

# ARERA-Definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti

## Quadro strategico 2022-2025

[Area AMBIENTE - C. Sostenibilità sociale delle condizioni di erogazione dei servizi ambientali](#)

### OBIETTIVO STRATEGICO OS19

La definizione di un quadro di riferimento uniforme per la predisposizione dei contratti di servizio rappresenta un fondamentale elemento di completamento e raccordo del sistema di regole introdotto dall'Autorità nel settore dei rifiuti, essendo proprio il contratto di servizio l'atto attraverso il quale le parti si impegnano a realizzare le attività necessarie alla gestione del servizio e a promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate agli utenti.

L'Autorità ritiene altresì necessario promuovere una maggiore efficienza nella gestione dei crediti da parte degli operatori. L'introduzione di direttive per il contenimento della morosità, in un comparto caratterizzato dall'impossibilità di interrompere il servizio al singolo utente, richiederà l'individuazione di strumenti alternativi per prevenire o contenere il fenomeno.

#### Principali linee di intervento

- a. **Definizione, aggiornamento e completamento della regolazione della qualità contrattuale e tecnica**, per l'introduzione di standard uniformi, secondo un approccio di gradualità e in stretta collaborazione con le altre Istituzioni competenti in materia.
- b. **Definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio, per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e soggetti gestori**, disciplinando, tra l'altro, le procedure e le modalità di avvicendamento tra operatori, le misure volte a promuovere il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario delle gestioni, gli obblighi delle parti, a garanzia dell'affidabilità dell'operatore.
- c. **Individuazione di procedure e criteri uniformi per il contenimento della morosità** (minimizzando gli oneri a carico dei soggetti in regola con i pagamenti), tenuto conto dell'esigenza di assicurare sia la continuità del servizio sia la copertura dei costi efficienti dello stesso.