



Approfondimento n. 7 – 1° settembre 2025

# **Le novità in materia di TQRIF alla luce della deliberazione ARERA 374/2025/R/rif**

Simone Pellegrin



#AreaTributi  
#AreaContabilità  
#AreaPersonale  
#AreaAziendePubbliche



## Premessa

---

Con la Delibera 29 luglio 2025, 374/2025/R/rif, ARERA ha approvato il “Completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR) e aggiornamento della deliberazione dell'Autorità 15/2022/R/rif”. Con riferimento all'aggiornamento delle disposizioni del TQRIF si riportano di seguito le novità, contenute all'allegato B, in un testo che si compone di un unico articolo. Per semplificare la comprensione delle innovazioni apportate dall'Autorità alla Deliberazione 15/2022 proponiamo di seguito una comparazione tra testo previgente e nuova formulazione, per i soli adempimenti che coinvolgono i Gestori che hanno adottato lo schema I.

## Novità in materia di Numero Verde

---

<i>Testo previgente dell'articolo 20 “<b>Obblighi di servizio telefonico</b>” comma 1</i>	<i>Nuovo testo, modificato con Del. 374/2025</i>
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, <del>sia da telefono fisso che da mobile</del> , per richiedere assistenza.	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, <b>anche comune a più gestori o ambiti tariffari</b> , per richiedere assistenza.

La nuova formulazione dell'articolo 20 comma 1 consente al Gestore di poter condividere con altri Gestori o addirittura altri ambiti tariffari il numero verde per la richiesta di informazioni. Fino ad oggi infatti, in caso di presenza di due Gestori sullo stesso ambito tariffario (ad es. uno per raccolta e trasporto e spazzamento e l'altro per gestione rapporti con gli utenti e tariffazione), era obbligatorio per tutti gli schemi di qualità poter disporre di un numero di telefono gratuito per ogni soggetto: con la modifica richiamata è ora possibile condividere la gestione di un unico Numero Verde sia per le modalità di svolgimento del servizio di raccolta che di tariffazione all'utenza. Naturalmente occorrerà prevedere, nell'ipotesi di cui sopra, che il Gestore che sceglie di attivare il Numero Verde possa passare le chiamate in arrivo per le materie non di propria competenza all'altro Gestore: oltre all'infrastruttura tecnica quindi occorrerà una coincidenza di orari degli uffici, quantomeno per la durata del servizio di disponibilità telefonica. La stessa facoltà è concessa anche nel caso di più ambiti tariffari (quindi Comuni) differenti, con l'attivazione di un centralino che smisti le chiamate; anche in questo caso la disponibilità per il contribuente dovrà essere specificata nella carta della qualità che eventualmente dovrà essere aggiornata e ci dovrà essere concomitanza tra gli orari di disponibilità di tutti gli uffici, ipotesi tutt'altro che scontata, viste le possibili differenti aperture degli sportelli tributi per i diversi Comuni che decidano di condividere il servizio.

<b>Testo previgente dell'articolo 48 "Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani" comma 1</b>	<b>Nuovo testo, modificato con Del. 374/2025</b>
<p>Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:</p> <p>a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, <del>sia da rete fissa, che da rete mobile</del>, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;</p> <p>b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.</p>	<p>Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, <b>fermo restando quanto previsto al comma 49.3*</b>, il gestore della raccolta e trasporto deve:</p> <p>a) disporre di un numero verde gratuito, <b>che sia dedicato – ove stabilito dall'Ente territorialmente competente – e</b> raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;</p> <p>b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.</p>

