

**Allegato A**

**OBBLIGHI DI MONITORAGGIO E DI TRASPARENZA SULL'EFFICIENZA  
DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA E SUGLI IMPIANTI DI  
TRATTAMENTO DEI RIFIUTI URBANI**

## Indice

<b>Titolo I</b>	<b>DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>4</b>
Articolo 1	Definizioni.....	4
Articolo 2	Ambito di applicazione .....	4
<b>Titolo II</b>	<b>EFFICIENZA E QUALITÀ DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA .....</b>	<b>5</b>
Articolo 3	Indicatore – Efficienza della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore .....	5
Articolo 4	Indicatore – Avvio a riciclaggio della frazione organica .....	6
Articolo 5	Indicatore - Qualità della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore .....	6
Articolo 6	Macro-indicatore R1– Efficacia dell’avvio a riciclaggio delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore .....	7
Articolo 7	Indicatore – Qualità della raccolta differenziata della frazione organica.....	7
<b>Titolo III</b>	<b>EFFICIENZA DI GESTIONE DEGLI SCARTI.....</b>	<b>8</b>
Articolo 8	Indicatore – Incidenza degli scarti.....	8
Articolo 9	Indicatore - Efficienza di gestione degli scarti .....	8
<b>Titolo IV</b>	<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRATTAMENTO .....</b>	<b>8</b>
Articolo 10	Inizio e fine dell’interruzione .....	8
Articolo 11	Indicatore - Tempo di preavviso .....	9
Articolo 12	Indicatore - Numero delle interruzioni .....	9
Articolo 13	Indicatore - Durata delle interruzioni con e senza preavviso .....	9
Articolo 14	Cause e origini delle interruzioni .....	10
<b>Titolo V</b>	<b>QUALITÀ COMMERCIALE DELLA FILIERA .....</b>	<b>10</b>
Articolo 15	Classificazione delle richieste scritte dell’utente conferitore .....	10
Articolo 16	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica di fatturazione .....	10
Articolo 17	Indicatore – Tempo medio di risposta motivata ai reclami scritti .....	11
Articolo 18	Indicatore – Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazione .....	11
Articolo 19	Indicatore – Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione .....	11
Articolo 20	Calcolo degli indicatori in materia di reclami, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione .....	12
<b>Titolo VI</b>	<b>OBBLIGHI IN MATERIA DI TRASPARENZA .....</b>	<b>12</b>
Articolo 21	Obblighi in materia di siti internet .....	12

<b>Titolo VII OBBLIGHI DI MONITORAGGIO, TENUTA DEI REGISTRI E COMUNICAZIONE.....</b>	<b>13</b>
<b>Articolo 22</b> Obblighi di monitoraggio e comunicazione all’Autorità e all’Ente territorialmente competente .....	13
<b>Articolo 23</b> Obblighi registrazione .....	13
<b>APPENDICE I .....</b>	<b>15</b>

## Titolo I      **DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Articolo 1**

#### *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'attuazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le definizioni tratte dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) *ratione temporis* vigente e le seguenti definizioni:

- **frazioni non ammesse al riciclo (FNAR)** sono i materiali che, generati anche a seguito della selezione di un determinato flusso primario e aventi caratteristiche diverse da quella del flusso di origine, non sono più funzionali al successivo riciclo. Per gli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, tali frazioni sono definite anche come materiale non compatibile (MNC);
- **interruzione** è la mancata o parziale erogazione del servizio di trattamento agli utenti conferitori tale da determinare il mancato o il parziale ritiro del materiale da conferire;
- **interruzione con preavviso** è l'interruzione dovuta all'esecuzione di interventi per la quale sia stato comunicato un tempo di preavviso;
- **interruzione senza preavviso** è l'interruzione non preceduta dal preavviso;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif;
- **preavviso** è la comunicazione agli utenti conferitori interessati dell'inizio e della durata previsti dell'interruzione, da effettuarsi con mezzi idonei e con un congruo anticipo;
- **reclamo** è ogni comunicazione fatta pervenire al gestore dell'impianto, anche per via telematica, con la quale l'utente conferitore riferisce la non conformità del servizio prestato ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di conferimento, ovvero su ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente conferitore;
- **richiesta scritta di fatturazione** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore dell'impianto, anche per via telematica, con la quale l'utente conferitore esprime lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore dell'impianto, anche per via telematica, con la quale chiunque formuli una richiesta di informazioni in merito al servizio di trattamento erogato;
- **utente conferitore** è la persona fisica o giuridica che conferisce i rifiuti urbani presso l'impianto di trattamento. L'utente conferitore in molti casi può coincidere con il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

