

**SEMINARIO**

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**DCO 72/2021/R/RIF DELL'ARERA  
PER LA REGOLAZIONE DEL SETTORE DEI RIFIUTI  
PRIMI ORIENTAMENTI PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL  
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

**MARTEDÌ 30 MARZO 2021**

**Orario: 09.00 / 13.00**

**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 e Obiettivi

Con il **documento di consultazione 72/2021/R/rif**, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti iniziali nella regolazione di alcuni profili di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

In particolare, l'intervento regolatorio riguarda:

- **la qualità contrattuale** che, in analogia con gli altri settori regolati, attiene le prestazioni rese dal gestore generalmente su richiesta dell'utente, ossia: le modalità e le procedure per la gestione dei reclami, delle richieste di rettifica e rimborso degli importi erroneamente addebitati, delle richieste di informazioni, la gestione dei punti di contatto con l'utente, il ritiro dei rifiuti ingombranti, la gestione del servizio di riscossione;
- **la qualità tecnica** delle prestazioni erogate agli utenti con la previsione di obblighi di servizio e standard volti a favorire la continuità nell'erogazione del servizio (limitazione delle interruzioni), la regolarità nell'erogazione del servizio (rispetto del programma dei passaggi della raccolta e dello spazzamento delle strade), la sicurezza (misure volte a limitare e gestire gli effetti dei disservizi o di situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose).

L'Autorità, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale e di favorire la progressiva convergenza delle diverse realtà territoriali verso un modello ottimale di gestione, prospetta l'adozione di un approccio graduale e asimmetrico che tenga conto dell'eterogeneità del settore (caratterizzato da significative differenze tra le macro-aree del Paese in termini di prestazioni garantite agli utenti), prevedendo per tutte le gestioni **l'obbligo di pubblicazione e adozione della Carta della qualità dei servizi** che riporta:

- un set di obblighi di servizio, definito dall'Autorità, valido per tutte le gestioni;
- indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello di partenza delle gestioni;
- ulteriori obblighi di servizio e standard migliorativi introdotti dall'Ente territorialmente competente (ETC).

Al fine di favorire l'adozione e il rispetto degli obblighi e degli standard prospettati, il documento introduce altresì:

- **meccanismi incentivanti** in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, offrendo agli utenti livelli prestazionali dei servizi migliorativi rispetto a quanto stabilito dalla regolazione in materia;
- **obblighi di registrazione dei dati** relativi alle performance effettivamente conseguite dal gestore, e di connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, al fine di consentire il monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e, più in generale, la verifica della compliance regolatoria.

## DESTINATARI

Direttori, Responsabili Uffici: Regolatori, Amministrativi 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 qualche giorno prima dello svolgimento del seminario.



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





## Presentazione e Obiettivi

I soggetti interessati possono far pervenire all'Autorità le loro osservazioni e le loro proposte, rispetto ai contenuti dei DCO, **entro il 2 aprile 2021**.

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 72/2021/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 8.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

- Strategia d'intervento dell'ARERA e oggetto della consultazione
- Obblighi, indicatori e standard di qualità contrattuale
- Obblighi, indicatori e standard di qualità tecnica
- Obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità
- Meccanismi incentivanti il miglioramento della qualità del servizio
- Domande e risposte

## DESTINATARI

Direttori, Responsabili Uffici: Regolatori, Amministrativi 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 qualche giorno prima dello svolgimento del seminario.



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)**

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	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.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
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	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>		

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](mailto:info@tiforma.it)