare conto delle attività dell'*Ombudsman* inglese, di quello scozzese, nonché dell'iniziativa avviata dal regolatore portoghese in tema di ADR.
- 4.23 Nel Regno Unito opera il *Local Government & Social Care Ombudsman*: si tratta di un organismo governativo che riceve i reclami dei cittadini inerenti alle attività svolte dai Comuni e da altri soggetti concessionari di servizio pubblico, ivi incluse quelle afferenti al settore dei rifiuti¹³ e, in particolare, alle mancate raccolte, alle modalità di svolgimento del servizio, al ritiro dei rifiuti ingombranti, ai ritardi nel ritiro dei rifiuti. Si tratta, in particolare, di un reclamo di seconda istanza che può essere proposto entro i 12 mesi dalla presentazione del reclamo di prima istanza all' esercente; l'*Ombudsman* svolge attività istruttoria e può assumere una decisione.
- 4.24 In Scozia, lo *Scottish Public Service Ombudsman* fornisce agli utenti di 12 settori pubblici, tra i quali quello dei rifiuti, un servizio indipendente che esamina i reclami presentati dagli utenti. Anche in questo caso, il presupposto per l'accesso è l'aver presentato un reclamo di prima istanza al gestore del servizio. Il reclamo di seconda istanza viene deciso dall'*Ombudsman*, che invia delle raccomandazioni alle amministrazioni pubbliche interessate, al fine di risolvere la problematica rappresentata.
- 4.25 In Portogallo, ERSAR (*Entidade Reguladora dos Serviços de Aguas e Resíduos*) è un'autorità indipendente la cui missione è di regolare e vigilare, fra l'altro, sui servizi di gestione dei rifiuti. Al fine di adempiere al mandato di promuovere una maggiore efficienza ed efficacia nella fornitura dei servizi, tenendo conto della tutela dei diritti e degli interessi degli utenti, ERSAR gestisce i reclami degli utenti e le controversie che coinvolgono gli enti gestori, favorendo il ricorso a strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie quali conciliazione ed arbitrato. Dalle relazioni annuali di attività, si evince che ERSAR ha attivato un peculiare sistema di gestione delle controversie tra utenti finali e gestori dei servizi. In particolare, i primi possono presentare a ERSAR un reclamo; tale autorità emette

¹³ Per approfondimenti: <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/fact-sheets/environment-and-waste/waste-and-refuse>.

un parere o una raccomandazione che invia a entrambe le parti se ritiene fondate o parzialmente fondate le osservazioni del reclamante; nel caso in cui ritenga invece che il comportamento del gestore sia corretto, il parere o la raccomandazione vengono inviati solo all'utente finale, ferma in ogni caso la possibilità per il reclamante di attivare procedure arbitrali¹⁴ o presso i giudici di pace¹⁵, essendo comunque tali enti tenuti a informare ERSAR in ordine all'esito delle procedure precedute da reclami presso il regolatore.

Disciplina del Servizio Conciliazione dell'Autorità

- 4.26 Analogamente a quanto previsto in fase di avvio dell'operatività del Servizio Conciliazione per il settore idrico, in base a quanto sopra descritto, l'Autorità è orientata a prevedere che la partecipazione al Servizio Conciliazione dei gestori del settore rifiuti (ciascuno per l'attività di competenza), da ritenersi volontaria in una fase di prima attuazione, debba essere comunicata al Servizio entro un termine congruo rispetto alla data del primo incontro, individuabile in 5 giorni solari (il mancato riscontro equivarrebbe a rifiuto). La mancata adesione da parte del gestore genererebbe un verbale di esito negativo e l'archiviazione della procedura. L'utente potrà comunque rivolgersi al giudice competente per tentare di risolvere la controversia.
- 4.27 In una seconda fase, in linea con quanto previsto per i gestori del settore idrico, potrebbe essere gradualmente introdotto un obbligo partecipativo per i gestori del settore rifiuti alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione (l'inadempimento di tale obbligo costituisce una violazione della regolazione dell'Autorità e, come già rappresentato, è presupposto per l'adozione di provvedimenti di tipo prescrittivo e sanzionatorio). Tale gradualità potrebbe essere declinata sulla base, per esempio, di criteri dimensionali (quali, il numero di utenti serviti o la struttura di multiutility) o della capacità gestionale e organizzativa dei gestori per la partecipazione alle procedure (per esempio, il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori della qualità). In un contesto di eventuale obbligo partecipativo, resterebbe ferma la facoltà del gestore individuato di eccepire la propria carenza di legittimazione passiva ai sensi dell'articolo 8, comma 8.3, del TICO (*"Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 8.1 emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti"*). Tale obbligo partecipativo (con contestuale esclusività della conciliazione, quale strumento di tutela individuale post reclamo, per gli utenti serviti dai gestori obbligati) potrebbe decorrere dal 2026, tenuto anche conto delle tempistiche di entrata in vigore degli interventi illustrati nel presente documento (di cui in seguito). In parallelo, si potrebbe prevedere altresì la possibilità, per gli operatori non soggetti *pro tempore* all'obbligo, di impegnarsi volontariamente alla partecipazione alle procedure.