### **Articolo 2**

#### *Ambito di applicazione*

2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento:

- a) il gestore della raccolta e trasporto con riferimento alle prestazioni di cui al Titolo II;

- b) indipendentemente dalla classificazione che assumono gli impianti ai fini dell'applicazione dei criteri di cui al Titolo VI del MTR-2:
- il gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto, per l'indicatore di cui all'Articolo 7 del Titolo II, nonché per le prestazioni inerenti all'efficienza di gestione degli scarti di cui al Titolo III, alla continuità del servizio di trattamento di cui al Titolo IV, alla qualità commerciale della filiera di cui al Titolo V e agli obblighi in materia di trasparenza di cui al Titolo VI;
  - il gestore dell'impianto di incenerimento con o senza recupero di energia per le prestazioni inerenti all'efficienza di gestione degli scarti di cui al Titolo III, alla continuità del servizio di trattamento di cui al Titolo IV, alla qualità commerciale della filiera di cui al Titolo V e agli obblighi in materia di trasparenza di cui al Titolo VI;
  - il gestore dell'impianto di trattamento meccanico/meccanico biologico per le prestazioni inerenti alla continuità del servizio di trattamento di cui al Titolo IV, alla qualità commerciale della filiera di cui al Titolo V e agli obblighi in materia di trasparenza di cui al Titolo VI;
  - il gestore della discarica per le prestazioni inerenti alla continuità del servizio di trattamento di cui al Titolo IV, alla qualità commerciale della filiera di cui al Titolo V e agli obblighi in materia di trasparenza di cui al Titolo VI.
- 2.2 Al gestore integrato - per gli impianti di trattamento presso cui riceve solo rifiuti provenienti dagli ambiti tariffari dove svolge almeno una delle attività a monte – non si applicano le disposizioni inerenti alla qualità commerciale della filiera di cui al Titolo V. Relativamente agli obblighi di trasparenza di cui al Titolo VI, il gestore integrato è comunque tenuto a pubblicare sul proprio sito *internet* almeno le informazioni di cui al comma 21.1, lettere b) ed e).
- 2.3 Per una rappresentazione sintetica degli obblighi di cui al comma 2.1 si rimanda alla Tabella 1 dell'Appendice al presente provvedimento.

## **Titolo II      EFFICIENZA E QUALITÀ DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA**

### **Articolo 3**

*Indicatore – Efficienza della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore*

- 3.1 L'efficienza della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore è determinata dal rapporto tra la quantità conferita e ritirata dalle piattaforme o dagli impianti di trattamento gestiti dai sistemi collettivi di *compliance* o da operatori di mercato diversi dai suddetti sistemi, e la quantità raccolta.
- 3.2 In particolare, l'indicatore di cui al precedente comma, per ogni ambito tariffario e per ciascun anno *a*, si calcola come segue:

$$Eff_{RD\_sc}^a = \frac{Q_{conf\_sc}^a}{Q_{RD\_sc}^a}$$

dove:

- $Q_{conf\_sc}^a$  è la quantità corrispondente alle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, espressa in tonnellate, conferita e ritirata dalle

piattaforme o dagli impianti di trattamento gestiti dai sistemi collettivi di *compliance* o da operatori di mercato diversi dai suddetti sistemi nell'anno *a*;

- $Q_{RD\_sc}^a$  è la quantità corrispondente alle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, espressa in tonnellate, raccolta nell'anno *a*.