\* *L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.*

Ancora in tema di Numero Verde, questa volta dedicato al c.d. pronto intervento, ARERA ha ritenuto di demandare all'Ente territorialmente competente le valutazioni sulla disponibilità di un numero dedicato, confermando l'impostazione attuale secondo cui, laddove la gestione delle situazioni di pericolo individuate sia di competenza del gestore della raccolta e trasporto, venga assicurata la reperibilità 24 ore su 24 del numero verde. In buona sostanza da un lato si conferma l'ipotesi di deroga – sempre valutata e stabilita eventualmente dall'ETC – nei casi in cui gli utenti debbano rivolgersi ad altri soggetti (ad esempio forze dell'ordine) con l'enfaticizzazione di quanto già previsto all'articolo 49.3 e dall'altro si consente di unificare i numeri verdi per pronto intervento e per richiesta informazioni. Fino ad oggi, infatti, il Gestore della raccolta era tenuto ad attivare due numeri verdi per le diverse casistiche, con ricadute sui costi evidenti: ora può essere individuato un unico numero che funzioni H24 per le eventuali segnalazioni di pericolo e in orari più ridotti per la fornitura delle informazioni sull'attività di raccolta ecc.

## Novità in materia di programmazione dei servizi di raccolta e spazzamento

<i>Testo previgente dell'articolo 35 "Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto" comma 2</i>	<i>Nuovo testo, modificato con Del. 374/2025</i>
<p>Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>	<p>Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente. <b>In aggiunta, in presenza di ambiti tariffari caratterizzati da piccole dimensioni dove il servizio non è strutturato, l'Ente territorialmente può esentare il gestore della raccolta e trasporto dall'obbligo di predisposizione del menzionato Programma.</b></p>

La nuova disposizione consente agli ETC di esentare il Gestore della raccolta dei rifiuti dalla predisposizione del Programma della raccolta (che spesso trovava spazio direttamente all'interno della Carta del Servizio). Tuttavia l'Autorità fornisce due indicazioni vaghe, evidentemente con l'obiettivo di consentire agli ETC la scelta sull'applicabilità o meno della disposizione: l'articolo parla di:

- ambiti tariffari caratterizzati da "piccole dimensioni": cosa si deve intendere per piccole dimensioni? Un Comune di 5.000 abitanti è di piccole dimensioni?
- servizio "non strutturato": va detto che l'attività di raccolta di rifiuti, a differenza dello spazzamento stradale di cui si dirà oltre, è un servizio che dovrebbe sempre essere strutturato, intendendosi per tale che il passaggio della raccolta non può essere lasciato alla valutazione dell'operatore di volta in volta e dovrebbe sempre trovare spazio all'interno di una programmazione; può ritenersi allora che per "non strutturato" l'Autorità abbia voluto

intendere un servizio che sia soggetto a frequenti variazioni, come tipicamente può avvenire in Comuni di piccole dimensioni: la cancellazione dell'obbligo di pubblicare un programma della raccolta consentirebbe, in situazioni di modifiche repentine, di poter evitare continui adeguamenti della Carta della qualità.

<b>Testo previgente dell'articolo 42 "Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade" comma 1</b>	<b>Nuovo testo, modificato con Del. 374/2025</b>
<p>Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>	<p>Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente. <b>In presenza di ambiti tariffari caratterizzati da piccole dimensioni dove il servizio non è strutturato, l'Ente territorialmente competente può esonerare il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade dall'obbligo di predisporre il Programma di cui al precedente comma.</b></p>

Si veda quanto detto al punto precedente con la differenza che in questo caso il servizio non strutturato è frequente negli enti di piccole dimensioni: in queste situazioni la pulizia delle strade viene valutata di volta in volta intervenendo soltanto all'occorrenza (in alcuni casi gli operatori ecologici, dipendenti dei piccoli Comuni, svolgono anche altre mansioni e con cadenze spesso non programmabili si occupano anche di spazzare le strade comunali, variando zona, talvolta concentrandosi soltanto sul centro storico). Anche in questo caso la scelta di esonerare i Gestori dalla predisposizione dei programmi ricade sull'Ente Territorialmente Competente che potrà procedere all'esonero mediante comunicazione ufficiale ai Gestori interessati. Tuttavia si rende preferibile operare tale valutazione anche considerando l'attuale situazione: se i programmi di raccolta e spazzamento sono pubblicati nella Carta della qualità

o integrati alla stessa mediante allegati e sono tutt'ora validi risulta superfluo provvedere all'esonero che invece potrebbe risultare efficace nel caso di avvicendamento gestionale, ossia nel caso in cui occorra produrre una nuova Carta.