¹⁴ Sebbene, di regola, in un tribunale arbitrale, i conflitti possano essere risolti solo se entrambe le parti le parti acconsentono a ciò, in virtù di una modifica alla legge sui servizi pubblici essenziali del 2011, i fornitori di servizi pubblici essenziali, come la fornitura di acqua e i servizi igienico-sanitari delle acque reflue e la gestione dei rifiuti, sono soggetti ad arbitrato ogniqualvolta richiesto dall'utente che ne fa richiesta individuale. Attualmente, nel Portogallo continentale esistono sei centri regionali di arbitrato per le controversie dei consumatori che coprono 93 comuni, nonché un Centro nazionale di informazione e arbitrato sui conflitti dei consumatori (CNIACC), con competenza per l'intero territorio nazionale nelle zone non coperte dai centri regionali, che possono operare in videoconferenza, senza richiedere lo spostamento delle parti.

¹⁵ Dinanzi ai giudici di pace, che non hanno natura giudiziale, le parti sono invitate a risolvere la controversia tramite la mediazione; se l'accordo non è raggiunto, viene allestito un processo 'informale' nel quale il giudice ascolta le parti e prende una decisione finale.

- 4.28 Ferma restando l'operatività degli obblighi informativi in tema di ADR in capo ai gestori prevista nel modello del contratto di servizio, approvato con la deliberazione 385/2023/R/rif¹⁶, dall'obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione deriverebbe l'obbligo, per il gestore, di informare gli utenti circa gli strumenti ADR disponibili, nel proprio sito internet e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica evidenziata dall'utente, indicando, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita. Ciò in analogia con quanto previsto per gli altri settori regolati, nonché nell'ottica di accrescere la consapevolezza dell'utente riguardo agli strumenti di tutela a propria disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il gestore e non risolte con il reclamo, riequilibrando l'asimmetria informativa fra le parti, nonché di contribuire a rendere effettiva la disponibilità di strumenti conciliativi di tutela, mediante l'indicazione chiara accessibile e trasparente delle modalità di farvi ricorso.
- 4.29 Stante lo svolgimento *online* della procedura conciliativa, come accade già oggi per operatori e gestori dei settori energetici, idrico e telecalore, il gestore del settore rifiuti, ai fini della partecipazione volontaria alla procedura (tale volontarietà sarebbe prevista per almeno un biennio), dovrà abilitarsi alla Piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, indicando le figure che ricopriranno i ruoli di referente, segreteria e delegato/i per l'interlocuzione con il Servizio medesimo e lo svolgimento delle procedure. Le istruzioni per l'abilitazione, già oggi disponibili nel sito web del Servizio (conciliazione.arera.it), eventualmente adeguate alle specificità del settore, potranno essere trasmesse dal Servizio Conciliazione in comunicazioni *ad hoc*, ai fini della preventiva abilitazione e saranno contenute all'interno della eventuale comunicazione di avvio della procedura e convocazione alla medesima. Il delegato del gestore dovrà essere munito di procura generale o speciale, purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata (fermo restando che, a tal proposito, è sufficiente la visura camerale aggiornata dalla quale emergano i poteri del delegato; per i Comuni sarebbe invece efficace la procedura semplificata già operativa per gli altri settori regolati¹⁷). I gestori potranno individuare i propri delegati *una tantum* tramite una delega generale e preventiva, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati.
- 4.30 Come già attuato per i settori energetici, idrico e telecalore, i gestori potenzialmente destinatari di domande di conciliazione sarebbero inseriti in una *pick list* del modulo *online* di domanda, alimentata dalle informazioni trasmesse dagli *stakeholders* all'Autorità e disponibili in Anagrafica. Nel caso di assenza del gestore del settore rifiuti da tale elenco,

¹⁶ Articolo 15, comma 15.2: “*Le Parti* (ossia l'Ente territorialmente competente e il gestore del servizio che sottoscrivono il contratto) *indicano le modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti applicate secondo la normativa vigente*”.