#### **Articolo 4**

##### *Indicatore – Avvio a riciclaggio della frazione organica*

- 4.1 L'avvio a riciclaggio della frazione organica è determinato dal rapporto tra la quantità avviata agli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, e la quantità raccolta.
- 4.2 In particolare, l'indicatore di cui al precedente comma, per ogni ambito tariffario e per ciascun anno *a*, si calcola come segue:

$$Avv\_ric_{RD\_FO}^a = \frac{Q_{avv\_ric}_{RD\_FO}^a}{Q_{RD\_FO}^a}$$

dove:

- $Q_{avv\_ric}_{RD\_FO}^a$  è la quantità di frazione organica, espressa in tonnellate, al netto dei rifiuti di imballaggio in plastica biodegradabile e compostabile soggetti agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, avviata agli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, nell'anno *a*;
- $Q_{RD\_FO}^a$  è la quantità di frazione organica raccolta nell'anno *a*, al netto dei rifiuti di imballaggio in plastica biodegradabile e compostabile soggetti agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, espressa in tonnellate.

#### **Articolo 5**

##### *Indicatore - Qualità della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore*

- 5.1 La qualità della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore è definita dal rapporto tra i ricavi riconosciuti dai Consorzi di filiera o da altri soggetti rispetto a quelli che si realizzerebbero applicando i corrispettivi massimi riconoscibili da parte dei Consorzi medesimi.
- 5.2 In particolare, l'indicatore di cui al precedente comma, per ogni ambito tariffario e per ciascun anno *a*, è esplicitato dalla seguente formulazione:

$$QLT_{RD\_sc}^a = \frac{AR_{sc}^{AGG,a}}{AR_{max\_sc}^{AGG,a}}$$

dove:

- $AR_{sc}^{AGG,a}$  è la somma dei ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di *compliance* agli obblighi di responsabilità estesa del produttore ( $AR_{sc}$ ) e dai proventi della vendita di materiale derivante dai rifiuti ( $AR$ ), di cui al comma 2.2 del MTR-2;
- $AR_{max\_sc}^{AGG,a}$  è il valore dei ricavi massimi teorici ottenuto applicando alla quantità conferita e ritirata dalle piattaforme o dagli impianti di trattamento gestiti dai sistemi collettivi di *compliance* agli obblighi di responsabilità estesa del produttore ( $Q_{conf\_sc}^a$ ) i corrispettivi più elevati, corrispondenti alla migliore fascia di qualità, riconosciuti dai sistemi medesimi.

## Articolo 6

### *Macro-indicatore RI– Efficacia dell'avvio a riciclaggio delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore*

- 6.1 L'efficacia dell'avvio a riciclaggio delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore è espressa dal prodotto tra l'efficienza della raccolta differenziata di tali frazioni di cui all'Articolo 3 e la relativa qualità di cui all'Articolo 5.
- 6.2 In particolare, il macro-indicatore di cui al precedente comma, per ogni ambito tariffario e per ciascun anno  $a$ , si calcola come segue:

$$Efficacia_{Avv\_RIC_{RD\_sc}}^a = Eff_{RD\_sc}^a \times QLT_{RD\_sc}^a$$

dove:

- $Eff_{RD\_sc}^a$  è l'indicatore di cui all'Articolo 3;
- $QLT_{RD\_sc}^a$  è l'indicatore di cui all'Articolo 5.

## Articolo 7

### *Indicatore – Qualità della raccolta differenziata della frazione organica*

- 7.1 La qualità della raccolta differenziata della frazione organica è determinata sulla base delle frazioni non ammesse al riciclo, come rilevate dalle analisi merceologiche effettuate sul materiale conferito presso gli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti.
- 7.2 In particolare, l'indicatore di cui al precedente comma, per ogni gestore della raccolta e trasporto e per ciascun anno  $a$ , è calcolato come segue:

$$QLT_{RD\_FO}^a = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \%FNAR_{i,j}^a}{n^a}$$

dove:

- $\%FNAR_{i,j}^a$  è la percentuale di frazione non ammessa al riciclo riscontrata nell' $i$ -esima analisi merceologica delle  $n$  effettuate nel corso dell'anno  $a$  sul materiale conferito dal gestore della raccolta e trasporto  $j$ -esimo;
  - $n^a$  è il numero delle analisi merceologiche effettuate sul materiale conferito dal gestore della raccolta e trasporto  $j$ -esimo nel corso dell'anno  $a$ .
- 7.3 Il gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto, comunica in sede di fatturazione al gestore della raccolta e trasporto il valore dell'indicatore di cui al comma 7.1. Laddove necessario, in assenza di tale dato, il gestore dell'impianto può utilizzare il valore medio delle FNAR, calcolato su tutte le analisi merceologiche effettuate dall'impianto nel corso dell'anno  $a$ , ovvero sulla base dei più recenti dati disponibili.
- 7.4 In mancanza del valore dell'indicatore di cui al comma 7.1 per ambito tariffario, il gestore della raccolta e trasporto lo calcola attraverso opportuni *driver*.

### **Titolo III      EFFICIENZA DI GESTIONE DEGLI SCARTI**

#### **Articolo 8**

##### *Indicatore – Incidenza degli scarti*

- 8.1 L'incidenza degli scarti è definita come il rapporto tra la quantità di scarti generata dal trattamento dei rifiuti urbani e la quantità di rifiuti urbani complessivamente trattata nell'impianto.
- 8.2 In particolare, l'indicatore di cui al comma precedente, per ciascun anno *a*, si calcola come segue:

$$Inc_{scarti}^a = \frac{Q_{scarti\ totali}^a}{Q_{trattata}^a}$$

dove:

- $Q_{scarti\ totali}^a$  è la quantità di scarti, espressa in tonnellate, generata dall'impianto di trattamento dei rifiuti urbani nell'anno *a*;
  - $Q_{trattata}^a$  è la quantità di rifiuti urbani, espressa in tonnellate, complessivamente trattata nell'impianto nell'anno *a*.
- 8.3 Per gli impianti compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, non costituiscono scarti le perdite di processo.

#### **Articolo 9**

##### *Indicatore - Efficienza di gestione degli scarti*

- 9.1 L'efficienza di gestione degli scarti è definita come il rapporto tra la quantità di scarti avviata a recupero di materia e di energia e la quantità di scarti complessivamente generata dall'impianto di trattamento.
- 9.2 Nello specifico, l'indicatore di cui al comma precedente, per ciascun anno *a*, si calcola come segue:

$$Eff_{gestione\ scarti}^a = \frac{Q_{scarti\ avv\ rec\ mat}^a + Q_{scarti\ avv\ rec\ energia}^a}{Q_{scarti\ totali}^a}$$

dove:

- $Q_{scarti\ avv\ rec\ mat}^a$  è la quantità di scarti, espressa in tonnellate, generata dall'impianto avviata a recupero di materia nell'anno *a*;
- $Q_{scarti\ avv\ rec\ energia}^a$  è la quantità di scarti, espressa in tonnellate, generata dall'impianto avviata a recupero di energia nell'anno *a*;
- $Q_{scarti\ totali}^a$  è la quantità di scarti, espressa in tonnellate, complessivamente generata dall'impianto nell'anno *a*.

### **Titolo IV      CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRATTAMENTO**

#### **Articolo 10**

##### *Inizio e fine dell'interruzione*

- 10.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (giorno e ora) di inizio della interruzione dell'erogazione del servizio di trattamento.



- 10.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (giorno e ora) in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione del servizio di trattamento.
- 10.3 La fine dell'interruzione coincide con l'istante (giorno e ora) di ripristino del servizio di trattamento secondo le normali condizioni di funzionamento.

### **Articolo 11**

#### *Indicatore - Tempo di preavviso*

- 11.1 Per ogni interruzione con preavviso il gestore registra il tempo di preavviso, ovvero il tempo, espresso in ore, che intercorre tra il preavviso, comunicato agli utenti conferitori, e l'inizio dell'interruzione.
- 11.2 La definizione del tempo di preavviso deve tenere conto della residua disponibilità degli impianti di trattamento a livello locale, al fine di consentire all'utente conferitore un tempo congruo per la riorganizzazione dei flussi.