## Novità in materia di obblighi di comunicazione annuale

Infine il nuovo testo è intervenuto sugli obblighi di comunicazione annuale dei risultati raggiunti: tali obblighi esistono fin dall'emanazione del TQRIF ma con la nuova formulazione cambiano le mansioni assegnate ai diversi soggetti. È stato infatti introdotto l'articolo 57-bis che impone un nuovo adempimento per l'Ente territorialmente competente, ossia la validazione dei dati da caricare successivamente sul portale; oltre a questo, nei casi di cui allo Schema I ARERA impone agli ETC anche il caricamento dei dati sul portale, in luogo dei Gestori.

### *Articolo 57 bis. Disponibilità e affidabilità dei dati*

*57bis.1 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.*

Occorre specificare che dal 2025 ARERA ha messo a punto un file di raccolta dati che semplifica e schematizza le informazioni da caricare sul portale entro il 31 marzo dell'anno successivo. In esso gli ETC potranno agevolmente attribuire parte della compilazione all'uno o all'altro Gestore sebbene ricada comunque sull'Ente Territorialmente Competente la trasmissione a questi ultimi del modello e la successiva verifica circa la completezza, la correttezza (sommatoria, come specificato da ARERA) e la congruità dei valori. Fino ad ora infatti i dati trasmessi dai Gestori non venivano controllati e probabilmente l'Autorità ha valutato che un primo screening degli stessi potesse avvenire direttamente sul territorio. In questo modo però è bene rilevare che le attività degli ETC (che lo ricordiamo non sono istituiti ed operativi su tutto il territorio nazionale) si aggravano di ulteriori mansioni in un momento dell'anno che già dal 2026 coinciderà anche con le mansioni connesse alla validazione dei Piani Finanziari TARI.

<b>Testo previgente dell'articolo 58 "Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani" comma 2</b>	<b>Nuovo testo, modificato con Del. 374/2025</b>
Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale	Entro la medesima data di cui al precedente comma (31 marzo di ogni anno ndr), per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, l'Ente territorialmente competente, a

rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.	seguito delle verifiche svolte ai sensi dell'Articolo 57 bis trasmette all'Autorità una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I da parte dei gestori operanti nell'ambito
---	--

All'interno della nuova formulazione dell'articolo 58.2 trova spazio l'obbligo di trasmissione della relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di ciascun Gestore. Come sopra indicato tale "relazione" dal 2025 è stata sostituita da un modello in formato editabile che l'Autorità mette a disposizione in concomitanza con l'apertura della raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani: lo scorso anno la raccolta è stata aperta nei primi giorni di febbraio ed il file citato è stato reso disponibile in quei giorni: essendo la scadenza fissata al 31 marzo gli ETC disporrebbero di meno di due mesi per trasmettere, far compilare e validare le informazioni dei diversi gestori operanti sul territorio.

## Conclusioni

---

Le nuove disposizioni di ARERA da un lato hanno razionalizzato la programmazione delle attività soprattutto per gli ambiti tariffari di dimensioni molto contenute, per le quali gli obblighi di servizio contenute nel TQRIF avevano rappresentato dal 2023 un onere notevole: è ora consentita l'unificazione dei Numeri Verdi e, sulla base delle valutazioni compiute dagli ETC, non è più vincolante la pubblicazione dei programmi di raccolta e spazzamento. Per contro però il provvedimento ha introdotto nuovi adempimenti per gli ETC assegnando loro la trasmissione dei dati trasmessi dai soggetti gestori ma soprattutto la validazione degli stessi, in un lasso di tempo che chi scrive ritiene fortemente limitato, anche in considerazione della concomitanza nei primi mesi dell'anno con altre mansioni decisamente onerose, una su tutte la produzione dei PEF pluriennali unitari.