



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

ORIGINALE

Registro Generale Determine: n. 31-2026

DETERMINA
n. 31-Direttore Generale del 10.06.2026

Oggetto: validazione dei dati sulla qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani relativi all'anno 2025, ai sensi dell'art. 57-bis dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF (TQRIF).

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed il suo Allegato A, recante: "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)";

TENUTO CONTO che:

- il comma 2.1 del TQRIF stabilisce che "sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo";
- il comma 2.2 del TQRIF precisa che "Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:
 - a) al gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione e cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
 - b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X".
- il comma 2.4 del TQRIF, stabilisce che "in deroga al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività 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".
- l'art. 3 del TQRIF prevede che "Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella,

sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."

TENUTO CONTO altresì che:

- con la Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022, questa Autorità d'Ambito ha approvato lo Schema di Carta della Qualità contenente gli *standard* migliorativi del servizio rispetto al TQRIF, alcuni obblighi di servizio e le seguenti scelte/deroghe di competenza dell'ETC:
 - *"art. 2.4. - al fine del contenimento dei costi e della corretta applicazione del Contratto di Servizio, la deroga che permette al Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A. di gestire direttamente i punti di contatto con l'utente (servizio telefonico, sportello on line e sportello fisico) ed i reclami e le richieste scritte di informazioni relativamente ai servizi di propria competenza (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio stradale), in ossequio alle previsioni del Contratto di Servizio;*
 - *art. 19.2. – al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione e di mantenere al contempo un'elevata qualità del servizio anche a seguito dell'evoluzione verso processi di digitalizzazione, l'intesa che consente di prevedere – in aggiunta allo sportello on line (e non anche in alternativa) - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.*
 - *tale previsione non è valida per il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (se coincidente con il Comune) per il quale lo sportello fisico potrà essere implementato anche in alternativa allo sportello on line.*
 - *[...];*
 - *art. 29.4 – al fine del contenimento dei costi, della promozione di comportamenti virtuosi e di ottimizzazione nell'utilizzo delle infrastrutture presenti sul territorio (es. Centri di Raccolta), la deroga che permette, nel caso in cui l'utente abbia a disposizione la possibilità di conferire i rifiuti direttamente al Centro di Raccolta o tramite altra raccolta alternativa alla raccolta domiciliare (es. Ecomobile), di confermare lo standard di qualità definito nel Contratto di Servizio per quanto attiene al ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio, ossia pari ad un massimo di tre (3) ritiri/anno ad utente, intervallati da almeno 30 (trenta) giorni, per un massimo di due (2) pezzi (inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato) per un peso complessivo di 100 kg.*
 - *resta valido quanto previsto all'art. 29.5. in ordine al mantenimento degli standard di servizio previsti dall'art. 29.2. pari ad un (1) ritiro/mese per cinque (5) pezzi, per gli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero per gli ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Autorità d'Ambito.*
 - *art. 49.3. – stabilire, per il servizio di Pronto Intervento attivabile con numero verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, al fine del contenimento dei costi e di corretta applicazione del Contratto di Servizio, di:*
 - *escludere dal servizio, la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, in quanto attività non disciplinata nel Contratto di Servizio (art. 49.2.b);*
 - *prevedere l'attivazione del suddetto servizio di Pronto Intervento da parte degli utenti solo per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e*

di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità (art. 49.2.c);

- *prevedere che, soltanto i Comuni, possano attivare il servizio per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (art. 49.2.a)."*

- con Delibera d'Assemblea n. 16 del 29.04.2022 questa Autorità d'Ambito, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del TQRIF, ha individuato per tutte le gestioni affidate al Gestore unico, RetiAmbiente S.p.A., lo Schema Regolatorio III (terzo);
- con Delibera d'Assemblea n. 12 del 13.04.2022 questa Autorità d'Ambito, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del TQRIF, ha individuato per la gestione corrispondente al territorio del Comune di Lucca, dove opera in salvaguardia il Gestore Sistema Ambiente S.p.A., lo Schema Regolatorio III (terzo).

PRESO ATTO che:

- l'art. 58 del TQRIF stabilisce che entro il 31 marzo di ogni anno, per le gestioni ricomprese nei quadranti II, III e IV, i gestori comunicano all'Ente territorialmente competente (ETC) i dati relativi alle prestazioni soggette ai livelli generali di qualità;
- limitatamente ai dati 2025, in considerazione delle modifiche introdotte dalla deliberazione 374/2025/R/RIF e della richiesta di ANEA del 25.02.2026, ARERA con la deliberazione 93/2026/R/RIF ha differito il termine di cui all'art. 58 del TQRIF al 15 maggio 2026;
- l'art. 57 *bis* del TQRIF stabilisce che *"i dati di qualità comunicati all'Autorità per ambito tariffario secondo le disposizioni riportate all'Articolo 58 devono essere sottoposti a validazione da parte di ciascun Ente territorialmente competente, che effettua le seguenti verifiche:*
 - a) la completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti;*
 - b) la correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;*
 - c) la congruità dei valori, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili."*

CONSIDERATO che il Servizio Controllo e Tutela del Consumatore di questo ETC ha provveduto sui dati 2025 ad effettuare la propria attività di verifica al fine di poterli sottoporre a validazione.

VISTA la *"Relazione sulla validazione dei dati TQRIF - raccolta 2026 (annualità 2025)"*, redatta dal Responsabile del Servizio Controllo e Tutela del Consumatore dell'Ente e trasmessa con PEC al Direttore Generale dell'Autorità d'Ambito (protocollo N.0001295/2026 del 09.06.2026) e posta in **ALLEGATO A** al presente atto, quale sua parte integrante e sostanziale.

PRESO ATTO della suddetta Relazione che descrive l'attività di verifica svolta e gli esiti della stessa ai fini della validazione sui dati 2025.

DATO ATTO che il sottoscritto Direttore Generale, in ordine al presente provvedimento, ne ha preventivamente controllato la regolarità tecnica e ne attesta, ai sensi dell'art. 147-*bis*, c. 1, del d.lgs. 267/2000 e s.m.i., la regolarità e la correttezza.

DETERMINA

- Di approvare gli esiti della validazione dei dati sulla qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani relativi all'anno 2025, effettuata ai sensi dell'art. 57-*bis* della deliberazione ARERA



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

n. 15/2022/R/RIF, così come contenuti nella "*Relazione sulla validazione dei dati TQRIF - raccolta 2026 (annualità 2025)*", posta in ALLEGATO A al presente atto, di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale.

- Di pubblicare il presente nelle forme di legge.

Il Direttore Generale
Michele Francesco Pinotti (*)

(*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.lgs. 82/2005.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

DETERMINA
n. 31-Direttore Generale del 10.06.2026

Oggetto: validazione dei dati sulla qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani relativi all'anno 2025, ai sensi dell'art. 57-*bis* dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF (TQRIF).

PARERE REGOLARITA' TECNICA

Si rilascia, ai sensi dell'art. 147-*bis* 1° comma del D.lgs. 267/2000, parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa nella formazione del presente atto.

Livorno, 10.06.2026

Il Direttore Generale
Michele Francesco Pinotti (*)

(*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.lgs. 82/2005.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente determinazione a decorrere dal **10.06.2026** viene posta in pubblicazione sul sito web www.atotoscanacosta.it – sezione: albo on line per 15 giorni consecutivi.

Il Direttore Generale
Michele Francesco Pinotti (*)

(*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.lgs. 82/2005.