### **Articolo 12**

#### *Indicatore - Numero delle interruzioni*

- 12.1 Per ogni impianto di trattamento l'indicatore relativo al numero delle interruzioni è definito dalla somma delle interruzioni con e senza preavviso.
- 12.2 Nello specifico, l'indicatore di cui al precedente comma, per ciascun anno  $a$ , si calcola come segue

$$\text{Numero}_{\text{interruzioni}}^a = \sum \text{Interruzioni}_{cp}^a + \sum \text{Interruzioni}_{sp}^a$$

dove:

- $\sum \text{Interruzioni}_{cp}^a$  è la sommatoria delle interruzioni con preavviso verificatesi nell'anno  $a$ ;
- $\sum \text{Interruzioni}_{sp}^a$  è la sommatoria delle interruzioni senza preavviso verificatesi nell'anno  $a$ .

- 12.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore, non sono conteggiate le interruzioni del servizio con e senza preavviso di durata inferiore a 1 ora (ore).

### **Articolo 13**

#### *Indicatore - Durata delle interruzioni con e senza preavviso*

- 13.1 Per ciascun impianto di trattamento, la durata delle interruzioni è definita dalla somma delle durate delle singole interruzioni con e senza preavviso.
- 13.2 In particolare, per ciascun anno  $a$ , l'indicatore di cui al precedente comma è esplicitato secondo la seguente formulazione:

$$\text{Durata}_{\text{interruzioni}}^a = \sum_{i=1}^n t_i^a$$

dove:

- $t_i^a$  è la durata della  $i$ -esima interruzione delle  $n$  verificatesi nell'anno  $a$ ; per durata dell'interruzione si intende il tempo, misurato in ore, compreso tra l'inizio e la fine dell'interruzione con e senza preavviso, come definiti dall'Articolo 10.

## **Articolo 14**

### *Cause e origini delle interruzioni*

- 14.1 Per ogni interruzione con e senza preavviso il gestore dell'impianto di trattamento registra la causa con riferimento a:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, esclusi i casi riconducibili a cattive condotte del gestore dell'impianto di trattamento, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento a valle;
  - b) cause imputabili all'utente conferitore, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
  - c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.
- Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento a valle, il gestore deve dimostrare di aver utilizzato tutta la capacità di deposito disponibile.
- 14.2 Ai fini del calcolo degli indicatori di cui all'Articolo 12 e all'Articolo 13 non rientrano le interruzioni riconducibili alle cause di cui al precedente comma, lettere a) e b).

## **Titolo V QUALITÀ COMMERCIALE DELLA FILIERA**

### **Articolo 15**

#### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente conferitore*

- 15.1 Il gestore dell'impianto di trattamento adotta criteri prudenziali nella classificazione di una richiesta scritta inviata dall'utente conferitore, classificando tale richiesta come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione.
- 15.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione della stessa richiesta scritta dell'utente conferitore.

### **Articolo 16**

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica di fatturazione*

- 16.1 Il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica di fatturazione deve contenere almeno i seguenti dati identificativi dell'utente conferitore:
- la ragione sociale e il codice fiscale/partita IVA;
  - l'indirizzo di posta elettronica;
  - l'oggetto del reclamo;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito della rettifica di fatturazione.
- 16.2 In presenza di un gestore integrato che riceva presso i propri impianti di trattamento anche rifiuti provenienti da altri ambiti tariffari, i recapiti cui l'utente conferitore può inviare i reclami scritti, le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione afferenti all'attività di trattamento possono essere i medesimi di quelli utilizzati per le altre attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani svolte dal gestore.

## Articolo 17

### *Indicatore – Tempo medio di risposta motivata ai reclami scritti*

17.1 Il tempo medio di risposta motivata al reclamo è definito dalla media dei tempi, espressi in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento del reclamo scritto dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta.

