TQRIF: la qualità del servizio rifiuti secondo ARERA (Delibera 15/2022)

IN SINTESI

- Il TQRIF è il Testo unico ARERA sulla qualità del servizio rifiuti urbani (Allegato A alla Delib. 15/2022/R/rif), in vigore dal 2023 e aggiornato nel 2025.
- L'ente territorialmente competente colloca ogni gestione in uno dei quattro schemi regolatori (da I a IV): più alto lo schema, più standard di qualità da rispettare e misurare.
- Riguarda sia la qualità contrattuale (reclami, richieste, rettifiche, sportelli) sia la qualità tecnica (continuità della raccolta, pulizia, sicurezza).
- Ogni gestione deve avere una Carta della qualità unica; i dati si trasmettono ogni anno ad ARERA, con validazione dell'ente territorialmente competente.

COSA PREVEDE

Area	Esempi di obblighi
Carta della qualità	Unica per ciascuna gestione, con gli obblighi e gli standard applicati, coordinata tra Comune e gestore della raccolta
Rapporto con gli utenti	Modalità per attivazioni, variazioni e cessazioni; reclami e richieste di informazioni; rettifiche degli importi; sportelli e punti di contatto
Pagamenti	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazioni, gestione dei pagamenti in eccesso
Servizio	Ritiro su chiamata, segnalazione e gestione dei disservizi, continuità e regolarità di raccolta e spazzamento
Sicurezza	Pronto intervento per situazioni di pericolo
Monitoraggio	Registrazione delle prestazioni e comunicazione annuale dei dati ad ARERA

COSA SIGNIFICA IN PRATICA

- Enti territorialmente competenti: scelta e motivazione dello schema, approvazione della Carta, validazione dei dati trasmessi dai gestori.
- Comuni (spesso gestori delle tariffe e del rapporto con gli utenti): sportelli, reclami, rettifiche, rateizzazioni, adeguamento del regolamento comunale.
- Gestori della raccolta: registrazione delle prestazioni, ritiri su chiamata, disservizi e pronto intervento.
- Il livello di qualità incide anche sul PEF: con l'MTR-3 il coefficiente di potenziamento è collegato alla qualità.

DOMANDE FREQUENTI

Cos'è il TQRIF?

È il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif. Fissa obblighi di qualità contrattuale e tecnica per Comuni e gestori, applicati dal 2023.

Chi sceglie lo schema regolatorio?

L'ente territorialmente competente, sulla base del livello di qualità del servizio e dei costi previsti nel piano economico-finanziario.

La Carta della qualità è obbligatoria?

Sì: per ciascuna gestione deve essere adottata un'unica Carta della qualità che riporta obblighi e standard applicati, coordinando le attività del Comune e del gestore della raccolta.

Ogni quanto si inviano i dati ad ARERA?
Ogni anno, tramite la raccolta dati sulla qualità contrattuale e tecnica: i gestori caricano i dati e l'ente territorialmente competente li valida.

Approfondimento completo e aggiornamenti

https://smartengin.it/normativa-rifiuti/tqrif-qualita-servizio-rifiuti/

Inquadra il QR code · Iscriviti alla newsletter mensile su smartengin.it
Assistenza ai Comuni: 0836 312211 · info@smartengin.it