¹⁷ Se ad abilitarsi come delegato è il Sindaco sarà sufficiente produrre il relativo atto di nomina o altra documentazione attestante il conferimento dell'incarico (es. statuto); se ad abilitarsi come delegato è un soggetto diverso dal Sindaco, può essere prodotta, in alternativa, la procura a conciliare e transigere conferita con atto notarile, ovvero una delega a conciliare e transigere conferita con scrittura privata autenticata (dal Sindaco stesso o da altro pubblico ufficiale) o anche una delega a conciliare e transigere conferita su carta intestata del Comune e sottoscritta (con firma autografa o digitale) dal Sindaco. Se il potere a conciliare e transigere in nome e per conto del Comune sia espressamente conferito con altro atto comunale (es. statuto o altro atto di nomina) sarà sufficiente produrre tale atto.

l'utente potrebbe inserire manualmente il nominativo dello stesso ai fini della sua convocazione in conciliazione da parte del Servizio.

- 4.31 Sotto il profilo oggettivo, nei settori regolati, è previsto che la conciliazione possa riguardare anche le problematiche non soggette a regolazione, quali tipicamente le questioni risarcitorie, purché vi sia coerenza fra l'oggetto della controversia e quello del propedeutico reclamo di prima istanza. L'ampiezza del *petitum*, d'altronde, si riflette nelle numerose sfaccettature che l'eventuale accordo fra le parti può assumere, nell'interesse esclusivo delle stesse, ai fini della risoluzione della controversia, restando ferme le esclusioni dell'ambito applicativo già previste nel TICO: controversie relative ai soli profili tributari e fiscali (essendo rimessa, in questo caso, all'ordinamento tributario la previsione di specifiche modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie); controversie afferenti a pretese prescritte; controversie per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori.
- 4.32 In un'ottica di economicità di sistema, sarebbero inoltre non ammesse quelle domande di conciliazione relative a controversie per le quali sia pendente, fra le medesime parti, in alternativa, un procedimento giurisdizionale, un tentativo di conciliazione o un reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello o la medesima controversia sia stata già definita mediante tali procedure. Naturalmente, l'inammissibilità opererebbe anche nel caso di domanda riprodotiva di una precedentemente archiviata dal Servizio Conciliazione per mancata partecipazione al primo incontro o rinuncia dell'attivante.
- 4.33 In termini di accessibilità al Servizio Conciliazione, l'Autorità è orientata a prevedere che la domanda possa essere proposta decorsi almeno 60 giorni solari dall'invio del reclamo, in caso di mancata o insoddisfacente risposta a quest'ultimo da parte del gestore. Tale termine tiene conto del termine per la risposta al reclamo individuato dalla regolazione (30 giorni lavorativi), del termine per l'eventuale inoltro da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo (5 giorni lavorativi) e di ulteriori 10 giorni solari che intercettano gli eventuali tempi di postalizzazione (analoga valutazione è stata già fatta con riferimento ai settori energetici e idrico, sulla base dei termini per la risposta ai reclami individuati dalla regolazione sulla qualità). Il mancato rispetto delle tempistiche per l'attivazione e l'assenza del previo reclamo costituirebbero motivi di inammissibilità della domanda di conciliazione.
- 4.34 Come sopra indicato, l'Autorità è orientata a confermare i meccanismi *online* di attivazione della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione oggi vigenti per i settori energetici, idrico e telecalore. In particolare, la domanda è presentata mediante Piattaforma *online*, collegandosi al sito conciliazione.arera.it, previa registrazione. Il modulo *online* è compilabile a video e sono previsti specifici *tooltip* per assistenza; i documenti obbligatori - in particolare, il reclamo, i documenti di identità e l'eventuale delega - possono essere caricati a sistema in qualsiasi momento ed eventualmente integrati, su indicazione del Servizio che ravvisi l'incompletezza della domanda, entro 7 giorni solari.
- 4.35 L'utente potrebbe farsi assistere da un delegato, anche appartenente a una associazione dei consumatori o di categoria, munito di procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico, con scrittura privata autenticata oppure con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Per quanto concerne le utenze condominiali, la relativa procedura potrebbe essere attivata dall'amministratore di condominio, da un suo delegato o da altra

figura individuata dall'assemblea condominiale in grado di rappresentare il condominio medesimo. Al riguardo, si ricorda che, oggi, se la domanda di conciliazione si riferisce a utenze condominiali, l'amministratore che agisce in rappresentanza del condomino (o che delega un soggetto terzo) deve produrre la documentazione attestante la qualità di amministratore *pro-tempore* (es. verbale assembleare di nomina), purché tale documentazione rechi una data che non sia antecedente di più di due anni rispetto alla data di presentazione della domanda.