17.2 In particolare, l'indicatore di cui al comma 17.1, è pari a:

$$\text{Tempo medio risp}_{Reclami}^a = \frac{\sum_{i=1}^n t_{Reclami,i}^a}{n^a}$$

dove:

- $t_{Reclami,i}^a$  è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento dell'*i-esimo* reclamo scritto dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta, nel corso dell'anno  $a$ ;
- $n^a$  è il numero di reclami scritti ricevuti dal gestore dell'impianto di trattamento nel corso dell'anno  $a$ .

## Articolo 18

### *Indicatore – Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazione*

18.1 Il tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazione è definito dalla media dei tempi, espressi in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento della richiesta scritta di informazione dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta.

18.2 In particolare, l'indicatore di cui al comma 18.1, è pari a:

$$\text{Tempo medio risp}_{Rich\_info}^a = \frac{\sum_{i=1}^n t_{Rich\_info,i}^a}{n^a}$$

dove:

- $t_{Rich\_info,i}^a$  è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento dell'*i-esima* richiesta scritta di informazione dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta, nel corso dell'anno  $a$ ;
- $n^a$  è il numero di richieste scritte di informazione ricevute dal gestore dell'impianto di trattamento nel corso dell'anno  $a$ .

## Articolo 19

### *Indicatore – Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione*

19.1 Il tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione è definito dalla media dei tempi, espressi in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta.

19.2 In particolare, l'indicatore di cui al comma 19.1, è pari a:

$$\text{Tempo medio risp}_{Rich\_fatt}^a = \frac{\sum_{i=1}^n t_{Rich\_fatt,i}^a}{n^a}$$

dove:

- $t_{Rich\_fatt,i}^a$  è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'impianto di trattamento dell'*i-esima* richiesta scritta di rettifica di fatturazione dell'utente conferitore e la data di invio della relativa risposta motivata scritta, nel corso dell'anno *a*;
- $n^a$  è il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione ricevute dal gestore dell'impianto di trattamento nel corso dell'anno *a*.

## **Articolo 20**

### *Calcolo degli indicatori in materia di reclami, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*

- 20.1 Le richieste relative all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Titolo V pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore dell'impianto di trattamento come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
- 20.2 Non rientrano nel calcolo degli indicatori di cui presente Titolo, i tempi di risposta di durata elevata imputabili alle seguenti cause:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, esclusi i casi riconducibili a cattive condotte del gestore dell'impianto di trattamento, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi.
  - b) cause imputabili all'utente conferitore, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

## **Titolo VI OBBLIGHI IN MATERIA DI TRASPARENZA**

### **Articolo 21**

#### *Obblighi in materia di siti internet*

- 21.1 I gestori degli impianti di trattamento sono tenuti a predisporre e a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito *internet*, facilmente accessibile dalla *home page*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la comprensibilità delle medesime informazioni:
- a) recapiti telefonici e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni e di rettifica di fatturazione;
  - b) orari di apertura dell'impianto;
  - c) comunicazioni agli utenti conferitori inerenti a interventi non programmati che comportano un'interruzione del servizio;
  - d) eventuali comunicazioni agli utenti conferitori da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti conferitori medesimi;
  - e) *performance* effettivamente conseguite dall'impianto con riferimento agli indicatori oggetto del presente provvedimento;
  - f) condizioni economiche di accesso all'impianto di trattamento.
- 21.2 La sezione del sito *internet* di cui al comma precedente deve altresì contenere l'indicazione chiara ed evidente di variazione di rilievo nell'erogazione del servizio di trattamento, che devono essere comunicate con un congruo preavviso. Per variazioni di rilievo si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la modifica dell'orario di apertura dell'impianto.