- 4.36 L'utente domestico che non accede tramite un delegato potrebbe attivare la procedura con modalità alternative al Portale, inviando per *e-mail* o posta la domanda (mediante modulistica pubblicata sul sito dello Sportello), fermo restando lo svolgimento *online* dell'incontro. Al riguardo, è già disponibile *online* (fatte salve le eventuali modifiche per gli opportuni adeguamenti al settore), una guida per l'attivazione e lo svolgimento della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, a beneficio degli utenti e dei loro delegati. Il mancato rispetto delle modalità di attivazione appena descritte genererebbe l'inammissibilità della domanda.
- 4.37 Le modalità per lo svolgimento della procedura di cui al TICO, oggi vigenti per i settori energetici, idrico e telecalore, nonché i termini procedurali (come da ultimo modificati con la deliberazione 371/2024/R/com), sarebbero confermati anche per il settore dei rifiuti. In particolare, il primo incontro sarebbe fissato entro un massimo di 40 giorni dalla presentazione della domanda completa, mentre ciascuna procedura avrebbe durata massima di 90 giorni solari, fatta salva eventuale proroga di massimo 60 giorni (concessa su richiesta delle parti o su iniziativa del conciliatore che ravvisi la complessità della trattativa). Ciascuna parte avrebbe diritto a richiedere un solo rinvio nel corso della procedura, con contestuale obbligo di indicare una data di disponibilità nei 10 giorni solari successivi all'incontro per cui tale rinvio è richiesto. Le parti, inoltre, si incontrano in stanza virtuale, video e *chat*, accessibile dalla propria area personale. In alternativa, le parti e il conciliatore potrebbero valutare l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza (*call conference*).
- 4.38 Sull'esito della procedura conciliativa, si precisa che, in ragione della non obbligatorietà del tentativo quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria, l'eventuale accordo raggiunto dalle parti, avente valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile, non costituisce titolo esecutivo. La firma sul verbale è oggi apposta con propria firma digitale o firma elettronica *one shot* fornita dal Servizio Conciliazione, a seguito di una veloce procedura di riconoscimento: tale meccanismo sarebbe replicato anche per i rifiuti. In caso di mancato accordo, il conciliatore redigerebbe verbale di esito negativo.
- 4.39 Ciò premesso, gli utenti del settore rifiuti potrebbero utilizzare il Servizio Conciliazione dell'Autorità, quale strumento con portata universale, fatti salvi eventuali ulteriori strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale, essendo inoltre ragionevole prevedere che alcuni degli Organismi ADR anche di conciliazione paritetica, iscritti nell'Elenco dell'Autorità, abbiano interesse a ottenere l'iscrizione per il settore rifiuti, visto che alcuni di essi operano anche all'interno di tale settore.

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

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.

Tempistiche

4.40 L’Autorità è orientata a prevedere l’operatività dei servizi dello Sportello e del Servizio Conciliazione, nelle modalità sopra indicate e alla luce di quanto potrà emergere in consultazione, tenuto conto dei connessi adempimenti operativi, valutando in tal senso un avvio differenziato per tipologia di servizio.

4.41 Più in particolare, la data di avvio dell’operatività del *contact center* dello Sportello (richieste di informazioni scritte e telefoniche, *Help desk*, segnalazioni), di cui al precedente paragrafo “*Prima macroarea (informazioni e segnalazioni)*”, potrebbe coincidere con il 1° marzo 2025. Invece, con riguardo agli strumenti di secondo livello, di cui al precedente paragrafo “*Seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo) – disciplina transitoria*”, gli stessi potrebbero essere operativi dal 1° luglio 2025 (con efficacia dell’obbligo partecipativo per i gestori, secondo gradualità, a decorrere dal 2026). Tali date risulterebbero idonee per consentire, a valle dell’adozione del provvedimento finale successivo alla presente consultazione, da un lato, la strutturazione dei gestori del servizio rifiuti per far fronte alla gestione delle domande di conciliazione eventualmente attivate dagli utenti; dall’altro, la predisposizione degli interventi necessari a rendere operativi gli strumenti sopra descritti.

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