## **Titolo VII OBBLIGHI DI MONITORAGGIO, TENUTA DEI REGISTRI E COMUNICAZIONE**

### **Articolo 22**

*Obblighi di monitoraggio e comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente*

- 22.1 In ciascun anno e con riferimento ai valori dell'anno precedente, sono tenuti a trasmettere all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite:
- a) l'Ente territorialmente competente i dati inerenti agli indicatori di cui al Titolo II, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario; a tal fine, il gestore della raccolta e trasporto trasmette all'Ente territorialmente competente i dati necessari al calcolo di tali indicatori;
  - b) i gestori degli impianti di trattamento i dati inerenti agli indicatori di cui al Titolo III, al Titolo IV, al Titolo V, ciascuno per le parti di competenza, rilevati e comunicati separatamente per ogni impianto.
- 22.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

### **Articolo 23**

*Obblighi registrazione*

- 23.1 Il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'impianto di trattamento deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi agli indicatori di sua competenza.
- 23.2 I gestori di cui al precedente comma sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori.
- 23.3 Per quanto riguarda gli indicatori di efficienza e qualità della raccolta differenziata di cui al Titolo II, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare per ciascun ambito tariffario e su base annuale:
- a) la quantità corrispondente alle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore conferita e ritirata dalle piattaforme o dagli impianti di trattamento gestiti dai sistemi collettivi di *compliance* o da operatori di mercato diversi dai suddetti sistemi e la relativa quantità raccolta, espresse in tonnellate, nonché l'operazione di pretrattamento cui sono state eventualmente sottoposte;
  - b) la quantità di frazione organica avviata agli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, e la relativa quantità raccolta, espresse in tonnellate, entrambe al netto dei rifiuti di imballaggio in plastica biodegradabile e compostabile soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, nonché l'operazione di pretrattamento cui è stata eventualmente sottoposta;
  - c) la percentuale di frazioni non ammesse al riciclo, come riportata in sede di fatturazione dal gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto.

- 23.4 Per quanto riguarda l'indicatore di incidenza degli scarti di cui all'Articolo 8, il gestore dell'impianto di trattamento deve registrare su base annuale:
- a) la quantità di scarti generata dall'impianto di trattamento, espressa in tonnellate;
  - b) la quantità di rifiuti urbani complessivamente trattata dall'impianto, espressa in tonnellate.
- 23.5 Relativamente all'indicatore di efficienza di gestione degli scarti di cui all'Articolo 9, il gestore dell'impianto di trattamento deve registrare su base annuale:
- a) la quantità di scarti, espressa in tonnellate, generata dall'impianto avviata a recupero di materia;
  - b) la quantità di scarti, espressa in tonnellate, generata dall'impianto avviata a recupero di energia;
  - c) la quantità di scarti, espressa in tonnellate, complessivamente generata dall'impianto.
- 23.6 Per ogni interruzione, il gestore dell'impianto di trattamento deve registrare su base annuale:
- a) la data e l'ora di inizio dell'interruzione;
  - b) la causa dell'interruzione di cui al comma 14.1;
  - c) la classificazione dell'interruzione (con o senza preavviso);
  - d) il tempo di preavviso, precisando l'evento che ha generato l'interruzione con preavviso;
  - e) la data e l'ora di fine dell'interruzione.
- 23.7 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di fatturazione inerente al servizio di trattamento, il gestore dell'impianto di trattamento deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui individua la prestazione;
  - c) i dati identificativi dell'utente conferitore, quali: ragione sociale e codice fiscale/partita IVA;
  - d) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
  - e) la data di invio della risposta scritta motivata;
  - f) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 23.8 Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente conferitore, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma, il gestore dell'impianto di trattamento deve registrare la data di accredito della somma non dovuta dall'utente conferitore.

## APPENDICE I

### Applicazione degli obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani

	Efficienza e qualità della raccolta differenziata (Titolo II)	Efficienza di gestione degli scarti (Titolo III)	Continuità del servizio di trattamento (Titolo IV)	Qualità commerciale della filiera (Titolo V)	Obblighi di trasparenza (Titolo VI)
Gestore della raccolta e trasporto	Da applicare				
Gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto	Da applicare Articolo 7	Da applicare	Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore dell'impianto di incenerimento con e senza recupero di energia		Da applicare	Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore dell'impianto di trattamento meccanico/meccanico biologico			Da applicare	Da applicare	Da applicare
Gestore della discarica			Da applicare	Da applicare	Da applicare